

"أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء المفتش وجودة المحاضر في

إدارة الالتزام – فرع وزارة الصحة بالرياض"

(دراسة وصفية على القطاع الخاص مقدمة لاستكمال متطلبات درجة الماجستير

في إدارة الأعمال)

إعداد الطالب:

أحمد بن إبراهيم عسيري

(٢٤٢٠٠٠٨٢٨)

إشراف:

المشرف الثاني

أ. د. فايز علي جراد

المشرف الرئيسي

أ.د. الفيصل عبد الحميد

العام الدراسي

٢٠٢٤ – ٢٠٢٥ م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

الحمد لله الذي بفضلہ تتم الصالحات والحمد له وحده ان اعانني لإتمام هذا البحث والصلاة والسلام على سيدنا ونبينا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه اجمعين

اهدي هذا العمل إلى والدي الغير حاضر معنا (رحمه الله) والذي جعل مني ان لا ارضى الا بالمقدمة في كل اموري ويجعل هذا العمل اجرا له بإذن الله والى والدتي العزيزة التي كانت لي خير داعم معنوي بالدعاء والتشجيع وكلاهما كانا مصدر دعم والهام طوال حياتي والى زوجتي الغالية المحبة والمحفزة لي والتي كانت خير مشجعة على المثابرة واكمال دراستي وكانت معي خطوة بخطوة ولا انسى تضحياتها وصبرها خلال فترة دراستي والى ابنائي المحبين ان يكون لي شأن وان احصل على افضل الشهادات العلمية والمهنية فعائلتي الصغيرة دعمها لي لا محدود..

واهداء لجميع زملائي واصدقائي الذي ساهموا في إنجاح هذا البحث.

سائلا الله ان يكون هذا العمل علم ينتفع به في حياتي وبعد مماتي.

الباحث

سُرَّةُ الْقَلْبِ

أولاً وقبل كل شيء الشكر لله وحده على ان اعانني على إتمام هذا البحث ثم لكل من دعمني لإخراج هذا العمل واتمنى ان يكون متميزاً وله أثر في مجال عملي.

أتقدم بخالص الشكر إلى كل من ساهم في إنجاز هذا البحث الى عائلتي وأصدقائي لتشجيعهم وإيمانهم بقدراتي على اخراج بحث متميز في جميع المراحل الصعبة من هذه الرحلة الاكاديمية، لقد كان إيمانهم بي أكبر حافز.

كما أود أن أعبر عن امتناني لجامعة ميد أوشن على توفيرها كل ما نحتاجه من بداية الدراسة الى آخرها بشرح كل ما يخص البحث العلمي وتقديمهم كامل الدعم وفي جميع الأوقات.

والشكر الجزيل لأساتذتي المشرفين على بحثي د. الفیصل عبد الحمید محمد و د. فايز علي جراد لتوجيهاتهم المستمرة سواء بالمحاضرات او بحلقات النقاش او الرد على استفساراتي والتي كان لها الأثر في نجاح هذا البحث وتوجيهاتهم الثمينة التي أتت من خبرة سنين والتي اثرت على جودة بحثي.

كما أتقدم الى الدكاترة المحكمين للاستبانة في مجال عملي ولزملائي الذين شاركوا في الاستبانة رغم طولها رغبة منهم في الحصول على النتائج والتوصيات من هذا البحث ولمعرفتهم ان نجاح هذا البحث سيكون له أثر عملي ان شاء الله فكانوا خير مشجعين وداعمين.

وشكر خاص لصديقي بابتكر عباس محمد علي مبارك لتشجيعه الدائم في اكمال دراستي ومساعدتي في هذا البحث وخاصة في الجانب الاحصائي من هذا البحث والذي جعل له تميز علمي وقوة وكان خير ناصح وموجه لي.

سائلاً الله ان يجزي كل شخص شارك في هذا البحث الاجر والثواب وان يكون هذا العمل في ميزان حسناتهم وان ينفع به.

الباحث

المستخلص

هدفت الدراسة الى تحديد أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء المفتشين وجودة المحاضر في إدارة الالتزام فرع وزارة الصحة بالرياض والتعرف على مسببات هذه الأخطاء وتحديد مدى تأثير العوامل الشخصية والمعرفية على أداء المفتشين. حيث تتبع أهمية هذه الدراسة من الحاجة الملحة لتحسين أداء موظفي إدارة الالتزام في فرع وزارة الصحة بمنطقة الرياض، خاصة فيما يتعلق بإعداد محاضر التفيتش التي تُعتبر وثائق رسمية تؤثر بشكل مباشر على قرارات التقييم والمتابعة، والذي يسهم تحسين هذا الجانب في تعزيز الالتزام بالمعايير الصحية، مما يؤدي إلى رفع مستوى جودة المحاضر. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتنبؤي والارتباطي والتكراري عبر برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS vr. 26)، تم تصميم أداة البحث (الاستبيان) بحيث تحتوي على مجموعة من الأسئلة التي تقيس الجوانب المختلفة للمعرفة بالأنظمة واللوائح، كما يتضمن مقاييس لتقييم جودة المحاضر التي يتم تحريرها، بما في ذلك معايير الدقة، والشمولية، والوضوح، والتوثيق السليم. تكون مجتمع الدراسة من جميع المفتشين العاملين في إدارة الالتزام بفرع وزارة الصحة بالرياض وعددهم ٥٠٠، وتم تحديد عينة عشوائية منتظمة نسبة لحصر أسماء المفتشين في قائمة الإشراف، هذه العينة تمثل مختلف المستويات الإدارية والفنية للمفتشين، وكان عددها ٣٠٦ موظف بناءً على معادلات حساب حجم العينة المناسبة، مع مراعاة مستوى الثقة ٩٥% وحد الخطأ ٥%.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها أن الخبرة المكتسبة من سنوات العمل والتدريب المتواصل على الأنظمة واللوائح الصحية يشكلان العوامل الرئيسية التي تساهم في تحسين جودة العمل وكفاءة المحاضر في إدارة الالتزام. حيث إن المتغيرات مثل الفئة العمرية، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة تؤثر بشكل مباشر على قدرة المفتشين في التعامل مع الأنظمة الصحية بشكل دقيق، ما يعكس تأثير التحصيل العلمي والخبرة العملية على فهم وتنفيذ اللوائح.

أما بالنسبة للتدريب وورش العمل، فالمشاركة المستمرة في مثل هذه الأنشطة تعزز من قدرة المفتشين على مواكبة التحديثات والتعديلات في الأنظمة، مما يزيد من دقتهم في إعداد محاضر التفيتش بشكل يتماشى مع اللوائح الحالية.

كلمات مفتاحية: المعرفة، اللوائح والأنظمة، المفتشين وجودة المحاضر.

قائمة المحتويات

II	بسم الله الرحمن الرحيم.....
III	اهداء
IV	الشكر والتقدير
V	المستخلص
VI	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول.....
IX	قائمة الأشكال

الفصل الأول: المدخل العام للبحث

٢	١-١ : مقدمة Introduction
٣	٢-١ : مشكلة الدراسة Problem Statement
٤	٣-١ : أهداف الدراسة Study Purposes
٥	٤-١ : أهمية الدراسة Study Importance
٦	٥-١ : تساؤلات الدراسة Study Questions
٧	٦-١ : فرضيات الدراسة Study Hypothesis
٨	٧-١ : النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث Theoretical Models
٩	٨-١ : مصطلحات ومحددات الدراسة.....

Chapter 2 الفصل الثاني

الإطار النظري وأدبيات الدراسة (LITERATURE REVIEW).

١١	١-٢ : مقدمة Introduction
١٢	٢-٢ : المتغير التابع Dependent Variable
١٣	٣-٢ : المتغير المستقل Independent Variable
١٥	٤-٢ : الدراسات السابقة Historical Background
٢٦	٥-٢ : المنطلقات النظرية للدراسة Theoretical framework of the study

Chapter 3 الفصل الثالث (Research Methodology) منهجية الدراسة

٤٢	Introduction المقدمة	٣-١
٤٢	Research Design تصميم البحث	٣-٢
٤٤	Population of the study مجتمع البحث	٣-٣
٤٦	Sample characteristic خصائص العينة	٣-٤
٤٨	 Sample Size Determinants محددات حجم العينة	٣-٥
٥٠	Data collection procedures خطوات وأداة جمع البيانات	٣-٦
٦٣	 Study Determinants حدود الدراسة	٣-٧
٦٦	 Method of Analysis الأداء المستخدمة للتحليل الإحصائي	٣-٨

Chapter 4 الفصل الرابع الدراسة الميدانية Practical Study

٧٤	Data Analysis تحليل البيانات	٤-١
١١٦	Research Findings نتائج الدراسة	٤-٢
١١٩	Recommendations التوصيات	٤-٣
١٢٢	Arabic and English references المراجع العربية والانجليزية	٤-٤

Appendices الملاحق

١٢٧	 أسماء المحكمين لأداة جمع البيانات	
١٢٨	 الاستبانة	
١٤٦	 Abstract	
١٤٧	 The Title	

قائمة الجداول

رقم الجدول	البيان	رقم الصفحة
١-٤	الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة من المفتشين في إدارة الالتزام	٧٦
٢-٤	الخصائص الوظيفية لعينة الدراسة من المفتشين في إدارة الالتزام	٧٩
٣-٤	علاقة بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية للمبحوثين باتجاهاتهم نحو العوامل (العقلية والعلمية) التي تؤثر على أداء المفتشين في إعداد محاضر التفتيش في إدارة الالتزام	٨٢
٤-٤	علاقة بعض المتغيرات الوظيفية للمبحوثين باتجاهاتهم نحو الأخطاء الشائعة في محاضر التفتيش التي يقوم بها المفتشون، والأسباب الكامنة وراء تلك الأخطاء في إدارة الالتزام	٨٥
٥-٤	علاقة بعض المتغيرات الوظيفية للمبحوثين باتجاهاتهم نحو تأثير معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة على جودة وكفاءة أدائهم في العمل بإدارة الالتزام	٨٨
٦-٤	علاقة بعض المتغيرات الوظيفية للمبحوثين باتجاهاتهم نحو تأثير المعرفة باللوائح على قدرة المفتشين على اسناد المخالفات إلى مواد اللوائح والأنظمة في إدارة الالتزام	٩١
٧-٤	علاقة بعض المتغيرات الوظيفية للمبحوثين باتجاهاتهم نحو كيفية تقليل الأخطاء في إعداد محاضر التفتيش، والحلول العملية لتحسين جودة المحاضر في إدارة الالتزام	٩٤
٨-٤	معامل تحليل الانحدار الخطي المتعدد العلاقة بين القدرات العقلية والعلمية لموظفي إدارة الالتزام وجودة محاضر التفتيش التي يقومون بإعدادها	٩٧
٩-٤	معامل تحليل الانحدار الخطي المتعدد العلاقة بين معرفة موظفي إدارة الالتزام باللوائح والأنظمة وانخفاض نسبة الأخطاء في محاضر التفتيش	١٠٠
١٠-٤	معامل تحليل الانحدار الخطي المتعدد العلاقة أخطاء شائعة تتكرر بين موظفي إدارة الالتزام وتحسين أداء المحاضر	١٠٣
١١-٤	معرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية لفئة الوظيفة نتائج الاختبار البعدي (Post Hoc Test) بعد إجراء تحليل التباين الأحادي (ANOVA)	١٠٥
١٢-٤	معامل تحليل الانحدار الخطي المتعدد العلاقة أخطاء شائعة تكرر بين موظفي إدارة الالتزام وتحسين أداء المحاضر	١٠٦
١٣-٤	معامل تحليل الانحدار الخطي المتعدد العلاقة بين معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة وبين تحسين جودة المحاضر وتقليل الأخطاء	١٠٩
١٤-٤	معامل تحليل الانحدار الخطي المتعدد العلاقة بين مستوى التزام المفتشين بالمعايير القانونية على قدرتهم في توثيق المخالفات بشكل صحيح وفقاً للمواد القانونية	١١٢

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	البيان	رقم الشكل
٧٨	التوزيع التكراري للخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة (الفئة العمرية، النوع والمؤهل العلمي)	١-٤
٩٩	المضلع التكراري والانحدار الخطي المتعدد للعلاقة بين القدرات العقلية والعلمية وجودة المحاضر	٢-٤
١٠٢	المضلع التكراري والانحدار الخطي المتعدد للعلاقة بين المعرفة باللوائح والأنظمة وانخفاض نسبة الأخطاء في المحاضر	٣-٤
١٠٨	المضلع التكراري والانحدار الخطي المتعدد للعلاقة بين الأخطاء شائعة المتكررة وتحسين أداء المحاضر	٤-٤
١١١	المضلع التكراري والانحدار الخطي المتعدد للعلاقة بين معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة وتحسين جودة المحاضر وتقليل الأخطاء	٥-٤
١١٥	المضلع التكراري والانحدار الخطي المتعدد للعلاقة بين مستوى التزام المفتشين بالمعايير القانونية على قدرتهم في توثيق المخالفات بشكل صحيح	٦-٤

Chapter 1 الفصل الأول

الإطار العام للبحث (General Framework of the Study)

Introduction مقدمة ١-١

Problem Statement مشكلة الدراسة ٢-١

Study Purposes أهداف الدراسة ٣-١

Study Importance أهمية الدراسة ٤-١

Study Questions تساؤلات الدراسة ٥-١

Study Hypothesis فرضيات الدراسة ٦-١

Theoretical Models النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث ٧-١

Study Limits مصطلحات ومحددات الدراسة ٨-١

الفصل الأول Chapter 1

الإطار العام للبحث (General Framework of the Study)

١-١: مقدمة: Introduction

من خلال الإطار العام لهذه الدراسة، يقوم الباحث بالتعريف وصياغة أهم مقاصد الدراسة وأهدافها، مما يجعل القارئ لهذه الرسالة يخرج بمفاهيم واقعية عن نتائجها، حيث يعتبر هذا الجانب من الدراسة بمثابة قالب يساعد في تنظيم وترتيب الخطوات التي قام الباحث باتباعها من خلال بحثه الميداني. ومن خلال الإطار العام للبحث يمكن التعرف على المكونات الأساسية للبحث بشكل واضح ومنظم. ومن خلال الخطوات اللاحقة لهذا البحث يمكننا تحديد مشكلة الدراسة المراد البحث حولها، وكذلك توضيح أهداف الدراسة، والتعريف بأهمية الدراسة، وأيضاً التعرف على أهم محددات الدراسة من الجوانب المختلفة لها، الموضوعية والزمانية والمكانية وأخيراً اقتراح وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة التي من خلالها يمكن إنجاز هذه الدراسة بشكل كامل.

هنالك حاجة ملحة لتقييم أداء المؤسسات الخدمية والصحية، ويتم ذلك بتقييم الموارد البشرية والمادية، من أجل تقليل الهدر وتقديم خدمات ذات جودة عالية. ويعلم الجميع أن هذه المؤسسات الصحية تواجه تحديات وصعاب كثيرة تحتاج إلى المتابعة المستمرة وتذليل الصعاب التي تواجه تلك المؤسسات بأسلوب علمي دقيق ومرونة عالية في اللوائح والتشريعات الداخلية، وأن تعمل على مؤاكلة المستجدات العلمية والتعقيدات التي تصاحب المجتمع واحتياجاته المتعددة، حتى يشعر المستفيد بأن ما يتحصل عليه من الخدمات الصحية تشبع رغباته وتلبي احتياجاته وبالتالي حصولهم على أعلى جودة من الخدمات المقدمة لهم (درة وآخرون: ٢٠١٨م، ص ٣٥٩).

جميع المؤسسات الصحية تعمل اليوم إلى تقديم خدمة صحية للمرضى مع مراعاة تكلفة إقتصادية تضمن لها إستغلال رشيد لمواردها مع ضمان جودة متكاملة لهذه الخدمة تستجيب لرغبات المستفيدين من هذه الخدمات في الحصول على الخدمة المناسبة في الوقت المحدد وبأفضل النتائج، لذلك من الضروري أن تكون جودة الخدمة الصحية هي القاعدة الأساسية التي تعتمدها إدارة الالتزام للوصول لتحقيق جودة في الخدمات المقدمة، حيث أن طالب الخدمة المستفيد ومقدمو الخدمات الصحية على حد سواء يطالبون بأن تكون الخدمات الصحية بالجودة المطلوبة التي تتناسب واحتياجات الجميع، وهنا يمكن أن تحقيق الجودة يصبح مطلباً أساسياً تحرص الحكومات على الوصول إليه وهو ما تؤكد عليه توجهات منظمات الأمم المتحدة وعلى رأسها هيئة الصحة العالمية (مايده ولكمونه: ٢٠٢٢م، ص ١٣٢٨). كما أنه من المهم جداً على إدارة المؤسسات الصحية أن تتم عملية تقييم الأداء بصورة مستمرة وفق آلية تنظيمية ذات تصميم

علمي دقيق لجميع الأنشطة ومخرجاتها، باعتبار أن هذه العملية التقييمية تعتبر من أبرز المهام الأساسية للعملية الإدارية (عبد القادر: ٢٠١٥م، ص ٣).

تعتبر إدارة الالتزام في وزارة الصحة أحد الأعمدة الأساسية التي تسهم في تعزيز جودة الخدمات الصحية وضمان الامتثال للأنظمة واللوائح القانونية للقطاع الخاص والعام

وتُعد دقة المحاضر وجودتها عنصرًا محوريًا في تقييم مدى نجاح المفتشين في أداء مهامهم. ومع ذلك، يواجه العديد من المفتشين تحديات تتعلق بتطبيق الأنظمة واللوائح بشكل دقيق، مما يؤدي إلى وقوع أخطاء قد تؤثر سلبًا على جودة المحاضر وإجراءات الرقابة وينعكس ذلك على الاستثمار في القطاع الخاص على وجه الخصوص.

تتعدد أسباب هذه الأخطاء، وقد تعود إلى عوامل شخصية مثل القدرات العقلية والعلمية للمفتشين، أو مدى اطلاعهم ومعرفتهم بالأنظمة واللوائح المعمول بها، مثل نظام المؤسسات الصحية الخاصة، ونظام مزاولي المهن الصحية، ونظام المستحضرات الصيدلانية، ونظام مكافحة المخدرات وغيرها من اللوائح. لذلك، يصبح من الضروري الوقوف على العوامل المؤثرة على أداء المفتشين والعمل على تحسين قدراتهم وكفاءتهم.

هذه المقدمة تلخص مشكلة البحث، وأهميته، والأهداف الرئيسية التي يسعى البحث لتحقيقها، مع الإشارة إلى العينة المستهدفة والمجال الذي يتناوله البحث.

٢-١: مشكلة الدراسة Problem Statement

إن صياغة مشكلة الدراسة بشكل واضح يسهم في تحديد نطاق البحث والتركيز على الأهداف المرجوة. تتمثل مشكلة الدراسة في أن موظفي إدارة الالتزام بفرع وزارة الصحة بمنطقة الرياض يواجهون تحديات في إعداد محاضر التفتيش بدقة، مما يؤدي إلى وقوع أخطاء تؤثر سلبًا على جودة المحاضر وتطبيق الأنظمة واللوائح بشكل صحيح. قد ترجع هذه الأخطاء إلى عوامل متعددة، منها الشخصية (مثل القدرات العقلية والعلمية للمفتشين)، أو نقص المعرفة والإلمام باللوائح والأنظمة المتعلقة بنظام المؤسسات الصحية الخاصة، ونظام مزاولي المهن الصحية، ونظام المستحضرات الصيدلانية، ونظام مكافحة المخدرات وغيرها.

يلاحظ أن خدمات القطاع الصحي تعتمد في الأساس على جمع وتحليل وتبادل المعلومات والمعارف الطبية داخل حدود المنشأة الصحية وخارجها، ولذلك إدارة الالتزام بفروع وزارة الصحة تعتبر المعرفة بالأنظمة واللوائح الصحية من القواعد الاستراتيجية المهمة التي تمكن المفتش من تحسين الأداء الصحي، فتطبيق المبادئ الصحيحة للتفتيش داخل المنشآت الصحية يساعد على تطور الأداء الصحي والطبي والإداري للعاملين؛ لأن المعرفة تساعد على الحفاظ على النقاط الضرورية وتقديمها عند الحاجة لها، ومن ثم تساعد على جودة المحاضر والخدمة وبالتالي اتخاذ القرارات الصحيحة. وتهدف المعرفة في القطاع الصحي بحسب المنظمة العالمية للصحة هو المحاولة لسد الفجوات المعرفية بين البلدان المختلفة، فهي تهتم بتطوير النظم

والعمليات التي تعزز المعرفة والمعلومات من أجل إيجاد الأصالة والإبداع والتعلم المستمر في المجال الصحي. بالتالي فإن أهم مكونات المعرفة في القطاع الصحي هي: استخدام استراتيجيات حديثة، القوى البشرية، العمليات، وأخيراً التكنولوجيا. وتأتي مشكلة هذه الدراسة من ملاحظات الباحث من واقع العمل حيث تعتبر هذه الدراسة من أوائل الدراسات العربية التي تهتم بتطبيق المعرفة الأنظمة واللوائح في القطاع الصحي، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الخاص بالباحث من خلال تجربته العملية في التساؤل التالي: "ما هو أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء مفتش إدارة الالتزام في فرع وزارة الصحة بمنطقة الرياض؟"

يعمل الباحث على التحقق من أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء مفتش إدارة الالتزام في فرع وزارة الصحة بمنطقة الرياض، ومعرفة مدى اسهام معرفة المفتشين بالأنظمة واللوائح في تحسين كفاءتهم وقدرتهم على تطبيق متطلبات الالتزام وضمان جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين وبصيغة تساؤليه أخرى: "إلى أي مدى تأثر معرفة مفتشي إدارة الالتزام بالأنظمة واللوائح المعمول بها على أدائهم في فرع وزارة الصحة بمنطقة الرياض؟ وهل تعزز هذه المعرفة من قدرتهم على رصد المخالفات وضمان التزام المؤسسات الصحية بالمعايير المطلوبة؟".

١-٣: أهداف الدراسة Objectives of the Study

الهدف الرئيسي: تحديد أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء المفتشين في إدارة الالتزام، ومدى تأثيره على جودة المحاضر والخدمات المقدمة في القطاع الصحي. الخاص وكذلك من أهداف هذه الدراسة تحليل مسببات هذه الأخطاء وتحديد مدى تأثير العوامل الشخصية والمعرفية على أداء المفتشين، بهدف تحسين جودة المحاضر وتقليل الأخطاء المرتبطة بها.

كما يسعى إلى تحديد العوامل الشخصية والعلمية والمعرفية التي تؤثر على أداء المفتشين، ووضع توصيات عملية تساهم في تطوير قدراتهم، وتعزيز التزامهم بتطبيق الأنظمة بشكل دقيق وفعال. كما تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تساهم في تحسين أداء موظفي إدارة الالتزام بفرع وزارة الصحة بمنطقة الرياض، وتقليل الأخطاء في إعداد محاضر التفتيش، وتتمثل الأهداف فيما يلي:

١. التعرف على العوامل الشخصية (العقلية والعلمية) التي تؤثر على أداء المفتشين في إعداد محاضر التفتيش.

٢. التعرف على واقع الأخطاء الشائعة في محاضر التفتيش التي يقوم بها المفتشون، وما الأسباب الكامنة وراء تلك الأخطاء.

٣. التعرف على تأثير معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة على جودة وكفاءة أدائهم في العمل.

٤. التعرف على واقع تأثير معرفة اللوائح والأنظمة على قدرة المفتشين على اسناد المخالفات إلى مواد قانونية صحيحة.

٥. معرفة العوامل التي تؤدي إلى تقليل الأخطاء في إعداد محاضر التفتيش، والحلول العملية التي يمكن تطبيقها لتحسين جودة المحاضر.

تحقيق هذه الأهداف سيسهم في تحسين أداء المفتشين وضمان توثيق المخالفات بشكل قانوني وصحيح، مما يعزز جودة الرعاية الصحية والرقابة في المنطقة.

١-٤: أهمية الدراسة Importance Study

تتبع أهمية هذه الدراسة من الحاجة الملحة لتحسين أداء موظفي إدارة الالتزام في فرع وزارة الصحة بمنطقة الرياض، خاصة فيما يتعلق بإعداد محاضر التفتيش التي تُعتبر وثائق رسمية تؤثر بشكل مباشر على قرارات التقييم والمتابعة، وفيما يلي أبرز جوانب أهمية الدراسة:

١-٤-١: الأهمية العلمية:

الأهمية النظرية: تساهم في إثراء الأدبيات العلمية حول تأثير المعرفة بالأنظمة على الأداء، وتساعد في بناء قاعدة معرفية تستفيد منها الأبحاث المستقبلية في مجال الرقابة الصحية.

١. **تحسين جودة المحاضر:** تسهم الدراسة في تقليل الأخطاء الشائعة في محاضر التفتيش، مما يؤدي إلى تحسين جودتها وتوثيق المخالفات بناءً على أسس قانونية سليمة.

٢. **رفع كفاءة المفتشين:** تساعد الدراسة في تحديد العوامل الشخصية والمعرفية التي تؤثر على أداء المفتشين، مما يتيح تقديم برامج تدريبية ملائمة لتحسين قدراتهم وزيادة وعيهم باللوائح والأنظمة المعمول بها.

٣. **دعم تطبيق الأنظمة:** من خلال تعزيز معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة، تساهم الدراسة في ضمان تطبيق الأنظمة بالمؤسسات الصحية الخاصة، ونظام مزاوولي المهن الصحية، والمستحضرات الصيدلانية، ونظام مكافحة المخدرات وغيرها من اللوائح والأنظمة المطبقة بشكل صحيح ودقيق.

٤. **دعم اتخاذ القرارات:** تزويد الإدارة العليا ببيانات وتحليلات تستند إلى دراسة دقيقة لأداء المفتشين، مما يساعد على اتخاذ قرارات إدارية فعالة لتحسين الأداء والحد من الأخطاء.

٥. **تطوير سياسات الالتزام:** تُعزز نتائج الدراسة من تطوير السياسات واللوائح في إدارة الالتزام، بما يضمن الالتزام العالي بالجودة والمعايير القانونية في تقديم الخدمات الصحية.

تتلخص أهمية هذه الدراسة في توضيح الدور الذي تلعبه المعرفة بالأنظمة في تحسين أداء المفتشين، مما يسهم في تعزيز الالتزام باللوائح الصحية وتحسين الجودة في القطاع الصحي الخاص. من خلال هذه الدراسة، سيتم التركيز على تحديد مكامن القصور وتحليل العوامل المؤثرة على الأداء، مما يسهم في تحسين بيئة العمل وجودة الرقابة الصحية.

١-٤-٢: الأهمية العملية:

الأهمية التطبيقية: تقديم توصيات عملية يمكن أن تساعد وزارة الصحة في تحسين كفاءة المفتشين ورفع جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الخاص.

يعد موضوع دراسة أثر المعرفة بالأنظمة على إدارة الالتزام في فرع وزارة الصحة بالرياض من المواضيع الحيوية، حيث يتناول كيفية تأثير الوعي والمعرفة باللوائح والأنظمة الصحية على تطبيق وتنفيذ الالتزامات التنظيمية والإدارية. تهدف هذه الدراسة إلى فهم العلاقة بين مستوى المعرفة بالأنظمة ووزارة الصحة وبين القدرة على تحقيق الامتثال للمعايير والإجراءات المتبعة، والذي بدوره يؤثر على كفاءة العمليات والخدمات المقدمة في فرع الوزارة.

تشمل هذه الدراسة عدة محاور رئيسية، منها:

١. **مستوى المعرفة بالأنظمة واللوائح:** يقيس مدى فهم العاملين للقوانين واللوائح الصحية، وما إذا كان هذا الفهم كافياً لتطبيق الإجراءات بشكل صحيح.

٢. **تأثير المعرفة على الأداء:** تحليل كيف تؤثر المعرفة بالأنظمة على جودة الأداء وسرعة اتخاذ القرارات.

٣. **التحديات والمعوقات:** التعرف على العقبات التي تواجه العاملين فيما يتعلق بفهم الأنظمة واللوائح، وكيف يمكن تحسين ذلك.

٤. **دور التدريب والتطوير:** استكشاف دور البرامج التدريبية في تعزيز الوعي والمعرفة، وتقييم فعالية هذه البرامج.

تكمّن الأهمية العملية لهذه الدراسة في تعزيز كفاءة المفتشين عبر تزويدهم بالمعرفة اللازمة، مما يساهم في ضمان التزام المنشآت الصحية بالمعايير، وتحقيق الشفافية، والحد من المخالفات. كذلك تأتي الأهمية العملية لهذه الدراسة في تحسين فهم الموظفين للأنظمة ودعم الالتزام بمعايير الوزارة، مما قد ينعكس عملياً إيجاباً على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع.

١-٥: تساؤلات الدراسة Study Questions:

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن مجموعة من التساؤلات التي تسهم في تحليل المشكلة والوصول إلى حلول لتحسين أداء موظفي إدارة الالتزام، تتمثل تساؤلات الدراسة في ما يلي:

١. ما هي العوامل الشخصية (العقلية والعلمية) التي تؤثر على أداء المفتشين في إعداد محاضر التفيتش؟

٢. ما هي الأخطاء الشائعة في محاضر التفتيش التي يقوم بها المفتشون، وما الأسباب الكامنة وراء تلك الأخطاء؟

٣. ما مدى تأثير معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة على جودة وكفاءة أدائهم في العمل؟

٤. ما هو واقع تأثير معرفة اللوائح والأنظمة على قدرة المفتشين على اسناد المخالفات إلى مواد قانونية صحيحة؟

٥. كيف يمكن تقليل الأخطاء في إعداد محاضر التفتيش، وما هي الحلول العملية التي يمكن تطبيقها لتحسين جودة المحاضر؟

تساعد هذه التساؤلات في توجيه البحث وتحليل العوامل المختلفة التي تؤثر على أداء المفتشين، مع تقديم حلول واضحة لتحسين العملية الرقابية وضمان الالتزام بالأنظمة بشكل دقيق.

١-٦: فروض الدراسة Study Hypothesis:

تُشكل فروض الدراسة فرضيات تعمل كإجابات أولية للتساؤلات المطروحة، وتساعد في توجيه البحث وتحليل البيانات، وهنا نسرد بعض الفروض التي يمكن استخدامها في هذه الدراسة:

١. **الفرض الأول:** هناك علاقة إيجابية بين القدرات العقلية والعلمية لموظفي إدارة الالتزام وجودة محاضر التفتيش التي يقومون بإعدادها.

٢. **الفرض الثاني:** كلما زادت معرفة موظفي إدارة الالتزام باللوائح والأنظمة المعمول بها، كلما انخفضت نسبة الأخطاء في محاضر التفتيش.

٣. **الفرض الثالث:** توجد عوامل شخصية تؤثر سلبًا على أداء المفتشين في إعداد المحاضر، مثل نقص التدريب أو ضعف الخبرة.

٤. **الفرض الرابع:** هناك أخطاء شائعة تتكرر في محاضر التفتيش يمكن تحديدها وتحليلها لتطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء.

٥. **الفرض الخامس:** يمكن للبرامج التدريبية المخصصة لتعزيز معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة أن تسهم بشكل فعال في تحسين جودة المحاضر وتقليل الأخطاء.

٦. **الفرض السادس:** يؤثر مستوى التزام المفتشين بالمعايير القانونية على قدرتهم في توثيق المخالفات بشكل صحيح وفقًا للمواد القانونية ذات الصلة.

تم استخدام هذه الفروض لتوجيه البحث وجمع البيانات، حتى نتمكن من اختبارها والتحقق من صحتها خلال مراحل الدراسة المختلفة.

١-٧: النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث Theoretical Models:

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الأسس النظرية التي تفسر العلاقة بين المعرفة بالأنظمة واللوائح وبين أداء المفتشين وجودة المحاضر في إدارة الالتزام. هذه الأسس تساعد في بناء تصور واضح حول كيفية تأثير المعرفة التنظيمية على كفاءة العمليات الرقابية ومدى الامتثال للمعايير المحددة.

هناك مجموعة من النظريات البحثية التي تم الاعتماد عليها، ومن أهمها نظرية المعرفة التنظيمية (Organizational Knowledge Theory) ونظرية التعلم التنظيمي (Organizational Learning Theory)، حيث تسهم كل منهما في تفسير العلاقة بين معرفة المفتش بالأنظمة واللوائح وبين أدائه وجودة المحاضر التي يقوم بإعدادها.

1. نظرية المعرفة التنظيمية (Organizational Knowledge Theory)

ترتكز هذه النظرية على أن المعرفة التنظيمية تُعتبر من أهم الأصول التي تؤثر على أداء الموظفين وكفاءة عملياتهم. وتنقسم المعرفة التنظيمية إلى:

- المعرفة الصريحة: (Explicit Knowledge) وهي المعرفة التي يمكن توثيقها ونقلها بسهولة، مثل اللوائح والأنظمة والتعليمات الرسمية. (Nonaka & Takeuchi, 1995)
- المعرفة الضمنية: (Tacit Knowledge) وهي المعرفة التي يكتسبها الأفراد من خلال الخبرة والممارسة، مثل القدرة على تفسير وتطبيق الأنظمة في مواقف عملية معقدة (Argote & Miron, 2011).

في سياق البحث، يُتوقع أن امتلاك المفتش لمزيج من المعرفة الصريحة والضمنية حول الأنظمة واللوائح سيؤدي إلى تحسين أدائه وجودة المحاضر التي يعدها. (Argyris & Schön, 1978)

2. نظرية التعلم التنظيمي (Organizational Learning Theory)

تؤكد هذه النظرية على أن الأفراد داخل المنظمة يكتسبون المعرفة ويطورون مهاراتهم من خلال التفاعل المستمر مع بيئة العمل، مما يؤدي إلى تحسين الأداء التنظيمي. (Senge, 1990) ويتحقق التعلم التنظيمي عبر عدة آليات، منها:

- التعلم الفردي: حيث يطور المفتشون فهمهم للأنظمة واللوائح من خلال الدراسة والتجربة الشخصية (Huber, 1991).

• التعلم الجماعي: من خلال مشاركة المعرفة بين المفتشين وتبادل الخبرات حول كيفية تطبيق اللوائح بفعالية. (Crossan, Lane, & Whitehill, 1999)

• التعلم المؤسسي: حيث تعمل المنظمة على تعزيز المعرفة من خلال الدورات التدريبية، والتوجيهات، والأنظمة الإدارية الداعمة. (Argyris, 1999)

من خلال تحليل تأثير المعرفة التنظيمية على أداء المفتشين، يمكن الوصول إلى نتائج علمية تدعم اتخاذ قرارات تطويرية تسهم في رفع مستوى الامتثال وتحسين جودة التفتيش وإعداد المحاضر في إدارة الالتزام بفرع وزارة الصحة بالرياض. وبناءً على هذه النظريات، سيتم تحليل تأثير المعرفة التنظيمية والتعلم التنظيمي على أداء المفتشين وجودة المحاضر التي يعدونها، مع التركيز على دور وزارة الصحة في تهيئة بيئة داعمة لنقل المعرفة والتعلم المستمر. (Slater & Narver, 1995)

١-٨: مصطلحات ومحددات الدراسة Study Limits:

المعرفة: المعرفة في اللغة العربية تأتي من الجزر الثلاثة (عَرَفَ)، وتشير على إدراك الشيء وفهمه بوضوح. يقال "عَرَفَ الشيء" أي أدركه وميزه عن غيره. وهي أيضاً تتعلق بالوعي أو الإدراك العقلي لحقائق أو معلومات معينة، واكساب العلم بها عن طريق الخبرة، أو التعليم، أو الملاحظة.

المعرفة اصطلاحاً: في إدارة الالتزام بوزارة الصحة، تعرف المعرفة على أنها مجموعة من المعلومات والمهارات والخبرات التي يتم تجميعها وتنظيمها واستخدامها لتحسين الأداء والامتثال للمعايير الصحية. تشمل المعرفة في هذا السياق فهم الأنظمة والقوانين الصحية، والقدرة على تطبيق اللوائح والإجراءات المعتمدة لضمان الالتزام بجودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للوزارة.

المعرفة بالأنظمة: إلمام مفتشي إدارة الالتزام بالقوانين واللوائح المعمول بها في القطاع الصحي.

تقييم الأداء: التعريف اللغوي: لتقييم الأداء:

- **تقييم:** مصدر الفعل "قَيَّم" ويعني تقدير قيمه الشيء، وتحديد مستواه أو جودته.

- **الأداء:** مصدر الفعل "أَدَّى" ويشير على إنجاز العمل أو القيام بالمهام.

اصطلاحاً في وزارة الصحة، يعرف تقييم الأداء بأنه عملية منهجية ومستمرة تهدف إلى قياس وتقييم مدى معرفة الموظفين للأهداف للمعايير المرتبطة بالامتثال من قبل الجهات التي تقدم الخدمات الصحية.

أداء المفتشين: كفاءة ودقة المفتشين في أداء مهامهم بما يتماشى مع الأنظمة.

محاضر إدارة الالتزام: هي وثائق رسمية تسجل فيها تفاصيل المخالفات أو الحالات التي يتم رصدها في المؤسسات الصحية لضمان التزامها بالأنظمة والمعايير الصحية المعتمدة في المملكة العربية السعودية.

جودة المحاضر: مدى دقة وشمولية المحاضر التي يعدها المفتشون وتوافقها مع المعايير.

إدارة الالتزام: هي الإدارة المختصة في متابعة وتطبيق الأنظمة لضمان الالتزام باللوائح الصحية.

Chapter 2 الفصل الأول

الإطار النظري وأدبيات الدراسة (LITERATURE REVIEW)

Introduction مقدمة ١-٢

Dependent Variable المتغير التابع ٢-٢

Independent Variable المتغير المستقل ٣-٢

Historical Background الدراسات السابقة ٤-٢

Theoretical framework of the study المنطلقات النظرية للدراسة ٥-٢

Chapter 2 الفصل الثاني

الإطار النظري وأدبيات الدراسة (LITERATURE REVIEW)

٢-١ : مقدمة Introduction:

تعد المعرفة بالأنظمة واللوائح عنصرًا أساسيًا في تحقيق الامتثال وضمان تطبيق القوانين والقرارات التنظيمية في مختلف القطاعات، ولا سيما في مجال الرعاية الصحية. فهي تشكل الإطار القانوني والإداري الذي ينظم سير العمل ويحدد معايير الأداء، مما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات وتعزيز جودة الخدمات المقدمة. وفي هذا السياق، تقوم إدارة الالتزام في وزارة الصحة بدور رئيسي في مراقبة مدى التزام المنشآت الصحية بالأنظمة والتشريعات، ويعتمد نجاح ذلك على كفاءة المفتشين المسؤولين عن عمليات التفتيش وإعداد المحاضر ذات الجودة العالية.

يواجه المفتشون في إدارة الالتزام تحديات متعددة عند تفسير وتطبيق الأنظمة واللوائح، مما يستلزم مستوى متقدمًا من المعرفة القانونية والإجرائية لضمان دقة التقييمات وكفاءة التقارير. ويتيح الفهم العميق للمتطلبات النظامية للمفتش أداء مهامه بفعالية أكبر في عمليات الرقابة، مع توثيق المخالفات بأسلوب واضح ودقيق، مما يعزز من موثوقية المحاضر ويساهم في تحسين جودة القرارات المستندة إليها. كما أن المحاضر ذات الجودة العالية تؤثر بشكل مباشر على فاعلية القرارات الإدارية والقانونية، إذ تساهم في تعزيز الإجراءات التصحيحية وتمكين المنشآت الصحية من تحسين أدائها والالتزام بالمتطلبات التنظيمية.

يرتكز الإطار النظري لهذه الدراسة على عدد من النظريات والنماذج ذات العلاقة، ومنها:

نظرية الامتثال التنظيمي: (Regulatory Compliance Theory): التي تركز على مدى التزام الأفراد والمنشآت بالقوانين واللوائح التنظيمية، ودور المعرفة في تحقيق الامتثال الفعال.

نظرية الكفاءة المهنية (Professional Competency Theory): التي تربط بين مستوى المعرفة والمهارات المهنية وبين جودة الأداء الوظيفي، مما ينطبق بشكل مباشر على أداء المفتشين في إدارة الالتزام.

الإطار القانوني والتنظيمي لإدارة الالتزام في القطاع الصحي: حيث يتم استعراض القوانين واللوائح التي تحكم عمليات التفتيش الصحي وإعداد المحاضر، مع تحليل تأثيرها على جودة العمل الإداري والتنفيذي.

فيما يتعلق بأدبيات الدراسة، يتم استعراض مجموعة من الأبحاث السابقة التي تناولت تأثير المعرفة بالأنظمة واللوائح على الأداء الإداري والرقابي في المؤسسات الحكومية والخاصة. وتشمل هذه الأدبيات دراسات تحليلية لتجارب مماثلة في مجالات مثل البيئة، والصناعة، والرقابة المالية، حيث أظهرت النتائج ارتباطاً إيجابياً بين الإلمام باللوائح التنظيمية ورفع كفاءة المفتشين وتحسين جودة التقارير التي يعدونها.

٢-٢: المتغير التابع (Dependent Variable):

تركز هذه الدراسة على "أداء المفتش وجودة المحاضر في إدارة الالتزام" بوصفه المتغير التابع، حيث يتم تقييم كفاءة المفتشين في أداء مهامهم الرقابية وإعداد المحاضر وفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة. ويعكس هذا المتغير مدى تأثير المعرفة باللوائح التنظيمية على دقة العمل الرقابي وجودته، إضافة إلى التزامه بالمعايير المطلوبة.

تحديد المتغير التابع في سياق الدراسة:

المتغير التابع هو العنصر الذي يتغير تبعاً لتأثير المتغير المستقل، وفي هذه الدراسة يتم قياسه من خلال جودة أداء المفتشين وكفاءة المحاضر التي يعدونها أثناء عمليات التفتيش الميداني.

مؤشرات قياس المتغير التابع:

يتم قياس أداء المفتش وجودة المحاضر وفقاً لعدة عوامل، أبرزها:

الدقة في التقييم: مدى قدرة المفتش على تحديد المخالفات وتصنيفها وفقاً للوائح التنظيمية.

وضوح وصياغة المحاضر: جودة التقرير المكتوب من حيث الوضوح والتسلسل المنطقي للمعلومات.

الامتثال للأنظمة والتشريعات: مدى تطابق المحاضر مع القوانين والتعليمات المعتمدة في إدارة الالتزام.

السرعة والكفاءة في الإنجاز: قدرة المفتش على إنجاز عمليات التفتيش وإعداد المحاضر بفعالية دون تأخير يؤثر على دقة النتائج.

مدى قبول المحاضر من الجهات المختصة: أي مدى تطابق المحاضر مع متطلبات المراجعة وعدم الحاجة إلى إعادة صياغتها أو تصحيحها.

علاقة المتغير التابع بالمتغير المستقل:

يعتمد أداء المفتش وجودة المحاضر بشكل أساسي على مدى إلمامه بالأنظمة واللوائح، حيث يساهم الفهم العميق للقوانين في إعداد تقارير دقيقة وموثوقة، مما يعزز فعالية عمليات التفتيش ويساعد في رفع مستوى الامتثال داخل المنشآت الصحية.

أهمية دراسة هذا المتغير:

يساعد تحليل هذا المتغير في تقييم جودة عمليات التفتيش وتحديد مدى الحاجة إلى تعزيز تدريب وتأهيل المفتشين، مما يساهم في رفع مستوى الالتزام التنظيمي ودعم تطوير السياسات الرقابية لضمان بيئة صحية أكثر أمانًا وكفاءة.

٢-٣: المتغير المستقل (Independent Variable):

في هذه الدراسة، يُعتبر "المعرفة بالأنظمة واللوائح" المتغير المستقل، حيث يؤثر بشكل مباشر على جودة أداء المفتشين وكفاءة المحاضر في إدارة الالتزام بفرع وزارة الصحة بالرياض. ويركز هذا المتغير على مستوى فهم المفتشين للتشريعات ذات الصلة ومدى قدرتهم على تطبيقها بفعالية خلال عمليات التفتيش وإعداد التقارير الرسمية.

تعريف المتغير المستقل في سياق الدراسة:

المتغير المستقل هو العامل الذي يتم تغييره أو التحكم فيه لقياس تأثيره على متغير آخر، وفي هذه الدراسة يتمثل في مدى معرفة المفتشين بالأنظمة واللوائح، حيث تؤثر هذه المعرفة على قدرتهم في أداء المهام الرقابية بدقة وكفاءة.

أبعاد المتغير المستقل وطرق قياسه:

يمكن قياس المعرفة بالأنظمة واللوائح من خلال مجموعة من العوامل، منها:

١. الإلمام بالقوانين والتشريعات الصحية: مدى معرفة المفتش بالقوانين المحلية والدولية التي تنظم عمل المنشآت الصحية.
٢. القدرة على تفسير اللوائح وتطبيقها: قدرة المفتش على فهم النصوص القانونية وترجمتها إلى إجراءات عملية أثناء التفتيش.
٣. الوعي بالإجراءات النظامية لإعداد المحاضر: فهم الخطوات النظامية لصياغة المحاضر وفقًا للمعايير المعتمدة.
٤. التدريب والتأهيل المهني: مدى حصول المفتشين على دورات تدريبية تعزز معرفتهم بالأنظمة واللوائح.
٥. الخبرة العملية في مجال التفتيش: تأثير عدد سنوات العمل في التفتيش على فهم المفتشين للأنظمة وتحليل المخالفات بدقة.

علاقة المتغير المستقل بالمتغير التابع:

تؤدي المعرفة الجيدة بالأنظمة واللوائح إلى تحسين أداء المفتشين وتعزيز جودة المحاضر، حيث يمكن للمفتش الذي يمتلك معرفة معمقة تحديد المخالفات بدقة وتقديم تقارير واضحة ومنظمة، مما يساهم في رفع مستوى الامتثال التنظيمي داخل المنشآت الصحية. كلما كانت معرفة المفتش باللوائح أوسع، زادت كفاءته في أداء مهامه، وانخفضت احتمالية حدوث الأخطاء في المحاضر، مما يعزز من موثوقية القرارات الرقابية.

أهمية دراسة المتغير المستقل:

يساعد تحليل هذا المتغير في تحديد تأثير المعرفة القانونية والتنظيمية على أداء المفتشين، مما يوفر فرصة لتطوير برامج تدريبية متخصصة ترفع من كفاءتهم وتضمن إعداد محاضر عالية الجودة. كما يساهم تحسين هذا الجانب في تعزيز الالتزام بالمعايير الصحية، مما يؤدي إلى رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة في القطاع الصحي.

٢-٤ : الدراسات السابقة

Historical Background

مقدمة:

في هذا القسم، استعرض الباحث مجموعة من الدراسات السابقة المرتبطة بمشكلة الدراسة. كما سيتم عرض وتحليل الأبحاث المتعلقة بأثر المعرفة التنظيمية على الأداء، مع التركيز على مجال الصحة والالتزام باللوائح. في هذا الفصل، نقدم ملخصاً لبعض الدراسات المشابهة التي تتعلق بمفهوم "أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء المفتش في إدارة الالتزام بوزارة الصحة"، مع توضيح أهداف هذه الدراسات والمنهج المتبع فيها وأهم النتائج التي تم التوصل إليها، بالإضافة إلى الإشارة إلى توصياتها. يهدف ذلك إلى تمكين الباحث من إضافة الجديد لهذه الدراسات من خلال الموضوعات التالية:

١. **دراسة حول فعالية التدريب في رفع كفاءة المفتشين:** تتناول هذه الدراسات تأثير البرامج التدريبية على تحسين مهارات التفتيش لدى الموظفين، وخلصت إلى أن التدريب المستمر يعزز من قدرات المفتشين ويقلل من الأخطاء.
٢. **دراسة تحليلية عن أخطاء التفتيش:** تستعرض هذه الدراسات الأنماط الشائعة للأخطاء التي يرتكبها المفتشون في محاضر التفتيش، وحددت العوامل الشخصية مثل ضغط العمل ونقص المعرفة باللوائح كأسباب رئيسية وراء تلك الأخطاء.
٣. **دراسة عن تأثير المعرفة القانونية على أداء المفتشين:** تشير هذه الدراسات إلى أن المفتشين الذين يتمتعون بمعرفة شاملة باللوائح والأنظمة القانونية يكون أدائهم أفضل في إعداد المحاضر وتقليل الأخطاء.
٤. **دراسات حول العلاقة بين الشخصية والأداء:** استكشفت هذه الدراسات العلاقة بين سمات الشخصية المختلفة (مثل الاستقرار العاطفي والقدرة على التحليل) وأداء المفتشين في مجال الالتزام.
٥. **دراسات حول تحسين جودة الخدمات الصحية:** ناقشت هذه الدراسات دور إدارة الالتزام في تعزيز جودة الخدمات الصحية، وبيّنت أهمية التدريب والتطوير المهني في تحقيق ذلك.

الدراسات العربية:

أولاً: دراسات عن جودة الأداء :

دراسة بإشراف (٢٠١٨م) هي دراسة استكشافية بعنوان "متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المستشفيات السعودية"، وقد تناولت أهمية المعرفة في النواحي الطبية داخل المنشآت الصحية وخارجها، مشيراً إلى أن إدارة المعرفة الصحية تعتبر من الاستراتيجيات الأساسية التي تساهم في تحسين الأداء الطبي والإداري في المؤسسات الصحية. من خلال تطبيق إدارة المعرفة داخل المستشفيات، يمكن تحسين فعالية الأداء الطبي والإداري للعاملين في هذه المنشآت. فإدارة المعرفة تساعد في الحفاظ على المعلومات الضرورية وتقديمها بشكل فعال عند الحاجة إليها، مما يعزز من القدرة على اتخاذ قرارات طبية دقيقة في الوقت المناسب لحالات المرضى.

تتمثل أهمية دراسة بإشراف في أهدافها الخمسة، التي شملت رصد الوضع الراهن لتطبيق إدارة المعرفة في مستشفيات جدة، وتقييم اتجاهات العاملين نحوها، وتحديد المعوقات التي قد تواجه تطبيق هذه الإدارة، بالإضافة إلى تحديد المتطلبات الأساسية اللازمة لتطبيق إدارة المعرفة بشكل فعال في القطاع الصحي. كما تناولت الدراسة محاولة مواكبة التطور العالمي في هذا المجال، من خلال وضع خطة عمل شاملة لتطبيق إدارة المعرفة في القطاع الصحي بمحافظة جدة.

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على منهج دراسة الحالات المتعددة، وهو الأنسب لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تمت الإجابة عن تساؤلات الدراسة الأربع. أظهرت نتائج الدراسة وجود قابلية لتطبيق إدارة المعرفة في مستشفيات محافظة جدة بنسبة ٧٠%. كما أظهرت أن العاملين في المستشفيات على وعي وإدراك بمفهوم تطبيق إدارة المعرفة بنسبة ٦٩%. ومع ذلك، أكدت الدراسة وجود معوقات تنظيمية وبشرية وتقنية بنسبة ٨٨%، والتي تمثل تحديات كبيرة في تنفيذ هذا النظام في المستشفيات.

وفيما يتعلق بالمتطلبات اللازمة لتطبيق إدارة المعرفة، فقد تم الاتفاق على ضرورة توفير هذه المتطلبات بنسبة ٩٧%، والتي تشمل تحسين البنية التحتية، وتعزيز الجوانب الإدارية والبشرية والتقنية في مستشفيات وزارة الصحة. كما اقترح الباحث عددًا من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تسريع تطبيق إدارة المعرفة في القطاع الصحي، مثل تطوير البرامج التدريبية للعاملين، وتحسين استخدام التكنولوجيا في إدارة المعرفة، بالإضافة إلى تعزيز التنسيق بين الإدارات المختلفة داخل المستشفيات لضمان تطبيق النظام بشكل فعال.

من خلال هذه الدراسة، يوفر الباحث رؤى قيمة حول كيفية تحسين أداء المستشفيات من خلال تطبيق إدارة المعرفة، مما يساعد في تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية، ويعزز من قدرة المستشفيات على مواجهة التحديات التنظيمية والتقنية التي قد تعيق تنفيذ هذه الإدارة.

دراسة البقمي؛ وعثمان (٢٠٢١م): في دراسة تطبيقية على مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف بعنوان "قياس أثر مؤشرات الأداء في تحسين جودة الخدمات الصحية"، قام الباحثان البقمي وعثمان بتسليط الضوء على تأثير مؤشرات الأداء في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة. هدفت الدراسة إلى دراسة مدى كفاية هذه المؤشرات لتحقيق تحسين فعلي في الخدمات الصحية. اعتمد الباحثان في دراستهما على المنهج الوصفي التحليلي، وهو من المناهج الشائعة في الدراسات التي تركز على جمع وتحليل البيانات.

تكون مجتمع الدراسة من موظفي مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف، والذين بلغ عددهم (١٤٨٦) موظفًا، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من (٣٥٣) موظفًا. استخدم الباحثان الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتحليلها.

أظهرت نتائج الدراسة موافقة متوسطة بين أفراد العينة على مؤشرات الأداء ورضا العاملين عن وظائفهم، بالإضافة إلى توافق الأهداف والخطط الاستراتيجية للمديرية مع نتائج الرضا عن الخدمات المقدمة من قبل المراجعين. كما أظهرت النتائج أن هناك تأثيرًا واضحًا لمؤشرات الأداء على جودة الخدمات الصحية. وأظهرت الدراسة أيضًا أن مستوى أداء العاملين كان متوسطًا، وأن هناك علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين التزام الإدارة العليا وقياس مؤشرات الأداء، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية.

وفي الختام، أوصت الدراسة بالاستفادة من المتغيرات التنظيمية الخاصة بالموارد البشرية، خاصة من خلال الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات لتعزيز الشفافية والوضوح في توزيع المهام والواجبات، مما يساهم في رفع مستوى الأداء. كما دعت إلى الاستفادة من توافر المعلومات المتعلقة ببرامج التدريب المختلفة لتعزيز القدرات الفردية وتشجيع التعاون والعمل الجماعي بين العاملين.

دراسة العتيبي وآخرون (٢٠٢٢م)، التي حملت عنوان "تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي بمدينة الرياض"، هدفت إلى التعرف على تأثير تقييم الأداء على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي. كما استهدفت الدراسة معرفة العلاقة بين تقييم الأداء وجودة الخدمات الصحية، حيث تمحورت المشكلة في الدور الحيوي الذي يلعبه تقييم الأداء في تقديم الرعاية الصحية للمستفيدين. يعد القطاع الصحي من القطاعات الأكثر أهمية، ولذلك يحظى باهتمام كبير من الدولة.

تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي حول: ما هو تأثير تقييم الأداء على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي؟ هدفت الدراسة إلى تقديم مقترحات تسهم في تحسين مستوى تقييم الأداء وزيادة جودة الخدمات الصحية، مع التأكيد على أهمية عملية تقييم الأداء في هذا السياق. شمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، حيث تكونت عينة الدراسة من (٣٨٣) موظفًا تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية. واستخدم الباحثون الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من العينة المستهدفة.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج المهمة، أبرزها وجود علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية بين جودة الرعاية الصيدلانية وتقييم الأداء وجودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي. فقد تبين أنه كلما زادت مستويات جودة الخدمات الصحية، زادت أيضًا مستويات تقييم الأداء في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية.

وفي الختام، أوصت الدراسة بضرورة اهتمام القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية بعملية تقييم الأداء بشكل مستمر، من خلال وضع برامج وأنظمة دورية لعملية التقييم والمتابعة، واستخدام المؤشرات والمقاييس المعتمدة في المملكة. كما دعت إلى زيادة كفاءة أداء الخدمات الصحية عبر توظيف التكنولوجيا والأتمتة في جميع أنظمة وخدمات القطاع الصحي. بالإضافة إلى ذلك، أوصت الدراسة بأهمية إجراء تقييم دوري لأداء المستشفيات في مختلف جوانب الخدمات الصحية باستخدام مؤشرات تقييم كفاءة الأداء في المستشفيات.

دراسة المطيري وآخرون (٢٠٢٢م) بعنوان "إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي: دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض"، هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في القطاع الصحي، مع تطبيق الدراسة على مستشفيات مدينة الرياض. كما سعت الدراسة إلى تقييم مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بالرياض.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها. وكان مجتمع الدراسة يتكون من جميع العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، بينما تكونت العينة من (٢٦٥) موظفًا من هذه المستشفيات. استخدم الباحثون الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية طردية (موجبة) بين الدرجة الكلية لإدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين بالقطاع الصحي في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، بلغت قيمتها (٠,٥٨٣) وكانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١).

وفي الختام، أوصت الدراسة بضرورة تبني الإدارة العليا في مستشفيات الرياض تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة كإطار عمل لتطوير الأداء والتحسين المستمر لكافة العمليات الداخلية والخارجية للمستشفيات. كما أكدت على أهمية سن القوانين والأنظمة التي تساهم في تذليل المعوقات التي قد تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة، من خلال توفير نظام فعال للمحاسبة في جميع مؤسسات القطاع الصحي. كما دعت إلى وضع خطط استراتيجية للجودة الشاملة على مستوى القطاع الصحي ووزارة الصحة السعودية، بحيث تتبع من احتياجات المستفيدين. وأوصت بضرورة وضع سياسات موحدة للحوافز المادية والمعنوية، مثل المكافآت والترقيات، بناءً على التميز في الأداء، بهدف خلق بيئة عمل تحفز العاملين في القطاع الصحي.

دراسة اليامي والسواط (٢٠٢٢م) هدفت بشكل رئيسي إلى التعرف على تأثير تطبيق معايير الحوكمة على أداء العاملين في القطاع الصحي. ولتحقيق أهداف الدراسة، استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات. تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من (٢٩٥) موظفًا من العاملين في القطاع الصحي الحكومي بمنطقة نجران. وبعد جمع البيانات، تم تحليلها باستخدام برنامج (SPSS V.23).

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج المهمة، أبرزها: أن هناك مستوى كبيرًا من تطبيق معايير الحوكمة في القطاع الصحي الحكومي بنجران بنسبة (٧٦,٥%)، كما أظهرت النتائج أيضًا وجود درجة عالية من فعالية أداء العاملين في القطاع الصحي بنسبة (٧٩,٩%). وبينت النتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\alpha \leq$) لأبعاد الحوكمة (الشفافية، الاستجابة، حكم القانون، العدالة، والمساءلة) على أداء العاملين في القطاع الصحي الحكومي بمنطقة نجران.

بناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بعدد من التوصيات، من أبرزها ضرورة تعزيز اللوائح داخل المؤسسات الصحية التي تنص على قوانين وقواعد صارمة لمعاقبة غير المنضبطين في أوقات عملهم أو أثناء تقديم الخدمات. كما أوصت بزيادة نسبة تعيين مقدمي الخدمة الصحية الذين يتمتعون بالموثوقية والخبرة في القطاع الصحي الحكومي بمنطقة نجران.

الدراسات الأجنبية:

دراسة Cohen وآخرون (٢٠١٣) بعنوان "The Impact of Knowledge on Performance in Regulatory Environments" استهدفت استكشاف تأثير المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء الموظفين في المؤسسات العامة، وكذلك فهم العلاقة بين مستويات المعرفة التنظيمية والتزام الموظفين بالمتطلبات القانونية. اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدموا الاستبيانات كأداة

رئيسية لجمع البيانات من موظفي الإدارات الحكومية، إلى جانب إجراء مقابلات مع المديرين والمشرفين لتقييم مدى معرفة الموظفين بالأنظمة.

أظهرت النتائج أن الموظفين الذين يمتلكون مستوى عالٍ من المعرفة بالقوانين والأنظمة يظهرون أداءً أفضل في مهامهم اليومية. كما تم رصد وجود ارتباط إيجابي بين الوعي بالقوانين وزيادة الالتزام بالأنظمة، مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء وتحسين جودة العمل.

خلصت الدراسة إلى عدة توصيات، من أهمها ضرورة توجيه المزيد من الجهود نحو تدريب الموظفين على الأنظمة واللوائح لتعزيز التزامهم. كما أوصت بضرورة تحسين برامج التدريب بشكل مستمر لتعزيز مهارات الموظفين المعرفية في المجال التنظيمي، مما يساهم في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة فعالية الالتزام بالأنظمة.

قام الباحثان **Saks, A. M. و Belcourt, M. (2006)** بإجراء دراسة بعنوان "The Role of Training in Enhancing Regulatory Compliance and Employee Performance"، والتي هدفت إلى دراسة تأثير برامج التدريب على تعزيز فهم الموظفين للأنظمة واللوائح، وكذلك تقييم العلاقة بين التدريب المستمر وأداء الموظفين في الالتزام بالأنظمة. استخدم الباحثان منهج دراسة حالة تجريبية في المؤسسات الحكومية، حيث كانت أدوات البحث تشمل استبيانات لقياس مستوى التدريب الذي تلقاه الموظفون، بالإضافة إلى تحليل أداء الموظفين قبل وبعد التدريب باستخدام مقاييس محددة مثل دقة التنفيذ وامتثالهم للأنظمة. تم جمع البيانات حول نتائج التفتيش ومدى التزام الموظفين بالأنظمة قبل وبعد تلقيهم التدريب.

أظهرت النتائج أن الموظفين الذين تلقوا تدريباً مستمراً حول الأنظمة واللوائح أبدوا قدرة أعلى على تطبيقها بدقة وفعالية. كما تم ملاحظة تحسن كبير في أداء الموظفين بعد التدريب، حيث زادت نسبة الامتثال للأنظمة بشكل ملحوظ. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج هامة، من أبرزها التأكيد على ضرورة توفير تدريب منظم للموظفين في المجالات التنظيمية والتشريعية. كما أوصت باستخدام أساليب تدريب مبتكرة، مثل المحاكاة والتطبيقات العملية، لتعزيز الفهم النظري لدى الموظفين وتحسين تطبيقاتهم العملية في الواقع.

دراسة **Kaufman, R. G., & Goldstein, H. (2014)**، عن أهمية المهارات التحليلية في تحسين أداء المفتشين، وذلك بعنوان "Analytical Skills and Their Impact on Compliance". هذه الدراسة هدفت إلى دراسة العلاقة بين المهارات التحليلية للمفتشين وأدائهم في بيئات التفتيش. وكذلك هدفت إلى فهم كيفية تحسين القدرة على تحليل المعلومات وتحقيق الامتثال من خلال تطوير المهارات التحليلية. المنهج المتبع في هذه الدراسة هو

نوع الدراسة الميدانية التجريبية في وكالة حكومية مختصة بالتفتيش والامتثال. وكانت أدوات البحث: استبيانات لقياس المهارات التحليلية، بالإضافة إلى تحليل نتائج التفتيش من خلال فحص دقة القرارات المتخذة. تم جمع بيانات عن أداء المفتشين بعد تدريبهم على تقنيات التحليل المختلفة.

توصلت الدراسة إلى النتائج الهامة التي بينت أن المفتشون الذين يمتلكون مهارات تحليلية قوية يمكنهم اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية خلال عمليات التفتيش، مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء وزيادة الامتثال. أظهرت النتائج كذلك أن التدريب على المهارات التحليلية يساهم بشكل كبير في تحسين أداء المفتشين. وكانت أهم التوصيات: تخصيص تدريب متخصص للمفتشين لتعزيز قدراتهم التحليلية. اعتماد أساليب تحليلية معتمدة لتعزيز فعالية عمليات التفتيش وزيادة جودة القرارات.

قام الباحثان **Vaughn, S. و Morris, E. A. (2012)** بدراسة بعنوان "Self-Assessment and Compliance in Regulatory Work: A Focus on Inspectors"، والتي هدفت إلى دراسة تأثير التقييم الذاتي للمفتشين على التزامهم بالأنظمة واللوائح التنظيمية. كما سعت الدراسة إلى فهم العلاقة بين تقييم الأفراد لأدائهم وتحسين مستوى الالتزام بالأنظمة. تم اتباع المنهج النوعي الكمي في هذه الدراسة باستخدام أسلوب التقييم الذاتي للمفتشين. استخدم الباحثان أدوات بحث شملت استبيانات وتقارير تقييم ذاتي للمفتشين، بالإضافة إلى تحليل مستوى الامتثال بناءً على التقييمات الذاتية.

تم جمع البيانات من مفتشين في مؤسسات تنظيمية لدراسة مدى تطابق تقييماتهم الذاتية مع نتائج التفتيش الفعلية. أظهرت النتائج أن المفتشين الذين يمارسون التقييم الذاتي بشكل دوري يظهرون تحسناً في أدائهم فيما يتعلق بالامتثال للأنظمة. كما كانت هناك علاقة إيجابية بين التقييم الذاتي وزيادة الوعي الذاتي لدى المفتشين حول التزامهم بالأنظمة.

أوصت الدراسة بتشجيع استخدام أدوات التقييم الذاتي بشكل منتظم للمفتشين لتعزيز التزامهم بالأنظمة. كما أوصت بتحسين برامج التدريب التي تركز على تعزيز المهارات التقييمية الذاتية للمفتشين بما يساهم في رفع مستوى الامتثال والتنفيذ الفعال للأنظمة.

دراسة الباحثين **Elliot, A. J. و McGregor, H. A. (2001)** تناولت العلاقة بين التوجه نحو الهدف وأداء الموظفين في بيئات العمل تحت عنوان "التوجه نحو الهدف والأداء الوظيفي: دور دافع العمل"، وقد نُشرت في مجلة *Journal of Applied Psychology* هدفت الدراسة إلى فحص تأثير التوجه نحو الأداء والتوجه نحو الإتيان على دافع الموظف وأدائه في العمل، وكذلك دراسة تأثير هذه التوجهات على التحفيز الداخلي والخارجي للموظفين. كما استكشفت الدراسة كيف يؤثر هذا التوجه على قدرة الموظفين على مواجهة التحديات وإتمام المهام بنجاح.

استخدمت الدراسة المنهج التجريبي الذي يتضمن مزيجًا من الأساليب النوعية والكمية، وشملت ٢٠٠ موظف من مختلف الصناعات والقطاعات. اعتمد الباحثون على استبيانات لقياس التوجه نحو الهدف، بما في ذلك مقياس للتوجه نحو الإتقان والتوجه نحو الأداء. كما تم تحليل الأداء الوظيفي استنادًا إلى معايير مثل الدقة والكفاءة وقدرة الموظف على تحقيق الأهداف. تم استخدام تقنيات التحليل الإحصائي مثل الانحدار الخطي لفحص العلاقة بين التوجه نحو الهدف والأداء الوظيفي.

أظهرت النتائج أن التوجه نحو الإتقان يرتبط بشكل إيجابي مع الأداء الوظيفي، حيث أن الموظفين الذين يركزون على تحسين مهاراتهم الشخصية يحققون نتائج أفضل. في المقابل، أظهر التوجه نحو الأداء ارتباطًا إيجابيًا مع التحفيز الخارجي، ولكنه يؤدي إلى زيادة الضغوط التي قد تؤثر سلبًا على الأداء تحت الضغط. الموظفون الذين يتبعون التوجه نحو الإتقان يتمتعون بمستوى أعلى من الاستقلالية والمرونة مقارنةً بمن يركزون على الأداء. كما تبين أن الموظفين الذين يركزون على الأداء يميلون إلى الاهتمام بالتقييمات الخارجية مثل المكافآت والاعتراف، وهو ما قد يعرقل التحفيز الداخلي.

من التوصيات الرئيسية التي خرجت بها الدراسة هي ضرورة تشجيع التوجه نحو الإتقان داخل المنظمات لأنه يعزز من تطوير مهارات الموظفين بشكل مستمر، مما يساهم في تحسين الأداء العام. كما يجب على المنظمات وضع برامج تحفيزية تركز على الإتقان وتقليل التركيز على المكافآت التنافسية التي قد تخلق ضغوطًا غير ضرورية. من الأهمية بمكان تدريب الموظفين على تطوير التوجه نحو الإتقان بدلاً من التركيز فقط على الأداء السطحي، مما يساعد على تحفيزهم على التعلم المستمر وتطوير مهاراتهم. يجب أن يتم إعادة تقييم ثقافة التقييم الوظيفي داخل المؤسسات لتحفيز الموظفين على تقديم أفضل أداء دون الضغط عليهم لتحقيق نتائج سريعة.

ثانيًا: دراسات عن أداء المفتشين الصحيين:

دراسة العتيبي، والشريفي، (٢٠٢٠). بعنوان "تقييم أداء المفتشين الصحيين في وزارة الصحة السعودية"، حيث ركزت على التحديات والصعوبات التي يواجهونها وأثر ذلك على جودة أدائهم المهني. وأكدت الدراسة أهمية إجراء تقييم شامل لأدائهم بهدف تحديد أوجه القصور وتعزيز كفاءة العمل الميداني.

استهدفت الدراسة جميع المفتشين الصحيين العاملين في الوزارة، وتم تطبيقها باستخدام المنهج الميداني، حيث تم اختيار عينة عشوائية بلغت ٢٠٠ مفتش صحي، مع مراعاة التوزيع الجغرافي والمستويات المهنية المختلفة. اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

أظهرت النتائج أن أداء المفتشين كان جيدًا في مجالات الفحص والتحقق، إلا أن هناك ضعفًا في مجالات التوجيه والتدريب. كما تبين أن مستوى الأداء يتأثر بعدة عوامل، منها نقص التدريب الميداني، قلة الموارد،

وضغط العمل. وكشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أداء المفتشين وفقًا للخبرة العملية والموقع الجغرافي.

أوصت الدراسة بضرورة تحسين برامج التدريب والتطوير المهني للمفتشين، وتوفير الموارد والمعدات التي تعزز كفاءة العمل، بالإضافة إلى إعادة هيكلة نظام العمل لتخفيف الضغوط المهنية، وتعزيز رضا المفتشين. كما شددت على أهمية تطبيق نظام تقييم دوري لأداء المفتشين، إلى جانب تبني استراتيجيات تحفيزية لرفع مستوى الأداء.

أجرى سيد وعبد الرحمن (٢٠١٩) دراسة حول أداء المفتشين الصحيين في مصر، حيث ركزت على التحديات التي يواجهونها، مع تسليط الضوء على التفاوت في مستوى الأداء بين المناطق المختلفة. وأشارت الدراسة إلى أن ضعف الموارد والإدارة له تأثير سلبي على كفاءة المفتشين ودورهم في تعزيز الصحة العامة.

هدفت دراسة سيد وعبد الرحمن إلى تحليل الأداء النوعي والكمي للمفتشين الصحيين، بالإضافة إلى تحديد العوامل المؤثرة مثل التدريب والدعم الإداري، مع تقديم توصيات لتحسين فعالية العمل الرقابي في القطاع الصحي. شمل مجتمع الدراسة جميع المفتشين الصحيين العاملين في وزارة الصحة المصرية، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من ١٥٠ مفتشًا صحيًا من مختلف المحافظات، مع مراعاة التوزيع الجغرافي والمستويات الوظيفية.

أظهرت نتائج الدراسة وجود تفاوت واضح في الأداء بين المناطق الحضرية والريفية، حيث كان الأداء أكثر كفاءة في المناطق الحضرية. كما أوضح التحليل النوعي الذي أجراه الباحثان أن نقص التدريب وضعف الموارد المادية يشكلان عائقين أساسيين أمام تحسين الأداء. كذلك، تبين وجود علاقة إيجابية بين الدعم الإداري ومستوى الأداء الوظيفي للمفتشين.

أوصت الدراسة، التي قدمها سيد وعبد الرحمن، بضرورة تعزيز برامج التدريب الميداني والتطوير المهني للمفتشين الصحيين، والعمل على تحسين البنية التحتية وتوفير الموارد اللازمة لرفع كفاءة العمل الرقابي. كما شددت على أهمية إعادة توزيع المفتشين لضمان عدالة التغطية الجغرافية، بالإضافة إلى إنشاء نظام رقابي دوري يعزز الأداء ويضمن الشفافية في العمل الرقابي.

أجرى عارف (٢٠١٩) دراسة بعنوان "العوامل المؤثرة في مشاركة المعرفة بين العاملين في القطاعات الصحية"، حيث هدفت إلى استكشاف العوامل المؤثرة على مشاركة المعرفة في هذا المجال. اعتمد الباحث على تحليل محتوى الدراسات التي تناولت موضوع مشاركة المعرفة بين العاملين في القطاعات الصحية خلال الفترة من ٢٠١١ إلى ٢٠١٨، حيث تم تحليل ٢٣ دراسة ذات صلة.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج مهمة، أبرزها أن العوامل السلوكية والشخصية والفردية تلعب دورًا أساسيًا في تعزيز مشاركة المعرفة بين العاملين في القطاعات الصحية. كما أكدت الدراسة على أهمية التدريب والتعليم المستمر للكوادر الصحية، باعتبارهما عنصرين ضروريين لتعزيز تبادل المعرفة وتحسين الأداء في المؤسسات الصحية.

أجرى سلامة (٢٠١٣) دراسة بعنوان "مدى فعالية إدارة الموارد البشرية في المصارف التجارية الليبية"، حيث هدفت إلى تقييم مستوى فعالية إدارة الموارد البشرية في هذه المصارف من خلال تحليل عدة جوانب، تشمل: تخطيط الموارد البشرية والتوظيف، التدريب وتنمية الموارد البشرية، تقييم الأداء، الحوافز والمكافآت والتعويضات. كما سعت الدراسة إلى تحديد المعوقات التي تؤثر على فعالية إدارة الموارد البشرية، بالإضافة إلى تحليل العلاقة بين مستوى الفعالية وبعض المتغيرات الديموغرافية للعاملين، مثل النوع، العمر، المستوى التعليمي، ومدة الخدمة.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تطوير استبانة لجمع البيانات من العاملين في المصارف التجارية بمدينة درنة، وبلغ حجم مجتمع الدراسة ٢١٤ عاملاً. تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية وبرنامج SPSS.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أبرزها أن المستوى العام لفعالية إدارة الموارد البشرية كان متوسطاً، كما كانت فعالية المجالات الفرعية، مثل تخطيط الموارد البشرية، التوظيف، التدريب، تقييم الأداء، والحوافز، في المستوى المتوسط أيضاً. وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط فعالية إدارة الموارد البشرية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية للعاملين، عند مستوى دلالة ٥.٠%. قدمت الدراسة عدة توصيات لتحسين فعالية إدارة الموارد البشرية في المصارف التجارية، منها:

- إلغاء المحسوبية والعوامل الشخصية في تقييم أداء العاملين، والتركيز على الوصف الوظيفي.
- تعزيز دور إدارة الموارد البشرية من خلال زيادة الوعي بأهميتها لدى الإدارة العليا عبر الدورات التدريبية والندوات.
- تطبيق نظم إدارية لا مركزية تسهل اتخاذ القرارات وتعزز مشاركة العاملين في صنع القرار.
- إيجاد نظام عادل للحوافز والمكافآت يجذب الكفاءات دون أن يشكل عبئاً مالياً كبيراً.

- تحسين آليات الرقابة على البرامج التدريبية لضمان فعاليتها، من خلال المتابعة المستمرة قبل وأثناء وبعد التدريب، مع وضع خطط مدروسة لتوقيتها وتنفيذها.

التعقيب على الدراسات السابقة:

توضح الدراسات السابقة أهمية معرفة الموظفين بالأنظمة، والمهارات التحليلية، والتقييم الذاتي في تحسين أدائهم في بيئات العمل التنظيمية. تطبيق هذه المفاهيم قد يسهم في تعزيز الأداء الوظيفي للمفتشين في إدارة الالتزام بوزارة الصحة. كما أشارت بعض الدراسات إلى أهمية التوجه نحو الإلتقان كأداة لتحسين الأداء الوظيفي، مع التركيز على العلاقة بين التحفيز الداخلي والخارجي وأداء الموظفين في بيئات العمل التنظيمية.

من خلال الدراسات السابقة، يتضح أن جودة الأداء في القطاع الصحي تتأثر بعدة عوامل رئيسية مثل إدارة المعرفة، التقييم الدوري للأداء، الحوكمة، التدريب، والموارد. جميع الدراسات أكدت وجود علاقات إيجابية بين تطبيق هذه العوامل وتحسين الأداء الوظيفي.

تتفق معظم الدراسات مع الفرضية الأساسية لدراستي، التي تركز على أهمية المعرفة بالأنظمة واللوائح في تحسين جودة الأداء الوظيفي والنتائج العملية. ومع ذلك، تتميز دراستي بالتركيز على جانب محدد ومعمق، وهو العلاقة المباشرة بين المعرفة بالأنظمة واللوائح وأداء المفتش وجودة المحاضر في إدارة الالتزام بفرع وزارة الصحة بالرياض. على عكس بعض الدراسات التي ركزت على قطاعات عامة أو بيئات عمل متنوعة، تسلط دراستي الضوء بشكل خاص على القطاع الصحي، مما يسمح بتقديم توصيات مباشرة ذات صلة عالية في هذا المجال. علاوة على ذلك، تعالج دراستي فجوة في البحث العلمي، حيث تدمج بين تحليل الأداء الفردي (أداء المفتش) والنتائج العملية (جودة المحاضر) في سياق بيئة عمل محددة. في حين أن بعض الدراسات الأخرى ركزت على أحد الجانبين فقط دون الربط بينهما.

أخيراً، توفر دراستي قيمة مضافة من خلال تخصيص النتائج والتوصيات لقطاع الصحة وبيئة العمل في المملكة العربية السعودية. هذا يسهم في تقديم رؤية تطبيقية لتعزيز إدارة الالتزام وتطوير آليات العمل بما يتوافق مع الأنظمة واللوائح المعتمدة محلياً. كما تُظهر الدراسة الحاجة إلى تطبيق هذه التوصيات بشكل استراتيجي لضمان تحسين جودة الأداء في القطاع الصحي بما يتماشى مع رؤية المملكة ٢٠٣٠.

٢-٥: المنطلقات النظرية للدراسة

Theoretical framework of the study

الأدبيات النظرية:

تعد الأنظمة واللوائح من أهم الأدوات التي تساهم في ضبط الأداء الوظيفي وتحقيق الالتزام المؤسسي، وخاصة في القطاع الصحي. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء المقيّمين وجودة المحاضر في إدارة الالتزام بفرع وزارة الصحة في الرياض. كما تهدف إلى إبراز أهمية الفهم العميق للأنظمة في تعزيز كفاءة العمل وتقليل الأخطاء في محاضر الضبط أثناء عملية التفتيش الميداني .

مفهوم الأنظمة واللوائح:

الأنظمة واللوائح هي مجموعة من القواعد المنظمة للعمل التي تضعها الجهات المعنية بهدف ضمان سير العمل بشكل منظم وتحقيق الأهداف المؤسسية. ووفقاً لما ذكره السعيد (٢٠١٩)، تُعتبر الأنظمة واللوائح بمثابة الإطار الذي يحدد السلوكيات المقبولة داخل المؤسسات ويضمن التزام العاملين بالقواعد المحددة. وتكمن أهمية هذه القواعد في تنظيم العلاقة بين العاملين والإدارة، مما يساهم في تقليل النزاعات وتعزيز الانسجام في بيئة العمل.

تاريخياً، ساهمت الأنظمة واللوائح في بناء ثقافة تنظيمية قوية داخل المؤسسات، حيث تُعد أداة أساسية لضمان العدالة والمساواة بين العاملين. كما أنها توفر مرجعاً قانونياً يمكن الاستفادة منه في إدارة النزاعات وحلها بشكل فعال. وفي هذا السياق، يرى الشمري (٢٠٢٠) أن وجود أنظمة واضحة يساهم في تخفيف العبء الإداري، مما يؤدي إلى زيادة كفاءة العمليات التشغيلية داخل المؤسسات.

من جهة أخرى، يشير القحطاني (٢٠١٧) إلى أن الأنظمة واللوائح لا تقتصر على كونها أداة قانونية فحسب، بل هي وسيلة مهمة لتعزيز القيم المؤسسية وضمان الالتزام الأخلاقي والمهني داخل المؤسسات. ويؤكد القحطاني أن الالتزام بالأنظمة يساهم بشكل كبير في تحسين العلاقات بين الإدارة والعاملين، كما يساهم في تقليل النزاعات الداخلية وتعزيز الانسجام داخل بيئة العمل.

إضافة إلى ذلك، يعتبر العتيبي (٢٠٢١) أن الأنظمة واللوائح تعد من الأسس الأساسية لتحقيق الشفافية والمساءلة داخل المؤسسات، حيث تساهم في تحديد المسؤوليات بشكل واضح لكل فرد. كما يوضح أن المؤسسات التي تستثمر في توعية موظفيها بالأنظمة تتمتع بأداء أعلى وقدرة أفضل على التكيف مع التحديات المختلفة التي قد تواجهها.

تشير دراسة الحربي (٢٠١٨) إلى أن الأنظمة واللوائح تساهم بشكل كبير في تعزيز الحوكمة داخل المؤسسات، حيث تضمن العدالة في توزيع الموارد وتقييم الأداء، كما أن وضوح هذه الأنظمة يساعد على تقليل التحيز وزيادة رضا العاملين.

من ناحية أخرى، يرى السعيد (٢٠١٩) أن الأنظمة واللوائح تعد عنصرًا أساسيًا في تحقيق رؤية وأهداف المؤسسات على المدى البعيد، وليست مجرد أدوات لضبط الأداء. كما يؤكد السعيد على أهمية تطوير الأنظمة بشكل مستمر لمواكبة التغيرات وتلبية احتياجات كل من العاملين والإدارة.

يشير الزهراني (٢٠٢٢) إلى أن الأنظمة واللوائح توفر أدوات عملية لتقييم الأداء المؤسسي ومراقبة الامتثال داخل المؤسسات الصحية بشكل خاص، حيث تتطلب هذه المؤسسات التزامًا صارمًا لتحقيق معايير الجودة والسلامة.

أهمية المعرفة بالأنظمة واللوائح:

تعد المعرفة بالأنظمة واللوائح ضرورة أساسية لأي مؤسسة تسعى إلى تحقيق الامتثال المؤسسي وتعزيز جودة الأداء. يشير الشمري (٢٠٢٠) إلى أن فهم العاملين للأنظمة يزيد من مستوى التزامهم ويحسن من قدرتهم على تنفيذ المهام بكفاءة. كما يؤكد الشمري أن التدريب المستمر ونشر الوعي بالأنظمة يساهمان في تقليل الأخطاء وتعزيز الثقة بين العاملين والإدارة.

إضافةً إلى ذلك، تُعتبر المعرفة بالأنظمة وسيلة للحد من الغموض الوظيفي الذي قد يواجهه العاملين. يُشير القحطاني (٢٠١٧) إلى أن الفهم الواضح للأنظمة يعزز الرضا الوظيفي ويزيد الإنتاجية، كما تساهم المعرفة بالأنظمة في توفير الوقت والجهد من خلال تسهيل اتخاذ القرارات اليومية.

أضاف الزهراني (٢٠٢٢) أن المعرفة بالأنظمة تتيح للعاملين في القطاع الصحي فهم الإجراءات اللازمة لضمان الالتزام بمعايير السلامة والجودة، مما ينعكس إيجابيًا على مستوى الخدمة المقدمة للمرضى.

أثر المعرفة بالأنظمة على أداء المفتشين:

تعد المعرفة بالأنظمة واللوائح قاعدة أساسية تحدد أداء المفتشين وكفاءتهم في إدارة المهام الموكلة إليهم. ففهم المفتشين للأنظمة يعزز قدرتهم على اتخاذ قرارات تتماشى مع القوانين المعمول بها، مما يعزز مصداقيتهم في تطبيق الإجراءات الرقابية (السعيد، ٢٠١٩).

من جانب آخر، يُعتبر التدريب المستمر والتطوير المهني الذي يركز على الأنظمة أحد العوامل الأساسية في تقليل الأخطاء الميدانية وزيادة كفاءة تقارير المفتشين. كما تمكن المعرفة الجيدة باللوائح المفتشين من إجراء التقييمات المطلوبة بسرعة ودقة (الشمري، ٢٠٢٠).

تسهم المعرفة بالأنظمة أيضًا في تمكين المفتشين من التعامل بشكل احترافي مع الحالات المتنوعة. وعندما يمتلك المفتشون معرفة شاملة بالأنظمة، فإنهم يصبحون أكثر قدرة على التكيف مع التحديات الميدانية، ما يؤدي إلى تعزيز الثقة بين المؤسسة والمجتمع الخارجي (القحطاني، ٢٠١٧).

علاوة على ذلك، تساعد المعرفة الدقيقة بالأنظمة المفتشين في إعداد تقارير مهنية تركز على النقاط الرئيسية وتتعامل مع المشكلات بفعالية. كما تساهم هذه المعرفة في تعزيز الشفافية في العمليات الرقابية وتقليل الشكاوى من الأطراف الخاضعة للتفتيش (العتيبي، ٢٠٢١).
أضاف الزهراني (٢٠٢٢) أن المفتشين في القطاع الصحي يحتاجون إلى معرفة تفصيلية باللوائح المتعلقة بالجودة والسلامة، حيث إن العمل في بيئة معقدة مثل المستشفيات يتطلب اتخاذ قرارات حاسمة بناءً على هذه الأنظمة.

وفقًا لدراسة أجراها الحربي (٢٠١٨)، فإن الاستثمار في تدريب المفتشين على الأنظمة يساهم في تحسين أدائهم الشامل وتقليل احتمالات حدوث النزاعات القانونية. وأوضح أن التدريب يعزز من قدرة المفتشين على التعامل بمرونة مع التغيرات في الأنظمة، مما يجعلهم أكثر جاهزية للاستجابة للتحديات المستقبلية.

في السياق ذاته، يُبرز العتيبي (٢٠٢١) أن الأداء الفعال للمفتشين يعتمد على تكامل المعرفة النظرية مع الممارسة العملية، حيث إن التدريب الممنهج يساهم في تعزيز قدراتهم على التعامل مع التحديات الميدانية.

أشار الشمري (٢٠٢٠) إلى أن المفتشين الذين يملكون معرفة جيدة بالأنظمة يظهرون قدرة أكبر على توجيه التعليمات والإشراف على تطبيق القوانين بشكل صحيح، مما يساهم في رفع مستوى الالتزام المؤسسي.

جودة المحاضر في إدارة الالتزام:

تعد جودة المحاضر عنصرًا أساسيًا في توثيق الإجراءات والقرارات المتخذة. يعتمد القحطاني (٢٠١٧) على أن جودة المحاضر تتأثر بشكل كبير بوضوح الأنظمة وسهولة تطبيقها، مما يساعد في تقليل الأخطاء وزيادة الثقة في العمليات الإدارية. كما يبرز أهمية تنظيم المحاضر وتوثيقها بشكل احترافي لضمان أنها تكون مرجعًا موثوقًا عند الحاجة.

من ناحية أخرى، يُعتبر التوثيق الفعال للمحاضر من الأساسيات التي تضمن الشفافية والمصادقية داخل المؤسسات. ويوضح الشمري (٢٠٢٠) أن المحاضر التي تُعد بناءً على فهم شامل للأنظمة تساهم في تعزيز الثقة بين الإدارة والعاملين، مما يساهم في تحسين البيئة المؤسسية. كما يشير الزهراني (٢٠٢٢) إلى أن جودة المحاضر تؤدي إلى تحسين عمليات الرقابة الداخلية، حيث تساعد في توثيق الأداء ومتابعة الإجراءات بشكل دقيق ومنهجي.

المعرفة العميقة بالأنظمة واللوائح:

تُعتبر المعرفة العميقة بالأنظمة واللوائح القانونية المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية من العوامل الحاسمة التي تؤثر بشكل مباشر على أداء المفتش وجودة المحاضر في مجال إدارة الالتزام. المفتش الذي يمتلك فهماً شاملاً للأنظمة المحلية والدولية المتعلقة بالامتثال يمكنه تطبيقها بفعالية في مجاله، مما يؤدي إلى تحسين جودة الأداء والإشراف على الامتثال. من جهة أخرى، تساهم هذه المعرفة لدى المحاضرين في نقل المفاهيم القانونية بشكل دقيق للمشاركين في الدورات التدريبية، مما يعزز فهمهم للأنظمة ويسهم في تحسين الامتثال المؤسسي (Bercovitz, J., 2018).

التفاعل الفعّال مع المتدربين:

يعتبر التفاعل الفعّال مع المتدربين من العوامل الأساسية التي تساهم في تحسين جودة التدريب المقدم من قبل المحاضر. من خلال استخدام أساليب تفاعلية مثل المناقشات الجماعية ودراسات الحالة، يتم تعزيز فهم المتدربين للأنظمة واللوائح مما يزيد من استعدادهم لتطبيق ما تعلموه في بيئة العمل. كما أن التفاعل الفعّال يساهم في تعزيز قدرة المفتش على تقييم الامتثال بشكل مستمر، مما يؤدي إلى تحقيق نتائج أفضل في إشرافه، كما أشار إلى ذلك Sweeney و. Gupta (2019).

الخبرة العملية في تطبيق الأنظمة:

تعد الخبرة العملية في تطبيق الأنظمة واللوائح من العوامل الحاسمة في تحسين أداء المفتش وجودة المحاضر. فالمفتش الذي يمتلك خبرة عملية يمكنه تقديم ملاحظات واقعية تستند إلى تجاربه المباشرة، مما يساعد المتدربين على التعامل بشكل أفضل مع تحديات الامتثال في بيئة العمل. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للمحاضرين ذوي الخبرة العملية الواسعة أن يشرحوا مفاهيم إدارة الالتزام بشكل أكثر وضوحاً وفعالية، كما أشار Lam, M. (2020).

استخدام تقنيات التعليم الحديثة:

يسهم استخدام تقنيات التعليم الحديثة في تحسين فعالية التدريب في مجال إدارة الالتزام. إن استخدام منصات التعليم الإلكترونية، التطبيقات التفاعلية، والأدوات الرقمية يساعد المحاضرين على تقديم المحتوى التعليمي بشكل مرن وجذاب، مما يعزز من قدرة المتدربين على استيعاب الأنظمة واللوائح بشكل أفضل. كما أن هذه التقنيات توفر للمفتشين أدوات مبتكرة لتقييم الامتثال ومتابعة الأداء بشكل دوري (Allen, E., & Seaman, J. (2016)).

التواصل الفعّال:

تُعتبر مهارات التواصل الفعّال من العوامل الحاسمة التي تساهم في نجاح المفتش والمحاضر في تطبيق الأنظمة واللوائح. عندما يمتلك المحاضر مهارات تواصل متميزة، يمكنه تبسيط المفاهيم المعقدة وتقديمها بشكل سهل على المتدربين فهمها، مما يعزز من قدرتهم على تطبيق

الأنظمة واللوائح في بيئة العمل. على نفس المنوال، يمكن للمفتش أن يكون أكثر فعالية في توجيه الملاحظات والتعليمات للموظفين عندما يتقن مهارات التواصل (Sweeney, R. & Gupta, N., 2019).

القدرة على تقييم التقدم:

تعد القدرة على تقييم تقدم المتدربين والمفتشين من العوامل الرئيسية التي تؤثر في جودة التدريب وفعالية الرقابة. يجب على المحاضر استخدام أدوات تقييم فعالة لقياس مدى استيعاب المتدربين للأنظمة واللوائح، مما يساهم في تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين. من جهة أخرى، يمكن للمفتش الذي يمتلك القدرة على تقييم الامتثال بشكل دوري تحديد المخاطر والفرص المتاحة للتحسين (Bercovitz, J., 2018).

الكفاءة الأخلاقية:

تُعد الكفاءة الأخلاقية من العوامل الأساسية في تحسين أداء المفتش وجودة المحاضر في مجال إدارة الالتزام. المحاضر الذي يتمتع بمستوى عالٍ من النزاهة والاحترافية يساهم في تعزيز قدرة المتدربين على الالتزام بالأنظمة واللوائح الأخلاقية. من ناحية أخرى، يضمن المفتش الذي يلتزم بالمبادئ الأخلاقية التطبيق السليم للأنظمة واللوائح في بيئة العمل، مما يعزز الثقافة التنظيمية ويشجع على الأداء السليم (Vance, C., & Bell, B., 2017).

العلاقة بين المعرفة بالأنظمة وجودة المحاضر في إدارة الالتزام:

تعتبر معرفة المفتش بالأنظمة واللوائح القانونية أحد العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على جودة أدائه في مجال إدارة الالتزام. فالمفتش الذي يمتلك فهماً شاملاً ودقيقاً للقوانين المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية قادر على تقديم مادة تعليمية غنية وموثوقة، مما يساهم في زيادة وعي المتدربين بأهمية الامتثال لتلك الأنظمة. كما أن الفهم العميق للمفتش لهذه الأنظمة يعزز قدرته على تقديم أمثلة واقعية ومناقشة القضايا المتعلقة بالامتثال بشكل دقيق، مما يساهم في تعزيز التزام المفتشين بأفضل الممارسات (Bercovitz, J., 2018).

أثر المعرفة بالأنظمة على فعالية المحاضر:

تعتبر المعرفة الدقيقة بالأنظمة أمراً أساسياً ليس فقط لفهم المحتوى القانوني بل أيضاً لتحديد كيفية تقديم هذه المعلومات بشكل فعال للمتدربين. المحاضر الذي يمتلك القدرة على تبسيط شرح الأنظمة يساهم في تسهيل استيعاب المتدربين للمفاهيم القانونية المعقدة. كما أن المحاضر الذي يتمتع بمعرفة عميقة وشاملة بالقوانين يستطيع التواصل بشكل أفضل مع المتدربين، مما يعزز من جودة المحاضرة ويزيد من قدرة المتدربين على تطبيق الأنظمة واللوائح في بيئة العمل، كما أشار إلى ذلك (Sweeney, R. & Gupta, N. (2019)).

العلاقة بين المعرفة بالأنظمة والتفاعل الفعال مع المتدربين:

تُمكن المعرفة بالأنظمة واللوائح المحاضر من التفاعل بشكل فعال مع المتدربين خلال الدورات التدريبية. المحاضر الذي يمتلك فهماً عميقاً للأنظمة قادر على إجراء مناقشات تفاعلية وطرح أمثلة عملية تتعلق بتطبيق هذه الأنظمة في مواقف حياتية. هذا التفاعل يعزز من فهم المتدربين ويزيد من قدرتهم على تطبيق الأنظمة بشكل صحيح في بيئات العمل الفعلية، Lam, M. (2020).

دور المعرفة بالأنظمة في تحسين تقنيات التدريس:

تساهم المعرفة العميقة بالأنظمة في تعزيز قدرة المحاضر على استخدام تقنيات التعليم الحديثة مثل منصات التعليم الإلكتروني والأدوات التفاعلية. المحاضر الذي يمتلك هذه المعرفة يكون أكثر قدرة على استخدام هذه التقنيات بشكل فعال لتقديم محتوى تدريبي يتسم بالتفاعل ويعزز من تعلم المتدربين. كما أن هذه المعرفة تمكنه من تصميم برامج تدريبية مبتكرة تحاكي الواقع العملي وتساعد المتدربين على تطبيق الأنظمة واللوائح في بيئة العمل، كما أشار إلى ذلك Allen, E., & Seaman, J. (2016).

العلاقة بين المعرفة بالأنظمة والتقييم المستمر:

المعرفة بالأنظمة واللوائح تسهم بشكل كبير في قدرة المحاضر على تقييم تقدم المتدربين بشكل دوري. المحاضر الذي يمتلك فهماً عميقاً للأنظمة يمكنه تصميم أدوات تقييم موضوعية تساهم في قياس مدى استيعاب المتدربين للأنظمة واللوائح. كما أن هذه المعرفة تمكن المحاضر من تقييم أداء المتدربين بناءً على تطبيقاتهم العملية في بيئة العمل، مما يعزز من فعالية التدريب وجودته Bercovitz, J. (2018).

تأثير المعرفة بالأنظمة على النزاهة والأخلاقيات:

المعرفة بالأنظمة تؤثر بشكل غير مباشر على سلوك المحاضر وأخلاقياته المهنية. المحاضر الذي يمتلك فهماً دقيقاً للأنظمة يكون أكثر قدرة على تبني ممارسات أخلاقية عالية أثناء التدريب، مثل التأكيد على أهمية النزاهة والشفافية في تطبيق الأنظمة واللوائح. هذا التأثير يمتد أيضاً إلى المتدربين، الذين يتأثرون بتوجهات المحاضر الأخلاقية، مما يزيد من فرص تطبيق الأنظمة بشكل صحيح في بيئات العمل Vance, C., & Bell, B. (2017).

توضح الدراسات أن المعرفة الجيدة بالأنظمة تساعد المفتشين في إعداد محاضر دقيقة وواضحة، مما يُعزز من شفافية العمليات. كما أشار عبد العزيز محمد العتيبي (٢٠٢١)، فإن الالتزام بمعايير التوثيق المدعومة بالأنظمة يساهم في تحسين جودة المحاضر وتقليل النزاعات. ويضيف العتيبي أن المحاضر التي تستند إلى فهم عميق للأنظمة توفر قاعدة صلبة لاتخاذ القرارات الإدارية ومراجعة الإجراءات عند الحاجة.

أضاف سالم عبد الرحمن القحطاني (٢٠١٧) أن جودة المحاضر تساهم في بناء الثقة بين المؤسسة والمجتمع الخارجي، حيث تُعد الوثائق الرسمية مرجعًا قانونيًا يعكس مدى التزام المؤسسة بالمعايير المطلوبة. لذا، فإن تعزيز معرفة المفتشين بالأنظمة يساهم في تطوير جودة المحاضر وزيادة فعاليتها. يشير يوسف علي الحربي (٢٠١٨) إلى أن المحاضر المدعومة بفهم كامل للأنظمة تكون أكثر موثوقية وقبولاً لدى الجهات الرقابية، مما يعزز من مكانة المؤسسة وقدرتها على التكيف مع التحديات.

الخاتمة:

يتضح من الإطار النظري أن المعرفة بالأنظمة واللوائح لها دور أساسي في تحسين أداء المفتشين وضمان جودة المحاضر في إدارة الالتزام. من خلال تعزيز التدريب ونشر الوعي بأهمية الأنظمة، يمكن تحقيق مستوى عالٍ من الكفاءة والاحترافية في الأداء الوظيفي. كما أن تطبيق الأنظمة بشكل صحيح يساهم في تعزيز الثقة والشفافية، مما يدعم تحقيق أهداف المؤسسة بفاعلية.

٢-٢-٢: النظريات المفسرة للظاهرة:

المنطلقات النظرية هي الأسس التي يستند إليها البحث وتساعد في تفسير النتائج وتحليل البيانات. يمكن أن تتضمن المنطلقات النظرية للدراسة التي تركز على أداء المفتشين في إدارة الالتزام عدة نظريات ومفاهيم، مثل:

١. نظرية التقييم الذاتي: (Self-Assessment Theory)

تُعد نظرية التقييم الذاتي (Self-Assessment Theory) إحدى النظريات النفسية والسلوكية التي تدرس كيفية قيام الأفراد بتقييم أدائهم استنادًا إلى معاييرهم الشخصية وأهدافهم المحددة، بالإضافة إلى تأثير هذه التقييمات على سلوكهم وأدائهم المهني. وتستخدم هذه النظرية كأداة فعالة لتعزيز الأداء في بيئات العمل، بما في ذلك تحسين كفاءة المفتشين في إدارة الالتزام بفرع وزارة الصحة بالرياض.

تلعب نظرية التقييم الذاتي دورًا هامًا في مجال الأداء البشري، وخاصة في السياقات المهنية مثل التفتيش والتدريب. عندما يقيم الأفراد قدراتهم بناءً على المعلومات المتاحة لديهم، فإن ذلك يؤثر بشكل كبير على كيفية أدائهم للمهام الموكلة إليهم. إذا كان المفتشون مثلاً لديهم تقدير مرتفع لقدراتهم، فمن المحتمل أن يظهروا أداءً متميزاً ويعدون محاضر تفتيشية عالية الجودة، بينما إذا كانت تقييماتهم الذاتية منخفضة، قد يؤثر ذلك سلباً على أدائهم.

قد يرتبط التقييم الذاتي بثقة الأفراد في مهاراتهم وقدراتهم. وكلما كانت التقييمات الذاتية دقيقة وواقعية، زادت فرص تقديم أداء فعال وذو جودة. من جانب آخر، إذا كانت هذه التقييمات منحازة أو غير دقيقة، فقد تؤدي إلى أداء دون المستوى المتوقع.

هل تتصور أن التقييم الذاتي قد يكون عاملاً محدداً آخر بجانب المهارات الفنية والمعرفة المهنية للمفتشين في تحسين مستوى المحاضر التفتيشية.

مفهوم النظرية:

التقييم الذاتي: يشير إلى عملية تحليل الفرد لأدائه وسلوكه بناءً على معايير محددة. الهدف الأساسي هو التعرف على نقاط القوة والضعف لتحسين الأداء.

الدافعية الذاتية: يرى الأفراد أنفسهم كمصدر لتحفيز التطوير المستمر وتحقيق المعايير المطلوبة.

التغذية الراجعة الذاتية: تلعب دوراً في تعزيز الفهم الواضح لما تم تحقيقه، وما يجب تحسينه.

ارتباطها بأداء المفتشين في إدارة الالتزام

١. **تحسين جودة الأداء:** عندما يطبق المفتشون نظرية التقييم الذاتي في عملهم، يمكنهم مراجعة أدائهم بناءً على مدى التزامهم باللوائح والمعايير التنظيمية. يؤدي هذا إلى تحسين جودة التفتيش وزيادة دقة القرارات.

٢. **تحديد الثغرات في الأداء:** يساعد التقييم الذاتي المفتشين في التعرف على المجالات التي تحتاج إلى تحسين، مثل الفهم العميق للأنظمة واللوائح، أو مهارات التواصل مع الأطراف المعنية.

٣. **تعزيز المسؤولية الشخصية:** يدفع التقييم الذاتي المفتشين إلى تحمل مسؤولية أدائهم، مما يؤدي إلى زيادة الدافعية لتحقيق الأهداف التنظيمية.

٤. **دور التدريب المستمر:** من خلال التقييم الذاتي، يمكن للمفتشين تحديد احتياجاتهم التدريبية، مثل الحاجة إلى فهم أفضل للوائح والأنظمة في وزارة الصحة أو تحسين مهارات الملاحظة والتحليل.

٥. **تعزيز الالتزام باللوائح:** تُعزز عملية التقييم الذاتي الشعور بالمسؤولية تجاه الامتثال للأنظمة، حيث يسعى المفتش إلى العمل بفعالية لتحقيق المعايير المطلوبة.

مثال عملي لتطبيق النظرية:

يتم تزويد المفتشين بنموذج تقييم ذاتي يحتوي على معايير الأداء (مثل فهم اللوائح، دقة التقارير، الكفاءة في التعامل مع المخالفات).

بعد كل عملية تفتيش، يقوم المفتش بتحليل أدائه استناداً إلى المعايير المحددة، ويقدم مقترحات لتعزيز أدائه في المستقبل. ويتم بعد ذلك مقارنة التقييم الذاتي للمفتش مع تقييم المشرف أو المسؤول لضمان الحيادية وتحقيق مستوى عالٍ من التوافق.

أثر التقييم الذاتي على إدارة الالتزام:

- يساهم في تحسين أداء المفتشين من خلال تعزيز الثقة بالنفس والكفاءة المهنية.

- يقلل من الأخطاء الناتجة عن الفهم الخاطئ للأنظمة واللوائح.

- يعزز الشفافية والاحترافية في تنفيذ مهام التفتيش.

يُعتبر تطبيق منهجية التقييم الذاتي وسيلة استراتيجية فعالة لتحسين أداء المفتشين في إدارة الالتزام، حيث يساهم في تنمية مهاراتهم الشخصية، ويعزز قدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية بفعالية وكفاءة.

مفهوم تقييم أداء العاملين:

أصبح قياس الأداء اليوم أداة ضرورية تعتمد عليها المؤسسات بمختلف أنواعها، سواء كانت حكومية أو خاصة أو مشتركة، لتقييم مدى كفاءة سياساتها وفعاليتها في تحقيق الأهداف المنشودة. وتتمحور هذه العملية حول تحليل الفارق بين الأداء المتوقع وما تم تحقيقه فعلياً، مما يساهم في قياس مدى نجاح الأفراد خلال فترة معينة، وتقييم مستوى أدائهم مقارنة بالمعايير المحددة.

يُعد تقييم الأداء إجراءً منظماً يهدف إلى قياس إنجازات الموظفين بناءً على معايير واضحة، مما يمنح القادة رؤية أوضح حول أداء فرق العمل، ويساعدهم في تعزيز الإنتاجية وتحفيز العاملين لبذل المزيد من الجهد. كما يمثل هذا التقييم أحد العناصر الأساسية في إدارة الموارد البشرية، حيث يساهم في تطوير الأداء على المستويين الفردي والجماعي، مما يدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

تعريف تقييم الأداء:

قدم الباحثون تعريفات متعددة لمفهوم تقييم الأداء، منها:

- حسن (١٩٩٩، ص ٢١٣): تحديد مستوى أداء الفرد في وظيفته، ووضع خطط لتطويره وتحسينه.
- عبد المحسن (١٩٩٧، ص ٣): عملية لاحقة لاتخاذ القرارات، تهدف إلى فحص الوضع المالي والاقتصادي للمنظمة في فترة معينة.
- المغربي (٢٠٠٨، ص ٢٥٨): مجموعة من الإجراءات المنظمة التي تهدف إلى تقييم أداء الموظفين وتحليل فرص تطويرهم المهني.
- جواد (٢٠١٠، ص ٣٠٦): عملية نظامية تهدف إلى تحديد نقاط القوة والضعف لدى العاملين، واقتراح أساليب لتحسين أدائهم.
- عبد الباقي (٢٠٠٠): تحليل أداء العاملين ومتابعة سلوكهم أثناء العمل، للحكم على مدى نجاحهم في وظائفهم الحالية وإمكانية ترقيةهم مستقبلاً.
- زويلف (١٩٩٤، ص ٢٧٨): عملية موضوعية لتقدير جهود العاملين بإنصاف، بهدف مكافأتهم وفقاً لمستوى إنتاجيتهم وأدائهم الفعلي مقارنة بالمعايير المحددة.

أهمية تقييم الأداء:

يُعد تقييم الأداء عنصراً أساسياً في دعم القرارات الإدارية، حيث تعتمد المنظمات عليه في اتخاذ قرارات حاسمة مثل الترقيات، وإعادة توزيع الموظفين، وتحديد الرواتب، وإنهاء الخدمات. إن وجود نظام تقييم أداء فعال يعزز الشفافية والمساءلة، ويضمن تحقيق النتائج المرجوة من الموارد البشرية في المنظمة.

٢. نظرية التعلم المستمر (Continuous Learning Theory):

تشدد هذه النظرية على أهمية التدريب والتعلم المستمر في تحسين الأداء، حيث تسلط الضوء على دور البرامج التدريبية في تعزيز فهم المفتشين للأنظمة واللوائح، مما يساهم في رفع جودة المحاضر التي يقومون بإعدادها (Marsick, V. J., & Watkins, K. E (1999).

تعتمد نظرية التعلم المستمر على (Continuous Learning Theory) مبدأ أن اكتساب المعرفة والمهارات يجب أن يستمر طوال حياة الفرد، إذ لا يُنظر إلى التعلم على أنه مجرد حدث منفصل أو محدود بمرحلة زمنية معينة، بل هو عملية ديناميكية متواصلة تحدث في بيئات العمل والحياة اليومية، مما يسهم في تطوير الأداء المهني وتعزيز الكفاءة (Senge, P. M. ١٩٩٠).

ارتباط نظرية التعلم المستمر بأداء المفتشين في إدارة الالتزام:

١. تحسين الأداء المهني: التعلم المستمر يساعد المفتشين على اكتساب معارف جديدة حول الأنظمة واللوائح المحدثة، مما ينعكس إيجابياً على دقتهم واحترافيتهم.
٢. التكيف مع التغيرات التنظيمية: يساعد التعلم المستمر المفتشين على مواكبة التغيرات التشريعية والتنظيمية التي تؤثر على مهامهم.
٣. تطوير المهارات الشخصية والمهنية: يسهم التعلم المستمر في تحسين مهارات الاتصال، إدارة الوقت، والتحليل النقدي التي تعتبر ضرورية في مهام التفتيش.
٤. زيادة الدافعية والالتزام: التعلم المستمر يعزز شعور المفتشين بالإنجاز والرضا الوظيفي، مما يؤدي إلى أداء أكثر التزاماً وجودة.
٥. تعزيز ثقافة التميز: يشجع التعلم المستمر المفتشين على تقديم أفكار وحلول مبتكرة للتحديات التي تواجههم في إدارة الالتزام.

آليات تطبيق نظرية التعلم المستمر:

- التدريب الدوري: تقديم دورات تدريبية متقدمة لتحديث معارف المفتشين حول الأنظمة واللوائح.
- التعلم الإلكتروني: توفير منصات تعليمية تحتوي على موارد تفاعلية ومحدثة.
- المتابعة والتقييم: استخدام تقييم دوري لأداء المفتشين لتحديد نقاط القوة ومجالات التطوير.
- المشاركة في المؤتمرات وورش العمل: تشجيع المفتشين على حضور الفعاليات المهنية لاكتساب معارف جديدة وتبادل الخبرات (Argyris, C., & Schön, D. A. 1978).
- تُعتبر نظرية التعلم المستمر إطاراً فعالاً لتحسين أداء المفتشين في إدارة الالتزام، حيث تبرز أهمية التكيف مع التغيرات المستمرة وتطوير المهارات والمعرفة بشكل دائم. هذا التوجه يضمن للمفتشين الحفاظ على مستوى عالٍ من الجودة والاحترافية، ويعزز قدرتهم على الامتثال لأحدث المعايير والممارسات في مجالات عملهم (Marsick, V. J., & Watkins, K. E. 1999).

٣. نظرية السلوك التنظيمي (Organizational Behavior Theory):

تركز نظرية السلوك التنظيمي (Organizational Behavior Theory) على دراسة تأثير السلوك الفردي والجماعي داخل المنظمات، حيث تهدف إلى فهم كيف تؤثر سمات شخصية الأفراد والتفاعلات ضمن بيئة العمل على أدائهم، مثل كيفية تأثير هذه العوامل على جودة المحاضر التي يُعدها المفتشون (Robbins, S. P., & Judge, T. A. ٢٠١٩).

تعتبر نظرية السلوك التنظيمي مجالاً أكاديمياً يدرس سلوك الأفراد والجماعات في بيئات العمل وكيفية تأثير هذا السلوك على أداء المنظمة بشكل عام. تركز النظرية على تحليل العوامل الفردية والتنظيمية التي تلعب دوراً في تحسين الأداء والفعالية داخل المؤسسة، مما يساهم في تعزيز بيئة العمل وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة (Luthans, F. ٢٠١١).

مفاهيم أساسية في نظرية السلوك التنظيمي:

١. السلوك الفردي: يشمل العوامل التي تؤثر على الأفراد، مثل الشخصية، والدافعية، والقيم، والمواقف. تهدف إلى فهم كيفية تأثير هذه العوامل على إنتاجية الفرد وأدائه.
 ٢. السلوك الجماعي: يركز على التفاعل بين الأفراد داخل المجموعات، بما في ذلك الديناميكيات الجماعية، القيادة، والصراع.
 ٣. الثقافة التنظيمية: تتعلق بالقيم والمعتقدات والممارسات التي تشكل هوية المنظمة. تؤثر بشكل مباشر على رضا العاملين وولائهم للمؤسسة.
 ٤. الهيكل التنظيمي: يدرس كيفية تنظيم العمل داخل المؤسسة، وتأثير ذلك على الكفاءة والإنتاجية.
 ٥. الدافعية والأداء: تُعد الدافعية أحد المحركات الرئيسية لسلوك العاملين، وهي مرتبطة بشكل مباشر بأداء الأفراد والجماعات.
 ٦. التغيير التنظيمي: يهتم بكيفية استجابة الأفراد والجماعات للتغيير داخل المنظمات، وطرق إدارة التغيير.
- أهداف دراسة السلوك التنظيمي:

١. تحسين الإنتاجية: من خلال فهم كيفية تأثير العوامل الفردية والجماعية على الأداء.
٢. تعزيز الرضا الوظيفي: عبر تحسين بيئة العمل ودعم العاملين.
٣. إدارة التغيير بفعالية: لتقليل مقاومة التغيير وضمان تحقيق الأهداف.
٤. تعزيز القيادة الفعالة: من خلال تحليل أنماط القيادة وتأثيرها على الفرق.

العوامل المؤثرة في السلوك التنظيمي:

١. العوامل الفردية: الشخصية، الاتجاهات، والقيم.
٢. العوامل الجماعية: ثقافة الفريق، ديناميكيات المجموعة، العلاقات الشخصية.
٣. العوامل التنظيمية: الهيكل التنظيمي، السياسات، بيئة العمل.
٤. العوامل الخارجية: تأثيرات السوق، الاقتصاد، والثقافة المجتمعية.

تطبيقات نظرية السلوك التنظيمي:

١. تحسين أداء الموظفين: من خلال برامج تدريبية موجهة تعزز المهارات والمعرفة.
٢. إدارة الصراعات: باستخدام أساليب التفاوض وحل المشكلات.
٣. تعزيز القيادة: تطوير القادة وتحسين تفاعلهم مع الفريق.
٤. إدارة التغيير: تصميم استراتيجيات للتغلب على مقاومة التغيير وتعزيز الابتكار.

٥. تصميم بيانات عمل محفزة: من خلال تقديم الحوافز والتشجيع المستمر.

أمثلة على تطبيق النظرية:

١. تحسين الثقافة التنظيمية: تعزيز التواصل المفتوح بين الإدارة والعاملين لزيادة الشفافية.

٢. تعزيز العمل الجماعي: إنشاء فرق عمل قائمة على التعاون والتفاعل الإيجابي.

٣. تطوير القيادة: تدريب القادة على تعزيز دافعية الفرق وتحقيق الأهداف المشتركة.

أهمية نظرية السلوك التنظيمي:

تحسين الكفاءة العامة للمؤسسة.

زيادة رضا العاملين وتقليل معدل دوران الموظفين.

تعزيز القدرة على مواجهة تحديات العمل الميداني.

دعم الابتكار والإبداع في بيئة العمل.

تعد نظرية السلوك التنظيمي وسيلة قوية لفهم وتحليل السلوك داخل المنظمات، حيث تساعد القادة في

تحسين الأداء وتعزيز العلاقات بين الأفراد والجماعات من أجل تحقيق أهداف المنظمة بفعالية، Luthans,

F. (٢٠١١).

٤. نظرية القدرة على التحليل: (Analytical Capability Theory)

تركز على أهمية القدرة على التحليل في اتخاذ القرارات. في هذا السياق، يمكن أن تؤثر قدرات المفتشين

التحليلية على كيفية تقييمهم للبيانات وكتابة المحاضر بدقة.

نظرية القدرة على التحليل (Analytical Capability Theory) هي إطار نظري يركز على أهمية

القدرات التحليلية في اتخاذ القرارات، وحل المشكلات، وفهم الأنظمة المعقدة في مختلف السياقات. تُبرز

هذه النظرية كيف تؤدي القدرة على التحليل إلى تحسين الأداء الفردي والتنظيمي من خلال معالجة البيانات

والمعلومات بطريقة فعّالة ومستتيرة. وتمثلت أهم مفاهيم النظرية في:

١. القدرات التحليلية: تشير إلى مهارة الأفراد أو المنظمات في تحليل البيانات واستخلاص النتائج منها

لاتخاذ قرارات فعالة.

٢. جمع المعلومات: القدرة على تحديد مصادر البيانات وتجميعها بشكل منظم لتحقيق فهم أعمق.

٣. التفسير والتقييم: فهم العلاقة بين المتغيرات واستخدام الأدوات التحليلية مثل الإحصاء والنماذج

الرياضية.

٤. التنبؤ واتخاذ القرار: استخدام التحليل لاتخاذ قرارات مستقبلية بناءً على الأدلة والمعطيات الحالية.

محاور النظرية:

١. الفردية: تشمل القدرة الشخصية على التفكير المنطقي، النقدي، والإبداعي لحل المشكلات.

٢. التنظيمية: تتعلق باستخدام الأنظمة التحليلية داخل المنظمات لتحسين العمليات، مثل تقنيات الذكاء

الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة.

٣. التقنية والأدوات: أهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة كأدوات البرمجية والنظم التحليلية لدعم القدرة على التحليل.

أهداف نظرية القدرة على التحليل:

١. تحسين اتخاذ القرار: استخدام التحليل القائم على البيانات لاتخاذ قرارات دقيقة وفعالة.
 ٢. حل المشكلات المعقدة: توفير أدوات وأساليب لفهم الأنظمة والمشكلات المعقدة وحلها.
 ٣. تعزيز الإبداع: تحفيز التفكير التحليلي لتحسين الابتكار والإبداع في العمل.
 ٤. زيادة الكفاءة التنظيمية: تقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية من خلال استخدام التحليل لتحسين العمليات.
- تطبيقات النظرية:

١. إدارة الأعمال: اتخاذ قرارات استراتيجية بناءً على التحليل المالي وسلوك السوق.
 ٢. التعليم والتدريب: تطوير مهارات التفكير التحليلي لدى الطلاب والعاملين لتحسين أدائهم.
 ٣. الصحة العامة: استخدام التحليل لتحسين إدارة الموارد الصحية وتطوير خطط العلاج.
 ٤. تكنولوجيا المعلومات: تحليل البيانات لتطوير حلول مبتكرة وتحسين الأداء التقني.
 ٥. الاستدامة البيئية: فهم وتحليل تأثير الأنشطة البشرية على البيئة واتخاذ إجراءات استباقية.
- أهمية النظرية:

١. اتخاذ قرارات أفضل: يقلل التحليل من الاعتماد على الحدس ويعزز القرارات المستندة إلى الأدلة.
 ٢. إدارة المخاطر: يساهم في التنبؤ بالمخاطر ووضع خطط للحد منها.
 ٣. تعزيز التنافسية: يساعد المنظمات على فهم ديناميكيات السوق والاستجابة لها بفعالية.
 ٤. التكيف مع التغيير: يُمكن الأفراد والمنظمات من التكيف مع التغيرات بسرعة وكفاءة.
- أدوات مرتبطة بالنظرية:

١. التحليل الإحصائي
 ٢. النمذجة الرياضية
 ٣. برمجيات تحليل البيانات (مثل Python، R، Excel)
 ٤. تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي
- أمثلة عملية:

١. قطاع الأعمال: تحليل سلوك العملاء لتطوير منتجات جديدة أو تحسين الخدمة.
 ٢. التعليم: استخدام نتائج الاختبارات لتحليل الأداء الأكاديمي وتحديد نقاط الضعف.
 ٣. القطاع الصحي: تحليل البيانات الوبائية لتطوير استراتيجيات الوقاية والعلاج.
- تُبرز نظرية القدرة على التحليل أهمية التفكير التحليلي في تعزيز الفهم العميق للبيانات والمعلومات وتحسين القرارات. تساعد النظرية الأفراد والمنظمات على التكيف مع التعقيدات البيئية والتطورات التقنية، مما يساهم في تحقيق أهدافهم بكفاءة أعلى (Davenport, T. H., & Harris, J. G). (٢٠٠٧).

٥. نظرية التوجه نحو الهدف: (Goal Orientation Theory)

تفترض أن الأفراد الذين يتبنون توجهًا نحو تحقيق الأهداف يكون أداؤهم أفضل. يمكن دراسة كيفية تأثير توجه المفتشين نحو تحقيق الأهداف المهنية في تحسين جودة المحاضر وتقليل الأخطاء.

نظرية التوجه نحو الهدف (Goal Orientation Theory) هي إطار نفسي وتعليمي يركز على كيفية تأثير توجه الأفراد نحو الأهداف على سلوكهم ودوافعهم وأدائهم في مختلف البيئات، مثل العمل أو التعليم. طور هذه النظرية الباحثون كارول دويك وإريكسون في الثمانينيات، وتركز على أنواع التوجهات نحو الأهداف التي يتبناها الأفراد وكيف تؤثر هذه التوجهات على سلوكهم.

٥. نظرية الامتثال: (Compliance Theory)

تركز على أهمية الالتزام بالأنظمة واللوائح. هذه النظرية يمكن أن تسهم في فهم كيفية تأثير معرفة المفتشين باللوائح القانونية على أدائهم وقراراتهم أثناء التفتيش.

نظرية الامتثال (Compliance Theory) هي إطار نظري يُستخدم لفهم سلوك الأفراد أو المنظمات تجاه الالتزام بالقوانين واللوائح، خاصة في بيئات العمل المنظمة، مثل القطاع الصحي. تهدف هذه النظرية إلى تفسير العوامل التي تحفز الامتثال وتطبيق الأنظمة، مع التركيز على السياق التنظيمي والتشريعي.

مفهوم الامتثال في القطاع الصحي:

في الأنظمة الصحية، يُشير الامتثال إلى مدى التزام الأفراد (مثل المفتشين والممارسين الصحيين) أو المؤسسات (مثل المستشفيات والمراكز الصحية) بالقوانين واللوائح التي تهدف إلى تحقيق جودة الخدمات الصحية، ضمان سلامة المرضى، وتعزيز الكفاءة التنظيمية.

أساسيات نظرية الامتثال

١. التأثير التنظيمي:

تعتمد درجة الامتثال على وضوح الأنظمة ومدى سهولة فهمها وتطبيقها من قبل المعنيين. الأنظمة الصحية المعقدة قد تعيق الالتزام.

٢. المعرفة والتوعية:

تؤكد النظرية أن المعرفة الشاملة بالأنظمة واللوائح هي عامل أساسي لتحقيق الامتثال. كلما كان الأفراد أكثر اطلاعًا على القوانين، زادت قدرتهم على الامتثال.

٣. الدوافع الداخلية والخارجية:

○ **الدوافع الداخلية:** تشمل القيم الأخلاقية، المسؤولية المهنية، والالتزام بتحقيق جودة الخدمة.

○ **الدوافع الخارجية:** تشمل العقوبات، الرقابة، أو الحوافز التي تشجع الأفراد على الامتثال.

٤. التوازن بين الردع والدعم:

○ تؤكد النظرية أهمية وجود توازن بين العقوبات الرادعة للمخالفات والحوافز أو البرامج التدريبية التي تدعم الامتثال الطوعي.

عوامل تؤثر على الامتثال في الأنظمة الصحية

١. وضوح اللوائح: مدى بساطة ووضوح اللوائح الصحية وسهولة تطبيقها.
٢. التدريب والتطوير: دور برامج التدريب في تعزيز وعي الموظفين والمفتشين بالأنظمة.
٣. الدعم الإداري والتنظيمي: توفير بيئة تنظيمية تساعد الأفراد على الالتزام بالأنظمة.
٤. المراقبة والتقييم: وجود آليات رقابية مستمرة لضمان الامتثال ومعالجة المخالفات.
٥. العقوبات والمكافآت: التوازن بين العقوبات في حالة المخالفات والحوافز التي تشجع على الامتثال.

تطبيق نظرية الامتثال على الأنظمة واللوائح الصحية

١. في إدارة الالتزام:

- تركز إدارة الالتزام على ضمان تطبيق الأنظمة الصحية من خلال تدريب المفتشين، تفعيل آليات الرقابة، وإعداد التقارير الدورية.

٢. دور المفتشين:

- المفتشون هم الجسر بين اللوائح والتنفيذ. تعتمد كفاءتهم على فهمهم العميق للأنظمة.
- تدريب المفتشين يعزز الامتثال من خلال تحسين قدرتهم على اكتشاف المخالفات والتعامل معها.

٣. جودة الخدمة والمحاضر:

- امتثال المفتشين للأنظمة يؤثر بشكل مباشر على جودة المحاضر المعدة.
- المحاضر الجيدة تُعتبر أداة أساسية لضمان تصحيح المخالفات وتحسين جودة الخدمات الصحية.

أهمية نظرية الامتثال للدراسة

- تعد نظرية الامتثال إطارًا قويًا لفهم وتحليل: (تعديل الى الفهم والتحليل)
 - العلاقة بين المعرفة بالأنظمة الصحية وأداء المفتشين.
 - العوامل المؤثرة على التزام المفتشين بالقوانين واللوائح.
 - تأثير الامتثال على جودة المحاضر والخدمات الصحية في القطاع الخاص.
- يمكن استخدام النظرية لتطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الامتثال من خلال التركيز على التدريب، التوعية، وتوفير بيئة عمل تدعم الالتزام الطوعي بالأنظمة الصحية.

تطبيق المنطلقات النظرية:

- يمكن استخدام هذه المنطلقات النظرية لتوجيه الدراسة وتحليل البيانات. على سبيل المثال، يمكن اختبار مدى صحة نظرية التعلم المستمر من خلال تقييم أثر البرامج التدريبية على أداء المفتشين، أو استكشاف كيف تؤثر سمات الشخصية على أداء المفتشين من خلال تطبيق نظرية السلوك التنظيمي.

- بتطبيق هذه المنطلقات النظرية، تمكنا من تفسير النتائج وتحليل البيانات بشكل أكثر دقة، مما عزز من مصداقية البحث وساهم في تقديم توصيات عملية فعّالة.

Chapter 3 الفصل الثالث
منهجية الدراسة (Research Methodology)

Introduction المقدمة : ١-٣

Research Design تصميم البحث : ٢-٣

Population of the study مجتمع البحث : ٣-٣

Sample characteristic خصائص العينة : ٤-٣

Sample Size Determinants محددات حجم العينة : ٥-٣

Data collection procedures خطوات وأداة جمع البيانات : ٦-٣

Study Determinants حدود الدراسة : ٧-٣

(زمانية، مكانية وحدود موضوعية)

Method of Analysis الأداء المستخدمة للتحليل الإحصائي : ٨-٣

الفصل الثالث Chapter 3

منهجية الدراسة (Research Methodology)

٣-١: المقدمة Introduction

يتضمن هذا الفصل وصفاً مفصلاً للإجراءات المتبعة لتحقيق أهداف الدراسة، حيث يشرح المنهج البحثي المستخدم في الدراسة وتوجهاته الأساسية. كما يوضح مجتمع وعينة الدراسة، مع تحديد خصائص العينة وكيفية اختيارها بطريقة تمثل مجتمع الدراسة بشكل دقيق. بالإضافة إلى ذلك، يتناول الفصل الأداة المستخدمة في جمع البيانات، بما في ذلك تصميم الأداة وموثوقيتها. كما يتم استعراض الأساليب الإحصائية التي تم تطبيقها في تحليل البيانات، مع توضيح كيفية اختيار الأساليب المناسبة بناءً على طبيعة البيانات وأهداف البحث. بالإضافة إلى ذلك، يشمل هذا الفصل مناقشة الإجراءات المتبعة لضمان صدق وثبات الأداة، مع ذكر آليات التحقق من صحة البيانات المدخلة وموثوقية النتائج المستخلصة.

٣-٢: تصميم البحث Research Design:

تستهدف دراسة "أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء المفتش وجودة المحاضر في إدارة الالتزام - فرع وزارة الصحة بالرياض" تحليل العلاقة بين مستوى المعرفة بالأنظمة واللوائح المعتمدة وأداء المفتش وجودة المحاضر، بهدف تقديم رؤى علمية وعملية تساهم في تحسين فاعلية المفتشين وجودة المحاضر المحررة في هذا المجال الحيوي. لتحقيق هذا الهدف، تم تبني تصميم بحث وصفي-تحليلي يتناسب مع طبيعة الموضوع ويسمح بفحص الأبعاد المختلفة للعلاقة بين المتغيرات المستقلة (المعرفة بالأنظمة واللوائح) والمتغيرات التابعة (أداء المفتش وجودة المحاضر).

١. المجتمع والعينة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المفتشين العاملين في إدارة الالتزام بفرع وزارة الصحة بالرياض، الذين يمتلكون خبرة عملية في تطبيق الأنظمة واللوائح الصحية، تم تحديد عينة عشوائية منتظمة نسبة لحصر أسماء المفتشين في قائمة الإشراف، هذه العينة تمثل مختلف المستويات الإدارية والفنية للمفتشين، حيث تم أخذ عينات من كافة الفئات الوظيفية لتحقيق التوزيع المتوازن. بلغت حجم العينة المشاركة في الدراسة بحوالي (٢١٢) مفتش ميداني، (١٤) رئيس قسم ورئيس وحدة، (١٧) إداري، (٦٣) ممارس صحي (يعمل بالمكتب)، وقد تم تحديدها بناءً على معادلات حساب حجم العينة المناسبة لدراسات العلوم الاجتماعية، مع مراعاة مستوى الثقة ٩٥% وحد الخطأ ٥%.

٢. أداة البحث:

تم تصميم أداة البحث (الاستبيان) بحيث تحتوي على مجموعة من الأسئلة التي تقيس الجوانب المختلفة للمعرفة بالأنظمة واللوائح، مثل مدى فهم المفتشين للتحديثات الأخيرة في الأنظمة، ومدى تطبيقهم لهذه الأنظمة في الواقع العملي. كما يتضمن الاستبيان مقاييس لتقييم جودة المحاضر التي يتم تحريرها، بما في ذلك معايير الدقة، والشمولية، والوضوح، والتوثيق السليم.

تم تقسيم الاستبيان إلى خمسة محاور رئيسية:

المحور الأول: عباراته تقيس العوامل الشخصية (العقلية والعلمية) التي تؤثر على أداء المفتشين في إعداد محاضر التفتيش، ويشمل تقييم الذات من قبل المفتشين حول كيفية تأثر أدائهم الشخصي بمدى فهمهم لهذه الأنظمة.

المحور الثاني: وهنا يتم قياس الأخطاء الشائعة في محاضر التفتيش التي يقوم بها المفتشون، والأسباب الكامنة وراء تلك الأخطاء.

المحور الثالث: ويقاس مستوى الفهم والتطبيق للمفاهيم واللوائح التنظيمية المتعلقة بالالتزام الصحي.

المحور الرابع: ويشمل تقييم مدى تأثير معرفة اللوائح والأنظمة على قدرة المفتشين على اسناد المخالفات إلى مواد قانونية صحيحة.

المحور الخامس: العبارات التالية تقيس كيفية تقليل الأخطاء في إعداد محاضر التفتيش، وما هي الحلول العملية التي يمكن تطبيقها لتحسين جودة المحاضر.

٣. الإجراءات المتبعة

تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان بعد الحصول على الموافقات اللازمة من الجهات المختصة (إدارة الالتزام). تم توزيع الاستبيان على العينة المستهدفة باستخدام الطرق الرقمية والحضور الشخصي لضمان وصوله لجميع المفتشين المشاركين وتم منحهم فترة زمنية كافية للإجابة على الأسئلة وتوفير التوجيهات اللازمة في حالة وجود أي استفسارات.

٤. الأساليب الإحصائية:

لتحديد العلاقة بين المعرفة بالأنظمة واللوائح وأداء المفتش وجودة المحاضر، تم استخدام التحليل الإحصائي المتعدد المراحل، بما في ذلك:

- التحليل الوصفي: لفحص خصائص العينة والمستويات المختلفة للمتغيرات.
- التحليل التكراري: لتحديد توزيع المعطيات على أساس فئات مختلفة.
- التحليل الارتباطي: باستخدام معامل بيرسون لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المعرفة بالأنظمة واللوائح وأداء المفتش وجودة المحاضر.

- التحليل التنبؤي (الانحدار المتعدد): لاختبار تأثير المعرفة بالأنظمة واللوائح على الأداء وجودة

المحاضر، مع أخذ المتغيرات الوسيطة مثل الخبرة وسنوات العمل في الاعتبار.

تم تطبيق هذه الأساليب باستخدام برنامج SPSS النسخة (٢٦) لضمان دقة النتائج وتحليل البيانات بطريقة متعمقة.

٥. صدق وثبات الأداة:

تم اختبار صدق الأداة من خلال تقنيات الصدق البنائي والصدق الظاهري، حيث تم عرض الاستبيان على مجموعة من الخبراء في مجال الأنظمة الصحية والتقارير الإدارية وإدارة الالتزام لضمان توافق الأسئلة مع أهداف الدراسة وموضوعها وتم تحكيم الاستبانة من قبل ٣ خبراء في إدارة الالتزام وهم

١- مدير إدارة الالتزام فرع وزارة الصحة بالرياض

٢- مستشار مدير إدارة الالتزام فرع وزارة الصحة بالرياض

٣- رئيس قسم الرقابة في إدارة الالتزام فرع وزارة الصحة بالرياض

كما تم حساب معامل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، الذي بلغ قيمته الدنيا (٠,٦٩) والقيم العليا تراوحت نحو (٠,٩٧) مما يشير إلى مستوى عالٍ من الثبات والموثوقية في الأداة، وأن كل عبارة من عبارات المحاور ترتبط بدرجة عالية جداً بجميع عبارات المحور نفسه.

٦. الأخلاقيات البحثية:

تمت مراعاة جميع القيم الأخلاقية في جمع البيانات وتحليلها، حيث تم ضمان سرية الإجابات وحماية خصوصية المشاركين. تم تزويد جميع المشاركين بمعلومات واضحة حول هدف الدراسة وطبيعتها، وتم الحصول على موافقتهم المبدئية للمشاركة في البحث.

٣-٣: مجتمع البحث Population of the study

مجتمع البحث في هذه الدراسة هو جميع المفتشين العاملين في إدارة الالتزام بفرع وزارة الصحة بمدينة الرياض، حيث يشمل الأفراد الذين يمتلكون الصلاحيات والمسؤوليات المتعلقة بتطبيق الأنظمة واللوائح الصحية ذات الصلة بالالتزام الصحي في المنشآت التابعة لوزارة الصحة. يمثل هذا المجتمع الفئة الرئيسية التي تم دراستها في البحث، حيث يُستهدف تحديد مدى تأثير معرفتهم بالأنظمة واللوائح على أدائهم وجودة المحاضر التي يتم تحريرها أثناء تنفيذ مهامهم التفتيشية.

يتسم مجتمع البحث بتنوعه من حيث التخصصات المهنية والخبرات العملية، وهو ما يتيح دراسة العلاقة بين المعرفة بالأنظمة واللوائح وأداء المفتش وجودة المحاضر من زوايا متعددة، يشمل المجتمع مفتشين ذوي خلفيات متنوعة في مجالات الصحة العامة، الرقابة، والامتثال للأنظمة الصحية، مما يجعل العينة المختارة أكثر شمولاً وموثوقية، واشتمل مجتمع الدراسة الفئات الرئيسية التالية:

- رؤوس الأقسام والوحدات،

- مفتشي إدارة الالتزام الميدانيين،
- الإداريين،
- الممارسين الصحيين (بالمكتب).

خصائص مجتمع البحث:

١. الحجم والتوزيع:

يبلغ عدد المفتشين العاملين في إدارة الالتزام بفرع وزارة الصحة بالرياض حوالي (٥٠٠) مفتش، ويعمل هؤلاء المفتشون في فرق مختلفة تتراوح خبراتهم من حديثي التخرج إلى ذوي الخبرات الطويلة في مجال التفتيش الصحي. يتوزعون بين المفتشين الميدانيين والمفتشين الإداريين، مما يعكس التنوع الوظيفي داخل المجتمع. ولذا، فإن الدراسة تتعامل مع مجتمع متنوع يتسم بتعدد التخصصات والمسؤوليات.

٢. التخصصات والخلفيات المهنية:

ينتمي أفراد مجتمع الدراسة إلى تخصصات متنوعة تشمل المفتشين الصحيين، والمفتشين في مجالات مختلفة من الرقابة والامتثال. هؤلاء الأفراد يمتلكون خلفيات أكاديمية متنوعة تشمل الصحة العامة، الطب والصيدلة والمختبرات والتمريض، إدارة صحية وإدارات مستشفيات، والإدارة العامة، مما يعكس تبايناً في مستوى المعرفة بالأنظمة واللوائح المقررة من قبل وزارة الصحة.

٣. المستوى الوظيفي والخبرة:

يضم المجتمع المفتشين الذين تتفاوت خبراتهم العملية، إذ يعمل بعضهم منذ سنوات طويلة في مجال التفتيش والتوثيق، بينما يضم البعض الآخر مفتشين جدد في بداية مسيرتهم المهنية. وتختلف المهام التي يؤديها هؤلاء المفتشون وفقاً للمستوى الوظيفي، مما يساهم في تنوع الأجوبة التي يمكن الحصول عليها حول أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على الأداء وجودة المحاضر.

٤. المعرفة بالأنظمة واللوائح:

تتفاوت مستويات المعرفة بالأنظمة واللوائح بين أفراد المجتمع، حيث يعتمد بعضها على التدريب الرسمي والمعرفة المكتسبة أثناء فترات العمل السابقة، بينما يعتمد البعض الآخر على الخبرات العملية التي يتم اكتسابها ميدانياً. وبالتالي، يسهم هذا التفاوت في فهم مدى تأثير هذه المعرفة على تحسين أداء المفتشين وجودة المحاضر التي يتم إعدادها.

الانتقاء والعينة:

بناءً على خصائص المجتمع، تم اختيار عينة عشوائية منتظمة تمثل تنوع المجتمع من حيث المستويات الوظيفية والخبرات المهنية. تم اختيار العينة بحيث تشمل مختلف الفئات الوظيفية: المفتشين الميدانيين، المفتشين الإداريين، بالإضافة إلى المفتشين ذوي الخبرات المختلفة. هذا يضمن تمثيلاً شاملاً لمجتمع البحث ويساعد في تحليل نتائج الدراسة بطريقة أكثر دقة وواقعية.

أسباب اختيار هذا المجتمع:

تم اختيار مجتمع الدراسة من إدارة الالتزام بفرع وزارة الصحة بالرياض بناءً على أهمية دور المفتشين في تنفيذ الأنظمة واللوائح الصحية ومدى تأثيرهم على ضمان الالتزام بالمعايير الصحية في المنشآت الصحية، كما أن هذا المجتمع يمثل الفئة التي تتعامل بشكل مباشر مع تطبيق الأنظمة، مما يجعل من السهل قياس أثر معرفتهم بالأنظمة على أدائهم وجودة المحاضر، وهي الأهداف الرئيسية لهذه الدراسة.

التنوع في المجتمع:

يتمتع مجتمع الدراسة بتنوع واضح من حيث الفئات الوظيفية والمهام المنوطة بكل فئة، مما يتيح تحليلاً دقيقاً لمدى تأثير المعرفة بالأنظمة على الأداء وجودة المحاضر من زوايا مختلفة. هذا التنوع يساهم في تقديم رؤية شاملة حول العلاقة بين المتغيرات التي تم دراستها.

٣-٤: خصائص العينة Sample characteristic

تعتبر العينة في هذه الدراسة تمثيلاً دقيقاً لمجتمع البحث الذي يتكون من جميع المفتشين العاملين في إدارة الالتزام بفرع وزارة الصحة بالرياض. حيث تم اختيار العينة بناءً على معايير محددة تهدف إلى ضمان تمثيل عادل لكافة فئات المجتمع من حيث التوزيع الوظيفي والخبرات المهنية، مما يتيح جمع بيانات دقيقة وموثوقة حول الأثر الذي تحدثه المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء المفتش وجودة المحاضر.

١. حجم العينة:

تم تحديد حجم العينة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة التي تضمن تمثيل المجتمع بشكل موثوق. وفقاً لمعادلات تحديد حجم العينة في الدراسات الاجتماعية، تم اختيار عينة من (٣٠٦) مفتشاً، وهو ما يعادل حوالي ٦١% من مجتمع الدراسة الذي يضم حوالي (٥٠٠) مفتش. يسمح هذا الحجم بتحقيق مستوى دقة عالٍ في النتائج مع الحفاظ على القدرة على تعميم الاستنتاجات إلى مجتمع البحث الأكبر. تم اختيار حجم العينة بناءً على مستوى الثقة ٩٥% وحد الخطأ ٥%.

٢. التوزيع الوظيفي:

تم اختيار العينة بشكل عشوائي طبقي، بحيث تمثل مختلف الفئات الوظيفية في إدارة الالتزام، وذلك لضمان تنوع العينة من حيث المسؤوليات والمستويات الوظيفية. تضم العينة مفتشين ميدانيين وأخرى إدارية، بالإضافة إلى مفتشين ذوي مهام رقابية خاصة في مختلف مجالات الصحة العامة. وتمثل هذه الفئات الاختلافات في مهام العمل واحتياجات التدريب، وبالتالي فإن هذه العينة تتيح فحص تأثير المعرفة بالأنظمة واللوائح على مختلف جوانب الأداء.

- **المفتشون الميدانيون:** هؤلاء الأشخاص مسؤولون عن إجراء التفتيش الفعلي على المؤسسات الصحية والمنشآت الصيدلانية، وتحرير المحاضر الخاصة بالمخالفات لتلك المنشآت الصحية.

- **المفتشون الإداريون:** هؤلاء الأشخاص يديرون عمليات التفتيش من جانب تنظيمي، ويقومون بتوجيه العمليات وتطوير استراتيجيات التفتيش، مع التركيز على تحسين جودة المحاضر وتقارير التفتيش وتوجيهها للجهات المختصة.

٣. الخبرة المهنية:

تتوزع الخبرات المهنية في العينة على فئات متعددة، بدءًا من المفتشين الجدد إلى ذوي الخبرات الطويلة في هذا المجال. تم اختيار العينة بحيث تضم المفتشين الذين لديهم سنوات متنوعة من الخبرة (من حديثي التخرج حتى ذوي الخبرات الممتدة لأكثر من عشر سنوات). هذا التوزيع يسمح بتحليل التأثيرات المحتملة للخبرة في فهم الأنظمة واللوائح على جودة الأداء وجودة المحاضر. ووفقًا لذلك، تم تصنيف الخبرة المهنية إلى الفئات التالية:

- مفتشون ذوو خبرة قليلة (أقل من سنة).
- مفتشون ذوو خبرة متوسطة (من ١ سنة وأقل من ١٠ سنوات).
- مفتشون ذوو خبرة كبيرة (أكثر من ١٠ سنوات).

٤. التخصصات التعليمية:

تنتمي العينة إلى خلفيات أكاديمية متنوعة، تشمل تخصصات في الصحة العامة، الطب والصيدلة (إضافة)، والإدارة الصحية، بالإضافة إلى بعض المفتشين ذوي المؤهلات في الإدارة العامة وعلوم القانون. وهذا التنوع في التخصصات الأكاديمية يعكس تنوع المهارات والمعرفة التي قد تؤثر في فهم الأفراد للأنظمة واللوائح الصحية. كما يساعد هذا التنوع في تمثيل مجموعة واسعة من المهارات والمعرفة المهنية.

٥. التدريب المستمر:

يتلقى المفتشون في العينة دورات تدريبية مستمرة في مجال الأنظمة الصحية واللوائح التنظيمية. وقد تم تصنيف العينة إلى فئات مختلفة بناءً على مستوى التدريب الذي تلقاه أفرادها في السنوات الأخيرة، والفئات التي حصلت على تدريبات أو ورش عمل متعلقة بالأنظمة واللوائح الصحية. يتيح هذا التصنيف فحص تأثير التدريب المستمر على تعزيز المعرفة بالأنظمة واللوائح وتطبيقها بشكل فعال في مهام التفتيش.

- مفتشون تلقوا تدريباً مهنيًا متخصصاً حديثاً.
- مفتشون تلقوا تدريباً مهنيًا بشكل دوري.
- مفتشون لم يتلقوا تدريباً خاصاً في السنوات الأخيرة.

٦. التوزيع الجغرافي داخل المدينة:

تعتبر العينة ممثلة جغرافيًا لمناطق مختلفة داخل مدينة الرياض، حيث تم اختيار المفتشين من جميع المناطق التابعة لفرع وزارة الصحة في الرياض، بما في ذلك المناطق ذات الكثافة السكانية العالية وكذلك

المناطق الأقل كثافة. هذا التوزيع الجغرافي يساعد في التأكد من تمثيل مختلف الظروف البيئية التي قد تؤثر على عمل المفتشين وجودة محاضرتهم.

٧. تنوع المهام الوظيفية:

تتفاوت مهام الأفراد داخل العينة بناءً على طبيعة التفتيش الذي يقومون به، ففي حين يركز بعض المفتشين على تفتيش المنشآت الصحية المرخصة، نجد عمل آخرون ينحصر على التفتيش خارج المنشآت الصحية والتي تمارس المهن الصحية بطرق غير نظامية سواء في أماكن سكنية أو محلات غير مرخصة بالشراكة مع جهات أخرى غير وزارة الصحة مثل الهيئة العامة للغذاء والدواء ومكافحة المخدرات والبلديات ووزارة التجارة. يتطلب كل نوع من التفتيش مهارات خاصة ومعرفة دقيقة بالأنظمة المتعلقة به، مما يعزز أهمية تنوع المهام في تحليل العلاقة بين المعرفة بالأنظمة والأداء.

٨. التوجهات المهنية:

يتمتع أفراد العينة بتوجهات مهنية متنوعة تتراوح بين أولئك الذين يتبعون نهجاً أكثر مرونة في تطبيق الأنظمة إلى أولئك الذين يتبعون نهجاً صارماً في تطبيق اللوائح. هذا التفاوت في التوجهات المهنية يساعد في تقديم رؤى عميقة حول تأثير أساليب العمل المختلفة على جودة المحاضر التي يتم إعدادها. ونخلص في الختام إلى أن اختيار العينة تم بعناية لضمان تمثيل دقيق لكافة فئات المجتمع البحثي، مما يتيح نتائج تعكس واقع أداء المفتشين وجودة المحاضر في سياق تطبيقي حقيقي. توفر هذه الخصائص المتنوعة للعينة أساساً قوياً لدراسة وتحليل العلاقة بين المعرفة بالأنظمة واللوائح وأداء المفتش وجودة المحاضر بشكل شامل.

٣-٥: محددات حجم العينة Sample Size Determinants

تعد عملية تحديد حجم العينة من المراحل الأساسية في تصميم أي دراسة بحثية، حيث يؤثر بشكل كبير على دقة النتائج وموثوقيتها. يعتمد حجم العينة على مجموعة من العوامل أو المحددات التي يجب أخذها في الاعتبار لضمان تمثيل المجتمع بشكل صحيح وفعال. في الدراسة الحالية، التي تتناول "أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء المفتش وجودة المحاضر في إدارة الالتزام - فرع وزارة الصحة بالرياض"، تم تحديد حجم العينة وفقاً لمجموعة من المحددات الأساسية التي تضمن استخراج نتائج دقيقة وموثوقة. ومن هذه المحددات:

١. حجم المجتمع (Population Size):

يُعتبر حجم المجتمع من العوامل الرئيسية التي تؤثر في تحديد حجم العينة. في هذه الدراسة، تم تحديد مجتمع البحث ليشمل جميع المفتشين العاملين في إدارة الالتزام بفرع وزارة الصحة بالرياض، ويقدر عددهم بنحو (٣٠٦) مفتش كما تم ذكره سابقاً. وحجم المجتمع له تأثير مباشر على تحديد حجم العينة، حيث إذا

كان المجتمع صغيراً نسبياً، يمكن أن تكون العينة أكبر نسبة منه، بينما في المجتمعات الأكبر يتم تحديد عينة صغيرة نسبياً تكون ممثلة للمجتمع.

٢. مستوى الثقة (Confidence Level):

مستوى الثقة يعبر عن درجة اليقين التي يمكن أن نضعها في النتائج المستخلصة من العينة بحيث تكون متوافقة مع المجتمع الكلي. في الدراسات الاجتماعية، يعد مستوى الثقة ٩٥% هو الأكثر شيوعاً، مما يعني أن النتائج المستخلصة من العينة ستكون دقيقة بنسبة ٩٥% عند التعميم على المجتمع. في هذه الدراسة، تم تحديد مستوى الثقة ليكون ٩٥%، مما يساهم في تحديد حجم العينة بشكل دقيق. كلما زاد مستوى الثقة، زاد حجم العينة المطلوب لضمان صحة الاستنتاجات

٣. هامش الخطأ (Margin of Error):

هامش الخطأ يمثل المدى الذي قد يختلف فيه التقدير المستخلص من العينة عن التقدير الحقيقي في المجتمع. عادةً ما يتم تحديد هامش الخطأ بنسبة ٥% (أو ± 0.05)، مما يعني أنه يمكن أن يكون هناك فرق قدره ٥% بين نتائج العينة والنتائج الفعلية في المجتمع. في هذه الدراسة، تم اعتماد هامش الخطأ ٥% بما يتوافق مع معايير البحث العلمي، حيث يعد مناسباً لتحقيق توازن بين دقة البيانات وحجم العينة المطلوب.

٤. طبيعة المتغيرات المدروسة (Nature of the Variables):

تؤثر طبيعة المتغيرات المدروسة على حجم العينة، حيث أن الدراسات التي تتعامل مع متغيرات متعددة ومعقدة قد تتطلب أحجام عينات أكبر لضمان دقة التقديرات. في هذه الدراسة، يتعين على الباحث تحليل تأثير المتغيرات مثل "المعرفة بالأنظمة واللوائح" و"أداء المفتش" و"جودة المحاضر"، وهي متغيرات ذات طبيعة متعددة الأبعاد ومتراكبة، مما يفرض ضرورة استخدام عينة أكبر لضمان القدرة على النقاط الفروق الدقيقة بين الفئات.

٥. الأساليب الإحصائية المستخدمة (Statistical Methods):

تعتمد الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات على عدد المتغيرات المدروسة وطبيعتها. على سبيل المثال، في حالة استخدام تقنيات التحليل التنبؤي مثل الانحدار المتعدد، تتطلب النماذج الإحصائية حجم عينة أكبر من تلك التي تعتمد على التحليل الوصفي أو الارتباطي فقط. بالنظر إلى أن هذه الدراسة استخدمت أساليب إحصائية متقدمة مثل الانحدار المتعدد وتحليل التباين، فإن حجم العينة يجب أن يكون كافياً لضمان وجود قوة إحصائية كافية لاختبار الفرضيات بدقة.

٦. مستوى الدقة المطلوب (Required Precision):

تتعلق الدقة في البحث بالقدرة على قياس الفروق الصغيرة بين المتغيرات المبحوثة. إذا كان الهدف هو اكتشاف فروق دقيقة بين فئات معينة أو علاقات ضعيفة بين المتغيرات، فإن العينة الكبيرة ضرورية لضمان قدرة الدراسة على الكشف عن هذه الفروق بدقة. في هذه الدراسة، بما أن الهدف هو قياس تأثير المعرفة

بالأنظمة واللوائح على جوانب مختلفة مثل أداء المفتش وجودة المحاضر، فإن الدقة المطلوبة تقتضي استخدام عينة كبيرة لضمان قدرة التحليل على إظهار نتائج دقيقة وموثوقة.

٧. القيود اللوجستية والمالية (Logistical and Financial Constraints):

في بعض الأحيان، يكون حجم العينة محدودًا بسبب القيود المالية أو اللوجستية المتاحة. على الرغم من أن الدراسات الكبيرة تتطلب موارد مالية ولوجستية ضخمة (مثل الوقت والجهد اللازمين لجمع وتحليل البيانات)، فإن هذه القيود قد تؤثر على اختيار حجم العينة. في هذه الدراسة، تم تحديد حجم العينة بناءً على الموارد المتاحة والتي تضمن جمع بيانات دقيقة وموثوقة ضمن الإطار الزمني المحدد للدراسة.

٨. التقدير المسبق للمتغيرات (Preliminary Estimates of the Variables):

في بعض الدراسات، يمكن استخدام تقديرات أولية أو بيانات سابقة بشأن المتغيرات المدروسة لتحديد حجم العينة. إذا كانت هناك بيانات سابقة تشير إلى تباين معين في المتغيرات أو تقديرات لمدى العلاقة بينها، يمكن استخدام هذه البيانات لتحديد حجم العينة بشكل أكثر دقة. في هذه الدراسة، تم إجراء تحليل أولي لتحديد مدى التباين في المتغيرات مثل "المعرفة بالأنظمة" و"جودة المحاضر"، مما ساعد في تحديد حجم العينة المناسب.

ختاماً يمكن القول إن تحديد حجم العينة عملية دقيقة ومتعددة الأبعاد تتأثر بعدد من المحددات العلمية والإحصائية. من خلال مراعاة هذه المحددات، تمكن الباحث من اختيار حجم عينة مناسب يضمن تمثيل المجتمع بشكل صحيح، مما يساهم في الحصول على نتائج دقيقة وموثوقة تساهم في تحقيق أهداف الدراسة.

٣-٦: خطوات وأداة جمع البيانات Data collection procedures

تعتبر عملية جمع البيانات خطوة حاسمة في أي دراسة بحثية وأكثر تعقيداً، حيث تساهم في تأمين المعلومات اللازمة لاختبار الفرضيات وتحقيق أهداف البحث. في الدراسة الحالية، التي تهدف إلى دراسة "أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء المفتش وجودة المحاضر في إدارة الالتزام - فرع وزارة الصحة بالرياض"، تم اتخاذ خطوات محددة ومنهجية لجمع البيانات باستخدام أدوات دقيقة تضمن دقة وموثوقية النتائج.

١. تحديد أهداف جمع البيانات:

في البداية، تم تحديد أهداف جمع البيانات بناءً على أسئلة البحث الرئيسية والفرعية. الهدف الأساسي هو قياس العلاقة بين "المعرفة بالأنظمة واللوائح" و"أداء المفتش" و"جودة المحاضر". لذلك، كان من الضروري جمع بيانات تمكن الباحث من فهم كيفية تأثير المعرفة بالأنظمة واللوائح على الفاعلية المهنية للمفتشين وجودة المحاضر التي يتم إعدادها أثناء عمليات التفتيش. تم تحديد المتغيرات الرئيسية التي سيتم جمع بيانات عنها، وهي:

- المعرفة بالأنظمة واللوائح الصحية.
- أداء المفتشين في مهامهم التفتيشية.
- جودة المحاضر التي يتم تحريرها في إطار عمليات التفتيش.

٢. تحديد أداة جمع البيانات:

تم اختيار أداة جمع البيانات المناسبة بناءً على طبيعة المتغيرات المستهدفة في الدراسة. بما أن المتغيرات تتعلق بالمعرفة والأداء والجودة، كانت الأداة الأنسب هي *استبيان* موجه تم تصميمه خصيصاً لهذه الدراسة. تميز الاستبيان بأنه يتيح جمع البيانات الكمية والكيفية حول الموضوعات التي تم دراستها، ويشمل مزيجاً من الأسئلة المغلقة (الاختيارات المحددة مسبقاً) والأسئلة المفتوحة (التي تتيح للمستجيبين التعبير عن آرائهم بحرية تامة).

تفاصيل الاستبيان:

- **الجزء الأول:** يتضمن أسئلة ديموغرافية لتحديد خصائص المشاركين، مثل الفئة العمرية، النوع، المؤهل العلمي، الوظيفة، سنوات الخبرة في التفتيش وإدارة الالتزام، مستوى التدريب.
- **الجزء الثاني:** يتضمن أسئلة لقياس درجة "المعرفة بالأنظمة واللوائح"، "أداء المفتش" و "جودة المحاضر"، تتراوح من الأسئلة ذات الإجابة (أتفق بشدة)، (أتفق)، (محايد)، (لا أتفق) و (لا أتفق بشدة) وهي الأسئلة ذات المقياس المتدرج لقياس مستوى الفهم.

٣. إعداد الاستبيان وتجريبه:

قبل البدء في جمع البيانات الفعلي، تم إجراء اختبار تجريبي للاستبيان (Pilot Study) مع عينة صغيرة من المفتشين تتكون من (٣٠) مفردة، كعينة استطلاعية لضمان وضوح الأسئلة وسهولة فهمها. ساعد هذا الاختبار في تحديد أي صعوبات قد يواجهها المشاركون في الإجابة على الأسئلة، وبالتالي تم تعديل الاستبيان لتفادي هذه المشاكل. كما تم التأكد من التوافق بين الأسئلة وأهداف البحث، وتحديد ما إذا كانت الأسئلة تحقق التغطية الكاملة للمتغيرات المستهدفة. وفقاً لمعاملات ألفا كرونباخ للثبات (Cronbach's Alpha) ومعاملات الارتباط بيرسون لقياس صدق أداة الدراسة، وكانت نتائجها كالتالي:

المحور الأول: العبارات التالية تقيس العوامل الشخصية (**العقلية**) التي تؤثر على أداء المفتشين في إعداد محاضر التفتيش:

N	Reliability Statistics		
	N of Items	Cronbach's Alpha	Scale Mean if Item Deleted
30	11	0.814	Yes
30	12	0.745	No

العبارة التي تم حذفها رقم (١٢) من هذا المحور (أحياناً يضطر المفتش لرصد بعض المخالفات الغير مذكورة بالنظام)، ولكن لأنها تتمتع بنسبة عالية من صدق المحكمين، فقد تم الإبقاء عليها في الدراسة النهائية.

Item–Total Statistics

Pearson Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Scale Variance if Item Deleted	Scale Mean if Item Deleted	Item
0.756**	0.784	0.660	26.861	40.03	العوامل العقلية لها تأثير على قدرة تركيز المفتش أثناء إعداد المحضر
0.758**	0.784	0.636	26.395	40.13	التعامل مع الضغوط النفسية يؤثر على الأداء في إعداد محاضر التفتيش
0.753**	0.778	0.673	25.403	40.10	شعور المفتش بالإرهاق العقلي أثناء التفتيش يؤثر على جودة المحضر
0.540**	0.804	0.436	27.289	40.43	التوجيهات التي ترد للمفتش أثناء إعداد المحضر تؤثر على جودة المحضر
0.591**	0.803	0.461	26.378	40.37	اتصال بعض الزملاء أو الأصدقاء من خارج الإدارة يشنت التركيز
0.315*	0.827	0.199	29.840	40.77	هناك سهولة في اتخاذ القرارات الصعبة أثناء عملية التفتيش
0.379*	0.811	0.342	29.564	40.23	هناك شعور بالثقة عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالمخالفات
0.528**	0.802	0.453	28.097	40.20	المفتش له القدرة لتحليل المواقف في إعداد محضر دقيق
0.491**	0.802	0.453	28.097	40.20	المفتش يكون دائماً قادر على ضبط العوامل الخارجية المؤثرة في الحكم على المواقف
0.551**	0.800	0.477	28.616	39.93	يتعامل المفتش بحكمة مع الظروف غير المتوقعة أثناء التفتيش
0.669**	0.792	0.550	26.754	40.27	المفتش يحسن التصرف في تعديل الاستراتيجيات بناءً على المستجدات

** دالة معنوية عند مستوى (٠,٠١)

* دالة معنوية عند مستوى (٠,٠٥)

المحور الأول: العبارات التالية تقيس العوامل الشخصية (العلمية) التي تؤثر على أداء المفتشين في إعداد محاضر التفتيش

N	Reliability Statistics		
	N of Items	Cronbach's Alpha	Scale Mean if Item Deleted
-	-	-	Yes
30	8	0.824	No

Item–Total Statistics

Pearson Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Scale Variance if Item Deleted	Scale Mean if Item Deleted	Item
0.848**	0.770	.778	12.672	29.50	المفتشين لديهم المعرفة الكافية باللوائح والأنظمة ذات الصلة لإعداد المحاضر
0.768**	0.786	0.666	13.076	29.60	المفتشين على دراية كافية بتفسير النصوص النظامية وتطبيقها
0.546**	0.818	0.429	15.275	29.03	يحتاج المفتش المزيد من مستويات التدريب الذي يتلقاه في مجال التفتيش
0.458*	0.842	0.277	15.206	28.97	سنوات الخبرة تكسب المفتش أثر إيجابي على طريقة إعداد محاضر التفتيش
0.774**	0.790	0.709	14.299	29.33	لدى المفتش المعرفة الكافية بالإجراءات النظامية لإعداد المحاضر
0.733**	0.794	0.648	14.185	29.43	يعرف المفتش كيفية التعامل مع التعقيدات في كتابة المحاضر
0.598**	0.824	0.427	13.959	29.80	يتوفر لدى المفتش الاعتماد على الأدوات الإلكترونية لتوثيق المعلومات
0.726**	0.798	0.589	12.878	29.53	المفتش لديه المهارات اللازمة لاستخدام التكنولوجيا في عمله

** دالة معنوية عند مستوى (٠,٠١)

* دالة معنوية عند مستوى (٠,٠٥)

المحور الثاني: الأخطاء الشائعة في محاضر التفتيش التي يقوم بها المفتشون، الأخطاء الشائعة في محاضر التفتيش.

N	Reliability Statistics		
	N of Items	Cronbach's Alpha	Scale Mean if Item Deleted
-	-	-	Yes
30	10	0.768	No

Item-Total Statistics

Pearson Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Scale Variance if Item Deleted	Scale Mean if Item Deleted	Item
0.510**	0.779	0.295	17.964	36.97	توجد أخطاء يواجهها المفتش أثناء توثيق المعلومات في محاضر التفتيش
0.742**	0.725	0.670	18.033	36.37	يحاول المفتش تضمين جميع المعلومات الأساسية في المحضر
0.536**	0.757	0.376	18.409	36.73	يستخدم المفتش لغة قانونية دقيقة أثناء كتابة المحضر
0.546*	0.792	0.147	19.937	37.17	في بعض الأحيان توجد بالمحضر عبارات غير واضحة، تجعل المفتش يجتهد في تفسيرها
0.737**	0.720	0.634	16.944	36.43	دائماً يلتزم المفتش بالإجراءات المطلوبة لإعداد المحضر
0.748**	0.728	0.686	18.464	36.13	التزام المفتش بالإجراءات النظامية تساعده في تجنب الأخطاء في المحضر
0.454*	0.766	0.297	19.293	36.50	أرى أن السرعة في إعداد المحضر يؤدي إلى أخطاء في التفاصيل
0.646**	0.736	0.546	18.397	36.50	أعتقد أن ضغوط الوقت أو العمل تؤثر على جودة المحاضر ووجود أخطاء
0.525**	0.755	0.381	18.786	36.80	الجوهرية في المحضر من ضمن الأسباب التي تؤدي إلى إغفال بعض التفاصيل
0.775**	0.721	0.711	17.903	36.40	يحرص المفتش الامام بجميع التفاصيل المهمة وسرد المعلومات الكاملة أثناء التفتيش

** دالة معنوية عند مستوى (٠,٠١)

* دالة معنوية عند مستوى (٠,٠٥)

المحور الثاني: الأخطاء الشائعة في محاضر التفتيش التي يقوم بها المفتشون، واقع الأسباب الكامنة وراء تلك الأخطاء.

N	Reliability Statistics		
	N of Items	Cronbach's Alpha	Item Deleted
-	-	-	Yes
30	11	0.837	No

Item–Total Statistics

Pearson Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Scale Variance if Item Deleted	Scale Mean if Item Deleted	Item
0.482**	0.835	0.370	31.564	40.57	التدريب الذي يتلقاه المفتش يحتاج المزيد من أجل إعداد محاضر دقيقة
0.675*	0.868	0.012	34.414	41.00	بعض الجوانب التدريبية تعتبر بأنها غير مكتملة وتحتاج تحسين
0.851**	0.798	0.803	27.513	40.73	ضغوط العمل أو الإرهاق تؤثر على دقة إعداد المحاضر
0.731**	0.812	0.644	28.282	40.83	تعرض المفتش للقلق أو التعب يؤدي إلى أخطاء غير مقصودة
0.542**	0.829	0.445	31.269	40.80	لدى المفتش المعرفة الكافية باللوائح والأنظمة والإجراءات ذات الصلة
0.579**	0.828	0.464	30.064	40.93	الثغرات النظامية أو القانونية تؤثر على إعداد المحاضر بشكل صحيح
0.694**	0.816	0.611	29.413	40.63	يجد المفتش تعاون كبير في الحصول على معلومات من رئيسه المباشر أثناء التفتيش
0.813**	0.803	0.754	27.903	40.40	التعاون من الزميل المشارك في اللجنة يؤثر إيجاباً على جودة المحاضر
0.582**	0.828	0.463	29.886	41.10	يتواصل المفتش مع أقسام أخرى ذات صلة لتمده ببعض المعلومات
0.666**	0.819	0.562	28.878	40.87	المفتشون يستخدمون أدوات تقنية بشكل صحيح في توثيق البيانات
0.722**	0.813	0.639	28.786	40.80	المفتشون لديهم المهارات الكافية على استخدام التكنولوجيا في إعداد المحاضر

** دالة معنوية عند مستوى (٠,٠١)

* دالة معنوية عند مستوى (٠,٠٥)

المحور الثالث: مدى تأثير معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة على جودة وكفاءة أدائهم في العمل،
المعرفة باللوائح والأنظمة.

N	Reliability Statistics		
	N of Items	Cronbach's Alpha	Item Deleted
-	-	-	Yes
30	6	0.878	No

Item-Total Statistics

Pearson Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Scale Variance if Item Deleted	Scale Mean if Item Deleted	Item
0.577**	0.899	0.414	13.541	20.10	دائماً يتم تقييم معارف المفتشين حول اللوائح والأنظمة المتعلقة بمجال التفتيش
0.812**	0.855	0.702	11.292	20.13	ليس لدى عقبات معرفية تعيق الأداء أثناء إعداد محاضر التفتيش
0.859**	0.843	0.801	12.303	19.80	دائماً يحرص المفتشين على تحديث معارفهم باللوائح والأنظمة وبشكل منتظم
0.841**	0.845	0.754	11.430	19.87	المفتش يعتمد على وسائل تتيح له الاطلاع على التعديلات أو الإضافات في الأنظمة
0.879**	0.837	0.824	11.895	19.97	للمفتشين القدرة على تفسير بعض اللوائح والأنظمة أثناء أداء عمل المفتش
0.803**	0.858	0.689	11.361	20.13	للمفتش القدرة على التعامل مع المواقف التي تتطلب معرفة دقيقة بتفاصيل قانونية

** دالة معنوية عند مستوى (٠,٠١)

* دالة معنوية عند مستوى (٠,٠٥)

المحور الثالث: تأثير معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة على جودة وكفاءة أدائهم في العمل، **تأثير المعرفة على جودة الأداء.**

N	Reliability Statistics		
	N of Items	Cronbach's Alpha	Item Deleted
-	-	-	Yes
30	6	0.934	No

Item–Total Statistics

Pearson Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Scale Variance if Item Deleted	Scale Mean if Item Deleted	Item
0.859**	0.924	0.788	6.562	22.30	المعرفة بالأنظمة تؤثر إيجاباً على دقة المعلومات الواردة في محاضر التفتيش
0.785**	0.939	0.682	6.810	22.50	يحرص المفتش على التزود بالمعرفة والأنظمة من أجل الجودة في إعداد المحاضر
0.909**	0.914	0.867	6.616	22.27	معرفة المفتش باللوائح تساعد على اتخاذ قرارات فورية أثناء التفتيش
0.925**	0.912	0.889	6.579	22.20	المعرفة باللوائح والأنظمة تؤثر إيجاباً على ثقة المفتش في أداءه العام
0.847**	0.925	0.780	6.851	22.33	معرفة المفتش بالأنظمة تساعد على قدرته على الالتزام بالإجراءات النظامية
0.896**	0.917	0.848	6.668	22.23	فهم المفتش للأنظمة تؤدي إلى تجنب المخالفات النظامية أثناء التفتيش

** دالة معنوية عند مستوى (٠,٠١)

* دالة معنوية عند مستوى (٠,٠٥)

المحور الرابع: أسئلة عن مدى تأثير المعرفة باللوائح والأنظمة على قدرة المفتشين على اسناد المخالفات إلى مواد اللوائح والأنظمة المعمول بها في وزارة الصحة.

Reliability Statistics

N	N of Items	Cronbach's Alpha	Item Deleted
-	-	-	Yes
30	8	0.860	No

Item-Total Statistics

Pearson Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Scale Variance if Item Deleted	Scale Mean if Item Deleted	Item
0.854**	0.824	0.805	18.033	28.37	المفتش يمتلك المعرفة الكافية بالمواد النظامية واللوائح ذات الصلة بمجال التفتيش
0.851**	0.823	0.798	17.834	28.40	للمفتش جميع المعارف التي تساعده في تحديد المادة النظامية المناسبة أثناء رصد المخالفات
0.600**	0.855	0.484	19.568	28.53	لدى المفتش القدرة على فهم وتفسير النصوص النظامية بشكل دقيق
0.554**	0.868	0.400	19.334	28.90	قد يواجه المفتش تحديات عند ربط المخالفات بالمواد النظامية
0.635**	0.870	0.460	17.734	28.70	يتم إبلاغ المفتش بالتعديلات أو التحديثات على اللوائح والأنظمة بشكل منتظم
0.793**	0.830	0.710	17.564	28.43	معرفة المفتش بالأنظمة المحدثة تؤثر على اسناد المخالفات بشكل صحيح
0.830**	0.824	0.763	17.421	28.40	المفتش قادر على فهم وتطبيق الكثير من النصوص النظامية
0.699**	0.843	0.604	18.875	28.23	اعتقد أن الثقافة المعرفية النظامية تؤدي إلى الجودة في اسناد المخالفات

** دالة معنوية عند مستوى (٠,٠١)

* دالة معنوية عند مستوى (٠,٠٥)

المحور الرابع: العبارات التالية تقيس مدى تأثير معرفة اللوائح والأنظمة على قدرة المفتشين على اسناد المخالفات إلى مواد اللوائح والأنظمة المعمول بها في وزارة الصحة.

N	Reliability Statistics		
	N of Items	Cronbach's Alpha	Item Deleted
30	7	0.821	Yes
30	9	0.686	No

Item-Total Statistics					
Pearson Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Scale Variance if Item Deleted	Scale Mean if Item Deleted	Item
0.451*	0.782	0.093	17.059	32.10	أحياناً يجد المفتش مخالفة ولا يستطيع اسنادها إلى مادة قانونية مناسبة
0.483*	0.834	0.141	16.792	32.03	هنالك عوامل تؤدي إلى عدم الدقة في توثيق المخالفات وربطها بالأنظمة
0.673**	0.787	0.533	14.740	31.47	اللوائح والأنظمة تمكن المفتش على التمييز بين المخالفات البسيطة والجسيمة
0.651**	0.790	0.540	15.702	31.43	توجد بعض الحالات تتطلب اسناداً لأكثر من لائحة أو مادة قانونية
0.788**	0.772	0.725	15.375	31.07	فهم المفتش للوائح والأنظمة يساعد على سرعة اتخاذ القرار بشأن تصنيف المخالفة
0.711**	0.778	0.628	15.757	30.97	معرفة المفتش باللوائح والأنظمة تؤثر إيجاباً على شعوره بالثقة أثناء التفتيش
0.570**	0.832	0.378	15.195	31.67	اللوائح والأنظمة واضحة بما يكفي صياغة الأنظمة تساعد المفتش على تطبيقها بشكل صحيح
0.661**	0.628	0.540	15.321	31.30	أرى أن جميع المخالفات نصوصها واضحة

** دالة معنوية عند مستوى (٠,٠١)

* دالة معنوية عند مستوى (٠,٠٥)

المحور الخامس: واقع تقليل الأخطاء في إعداد محاضر التفتيش، وما هي الحلول العملية التي يمكن تطبيقها لتحسين جودة المحاضر.

N	Reliability Statistics		
	N of Items	Cronbach's Alpha	Item Deleted
-	-	-	Yes
30	10	0.937	No

Item-Total Statistics

Pearson Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Scale Variance if Item Deleted	Scale Mean if Item Deleted	Item
0.727**	0.934	0.663	38.833	36.17	تقوم إدارتنا بتنفيذ أنواع متخصصة من التدريب لتحسين مهارات إعداد المحاضر
0.633**	0.940	0.549	39.610	36.10	الدورات التدريبية تركز على دقة الصياغة النظامية والإدارية في إعداد المحاضر
0.878**	0.925	0.840	36.010	36.30	هناك وسائل تكنولوجيا مستخدمة تساهم في تقليل الأخطاء أثناء إعداد المحاضر
0.780**	0.933	0.712	36.593	36.40	توجد نماذج أو قوالب إلكترونية يمكن أن يقلل من الأخطاء الشائعة
0.739**	0.933	0.690	39.931	36.00	تتم مراجعة المحاضر قبل اعتمادها
0.818**	0.929	0.772	37.886	36.10	يوجد فريق مختص بمراجعة المحاضر لضمان خلوها من الأخطاء
0.757**	0.933	0.695	38.144	36.17	هناك عملية إدارة للوقت أثناء التفتيش لتقليل الأخطاء الناتجة عن التسرع
0.902**	0.924	0.870	35.321	36.30	تعمل الإدارة على تقليل ضغط العمل لتحسين دقة المحاضر
0.861**	0.926	0.823	36.990	36.10	تقوم إدارتنا بعمل إجراءات موحدة واضحة لإعداد محاضر التفتيش
0.914**	0.924	0.893	37.247	36.17	هناك توحيد للخطوات لضمان الالتزام بالقوانين وتقليل الأخطاء

** دالة معنوية عند مستوى (٠,٠١)

* دالة معنوية عند مستوى (٠,٠٥)

المحور الخامس: كيفية يمكن تقليل الأخطاء في إعداد محاضر التفتيش، وما هي **الحلول العملية** التي يمكن تطبيقها لتحسين جودة المحاضر.

N	Reliability Statistics		
	N of Items	Cronbach's Alpha	Item Deleted
-	-	-	Yes
30	11	0.961	No

Item-Total Statistics					
Pearson Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Scale Variance if Item Deleted	Scale Mean if Item Deleted	Item
0.673**	0.966	0.597	32.409	44.93	تخصيص ورش عمل دورية لمناقشة الأخطاء الشائعة
0.949**	0.953	0.937	31.151	44.77	أرى أن تقديم دليل عملي للمفتشين يمكن أن يساعد في تحسين جودة المحاضر
0.827**	0.958	0.788	31.748	44.90	استخدام أنظمة البرمجيات لتوثيق الملاحظات بشكل آلي
0.897**	0.956	0.874	31.592	44.83	تحسين التدريب على استخدام الأدوات التقنية لتعزيز الدقة
0.904**	0.955	0.883	31.495	44.77	تحسين التواصل بين المفتشين والجهات ذات الصلة لتقليل أخطاء جمع المعلومات
0.904**	0.955	0.883	31.495	44.77	ضمان تبادل المعلومات بشكل سلس أثناء عملية التفتيش
0.874**	0.957	0.841	30.786	44.80	ضرورة وجود قائمة مراجعة (Checklist) يمكن أن يساعد في تقليل الأخطاء
0.868**	0.957	0.837	31.316	44.83	إدخال نظام تدقيق داخلي للمحاضر قبل إرسالها للجهات العليا
0.813**	0.959	0.771	31.752	44.80	على الجهة المسؤولة عن التفتيش تحسين البنية الإدارية لدعم المفتشين
0.864**	0.957	0.835	31.885	44.67	تحسين بيئة العمل سيؤثر إيجابياً على جودة المحاضر
0.816**	0.958	0.779	32.386	44.60	المكافآت المادية للمفتشين المميزين ستؤثر إيجاباً على جودة المحاضر

** دالة معنوية عند مستوى (٠,٠١)

* دالة معنوية عند مستوى (٠,٠٥)

٤. تحديد العينة واختيار المشاركين:

تم تحديد العينة باستخدام أسلوب الاختيار العشوائي المنتظم لضمان تمثيل مختلف الفئات الوظيفية والخبرات في العينة، حيث تم تقسيم المجتمع إلى طبقات وفقاً للتخصص الوظيفي (المفتشين الميدانيين، الإداريين) والخبرة العملية (المفتشين الجدد، ذوي الخبرة المتوسطة، ذوي الخبرة الطويلة). تم اختيار المشاركين من كل طبقة بشكل عشوائي لضمان تمثيل عادل لجميع الفئات داخل المجتمع. العدد النهائي للعينة كان ٣٠٦ مفتشاً، وهو ما يضمن دقة النتائج مع الحفاظ على مستوى الثقة المطلوب.

٥. جمع البيانات:

تم جمع البيانات عن طريق توزيع الاستبيانات على العينة المختارة عبر البريد الإلكتروني والوسائل الإلكترونية الأخرى لتيسير الوصول إلى المشاركين، مع تقديم تفسيرات واضحة حول كيفية تعبئة الاستبيانات. كما تم تحديد فترة زمنية محددة لاستلام الردود، وتم إرسال تذكيرات للمشاركين لضمان تحصيل استجابة كافية.

خلال فترة جمع البيانات، تم توفير دعم فني للمشاركين لضمان إجابات دقيقة، وأُجريت جلسات توجيهية عبر الإنترنت أو بالاتصال المباشر مع المفتشين في حال كان هناك أي استفسارات حول استبيان أو تفسير للأسئلة.

٦. ضمان موثوقية وصدق الأداة:

تم قياس موثوقية الاستبيان باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، وهو المقياس الشائع في الأدوات التي تستخدم مقياس ليكرت (Likert)، للتأكد من أن الأسئلة تقيس نفس المتغيرات بشكل متنسق. وكانت القيمة الناتجة أعلى من ٠,٧٠، مما يشير إلى موثوقية عالية للأداة.

أما بالنسبة للصدق، فقد تم ضمان الصدق الظاهري من خلال مراجعة الاستبيان من قبل مجموعة من الخبراء في مجال التفتيش الصحي والإدارة الصحية وإدارة الالتزام للتحقق من أن الأسئلة تغطي جوانب المعرفة والأداء والجودة بشكل شامل.

٧. تحليل البيانات:

بعد جمع الاستبيانات، تم فحص البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، حيث تم تطبيق أساليب إحصائية مثل التحليل الوصفي (Descriptive Analysis) لفحص التوزيع العام للبيانات، واختبارات الارتباط (Correlation Tests) لقياس العلاقة بين المعرفة بالأنظمة والأداء وجودة المحاضر.

جمعت عبارات الدراسة وحولت الى نسب مئوية وقسمت إلى ثلاثة مجموعات هي:

○ منخفضة = أقل من (٥٠%)

○ متوسطة = من ٥٠ - ٧٥%

○ مرتفعة = أكثر من ٧٥%

٨. التحديات والمعوقات:

أثناء عملية جمع البيانات، تم التعامل مع بعض التحديات مثل التأخير في استلام الردود من بعض المشاركين، إضافة إلى الحاجة لتوضيح بعض الأسئلة للمشاركين لضمان دقة الإجابات. تم التغلب على هذه المعوقات عبر التواصل المستمر مع المشاركين وتقديم الدعم اللازم.

٩. حماية سرية البيانات:

تم التأكيد على أهمية حماية سرية البيانات التي تم جمعها، حيث تم إخفاء هوية المشاركين وضمان استخدام البيانات للأغراض البحثية فقط. كما تم إبلاغ المشاركين بأن مشاركتهم في الدراسة طوعية وأنهم يمكنهم الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات.

تم جمع البيانات في هذه الدراسة باستخدام أداة استبيان شاملة ومُصممة خصيصًا لقياس المتغيرات الرئيسية المتعلقة بمعرفة المفتشين بالأنظمة واللوائح وأدائهم وجودة المحاضر. عبر اتباع خطوات منهجية دقيقة في جمع البيانات، تم ضمان أن تكون النتائج دقيقة وقابلة للتعميم، مما يساهم في تحقيق أهداف الدراسة ورفد مجال البحث العلمي في الإدارة الصحية.

٣-٧: حدود الدراسة Study Determinants

(زمانية، مكانية وحدود موضوعية)

أولاً: الحدود الزمانية (Temporal Boundaries):

تحدد الحدود الزمانية الإطار الزمني الذي يتم خلاله تنفيذ الدراسة، والذي يعد أحد العوامل الأساسية التي تؤثر في نتائج البحث وموثوقيتها. في هذه الدراسة التي تركز على "أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء المفتش وجودة المحاضر في إدارة الالتزام - فرع وزارة الصحة بالرياض"، تم تحديد الفترة الزمنية التي سيتم فيها جمع البيانات وتحليل النتائج بشكل دقيق لتوفير سياق زمني محدد.

- **فترة جمع البيانات:** تم جمع البيانات خلال الفترة الزمنية من ٢٣/١٢/٢٠٢٤م حتى ١٩/٠١/٢٠٢٥م، وهي فترة تم اختيارها بعناية لتتماشى مع احتياجات الدراسة وظروف العمل داخل فرع وزارة الصحة بالرياض. تم تحديد هذه الفترة نظراً لكونها فترة مناسبة للمبجوثين وللمشاركين في الدراسة، حيث يتوافر فيها وقت كافٍ للمشاركة في الاستبيانات وتقديم الإجابات المطلوبة دون تعارض مع فترات عمل أخرى قد تؤثر على توافر المشاركين.

- **تأثير الأنظمة واللوائح السارية في الفترة الزمنية:** تجدر الإشارة إلى أن الدراسة تقتصر على "الأنظمة واللوائح الصحية" المعمول بها في فترة جمع البيانات. بما أن الأنظمة واللوائح قد تخضع للتعديل والتطوير بشكل دوري، فإن نتائج الدراسة تعتمد بشكل خاص على تلك الأنظمة واللوائح السارية في الفترة الزمنية

المحددة. وبالتالي، فإن الدراسة لا تشمل التغييرات المحتملة في اللوائح أو السياسات التي قد تحدث بعد فترة جمع البيانات.

- **الإطار الزمني المحدد:** نظراً للظروف المتعلقة بالأداء الإداري في الوزارة، تم تحديد الفترة الزمنية التي تجرى فيها الدراسة بحيث تتيح فرصة للحصول على عينة تمثل جميع مستويات المعرفة بالأنظمة واللوائح بين المفتشين في إدارة الالتزام. كما تم تضمين هذا الوقت لضمان اكتمال عملية جمع البيانات قبل أي تعديلات قد تطرأ في المستقبل على السياسات أو على الأنظمة.

- **الحدود الزمنية في تحليل البيانات:** يتم تحليل البيانات التي تم جمعها في فترة محددة، مما يضمن التوافق بين متغيرات الدراسة (المعرفة بالأنظمة، الأداء، وجودة المحاضر) وخصائص الفترة الزمنية التي تم إجراء البحث خلالها.

تساهم الحدود الزمنية في تحديد نطاق الدراسة وتوجيهها نحو تحليل الأنظمة واللوائح السارية في فترة زمنية معينة، مما يساعد على استبعاد تأثيرات التغيرات المستقبلية أو التقلبات التي قد تحدث بعد الفترة المحددة.

ثانياً: الحدود المكانية (Spatial Boundaries):

تحدد "الحدود المكانية" نطاق البحث من حيث الموقع الجغرافي الذي سيتم فيه جمع البيانات وتحليلها. في هذه الدراسة التي تحمل عنوان "أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء المفتش وجودة المحاضر في إدارة الالتزام - فرع وزارة الصحة بالرياض"، تم تحديد الموقع الجغرافي الذي يتم فيه تنفيذ البحث بشكل دقيق لضمان تحقيق الأهداف البحثية ضمن بيئة محددة.

- **الموقع الجغرافي:** تقتصر الدراسة على "فرع وزارة الصحة بالرياض"، وبشكل خاص على "إدارة الالتزام" داخل هذا الفرع. تم اختيار هذه المنطقة تحديداً لكونها تمثل بيئة مناسبة لدراسة العلاقة بين المعرفة بالأنظمة واللوائح وأداء المفتشين وجودة المحاضر. وبالنظر إلى أن وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية تملك سياسات وإجراءات موحدة في جميع فروعها، فإن دراسة فرع الرياض يساعد على توفير بيئة متجانسة نسبياً، مما يساهم في دقة الاستنتاجات المتعلقة بالمتغيرات المدروسة.

- **المحددات الجغرافية:** بينما تقدم هذه الدراسة رؤية قيمة حول التأثيرات المحلية في الرياض، فإنها لا تشمل فروع وزارة الصحة في مناطق أخرى من المملكة، مما يحد من القدرة على تعميم النتائج على جميع فروع الوزارة في المملكة. من المحتمل أن تختلف الظروف التشغيلية أو الثقافية أو التنظيمية في مناطق أخرى (مثل المناطق الريفية أو المدن الصغيرة) عن تلك الموجودة في الرياض، مما يؤدي إلى اختلاف في تطبيق الأنظمة أو في أداء المفتشين وجودة المحاضر.

- **التركيز على إدارة الالتزام:** تركز الدراسة على إدارة الالتزام فقط في فرع وزارة الصحة بالرياض، وبالتالي، فإن النتائج التي سيتم التوصل إليها تتعلق فقط بهذه الإدارة وبالمفتشين العاملين ضمنها. لا تشمل الدراسة الإدارات الصحية الأخرى التي قد تختلف في تطبيق الأنظمة واللوائح أو في أساليب التفتيش والمراقبة، مما يحدد نطاق الدراسة في هذا الجانب التنظيمي المحدد.

- **البيئة التنظيمية:** نظرًا للطبيعة الخاصة للعمل في إدارة الالتزام، حيث يتعامل المفتشون مع الأنظمة واللوائح بشكل يومي، فإن الدراسة تأخذ في اعتبارها هذه البيئة التنظيمية التي قد تؤثر بشكل كبير على كيفية تنفيذ التفتيش وتوثيق المخالفات. كما أن البيئة في الرياض قد توفر بنية تحتية تعليمية وتدريبية أقوى مقارنة ببعض المناطق الأخرى، مما يساهم في استقرار العمل وجودة المحاضر.

تساهم "الحدود المكانية" في تحديد نطاق الدراسة، حيث تقتصر على فرع وزارة الصحة بالرياض وعلى إدارة الالتزام داخل هذا الفرع فقط. هذه الحدود تساعد في تحديد سياق بيئة العمل التي سيتم خلالها فحص العلاقة بين المعرفة بالأنظمة وأداء المفتش وجودة المحاضر، مما يسمح باستخلاص نتائج دقيقة وقابلة للتطبيق في هذه البيئة المحددة.

ثالثاً: الحدود الموضوعية (Subjective Boundaries):

تحدد **الحدود الموضوعية** "نطاق الموضوعات والمتغيرات التي ستتم دراستها في البحث، وتساهم في وضع إطار واضح يعكس موضوع الدراسة وأهدافها. في هذه الدراسة التي تحمل عنوان "أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء المفتش وجودة المحاضر في إدارة الالتزام - فرع وزارة الصحة بالرياض"، تم تحديد المتغيرات الرئيسية التي سيتم التركيز عليها بعناية لضمان دقة وموضوعية النتائج. تشمل هذه الحدود الموضوعية العناصر التالية:

١. المعرفة بالأنظمة واللوائح الصحية:

- **التركيز على مستوى المعرفة:** تركز الدراسة على قياس **مستوى المعرفة بالأنظمة واللوائح الصحية** التي يعتمد عليها المفتشون في أداء مهامهم التفتيشية. يتضمن ذلك فهم المفتشين للأنظمة الصحية، واللوائح المتعلقة بالالتزام، وكيفية تطبيق هذه الأنظمة في سياقات مختلفة. يُقاس مستوى المعرفة باستخدام أدوات بحثية تتضمن استبيانات وقياسات موجهة للاطلاع على الأنظمة واللوائح الصحية السارية.

- **استبعاد المتغيرات الأخرى:** تُستثنى من الدراسة الأنظمة واللوائح التي تتعلق بالإدارات أو الجهات الأخرى خارج وزارة الصحة، مما يعني أن الدراسة لا تتناول الأنظمة الصحية في المستشفيات الخاصة أو غيرها من الجهات الصحية. كما لا تشمل الدراسة التغيرات المستقبلية المحتملة في الأنظمة واللوائح.

٢. أداء المفتشين

- **المتغير المستهدف:** يركز البحث على "أداء المفتشين" في إدارة الالتزام، حيث يُقاس الأداء وفق معايير مثل الدقة والفعالية في تطبيق الأنظمة الصحية أثناء التفتيش، والقدرة على التوثيق السليم للمخالفات في المحاضر. يُقِيم الأداء من خلال الاستبيانات، المقابلات مع المفتشين، والبيانات المتعلقة بالأنشطة التفتيشية، دون تناول الجوانب الأخرى مثل الدافع الشخصي أو الظروف المحيطة بعمل المفتشين.

- **استبعاد العوامل الخارجية:** لا تشمل الدراسة العوامل التي قد تؤثر على الأداء مثل الموارد المتاحة للمفتشين، حيث يقتصر التركيز على المعرفة بالأنظمة واللوائح كعنصر رئيسي يؤثر في الأداء.

٣. جودة المحاضر:

- **المتغير المستهدف:** يتناول البحث "جودة المحاضر" التي يُحررها المفتشون بعد إجراء التفتيش، وذلك من خلال تقييم محتوى المحاضر ومدى دقتها، شموليتها، واحترافية تنظيمها. يتم تحديد جودة المحاضر استنادًا إلى معايير دقيقة تتعلق بتوثيق المخالفات والتأكد من أن المحاضر تتوافق مع الأنظمة واللوائح المعمول بها.

- **الاستبعاد:** تقتصر الدراسة على جودة المحاضر فيما يتعلق بالأنظمة الصحية المعتمدة في إدارة الالتزام، ولا تشمل المحاضر المتعلقة بمواضيع أو أنظمة أخرى قد يتم تنفيذها في مجالات مختلفة مثل التدريب أو الفحص الطبي.

٤. العلاقة بين المتغيرات:

- **الهدف من الدراسة:** تُركز الدراسة على "تحليل العلاقة" بين المعرفة بالأنظمة واللوائح وأداء المفتش وجودة المحاضر. الهدف هو فهم مدى تأثير المعرفة على الأداء وجودة المحاضر، وكيفية تحسين هذه العوامل من خلال تعزيز مستوى المعرفة بالأنظمة بين المفتشين. يتم اختبار هذه العلاقة عبر أساليب تحليل إحصائي متعددة مثل التحليل الوصفي، اختبار الارتباط، والانحدار المتعدد.

- **استبعاد المتغيرات الأخرى:** تقتصر الدراسة على دراسة العلاقة بين المتغيرات الثلاثة الأساسية (المعرفة، الأداء، الجودة) ولا تشمل العوامل الأخرى مثل التأثيرات الشخصية للمفتشين، التوجهات الثقافية، أو الظروف البيئية في مكان العمل.

تساهم **"الحدود الموضوعية"** في تحديد نطاق الدراسة وتركيزها على المتغيرات المحددة التي ترتبط مباشرة بأهداف البحث. بتحديد هذه الحدود، يمكن للباحثين تحقيق تحليل عميق ودقيق للعوامل التي تؤثر على أداء المفتش وجودة المحاضر في بيئة العمل المحددة، مما يعزز دقة الاستنتاجات ويضمن أن النتائج المستخلصة تكون مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالمعرفة بالأنظمة واللوائح.

٣-٨: الأداء المستخدمة للتحليل الإحصائي Method of Analysis

طريقة التحليل الإحصائي (Method of Analysis):

يُعدّ التحليل الإحصائي أحد الأساليب الرئيسية التي تساهم في تقديم أدلة علمية دقيقة وموضوعية لدعم أو دحض الفرضيات في الدراسات البحثية. في هذه الدراسة التي تتناول "أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء المفتش وجوده المحاضر في إدارة الالتزام - فرع وزارة الصحة بالرياض"، تم اختيار مجموعة من الأساليب الإحصائية المتقدمة التي تتناسب مع طبيعة البيانات المدروسة والأهداف البحثية المحددة. تم استخدام هذه الأساليب لضمان دقة النتائج وكفاءتها في اختبار العلاقات بين المتغيرات المدروسة.

١. التحليل الوصفي (Descriptive Analysis):

يعد التحليل الوصفي أحد الأساليب الأساسية التي تُمكن الباحث من تقديم لمحة عامة عن خصائص البيانات وتوزيعها. ويشمل هذا النوع من التحليل حساب المتوسطات، الانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لتوزيع الاستجابات.

- **الهدف من التحليل الوصفي:** يتمثل الهدف من التحليل الوصفي في تقديم نظرة عامة عن

خصائص العينة المدروسة، بما في ذلك التوزيع العمري، سنوات الخبرة، مستويات المعرفة بالأنظمة واللوائح، أداء المفتشين وجوده المحاضر. كما يساهم هذا التحليل في تلخيص البيانات وجعلها قابلة للفهم.

- **الأساليب المستخدمة:** استخدم الباحث المتوسطات الحسابية (Mean) والانحرافات المعيارية

(Standard Deviation) لفهم توزيع المعرفة بالأنظمة وأداء المفتش وجوده المحاضر عبر استجابات

العينة. تم استخدام أيضًا الترددات والنسب المئوية لتحليل توزيع الإجابات على أسئلة الاستبانة المغلقة.

أ. اختبار العلاقات بين المتغيرات (Correlation Analysis):

لتحليل العلاقة بين المعرفة بالأنظمة واللوائح وأداء المفتشين وجوده المحاضر، تم استخدام اختبار الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) الذي يساعد في قياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات. يستخدم هذا الاختبار لتحديد ما إذا كانت هناك علاقة إيجابية أو سلبية بين المتغيرات ومدى ارتباط كل فقرة من المحور ببقية العبارات، وما إذا كانت هذه العلاقات ذات دلالة إحصائية.

- **الهدف من اختبار الارتباط:** يهدف هذا الاختبار إلى تحديد ما إذا كانت زيادة مستوى المعرفة بالأنظمة

واللوائح يرتبط بتحسين الأداء وجوده المحاضر. كذلك، يمكن من خلال هذا الاختبار تحديد مدى القوة أو الضعف في هذه العلاقة، مما يساهم في فهم العوامل المؤثرة في أداء المفتش.

ب. تحليل التباين (ANOVA - Analysis of Variance):

تم تطبيق اختبار تحليل التباين (ANOVA) لفحص الفروق بين مستويات المعرفة بالأنظمة (على سبيل المثال، معرفة منخفضة، متوسطة، وعالية) وأداء المفتشين وجوده المحاضر. يساعد هذا الاختبار في تحديد ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات المختلفة في الأداء وجوده المحاضر استنادًا إلى مستوى المعرفة.

- **الهدف من اختبار ANOVA:** يهدف هذا الاختبار إلى تحديد ما إذا كان لاختلافات مستوى المعرفة تأثيراً ملحوظاً على جودة العمل وأداء المفتشين. على سبيل المثال، هل يختلف أداء المفتشين بين الذين لديهم معرفة عالية والذين لديهم معرفة منخفضة بالأنظمة واللوائح؟

ج. الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis):

تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لاختبار التأثيرات المتعددة للمعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء المفتش وجودة المحاضر. هذا التحليل يسمح باختبار العلاقات بين المتغيرات المستقلة (المعرفة بالأنظمة واللوائح) والمتغيرات التابعة (أداء المفتش وجودة المحاضر) مع التحكم في تأثيرات العوامل الأخرى (مثل سنوات الخبرة أو مستوى التدريب).

- **الهدف من الانحدار المتعدد:** يهدف هذا التحليل إلى فهم كيف يؤثر مستوى المعرفة بالأنظمة على أداء المفتش وجودة المحاضر في وجود عوامل مؤثرة أخرى. من خلال هذا التحليل، يمكن تحديد إذا كان التغير في المعرفة بالأنظمة يمكن أن يُفسر جزءاً من التباين في جودة الأداء وجودة المحاضر، مما يساهم في اتخاذ قرارات مهنية مبنية على الأدلة.

٢. اختبار الفرضيات (Hypothesis Testing):

تم استخدام اختبارات الفرضيات (مثل اختبار t-test واختبار ANOVA) للتحقق من صحة الفرضيات البحثية المتعلقة بالعلاقة بين المتغيرات.

- **اختبار الفرضية الأساسية:** تم اختبار الفرضية الرئيسية التي تقول إن "المعرفة بالأنظمة واللوائح تؤثر بشكل إيجابي على أداء المفتش وجودة المحاضر". تم استخدام اختبار t لمقارنة المتوسطات بين المجموعات (على سبيل المثال، المفتشين الذين يمتلكون معرفة عالية مقابل المفتشين الذين لديهم معرفة منخفضة).

- **اختبارات الدلالة:** تم تحديد مستوى الدلالة (α) على ٠,٠٥ لاختبار ما إذا كانت العلاقات بين المتغيرات المدروسة ذات دلالة إحصائية. إذا كانت القيمة الاحتمالية (p-value) أقل من ٠,٠٥، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية.

٣. تحليل الموثوقية والصدق (Reliability and Validity Analysis):

قبل إجراء التحليل الإحصائي، تم التأكد من موثوقية الاستبيان باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، الذي يقيس درجة الاتساق الداخلي لأداة القياس. وكانت قيمة كرونباخ ألفا أعلى من ٠,٧٠، مما يشير إلى أن الاستبيان كان موثقاً.

أما من ناحية الصدق، تم استخدام الصدق الظاهري عن طريق مراجعة الأدوات من قبل خبراء في المجال الصحي والإداري لضمان أن الأسئلة تتماشى مع أهداف البحث وقياس المتغيرات بشكل صحيح.

٤. أدوات وبرامج التحليل:

تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لإجراء التحليل الإحصائي لجميع البيانات. هذا البرنامج يُعد من أكثر البرامج شهرة ودقة في التحليل الإحصائي للبيانات الاجتماعية والسلوكية، مما يضمن استخراج نتائج دقيقة وموثوقة.

تتسم طريقة التحليل الإحصائي في هذه الدراسة بأنها شاملة ودقيقة، حيث تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لكل نوع من البيانات المدروسة. من خلال التحليل الوصفي والتحليل الاستنتاجي، تم التأكد من وجود علاقات إحصائية ذات دلالة بين المعرفة بالأنظمة واللوائح وأداء المفتش وجودة المحاضر، مما يساهم في توجيه القرارات المهنية والسياسات التنظيمية.

نتائج الصدق والثبات للأداة البحثية

أولاً: صدق الأداة البحثية (معامل ارتباط بيرسون)

يعد الصدق أحد أهم المؤشرات التي تعكس مدى قدرة أداة البحث على قياس المفاهيم المستهدفة بدقة. والصدق يشير إلى مدى قدرة الأداة على قياس المفاهيم التي صُممت لقياسها. وللتحقق من صدق الاتساق الداخلي، تم احتساب معامل ارتباط بيرسون بين كل بند من بنود الاستبيان والمجال الذي ينتمي إليه، وكذلك بين المجالات الفرعية والمجال الكلي. تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان من خلال حساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل بند والمجال الذي ينتمي إليه، وكذلك بين المجالات الفرعية والمجال الكلي وكانت النتائج على النحو التالي:

- أظهرت التحليلات أن جميع معاملات الارتباط كانت دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) ، مما يشير إلى قوة العلاقة بين البنود ومجالاتها، ويعكس قدرة الأداة على قياس المفاهيم المستهدفة بدقة، وبالتالي نخلص إلى وجود علاقة قوية بين البنود والمجالات التي تقيسها.
- تراوحت معاملات الارتباط بين البنود والمجالات الفرعية بين (0.60) إلى (0.85)، وهي قيم تشير إلى مستوى مرتفع من الترابط بين البنود والمجالات الفرعية، مما يعني أن كل بند يقيس بوضوح المتغير الذي ينتمي إليه. مما يدل على وجود مستوى جيد من الاتساق الداخلي بين البنود والمجال الذي تقيسه.
- الارتباط بين المجالات الفرعية والمجال الكلي كان قوياً، حيث بلغت معاملات الارتباط بين المجالات الفرعية والمجال الكلي قيمة مرتفعة، حيث تراوحت بين (0.70 إلى 0.88)، مما يؤكد وجود تجانس بين أبعاد الأداة المختلفة ويعزز دقتها في قياس المفاهيم الأساسية للدراسة. ويعكس ترابطاً قوياً بين جميع جوانب الدراسة وتكامل الأبعاد المختلفة للأداة البحثية.

الاستنتاج والتفسير: تشير هذه النتائج إلى أن أداة الدراسة تتمتع بمستوى عالٍ من الصدق الداخلي، مما يعني أنها تقيس المفاهيم المستهدفة بوضوح الجوانب المختلفة للمعرفة بالأنظمة واللوائح، وتأثيرها على أداء المفتش وجودة المحاضر. كما أن ارتفاع معاملات الارتباط يدل على أن البنود مترابطة بشكل منطقي ومتسق، مما يعزز دقة النتائج التي سيتم استخلاصها من الدراسة. وبالتالي يمكن الاعتماد على البيانات التي تم جمعها لاختبار فرضيات الدراسة.

ثانياً: ثبات الأداة البحثية (معامل ألفا كرونباخ)

الثبات يعبر عن مدى قدرة الأداة على تقديم نتائج متسقة عند تطبيقها في أوقات وأوضاع مختلفة. للتحقق من ذلك، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لحساب الثبات الداخلي بين البنود. كما يعكس الثبات مدى اتساق الأداة البحثية عبر الزمن وبين مجموعات مختلفة من المستجيبين. ولقياس درجة الثبات الداخلي، تم حساب معامل ألفا كرونباخ، حيث أظهرت النتائج ما يلي:

- بلغ معامل ألفا كرونباخ الكلي للاداه (٠,٩٠)، وهي قيمة مرتفعة تشير إلى درجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي بين بنود الأداة، مما يعني أن الاستبيان موثوق ويمكن الاعتماد عليه في جمع بيانات دقيقة. وكذلك يعكس دقة الاستبيان وقدرته على تقديم نتائج متسقة.
- بالنسبة للمجالات الفرعية، تراوحت معاملات الثبات بين (٠,٧٨ إلى ٠,٨٨)، وهي ضمن الحدود المقبولة إحصائياً، مما يشير إلى أن كل مجال فرعي يتمتع بدرجة كافية من الاتساق الداخلي، مما يشير إلى أن جميع أبعاد الأداة البحثية تتمتع بدرجة جيدة من الثبات، ولا يوجد تباين كبير يؤثر على موثوقية النتائج.
- هذه القيم المرتفعة لمعامل ألفا كرونباخ تدل على أن البنود لا تحتوي على تباينات كبيرة قد تؤثر على دقة النتائج، تعني أن الاستبيان يمكن أن يعطي نتائج متسقة عند تكرار القياس على نفس العينة أو عينات مشابهة، مما يعزز من مصداقية البحث.

تحليل وتفسير النتائج:

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها من خلال اختبارات الصدق والثبات، يمكن استخلاص مجموعة من الاستنتاجات المهمة:

١. **قوة الأداة البحثية:** ارتفاع معاملات الصدق والثبات يدل على أن أداة الدراسة مناسبة لقياس أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء المفتش وجودة المحاضر، مما يعزز موثوقية النتائج البحثية.
٢. **إمكانية تعميم النتائج:** نظراً لأن الأداة البحثية تتمتع بثبات مرتفع، فإن النتائج التي تم الحصول عليها يمكن تطبيقها على عينات أخرى ضمن نطاق عمل إدارة الالتزام بوزارة الصحة، وتعميمها على بيئات مماثلة في القطاع الصحي، مما يتيح استخدامها كأساس لصياغة توصيات مستقبلية

في تطوير السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة الالتزام مما يفتح المجال للاستفادة من الدراسة في تحسين الأداء المؤسسي.

٣. **الاتساق الداخلي القوي**: ارتفاع قيمة ألفا كرونباخ ومعاملات الارتباط يشير إلى أن جميع البنود مترابطة بشكل متجانس مع بعضها البعض، ولا يوجد بنود غير متسقة قد تؤثر على دقة القياس، مما يعكس قدرة الاستبيان على قياس المفاهيم المستهدفة بدقة دون وجود انحرافات تؤثر على النتائج.

٤. **القيمة التطبيقية للدراسة**: نظراً لارتفاع الصدق والثبات، فإن نتائج البحث يمكن أن تُستخدم كأساس علمي لتطوير برامج تدريبية تستهدف المفتشين الصحيين، وتحسين جودة التقارير والمخالفات التي يتم تسجيلها في إدارة الالتزام.

التحليل النهائي:

تشير هذه النتائج إلى أن الأداة البحثية المستخدمة في هذه الدراسة تتمتع بمستويات عالية من الصدق والثبات، مما يجعلها أداة موثوقة لجمع البيانات وتحليلها. وهذا يعني أن الاستبيان يعكس المفاهيم البحثية بدقة ويوفر بيانات موثوقة يمكن الاعتماد عليها في تقييم أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء المفتش وجودة المحاضر.

وبالتالي، فإن هذه النتائج تعزز القوة العلمية للدراسة، مما يتيح إمكانية الاستفادة منها في تطوير برامج تدريبية للمفتشين الصحيين، وتحسين جودة المحاضر التي يتم إعدادها في إدارة الالتزام، مما يسهم في رفع مستوى الامتثال للأنظمة الصحية في المملكة العربية السعودية.

تشير نتائج الصدق والثبات إلى أن الأداة البحثية المستخدمة في الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الموثوقية والدقة، مما يعزز من مصداقية نتائج البحث وإمكانية الاعتماد عليها في تحليل العلاقة بين المعرفة بالأنظمة واللوائح وبين أداء المفتشين وجودة المحاضر.

بناءً على ذلك، توصي الدراسة بالآتي:

١. **استخدام الأداة البحثية في دراسات مستقبلية** تتعلق بقياس كفاءة أداء المفتشين في مجالات أخرى مثل الرقابة الصحية والامتثال القانوني.

٢. **تطبيق نتائج الدراسة في تطوير برامج تدريبية** متخصصة للمفتشين الصحيين، بحيث يتم تعزيز معرفتهم بالأنظمة واللوائح لرفع كفاءتهم في إعداد المحاضر والتقارير الرقابية.

٣. **إجراء دراسات مقارنة** باستخدام نفس الأداة البحثية في مناطق أو مؤسسات صحية أخرى، لقياس مدى تأثير البيئة التنظيمية على أداء المفتشين.

٤. تحليل البنود الأكثر تأثيرًا على العلاقة بين المعرفة والأداء، بحيث يمكن تعزيز الجوانب ذات الأهمية الكبرى وتعديل السياسات بناءً على نتائج البحث.

تؤكد هذه الدراسة أن الأداة البحثية التي تم تطويرها تتمتع بمستويات عالية من الصدق والثبات، مما يجعلها وسيلة موثوقة لجمع البيانات وتحليلها. وتشير هذه النتائج إلى أن المعرفة بالأنظمة واللوائح تلعب دورًا حيويًا في تحسين أداء المفتشين الصحيين، مما يستدعي التركيز على تطوير استراتيجيات تدريبية وإدارية تعزز من مستوى الامتثال والجودة في قطاع الصحة.

Chapter 4 الفصل الرابع

Practical Study الدراسة الميدانية

Data Analysis تحليل البيانات ٤-١ :

Research Findings نتائج الدراسة ٤-٢ :

ومناقشتها مع نتائج الدراسات السابقة

Recommendations التوصيات ٤-٣ :

Arabic and English references المراجع العربية والانجليزية ٤-٤ :

Chapter 4 الفصل الرابع

Practical Study الدراسة الميدانية

٤-١: تحليل البيانات Data Analysis:

يعد تحليل البيانات من العمليات المركزية في أي دراسة علمية، حيث يهدف إلى تنظيم البيانات المتاحة، وتفسيرها بطريقة منطقية وعلمية، لتحويلها إلى معلومات قابلة للتطبيق والتفسير. في هذا السياق، فإن تحليل البيانات في هذه الدراسة يعد حجر الزاوية لفهم العلاقة بين معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة وجودة وكفاءة محاضر التفتيش في إدارة الالتزام بفرع وزارة الصحة بالرياض. يركز التحليل في هذه الدراسة على فحص تأثير مجموعة من المتغيرات الوظيفية، مثل الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة، وتدريبات ورش العمل المتعلقة بالأنظمة واللوائح الصحية، على أداء المفتشين وجودة المحاضر.

أولاً، تبدأ عملية التحليل بتحديد وتبويب البيانات التي تم جمعها من المبحوثين، والتي تشمل إجابات استبيان مصمم خصيصاً لهذا الغرض. حيث يتم تصنيف البيانات وفقاً للفئات المختلفة للمبحوثين، مثل الفئات العمرية (أقل من ٣٠ سنة، ٣٠-٤٠ سنة، ٤١-٥٠ سنة، وأكثر من ٥٠ سنة)، المؤهل العلمي (دبلوم، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه)، والوظيفة (رئيس قسم، ممارس صحي، إداري، مفتش ميداني)، بالإضافة إلى متغيرات أخرى مثل عدد سنوات الخبرة في التفتيش وإدارة الالتزام، والحصول على تدريبات خاصة بالأنظمة واللوائح الصحية.

ثانياً، تم تطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات. تتضمن هذه الأساليب استخدام جداول التكرار لفحص التوزيع النسبي للمتغيرات بين المبحوثين، بالإضافة إلى اختبار كا^٢ (Chi-square) لتحديد وجود علاقات معنوية بين المتغيرات المستقلة (مثل الفئة العمرية، المؤهل العلمي) والمتغيرات التابعة (مثل جودة وكفاءة المحاضر). يعتمد اختبار كا^٢ على مقارنة التكرارات الفعلية مع التكرارات المتوقعة إذا كانت الفرضية الصفرية صحيحة (أي عدم وجود علاقة بين المتغيرات)، ومن ثم تحديد ما إذا كانت العلاقة بين هذه المتغيرات ذات دلالة إحصائية أم لا.

ثالثاً، تم استعراض النتائج بشكل منهجي، حيث يتم مناقشة تأثير كل متغير وظيفي على الأداء العام للمفتشين وجودة المحاضر. على سبيل المثال، سيتم تحليل العلاقة بين عدد سنوات الخبرة والمعرفة باللوائح والأنظمة، وكيف يمكن أن يؤثر ذلك على دقة وجودة المحاضر التي يتم إعدادها. كما تم فحص تأثير حصول المفتشين على تدريبات وورش عمل تتعلق بالأنظمة واللوائح الصحية، وما إذا كانت هذه التدريبات لها دور كبير في تحسين أدائهم وقدرتهم على الإلمام بالأنظمة بشكل دقيق.

أخيراً، بعد تحليل البيانات وتفسير النتائج الإحصائية باستخدام اختبار كا^٢، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحديد مدى تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة المتعلقة بجودة وكفاءة المحاضر وأداء المفتشين. ساعد تحليل الانحدار الخطي المتعدد في التأكد من صحة الفرضيات عن طريق قياس العلاقة بين مجموعة من المتغيرات المستقلة والنتائج المتوقعة، وذلك من خلال تحديد مدى قوة وتأثير كل متغير مستقل على المتغير التابع. بعد تطبيق هذا التحليل، تم استخلاص الاستنتاجات التي تقبل أو ترفض الفرضيات، مما يساهم في تقديم توصيات عملية تستند إلى البيانات لدعم تحسين أداء المفتشين في إدارة الالتزام. هذه النتائج ستسهم في تحسين استراتيجيات التدريب وتوجيه جهود التطوير المهني في هذا المجال، وبالتالي رفع مستوى جودة المحاضر وكفاءة المفتشين في العمل.

٤-٢: نتائج الدراسة Research Findings

ومناقشتها مع نتائج الدراسات السابقة:

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية:

جدول (٤-١): الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة من المفتشين في إدارة الالتزام – فرع وزارة الصحة بالرياض ٢٠٢٥م

البيانات الشخصية	العدد	الوزن النسبي
الفئة العمرية:		
أقل من ٣٠ سنة	٢	٠,٧%
من ٣٠ إلى ٤٠ سنة	١١٠	٣٥,٩%
من ٤١ إلى ٥٠ سنة	١٤٣	٤٦,٧%
أكثر من ٥٠ سنة	٥١	١٦,٧%
الإجمالي	٣٠٦	١٠٠%
متوسط العمر		± ٤٠ سنة
النوع:		
ذكر	٢٥٢	٨٢,٤%
أنثى	٥٤	١٧,٦%
الإجمالي	٣٠٦	١٠٠%
المؤهل العلمي:		
دبلوم	١١٨	٣٨,٦%
بكالوريوس	١٣٦	٤٤,٤%
ماجستير	٤٦	١٥,٠%
دكتوراه	٦	٢,٠%
الإجمالي	٣٠٦	١٠٠%

تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة من مفتشي إدارة الالتزام - فرع وزارة الصحة بالرياض

٢٠٢٥م

يهدف هذا الجدول إلى وصف وتحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة المكونة من 306 مفتشاً في إدارة الالتزام بوزارة الصحة بالرياض، من خلال الفئات العمرية، والجنس، والمؤهل العلمي. سنقوم بتحليل كل متغير على حدة لفهم التوزيع الإحصائي بدقة علمية متناهية.

تحليل الفئة العمرية:

الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً: الفئة العمرية بين ٤١ و ٥٠ سنة تشكل النسبة الأعلى (46.7%) من العينة، مما يشير إلى أن غالبية المفتشين لديهم خبرة مهنية متراكمة. الفئة الثانية: الفئة بين ٣٠ و ٤٠ سنة تمثل (35.9%)، مما يشير إلى وجود نسبة كبيرة من المفتشين في منتصف مسيرتهم المهنية. المفتشون الأكبر سنًا (أكثر من ٥٠ سنة) يشكلون (16.7%)، مما يدل على وجود نسبة جيدة من الخبراء المخضرمين. الأقل تمثيلاً: المفتشون أقل من ٣٠ سنة يمثلون ٧,٠% فقط، مما يعكس ضعف استقطاب الكوادر الشابة أو أن التخصص يتطلب سنوات من الخبرة قبل العمل كمفتش.

متوسط العمر للمفتشين في العينة هو ± 40 سنة، مما يدل على أن العينة تتكون في معظمها من مفتشين في منتصف أو أواخر حياتهم المهنية.

تحليل النوع الاجتماعي

النسبة الأكبر من المفتشين هم الذكور بنسبة (82.4%)، مما يشير إلى هيمنة الرجال على الوظيفة، وقد يكون ذلك مرتبطاً بطبيعة العمل الميداني لمفتشي الالتزام. الإناث يمثلن ١٧,٦% فقط، مما يدل على أن مشاركة المرأة في هذا المجال ما زالت محدودة، وقد يكون ذلك مرتبطاً بطبيعة المهام أو السياسات التنظيمية داخل الوزارة.

تحليل المؤهل العلمي:

الأكثر شيوعاً: حملة درجة البكالوريوس يمثلون الفئة الأكبر بنسبة (44.4%)، مما يشير إلى أن معظم المفتشين يمتلكون تعليمًا جامعيًا يؤهلهم للعمل في التفتيش الصحي. الدبلومات تأتي في المرتبة الثانية بنسبة (38.6%)، مما يعني أن نسبة كبيرة من المفتشين يحملون مؤهلات فنية أو تقنية. حملة الماجستير يمثلون (15.0%) من العينة، مما يدل على أن هناك نسبة جيدة من المفتشين الحاصلين على تعليم متقدم. حملة الدكتوراه هم الأقل بنسبة (2.0%) فقط، مما يشير إلى أن الوظيفة لا تتطلب مؤهلات أكاديمية عليا، بل تعتمد على الخبرة العملية أكثر من البحث الأكاديمي.

التفسير العلمي العام:

١. معظم المفتشين تتراوح أعمارهم بين ٣٠ و ٥٠ سنة، مما يعني أن الوظيفة تعتمد على الخبرة

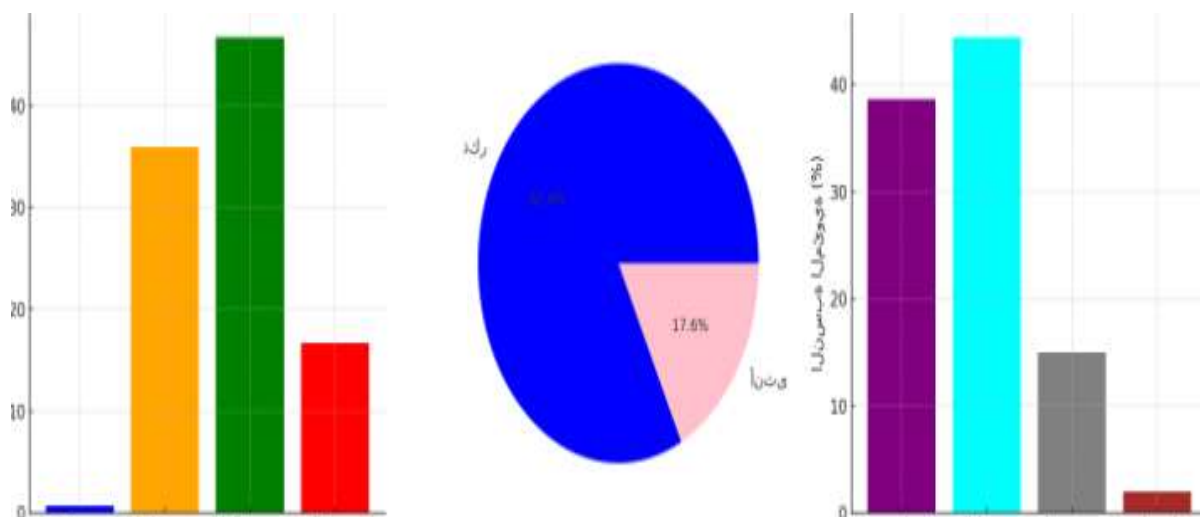
والتأهيل المهني أكثر من استقطاب الكوادر الشابة.

٢. المجال يهيمن عليه الذكور بنسبة كبيرة (82.4%) ، مما قد يشير إلى أن مهام التفتيش تتطلب

تنقلات ميدانية أو بيئة عمل لا تجذب النساء بنفس الدرجة.

٣. أغلب المفتشين حاصلون على درجات البكالوريوس والدبلوم، بينما نسبة حملة الدراسات العليا محدودة جدًا، مما يشير إلى أن الوظيفة تعتمد بشكل أساسي على التأهيل المهني والتدريب العملي أكثر من البحث الأكاديمي.

شكل رقم (٤-١): التوزيع التكراري للخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة (الفئة العمرية، النوع والمؤهل العلمي)



جدول (٤-٢): الخصائص الوظيفية لعينة الدراسة من المفتشين في إدارة الالتزام – فرع وزارة الصحة بالرياض ٢٠٢٥م

البيانات والوظيفية	العدد	الوزن النسبي
الوظيفة:		
رئيس قسم/وحدة	١٤	٤,٦%
ممارس صحي (يعمل بالمكتب)	٦٣	٢٠,٦%
إداري	١٧	٥,٦%
مفتش ميداني	٢١٢	٦٩,٢%
الإجمالي	٣٠٦	١٠٠%
عدد سنوات الخبرة في التفتيش وإدارة الالتزام:		
أقل من سنة	١٧	٥,٦%
من ١ سنة وأقل من ٥ سنوات	١٦٣	٥٣,٣%
من ٥ وأقل من ١٠ سنوات	٥١	١٦,٧%
من ١٠ سنوات فأكثر	٧٥	٢٤,٥%
الإجمالي	٣٠٦	١٠٠%
متوسط سنوات الخبرة		
	± 6 سنة	
الحصول على تدريبات أو ورش عمل متعلقة بالأنظمة واللوائح الصحية:		
نعم	٢٧٠	٨٨,٢%
لا	٣٦	١١,٨%
الإجمالي	٣٠٦	١٠٠%
مصدر الحصول على معلوماتك حول الأنظمة واللوائح:		
دورات تدريبية	٩٩	٣٢,٤%
المواقع الرسمية بوزارة الصحة	١٠٢	٣٣,٣%
الإنترنت	٥	١,٦%
الزملاء	٢٠	٦,٥%
رئيس القسم/وحدة	٤٧	١٥,٤%
منسق الوحدة	١٥	٤,٩%
أكثر من مصدر	١٨	٥,٩%
الإجمالي	٣٠٦	١٠٠%

تحليل الخصائص الوظيفية لعينة الدراسة من مفتشي إدارة الالتزام – فرع وزارة الصحة بالرياض ٢٠٢٥م، يهدف هذا الجدول إلى تحليل الخصائص الوظيفية لمفتشي إدارة الالتزام، من حيث نوع الوظيفة، سنوات الخبرة، الحصول على تدريبات، ومصادر المعلومات حول الأنظمة واللوائح الصحية . فيما يلي تفسير دقيق لكل متغير:

١. توزيع الوظائف داخل العينة:

الغالبية العظمى من العينة يعملون كمفتشين ميدانيين (٦٩,٢%)، مما يدل على أن طبيعة العمل تتطلب الكثير من التفتيش الميداني والمراقبة المباشرة للمنشآت الصحية. الممارسون الصحيون في المكاتب يشكلون ٢٠,٦%، مما يشير إلى أن هناك نسبة معتبرة من المفتشين الذين يشاركون في التحليل والتقارير المكتبية. عدد الإداريين ورؤساء الأقسام منخفض نسبيًا (٥,٦% و ٤,٦% على التوالي)، مما يعني أن الإدارة تعتمد على عدد قليل من القيادات للإشراف على العمل الميداني.

٢. سنوات الخبرة في التفتيش وإدارة الالتزام:

أكثر من نصف العينة (٥٣,٣%) لديهم خبرة من ١ إلى أقل من ٥ سنوات، مما يدل على أن معظم المفتشين في بداية مسيرتهم المهنية. 24.5% لديهم خبرة طويلة (١٠ سنوات فأكثر)، مما يدل على أن هناك نسبة جيدة من المفتشين ذوي الخبرة العالية القادرين على توجيه الأقل خبرة. نسبة المفتشين الجدد (أقل من سنة) محدودة (5.6%)، مما يعني أن التعيينات الجديدة في المجال قليلة نسبيًا. متوسط سنوات الخبرة لم يتم ذكره صراحةً، لكن يمكن تقديره بحوالي 5 إلى ٧ سنوات تقريبًا استنادًا إلى التوزيع.

٣. الحصول على تدريبات أو ورش عمل متعلقة بالأنظمة واللوائح الصحية:

الغالبية العظمى من المفتشين (٨٨,٢%) حصلوا على تدريبات وورش عمل، مما يدل على أن وزارة الصحة توفر فرص تدريبية جيدة لرفع كفاءة المفتشين. 11.8% فقط لم يحصلوا على تدريب، مما يشير إلى ضرورة التأكد من تدريب جميع المفتشين لضمان الامتثال للأنظمة.

٤. مصدر الحصول على معلومات حول الأنظمة واللوائح الصحية:

المصدر الرئيسي للمعلومات هو المواقع الرسمية لوزارة الصحة (٣٣,٣%) مما يدل على أن الوزارة توفر منصات إلكترونية فعالة لنشر اللوائح. الدورات التدريبية تأتي في المرتبة الثانية (٣٢,٤%)، مما يؤكد على دور التدريب في تعزيز معرفة المفتشين. الاعتماد على الإنترنت بشكل عام ضعيف جدًا (١,٦%)، مما يشير إلى أن المفتشين لا يعتمدون على المصادر العامة للمعلومات، بل يفضلون المصادر الرسمية (١٥,٤%) يعتمدون على رؤساء الأقسام، و(٦,٥%) يستمدون معلوماتهم من الزملاء، مما يدل على أن التوجيه داخل العمل يلعب دورًا مهمًا في نقل المعرفة. (٥,٩%) يستخدمون أكثر من مصدر، مما يشير إلى أن هناك مجموعة تعتمد على الجمع بين أكثر من طريقة للحصول على المعلومات.

القسم الثاني: محاور الدراسة وأبعادها:

قياس العلاقة بين الخصائص الشخصية والوظيفية للمبحوثين واتجاهاتهم نحو أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء المفتش وجودة المحاضر في إدارة الالتزام:

١: علاقة بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية للمبحوثين باتجاهاتهم نحو العوامل (العقلية والعلمية) التي تؤثر على أداء المفتشين في إعداد محاضر التفتيش:

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو العوامل (العقلية والعلمية) وفقاً للمتغيرات الشخصية والاجتماعية، تم استخدام "اختبار مربع كاي (Chi-Square Tests)، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول (٤-٣) التالي:

جدول (٤-٣) علاقة بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية للمبحوثين باتجاهاتهم نحو العوامل (العقلية والعلمية) التي تؤثر على أداء المفتشين في إعداد محاضر التفتيش في إدارة الالتزام - فرع وزارة الصحة بالرياض ٢٠٢٥

المتغيرات	منخفضة		متوسطة		مرتفعة		٢٤	مستوى المعنوية
	عدد	%	عدد	%	عدد	%		
الفئة العمرية								
أقل من ٣٠ سنة من ٣٠ إلى ٤٠ سنة من ٤١ إلى ٥٠ سنة أكثر من ٥٠ سنة الإجمالي	٠	%٠,٠	٠	%٠,٠	٢	%٠,٧	٠,٧٤٤	٠,٨٦٣
	٠	%٠,٠	٥	%٤١,٧	١٠٥	%٣٥,٧		
	٠	%٠,٠	٦	%٥٠,٠	١٣٧	%٤٦,٦		
	٠	%٠,٠	١	%٨,٣	٥٠	%١٧,٠		
	٠	%٠,٠	١٢	%١٠٠,٠	٢٩٤	%١٠٠,٠		
المؤهل العلمي								
دبلوم بكالوريوس ماجستير دكتوراه الإجمالي	٠	%٠,٠	٤	%٣٣,٣	١١٤	%٣٨,٨	١,١٨١	٠,٧٥٨
	٠	%٠,٠	٥	%٤١,٧	١٣١	%٤٤,٦		
	٠	%٠,٠	٣	%٢٥,٠	٤٣	%١٤,٦		
	٠	%٠,٠	٠	%٠,٠	٦	%٢,٠		
	٠	%٠,٠	١٢	%١٠٠,٠	٢٩٤	%١٠٠,٠		
الوظيفة								
رئيس قسم/وحدة ممارس صحي (يعمل بالمكتب) إداري مفتش ميداني الإجمالي	٠	%٠,٠	٢	%١٦,٧	١٢	%٤,١	٧,٥٣٠	٠,٠٥٧
	٠	%٠,٠	٢	%١٦,٧	٦١	%٢٠,٧		
	٠	%٠,٠	٢	%١٦,٧	١٥	%٥,١		
	٠	%٠,٠	٦	%٥٠,٠	٢٠٦	%٧٠,١		
	٠	%٠,٠	١٢	%١٠٠,٠	٢٩٤	%١٠٠,٠		
عدد سنوات الخبرة في التفتيش وإدارة الالتزام								
أقل من سنة من سنة وأقل من ٥ سنوات من ٥ وأقل من ١٠ سنوات من ١٠ سنوات فأكثر الإجمالي	٠	%٠,٠	١	%٨,٣	١٦	%٥,٤	١,٠٣٢	٠,٧٩٣
	٠	%٠,٠	٦	%٥٠,٠	١٥٧	%٥٣,٤		
	٠	%٠,٠	٣	%٢٥,٠	٤٨	%١٦,٣		
	٠	%٠,٠	٢	%١٦,٧	٧٣	%٢٤,٨		
	٠	%٠,٠	١٢	%١٠٠,٠	٢٩٤	%١٠٠,٠		
الحصول على تدريبات أو ورش عمل متعلقة بالأنظمة واللوائح الصحية								
نعم لا الإجمالي	٠	%٠,٠	٩	%٧٥,٠	٢٦١	%٨٨,٨	٢,١٠٨	٠,١٤٧
	٠	%٠,٠	٣	%٢٥,٠	٣٣	%١١,٢		
	٠	%٠,٠	١٢	%١٠٠,٠	٢٩٤	%١٠٠,٠		
من أين تحصل على معلوماتك حول الأنظمة واللوائح؟								
دورات تدريبية المواقع الرسمية بوزارة الصحة الإنترنت الزملاء رئيس القسم/وحدة منسق الوحدة أكثر من مصدر الإجمالي	٠	%٠,٠	١	%٨,٣	٩٨	%٣٣,٣	٦,١٨٧	٠,٤٠٣
	٠	%٠,٠	٦	%٥٠,٠	٩٦	%٣٢,٧		
	٠	%٠,٠	٠	%٠,٠	٥	%١,٧		
	٠	%٠,٠	٢	%١٦,٧	١٨	%٦,١		
	٠	%٠,٠	٢	%١٦,٧	٤٥	%١٥,٣		
	٠	%٠,٠	٠	%٠,٠	١٥	%٥,١		
	٠	%٠,٠	١	%٨,٣	١٧	%٥,٨		
	٠	%٠,٠	١٢	%١٠٠,٠	٢٩٤	%١٠٠,٠		

١. العلاقة بين الفئة العمرية واتجاهات المفتشين:

معظم المفتشين من الفئة العمرية ٤١-٥٠ سنة لديهم اتجاه مرتفع (٤٦,٦%)، يليهم الفئة العمرية ٣٠-٤٠ سنة (35.7%)، مما يشير إلى أن المفتشين في منتصف العمر لديهم وعي أعلى بأهمية العوامل العقلية والعلمية في إعداد محاضر التفتيش. الفئة العمرية أقل من ٣٠ سنة لديها أدنى نسبة (0.7%)، ما قد يشير إلى قلة الخبرة أو الوعي لدى المفتشين الأصغر سنًا.

اختبار كا^٢ = 0.744 (Chi-Square) ومستوى المعنوية = ٠,٨٦٣، أي أن العلاقة غير معنوية إحصائيًا، مما يعني أن الفئة العمرية لا تؤثر بشكل كبير على الاتجاهات نحو العوامل العقلية والعلمية.

٢. العلاقة بين المؤهل العلمي واتجاهات المفتشين:

المفتشون الحاصلون على بكالوريوس يشكلون النسبة الأكبر من الاتجاه المرتفع (٤٤,٦%)، يليهم حملة الدبلوم (38.8%). حملة الماجستير يشكلون ١٤,٦%، وحملة الدكتوراه ٢,٠% فقط. اختبار كا^٢ = ١,١٨١ ومستوى المعنوية = ٠,٧٥٨، أي أن العلاقة غير معنوية إحصائيًا، مما يشير إلى أن المؤهل العلمي لا يؤثر بشكل جوهري على الاتجاهات نحو العوامل العقلية والعلمية.

٣. العلاقة بين الوظيفة واتجاهات المفتشين

المفتشون الميدانيون لديهم النسبة الأعلى من الاتجاه المرتفع (٧٠,١%)، مما يشير إلى أن الخبرة الميدانية تساهم في إدراك أهمية العوامل العلمية والعقلية. الممارسون الصحيون (٢٠,٧%) لديهم وعي جيد، بينما الإداريون ورؤساء الأقسام لديهم نسب أقل (٥,١% و ٤,١% على التوالي).

اختبار كا^٢ = ٧,٥٣٠ ومستوى المعنوية = ٠,٠٥٧، مما يشير إلى أن العلاقة تكاد تكون معنوية إحصائيًا. وبالتالي، الوظيفة قد يكون لها تأثير جزئي على الاتجاهات.

٤. العلاقة بين سنوات الخبرة واتجاهات المفتشين

المفتشون الذين لديهم خبرة بين سنة و ٥ سنوات يشكلون النسبة الأكبر من الاتجاه المرتفع (53.4%)، يليهم من لديهم خبرة ١٠ سنوات فأكثر (٢٤,٨%)، ثم من لديهم ٥-١٠ سنوات (١٦,٣%)، وأخيرًا من لديهم أقل من سنة. (5.4%)

اختبار كا^٢ = ١,٠٣٢ ومستوى المعنوية = ٠,٧٩٣، أي أن العلاقة غير معنوية إحصائيًا، مما يعني أن سنوات الخبرة لا تؤثر بشكل كبير على الاتجاهات نحو العوامل العلمية والعقلية.

٥. العلاقة بين الحصول على تدريبات واتجاهات المفتشين

88.8% من المفتشين الحاصلين على تدريبات لديهم اتجاه مرتفع، مقارنة بـ ١١,٢% من غير

الحاصلين على تدريبات. اختبار كا^٢ = ٢,١٠٨ ومستوى المعنوية = ٠,١٤٧، مما يشير إلى أن العلاقة ليست معنوية إحصائيًا ولكنها تقترب من الأهمية.

هذا يعني أن التدريب قد يكون له تأثير على الوعي بالعوامل العلمية والعقلية، لكنه ليس التأثير

الحاسم الوحيد.

٦. العلاقة بين مصادر المعلومات حول اللوائح والأنظمة واتجاهات المفتشين

المفتشون الذين يعتمدون على "المواقع الرسمية لوزارة الصحة" (٣٢,٧%) و"الدورات التدريبية" (٣٣,٣%) لديهم أعلى اتجاه إيجابي. الاعتماد على الإنترنت كمصدر رئيسي نادر جدًا (1.7%) ، مما يشير إلى أن المفتشين يعتمدون على المصادر الرسمية أكثر من المصادر العامة.

اختبار كا^٢ = ٦,١٨٧ ومستوى المعنوية = ٠,٤٠٣ ، مما يشير إلى أن العلاقة غير معنوية إحصائيًا.

التفسير النهائي:

١. لا يوجد تأثير معنوي واضح للعمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، أو مصادر المعلومات على الاتجاهات نحو العوامل العقلية والعلمية المؤثرة في إعداد المحاضر.
٢. الوظيفة قد يكون لها تأثير جزئي، حيث أن المفتشين الميدانيين لديهم وعي أعلى مقارنةً بالإداريين.
٣. التدريب يظهر تأثيرًا ضعيفًا لكنه ليس العامل الحاسم في تشكيل الاتجاهات.
٤. المفتشون يعتمدون بشكل أساسي على الدورات التدريبية والمواقع الرسمية للحصول على المعلومات حول اللوائح والأنظمة.

جدول (٤-٤) علاقة بعض المتغيرات الوظيفية للمبحوثين باتجاهاتهم نحو الأخطاء الشائعة في محاضر التفتيش التي يقوم بها المفتشون، والأسباب الكامنة وراء تلك الأخطاء في إدارة الالتزام - فرع وزارة الصحة بالرياض ٢٠٢٥

المتغيرات	منخفضة		متوسطة		مرتفعة		٢٤	مستوى المعنوية
	عدد	%	عدد	%	عدد	%		
الفئة العمرية								
أقل من ٣٠ سنة من ٣٠ إلى ٤٠ سنة من ٤١ إلى ٥٠ سنة أكثر من ٥٠ سنة الإجمالي	٠	%٠,٠	١	%٧,١	١	%٠,٣	١٠,٢٨٥	*,٠,١٦
			٥	%٣٥,٧	١٠٥	%٣٦,٠		
			٧	%٥٠,٠	١٣٦	%٤٦,٦		
			١	%٧,١	٥٠	%١٧,١		
			١٤	%١٠٠,٠	٢٩٢	%١٠٠,٠		
المؤهل العلمي								
دبلوم بكالوريوس ماجستير دكتوراه الإجمالي	٠	%٠,٠	٥	%٣٥,٧	١١٣	%٣٨,٧	٢,٣٥٩	٠,٥٠١
			٥	%٣٥,٧	١٣١	%٤٤,٩		
			٤	%٢٨,٦	٤٢	%١٤,٤		
			٠	%٠,٠	٦	%٢,١		
			١٤	%١٠٠,٠	٢٩٢	%١٠٠,٠		
الوظيفة								
رئيس قسم/وحدة ممارس صحي (يعمل بالمكتب) إداري مفتش ميداني الإجمالي	٠	%٠,٠	١	%٧,١	١٣	%٤,٥	٧,٦٥٧	٠,٠٥٤
			٣	%٢١,٤	٦٠	%٢٠,٥		
			٣	%٢١,٤	١٤	%٤,٨		
			٧	%٥٠,٠	٢٠٥	%٧٠,٢		
			١٤	%١٠٠,٠	٢٩٢	%١٠٠,٠		
عدد سنوات الخبرة في التفتيش وإدارة الالتزام								
أقل من سنة من سنة وأقل من ٥ سنوات من ٥ وأقل من ١٠ سنوات من ١٠ سنوات فأكثر الإجمالي	٠	%٠,٠	٢	%١٤,٣	١٥	%٥,١	٣,٦٦٣	٠,٣٠٠
			٥	%٣٥,٧	١٥٨	%٥٤,١		
			٢	%١٤,٣	٤٩	%١٦,٨		
			٥	%٣٥,٧	٧٠	%٢٤,٠		
			١٤	%١٠٠,٠	٢٩٢	%١٠٠,٠		
الحصول على تدريبات أو ورش عمل متعلقة بالأنظمة واللوائح الصحية								
نعم لا الإجمالي	٠	%٠,٠	١٢	%٨٥,٧	٢٥٨	%٨٨,٤	٠,٠٩٠	٠,٧٦٤
			٢	%١٤,٣	٣٤	%١١,٦		
			١٤	%١٠٠,٠	٢٩٢	%١٠٠,٠		
من أين تحصل على معلوماتك حول الأنظمة واللوائح؟								
دورات تدريبية المواقع الرسمية بوزارة الصحة الإنترنت الزملاء رئيس القسم/وحدة منسق الوحدة أكثر من مصدر الإجمالي	٠	%٠,٠	٥	%٣٥,٧	٩٤	%٣٢,٢	٣,٣٧٤	٠,٧٦١
			٣	%٢١,٤	٩٩	%٣٣,٩		
			٠	%٠,٠	٥	%١,٧		
			٢	%١٤,٣	١٨	%٦,٢		
			٣	%٢١,٤	٤٤	%١٥,١		
			٠	%٠,٠	١٥	%٥,١		
			١	%٧,١	١٧	%٥,٨		
			١٤	%١٠٠,٠	٢٩٢	%١٠٠,٠		

تحليل العلاقة بين المتغيرات الوظيفية واتجاهات المفتشين نحو الأخطاء الشائعة في محاضر التفتيش والأسباب الكامنة وراءها

يهدف هذا الجدول إلى دراسة العلاقة بين المتغيرات الوظيفية واتجاهات المفتشين نحو الأخطاء الشائعة في محاضر التفتيش والأسباب الكامنة وراءها في إدارة الالتزام بوزارة الصحة بالرياض.

١. العلاقة بين الفئة العمرية واتجاهات المفتشين

معظم المفتشين من الفئة العمرية ٤١-٥٠ سنة لديهم اتجاه مرتفع (٤٦,٦%)، يليهم الفئة ٣٠-٤٠ سنة (36.0%)، مما يشير إلى أن المفتشين في منتصف العمر لديهم وعي أعلى بالأخطاء الشائعة في محاضر التفتيش. الفئة العمرية أقل من ٣٠ سنة لديها أقل نسبة في الاتجاه المرتفع (0.3%)، ما قد يشير إلى قلة الخبرة لديهم في التعرف على الأخطاء الشائعة.

اختبار كا^٢ = 10.285 (Chi-Square) ومستوى المعنوية = ٠,٠١٦، مما يدل على أن العلاقة معنوية إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من ٠,٠٥، أي أن العمر له تأثير معنوي على اتجاهات المفتشين نحو الأخطاء الشائعة. مع التقدم في العمر، يزداد التجربة العملية والفهم العميق للأنظمة واللوائح، مما يؤدي إلى زيادة الوعي بالأخطاء الشائعة في محاضر التفتيش.

٢. العلاقة بين المؤهل العلمي واتجاهات المفتشين:

حملة البكالوريوس يشكلون النسبة الأكبر في الاتجاه المرتفع (٤٤,٩%)، يليهم حملة الدبلوم (38.7%). حملة الماجستير يمثلون ١٤,٤%، بينما حملة الدكتوراه أقل نسبة (2.1%).

اختبار كا^٢ = ٢,٣٥٩ ومستوى المعنوية = ٠,٥٠١، مما يشير إلى أن العلاقة غير معنوية إحصائياً، أي أن المؤهل العلمي لا يؤثر بشكل جوهري على الاتجاهات نحو الأخطاء الشائعة في محاضر التفتيش. المؤهل العلمي وحده لا يُحدد الوعي بالأخطاء الشائعة، حيث أن الإدراك بالأخطاء يرتبط أكثر بـ الخبرة العملية والتدريب الميداني.

٣. العلاقة بين الوظيفة واتجاهات المفتشين:

المفتشون الميدانيون لديهم أعلى نسبة اتجاه مرتفع (٧٠,٢%)، يليهم الممارسون الصحيون (20.5%)، مما يعكس أن المفتشين الميدانيين هم الأكثر إدراكاً للأخطاء الشائعة في محاضر التفتيش. الإداريون ورؤساء الأقسام لديهم نسب أقل (٤,٨% و ٤,٥% على التوالي).

اختبار كا^٢ = ٧,٦٥٧ ومستوى المعنوية = ٠,٠٥٤، مما يشير إلى أن العلاقة قريبة من المعنوية. المفتشون الميدانيون يواجهون الأخطاء بشكل عملي ومستمر، مما يجعلهم أكثر وعياً بها مقارنة بالإداريين ورؤساء الأقسام.

٤. العلاقة بين سنوات الخبرة واتجاهات المفتشين:

المفتشون الذين لديهم خبرة من سنة وأقل من ٥ سنوات يمثلون النسبة الأكبر في الاتجاه المرتفع (٥٤,١%)، يليهم أصحاب الخبرة ١٠ سنوات فأكثر (24.0%). ذوو الخبرة الأقل من سنة لديهم أدنى نسبة (5.1%).

اختبار كا^٢ = ٣,٦٦٣ ومستوى المعنوية = ٠,٣٠٠، أي أن العلاقة غير معنوية إحصائياً، مما يعني أن سنوات الخبرة لا تؤثر بشكل واضح على الاتجاهات نحو الأخطاء الشائعة. لا يمكن اعتبار عدد سنوات الخبرة فقط كمحدد رئيسي في وعي المفتشين بالأخطاء، بل قد يكون التدريب العملي والتفاعل مع الحالات المختلفة أكثر تأثيراً.

٥. العلاقة بين التدريب واتجاهات المفتشين:

88.4% من المفتشين الحاصلين على تدريبات لديهم اتجاه مرتفع، مقارنة بـ ١١,٦% من غير الحاصلين على تدريبات.

اختبار كا^٢ = ٠,٠٩٠ ومستوى المعنوية = ٠,٧٦٤، مما يشير إلى أن العلاقة غير معنوية، مما يعني أن التدريب لا يُعتبر عاملاً رئيسياً في تشكيل الوعي بالأخطاء الشائعة في محاضر التفتيش. على الرغم من أن التدريب يساعد في تحسين المعرفة النظرية، إلا أن الوعي الحقيقي بالأخطاء يتطلب خبرة ميدانية وتفاعلاً عملياً.

٦. العلاقة بين مصادر المعلومات حول الأنظمة واللوائح واتجاهات المفتشين

المفتشون الذين يعتمدون على المواقع الرسمية لوزارة الصحة (٣٣,٩%) والدورات التدريبية (٣٢,٢%) لديهم أعلى اتجاه مرتفع. الاعتماد على الإنترنت نادر جداً (١,٧%)، مما يدل على أن المفتشين يفضلون المصادر الرسمية.

اختبار كا^٢ = ٣,٣٧٤ ومستوى المعنوية = ٠,٧٦١، مما يشير إلى أن العلاقة غير معنوية إحصائياً. الحصول على المعلومات من مصادر رسمية ودورات تدريبية يزيد الوعي بالأخطاء الشائعة، لكنه ليس العامل الوحيد، حيث أن الممارسة العملية تظل الأكثر تأثيراً.

التفسير النهائي:

١. العمر هو المتغير الوحيد الذي له تأثير معنوي على اتجاهات المفتشين نحو الأخطاء الشائعة، حيث يزداد الوعي بها مع التقدم في العمر.

٢. الوظيفة قد يكون لها تأثير طفيف، حيث أن المفتشين الميدانيين لديهم وعي أكبر بالأخطاء مقارنة بالإداريين.

٣. المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، التدريب، ومصدر المعلومات ليس لها تأثير معنوي على الاتجاهات نحو الأخطاء الشائعة.

٤. المفتشون يعتمدون على المصادر الرسمية مثل المواقع الإلكترونية والدورات التدريبية للحصول على معلوماتهم حول اللوائح والأنظمة.

بشكل عام، الفئة العمرية والوظيفة هما العاملان الأهم في تحديد إدراك المفتشين للأخطاء الشائعة في محاضر التفتيش، بينما التدريب والتعليم لا يشكلان فارقاً جوهرياً.

جدول (٤-٥) علاقة بعض المتغيرات الوظيفية للمبحوثين باتجاهاتهم نحو تأثير معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة على جودة وكفاءة أدائهم في العمل بإدارة الالتزام - فرع وزارة الصحة بالرياض ٢٠٢٥

المتغيرات	منخفضة		متوسطة		مرتفعة		٢٤	مستوى المعنوية
	عدد	%	عدد	%	عدد	%		
الفئة العمرية								
أقل من ٣٠ سنة من ٣٠ إلى ٤٠ سنة من ٤١ إلى ٥٠ سنة أكثر من ٥٠ سنة الإجمالي	٠	%٠,٠	٠	%٠,٠	٢	%٠,٧	٢,٦٢٦	٠,٥٤٢
	٠	%٠,٠	٦	%٦٠,٠	١٠٤	%٣٥,١		
	٠	%٠,٠	٣	%٣٠,٠	١٤٠	%٤٧,٣		
	٠	%٠,٠	١	%١٠,٠	٥٠	%١٦,٩		
	٠	%٠,٠	١٠	%١٠٠,٠	٢٩٦	%١٠٠,٠		
المؤهل العلمي								
دبلوم بكالوريوس ماجستير دكتوراه الإجمالي	٠	%٠,٠	١	%١٠,٠	117	%٣٩,٥	٥,٥٠٤	٠,١٣٨
	٠	%٠,٠	٨	%٨٠,٠	١٢٨	%٤٣,٢		
	٠	%٠,٠	١	%١٠,٠	٤٥	%١٥,٢		
	٠	%٠,٠	٠	%٠,٠	٦	%٢,٠		
	٠	%٠,٠	١٠	%١٠٠,٠	٢٩٦	%١٠٠,٠		
الوظيفة								
رئيس قسم/وحدة ممارس صحي (يعمل بالمكتب) إداري مفتش ميداني الإجمالي	٠	%٠,٠	٠	%٠,٠	١٤	%٤,٧	١٣,٣١٦	**٠,٠٠٤
	٠	%٠,٠	٣	%٣٠,٠	٦٠	%٢٠,٣		
	٠	%٠,٠	٣	%٣٠,٠	١٤	%٤,٧		
	٠	%٠,٠	٤	%٤٠,٠	٢٠٨	%٧٠,٣		
	٠	%٠,٠	١٤	%١٠٠,٠	٢٩٦	%١٠٠,٠		
عدد سنوات الخبرة في التفتيش وإدارة الالتزام								
أقل من سنة من سنة وأقل من ٥ سنوات من ٥ وأقل من ١٠ سنوات من ١٠ سنوات فأكثر الإجمالي	٠	%٠,٠	٣	%٣٠,٠	١٤	%٤,٧	١٤,١٦٠	**٠,٠٠٣
	٠	%٠,٠	٣	%٣٠,٠	١٦٠	%٥٤,١		
	٠	%٠,٠	٣	%٣٠,٠	٤٨	%١٦,٢		
	٠	%٠,٠	١	%١٠,٠	٧٤	%٢٥,٠		
	٠	%٠,٠	١٠	%١٠٠,٠	٢٩٦	%١٠٠,٠		
الحصول على تدريبات أو ورش عمل متعلقة بالأنظمة واللوائح الصحية								
نعم لا الإجمالي	٠	%٠,٠	٦	%٦٠,٠	٢٦٤	%٨٩,٢	٧,٩٣٩	**٠,٠٠٥
	٠	%٠,٠	٤	%٤٠,٠	٣٢	%١٠,٨		
	٠	%٠,٠	١٠	%١٠٠,٠	٢٩٦	%١٠٠,٠		
من أين تحصل على معلوماتك حول الأنظمة واللوائح؟								
دورات تدريبية المواقع الرسمية بوزارة الصحة الإنترنت الزملاء رئيس القسم/وحدة منسق الوحدة أكثر من مصدر الإجمالي	٠	%٠,٠	٣	%٣٠,٠	٩٦	%٣٢,٤	١٠,٢٣٧	٠,١١٥
	٠	%٠,٠	٣	%٣٠,٠	٩٩	%٣٣,٤		
	٠	%٠,٠	٠	%٠,٠	٥	%١,٧		
	٠	%٠,٠	٣	%٣٠,٠	١٧	%٥,٧		
	٠	%٠,٠	١	%١٠,٠	٦٤	%١٥,٥		
	٠	%٠,٠	٠	%٠,٠	١٥	%٥,١		
	٠	%٠,٠	٠	%٠,٠	١٨	%٦,١		
	٠	%٠,٠	١٠	%١٠٠,٠	٢٩٦	%١٠٠,٠		

الجدول المذكور في الدراسة يوضح علاقة بعض المتغيرات الوظيفية للمبحوثين باتجاهاتهم نحو تأثير معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة على جودة وكفاءة أدائهم في العمل بإدارة الالتزام في فرع وزارة الصحة بالرياض لعام ٢٠٢٥. فيما يلي تفسير دقيق للجدول:

١. الفئة العمرية:

يوضح الجدول توزيع المبحوثين حسب الفئة العمرية وتأثير ذلك على تقييمهم لمعرفتهم بالأنظمة واللوائح. من ٣٠ إلى ٤٠ سنة: أكبر نسبة من المبحوثين (٦٠%) لديهم تقييم متوسط لمعرفة اللوائح، في حين أن ٣٥,١% لديهم تقييم مرتفع. من ٤١ إلى ٥٠ سنة 47.3%: من المبحوثين ضمن هذه الفئة لديهم تقييم مرتفع. أكثر من ٥٠ سنة 16.9%: لديهم تقييم مرتفع، ما يعكس أن نسبة قليلة من كبار السن يشعرون بتأثير عالٍ لمعرفتهم باللوائح على أدائهم.

اختبار كا ٢ (2.626) يشير إلى أنه لا توجد دلالة إحصائية واضحة (قيمة) $p=0.542 > 0.05$ ، مما يعني أن الفئة العمرية ليست لها تأثير معنوي على تقييم المعرفة باللوائح.

٢. المؤهل العلمي:

دبلوم 39.5%: لديهم تقييم مرتفع. بكالوريوس: النسبة الأعلى (٤٣,٢%) مع تقييم مرتفع. ماجستير ودكتوراه: النسب قليلة جدًا، مع ١٥,٢% من الحاصلين على الماجستير و٢% فقط من الحاصلين على الدكتوراه.

اختبار كا ٢ (5.504) يشير إلى أن هناك علاقة ضعيفة (قيمة) $p=0.138 > 0.05$ بين المؤهل العلمي والتقييمات، مما يعني أن المؤهل العلمي ليس له تأثير كبير على اتجاهات المبحوثين.

٣. الوظيفة:

المفتش الميداني: النسبة الأكبر (٧٠,٣%) من المفتشين الميدانيين لديهم تقييم مرتفع. رئيس قسم/وحدة: 4.7% فقط لديهم تقييم مرتفع. إداري وممارس صحي: لم يظهروا نتائج ملحوظة في التقييمات المرتفعة. اختبار كا ٢ (13.316) يشير إلى أن هناك دلالة إحصائية قوية (قيمة) $p=0.004 < 0.05$ على أن الوظيفة تؤثر على مستوى تقييم المعرفة بالأنظمة، حيث أن المفتشين الميدانيين أظهروا تقييمات أعلى بشكل ملحوظ.

٤. عدد سنوات الخبرة في التفتيش وإدارة الالتزام:

من سنة وأقل من ٥ سنوات: أعلى نسبة من المبحوثين (٥٤,١%) لديهم تقييم مرتفع. من ٥ إلى ١٠ سنوات 16.2%: فقط لديهم تقييم مرتفع. أكثر من ١٠ سنوات 25%: من هذه الفئة لديهم تقييم مرتفع. اختبار كا ٢ (14.160) يشير إلى دلالة إحصائية قوية (قيمة) $p=0.003 < 0.05$ ، مما يعني أن الخبرة تؤثر بشكل واضح على تقييم المعرفة بالأنظمة، حيث أن العاملين ذوي الخبرة القصيرة أظهروا تقييمات مرتفعة.

٥. الحصول على تدريبات أو ورش عمل متعلقة بالأنظمة واللوائح الصحية:

نعم 89.2% من المبحوثين الذين حصلوا على تدريبات لديهم تقييم مرتفع. لا 10.8% فقط من الذين لم يحصلوا على تدريبات لديهم تقييم مرتفع.

اختبار كا^٢ (7.939) يشير إلى وجود دلالة إحصائية قوية (قيمة) $p=0.005 < 0.05$ ، مما يدل

على أن الحصول على تدريبات أو ورش عمل له تأثير كبير على مستوى تقييم المعرفة بالأنظمة.

٦. من أين تحصل على معلوماتك حول الأنظمة واللوائح؟:

دورات تدريبية والمواقع الرسمية بوزارة الصحة :يمثل كل منهما حوالي ٣٣,٤% و ٣٢,٤% من المبحوثين، وهم أكثر من غيرهم الذين يحصلون على معلومات من هذه المصادر .

اختبار كا^٢ (10.237) يشير إلى أن المصادر التي يحصل منها المبحوثين على المعلومات ليست

ذات دلالة إحصائية كبيرة (قيمة) $p=0.115 > 0.05$ ، مما يعني أن تأثير مصادر المعلومات لا

يظهر بشكل بارز في تقييماتهم.

التفسير النهائي:

• توجد تأثيرات معنوية قوية للمؤشرات الوظيفية مثل الوظيفة وسنوات الخبرة والتدريب على تقييم

المبحوثين لمعرفتهم بالأنظمة واللوائح.

• الفئة العمرية والمؤهل العلمي وطرق الحصول على المعلومات لم تظهر تأثيرًا معنويًا كبيرًا في

اتجاهاتهم.

جدول (٤-٦) علاقة بعض المتغيرات الوظيفية للمبحوثين باتجاهاتهم نحو تأثير المعرفة باللوائح والأنظمة على قدرة المفتشين على اسناد المخالفات إلى مواد اللوائح والأنظمة المعمول بها في وزارة الصحة بإدارة الالتزام - فرع وزارة الصحة بالرياض ٢٠٢٥

مستوى المعنوية	٢١٤	مرتفعة		متوسطة		منخفضة		المتغيرات
		%	عدد	%	عدد	%	عدد	
الفئة العمرية								
٠,٤٣٩	٢,٧٠٦	٠,٧%	٢	٠,٠%	٠	٠,٠%	٠	أقل من ٣٠ سنة
		٣٤,٨%	١٠٠	٥٢,٦%	١٠	٠,٠%	٠	من ٣٠ إلى ٤٠ سنة
		٤٧,٧%	١٣٧	٣١,٦%	٦	٠,٠%	٠	من ٤١ إلى ٥٠ سنة
		١٦,٧%	٤٨	١٥,٨%	٣	٠,٠%	٠	أكثر من ٥٠ سنة
		١٠٠,٠%	٢٨٧	١٠٠,٠%	١٩	٠,٠%	٠	الإجمالي
المؤهل العلمي								
٠,٤٠١	٢,٩٤٠	٣٩,٤%	١١٣	٢٦,٣%	٥	٠,٠%	٠	دبلوم
		٤٤,٣%	١٢٧	٤٧,٤%	٩	٠,٠%	٠	بكالوريوس
		١٤,٣%	٤١	٢٦,٣%	٥	٠,٠%	٠	ماجستير
		٢,١%	٦	٠,٠%	٠	٠,٠%	٠	دكتوراه
		١٠٠,٠%	٢٨٧	١٠٠,٠%	١٩	٠,٠%	٠	الإجمالي
الوظيفة								
٠,١٤٢	٥,٤٤٨	٤,٩%	١٤	٠,٠%	٠	٠,٠%	٠	رئيس قسم/وحدة
		٢٠,٢%	٥٨	٢٦,٣%	٥	٠,٠%	٠	ممارس صحي (يعمل بالمكتب)
		٤,٩%	١٤	١٥,٨%	٣	٠,٠%	٠	إداري
		٧٠,٠%	٢٠١	٥٧,٩%	١١	٠,٠%	٠	مفتش ميداني
		١٠٠,٠%	٢٨٧	١٠٠,٠%	١٩	٠,٠%	٠	الإجمالي
عدد سنوات الخبرة في التفتيش وإدارة الالتزام								
٠,٢٥٥	٤,٠٥٩	٤,٩%	١٤	١٥,٨%	٣	٠,٠%	٠	أقل من سنة
		٥٣,٧%	١٥٤	٤٧,٤%	٩	٠,٠%	٠	من سنة وأقل من ٥ سنوات
		١٦,٧%	٤٨	١٥,٨%	٣	٠,٠%	٠	من ٥ وأقل من ١٠ سنوات
		٢٤,٧%	٧١	٢١,٠%	٤	٠,٠%	٠	من ١٠ سنوات فأكثر
		١٠٠,٠%	٢٨٧	١٠٠,٠%	١٩	٠,٠%	٠	الإجمالي
الحصول على تدريبات أو ورش عمل متعلقة بالأنظمة واللوائح الصحية								
*٠,٠٤٢	٤,١٣٢	٨٩,٢%	٢٥٦	٧٣,٧%	١٤	٠,٠%	٠	نعم
		١٠,٨%	٣١	٢٦,٣%	٥	٠,٠%	٠	لا
		١٠٠,٠%	٢٨٧	١٠٠,٠%	١٩	٠,٠%	٠	الإجمالي
من أين تحصل على معلوماتك حول الأنظمة واللوائح؟								
٠,٠٦٧	١١,٧٧٢	٣٢,٤%	٩٣	٣١,٦%	٦	٠,٠%	٠	دورات تدريبية
		٣٣,١%	٩٥	٣٦,٨%	٧	٠,٠%	٠	المواقع الرسمية بوزارة الصحة
		١,٤%	٤	٥,٣%	١	٠,٠%	٠	الإنترنت
		٥,٦%	١٦	٢١,١%	٤	٠,٠%	٠	الزملاء
		١٦,٠%	٤٦	٥,٣%	١	٠,٠%	٠	رئيس القسم/وحدة
		٥,٢%	١٥	٠,٠%	٠	٠,٠%	٠	منسق الوحدة
		٦,٣%	١٨	٠,٠%	٠	٠,٠%	٠	أكثر من مصدر
		١٠٠,٠%	٢٨٧	١٠٠,٠%	١٩	٠,٠%	٠	الإجمالي

الجدول (٤-٦) يوضح علاقة بعض المتغيرات الوظيفية للمبحوثين باتجاهاتهم نحو تأثير معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة على قدرتهم على إسناد المخالفات إلى مواد اللوائح والأنظمة المعمول بها في وزارة الصحة بإدارة الالتزام، فرع وزارة الصحة بالرياض لعام ٢٠٢٥. فيما يلي تفسير الجدول:

١. الفئة العمرية:

من ٣٠ إلى ٤٠ سنة: أكبر نسبة (٥٢,٦%) لديهم تقييم متوسط، بينما ٣٤,٨% لديهم تقييم مرتفع. من ٤١ إلى ٥٠ سنة 47.7%: لديهم تقييم مرتفع. أكثر من ٥٠ سنة 16.7%: لديهم تقييم مرتفع، ما يشير إلى أن القليل من كبار السن يعتقدون أن معرفتهم باللوائح تؤثر بشكل كبير على قدرتهم على إسناد المخالفات.

اختبار كا ٢ (2.706) يشير إلى أن الفئة العمرية لا تؤثر بشكل معنوي على قدرة المفتشين على إسناد المخالفات (قيمة). $p = 0.439 > 0.05$

٢. المؤهل العلمي:

دبلوم 39.4%: من الحاصلين على دبلوم لديهم تقييم مرتفع. بكالوريوس 44.3%: من الحاصلين على بكالوريوس لديهم تقييم مرتفع. ماجستير ودكتوراه 14.3%: و ٢,١% لديهم تقييم مرتفع على التوالي. اختبار كا ٢ (2.940) يشير إلى أن المؤهل العلمي ليس له تأثير معنوي واضح (قيمة $p = 0.401 > 0.05$) على قدرة المفتشين في إسناد المخالفات.

٣. الوظيفة:

مفتش ميداني 70.0%: من المفتشين الميدانيين لديهم تقييم مرتفع. ممارس صحي (يعمل بالمكتب): 20.2% لديهم تقييم مرتفع. رئيس قسم/وحدة وإداري: أعداد قليلة لديهم تقييم مرتفع. اختبار كا ٢ (5.448) يشير إلى أن الوظيفة تؤثر بشكل غير معنوي على قدرة المفتشين في إسناد المخالفات (قيمة). $p = 0.142 > 0.05$

٤. عدد سنوات الخبرة في التفتيش وإدارة الالتزام:

من سنة وأقل من ٥ سنوات 53.7%: من هذه الفئة لديهم تقييم مرتفع. من ٥ إلى ١٠ سنوات 16.7%: لديهم تقييم مرتفع. من ١٠ سنوات فأكثر 24.7%: لديهم تقييم مرتفع. اختبار كا ٢ (4.059) يشير إلى عدم وجود تأثير معنوي واضح للخبرة (قيمة $p = 0.255 > 0.05$) على قدرة المفتشين على إسناد المخالفات.

٥. الحصول على تدريبات أو ورش عمل متعلقة بالأنظمة واللوائح الصحية:

نعم 89.2%: من المبحوثين الذين حصلوا على تدريبات لديهم تقييم مرتفع. لا 10.8%: فقط من الذين لم يحصلوا على تدريبات لديهم تقييم مرتفع.

اختبار كا ٢ (4.132) يشير إلى وجود دلالة إحصائية معنوية (قيمة $p = 0.042 < 0.05$)، مما يدل على أن الحصول على تدريبات له تأثير قوي على قدرة المفتشين على إسناد المخالفات إلى اللوائح.

٦. من أين تحصل على معلوماتك حول الأنظمة واللوائح؟:

دورات تدريبية والمواقع الرسمية بوزارة الصحة: كل منهما يمثل حوالي ٣٣,١% و ٣٢,٤% من المبحوثين. الإنترنت والزملاء: نسب أقل، حيث أن ١,٤% فقط يحصلون على معلومات من الإنترنت و ٥,٦% من الزملاء.

اختبار كا ٢ (11.772) يشير إلى أن مصادر المعلومات لا تظهر تأثيرًا معنويًا كبيرًا (قيمة $p = 0.05 > 0.067$ على قدرة المفتشين في إسناد المخالفات).

التفسير النهائي:

- التأثيرات المعنوية الأكثر وضوحًا تظهر في الحصول على تدريبات أو ورش عمل متعلقة بالأنظمة واللوائح الصحية، حيث أن التدريب يعزز بشكل كبير قدرة المفتشين على إسناد المخالفات إلى مواد اللوائح.
- الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة وطرق الحصول على المعلومات لم تظهر تأثيرًا معنويًا كبيرًا في هذا السياق.

جدول (٤-٧) علاقة بعض المتغيرات الوظيفية للمبحوثين باتجاهاتهم نحو كيفية تقليل الأخطاء في إعداد محاضر التفتيش، والحلول العملية التي يمكن تطبيقها لتحسين جودة المحاضر في إدارة الالتزام – فرع وزارة الصحة بالرياض ٢٠٢٥

المتغيرات	منخفضة		متوسطة		مرتفعة		كا	مستوى المعنوية
	عدد	%	عدد	%	عدد	%		
الفئة العمرية								
أقل من ٣٠ سنة من ٣٠ إلى ٤٠ سنة من ٤١ إلى ٥٠ سنة أكثر من ٥٠ سنة الإجمالي	٠	%٠,٠	٠	%٠,٠	٢	%٠,٧	٥,١٥٦	٠,٥٢٤
	٠	%٠,٠	١٤	%٥٣,٨	٩٦	%٣٤,٤		
	١	%١٠٠,٠	٩	%٣٤,٦	١٣٣	%٤٧,٧		
	٠	%٠,٠	٣	%١١,٥	٤٨	%١٧,٢		
	١	%١٠٠,٠	٢٦	%١٠٠,٠	٢٧٩	%١٠٠,٠		
المؤهل العلمي								
دبلوم	٠	%٠,٠	٦	%٢٣,١	١١٢	%٤٠,١	٩,٠٨٤	٠,١٦٩
بكالوريوس	٠	%٠,٠	١٥	%٥٧,٧	١٢١	%٤٣,٤		
ماجستير	١	%١٠٠,٠	٤	%١٥,٤	٤١	%١٤,٧		
دكتوراه	٠	%٠,٠	١	%٣,٨	٥	%١,٨		
الإجمالي	١	%١٠٠,٠	٢٦	%١٠٠,٠	٢٧٩	%١٠٠,٠		
الوظيفة								
رئيس قسم/وحدة	١	%١٠٠,٠	٠	%٠,٠	١٣	%٤,٧	٢٢,٣٦٤	*٠,٠٠١
ممارس صحي (يعمل بالمكتب)	٠	%٠,٠	٥	%١٩,٢	٥٨	%٢٠,٨		
إداري	٠	%٠,٠	٢	%٧,٧	١٥	%٥,٤		
مفتش ميداني	٠	%٠,٠	١٩	%٧٣,١	١٩٣	%٦٩,٢		
الإجمالي	١	%١٠٠,٠	٢٦	%١٠٠,٠	٢٧٩	%١٠٠,٠		
عدد سنوات الخبرة في التفتيش وإدارة الالتزام								
أقل من سنة	٠	%٠,٠	٣	%١١,٥	١٤	%٥,٠	٥,٣٧٥	٠,٤٩٧
من سنة وأقل من ٥ سنوات	٠	%٠,٠	١٣	%٥٠,٠	١٥٠	%٥٣,٨		
من ٥ وأقل من ١٠ سنوات	٠	%٠,٠	٥	%١٩,٢	٤٦	%١٦,٥		
من ١٠ سنوات فأكثر	١	%١٠٠,٠	٥	%١٩,٢	٦٩	%٢٤,٧		
الإجمالي	١	%١٠٠,٠	٢٦	%١٠٠,٠	٢٧٩	%١٠٠,٠		
الحصول على تدريبات أو ورش عمل متعلقة بالأنظمة واللوائح الصحية								
نعم	١	%١٠٠,٠	٢٣	%٨٨,٥	٢٤٦	%٨٨,٢	٠,١٣٦	٠,٩٣٤
لا	٠	%٠,٠	٣	%١١,٥	٣٣	%١١,٨		
الإجمالي	١	%١٠٠,٠	٢٦	%١٠٠,٠	٢٧٩	%١٠٠,٠		
من أين تحصل على معلوماتك حول الأنظمة واللوائح؟								
دورات تدريبية	٠	%٠,٠	٨	%٣٠,٨	٩١	%٣٢,٦	٢٥,٧٣٣	*٠,٠١٢
المواقع الرسمية بوزارة الصحة	٠	%٠,٠	١٢	%٤٦,٢	٩٠	%٣٢,٣		
الإنترنت	٠	%٠,٠	٢	%٧,٧	٣	%١,١		
الزملاء	1	%١٠٠,٠	١	%٣,٨	١٨	%٦,٥		
رئيس القسم/وحدة	٠	%٠,٠	٣	%١١,٥	٤٤	%١٥,٨		
منسق الوحدة	٠	%٠,٠	٠	%٠,٠	١٥	%٥,٤		
أكثر من مصدر	٠	%٠,٠	٠	%٠,٠	١٨	%٦,٥		
الإجمالي	١	%١٠٠,٠	٢٦	%١٠٠,٠	٢٧٩	%١٠٠,٠		

الجدول (٤-٧) يوضح علاقة بعض المتغيرات الوظيفية للمبحوثين باتجاهاتهم نحو كيفية تقليل الأخطاء في إعداد محاضر التفتيش، والحلول العملية التي يمكن تطبيقها لتحسين جودة المحاضر في إدارة الالتزام - فرع وزارة الصحة بالرياض لعام ٢٠٢٥.

فيما يلي التفسير الدقيق للجدول:

١. الفئة العمرية:

من ٣٠ إلى ٤٠ سنة 34.4%: من هذه الفئة لديهم تقييم مرتفع، بينما ٥٣,٨% لديهم تقييم متوسط. من ٤١ إلى ٥٠ سنة 47.7%: لديهم تقييم مرتفع. أكثر من ٥٠ سنة 17.2%: لديهم تقييم مرتفع.

اختبار كا ٢ (5.156) يشير إلى أن الفئة العمرية ليس لها تأثير معنوي واضح على كيفية تقليل الأخطاء في إعداد المحاضر (قيمة). $p = 0.524 > 0.05$

٢. المؤهل العلمي:

دبلوم 40.1%: لديهم تقييم مرتفع. بكالوريوس 43.4%: لديهم تقييم مرتفع. ماجستير 14.7%: لديهم تقييم مرتفع. دكتوراه 1.8%: لديهم تقييم مرتفع.

اختبار كا ٢ (9.084) يظهر أن المؤهل العلمي ليس له تأثير معنوي واضح (قيمة $p = 0.169 > 0.05$) على كيفية تقليل الأخطاء في إعداد المحاضر.

٣. الوظيفة:

مفتش ميداني 69.2%: لديهم تقييم مرتفع، بينما ٧٣,١% لديهم تقييم متوسط. ممارس صحي (يعمل بالمكتب) 20.8%: لديهم تقييم مرتفع. إداري 5.4%: لديهم تقييم مرتفع. رئيس قسم/وحدة 4.7%: فقط لديهم تقييم مرتفع.

اختبار كا ٢ (22.364) يظهر تأثير معنوي واضح على كيفية تقليل الأخطاء في إعداد المحاضر (قيمة $p = 0.001 < 0.05$) ، حيث يظهر أن مفتشي الميدان هم الأكثر قدرة على تقديم حلول لتحسين جودة المحاضر.

٤. عدد سنوات الخبرة في التفتيش وإدارة الالتزام:

من سنة وأقل من ٥ سنوات 53.8%: من هذه الفئة لديهم تقييم مرتفع. من ٥ إلى ١٠ سنوات 16.5%: لديهم تقييم مرتفع. من ١٠ سنوات فأكثر 24.7%: لديهم تقييم مرتفع.

اختبار كا ٢ (5.375) يشير إلى أن عدد سنوات الخبرة ليس له تأثير معنوي على كيفية تقليل الأخطاء في إعداد المحاضر (قيمة). $p = 0.497 > 0.05$

٥. الحصول على تدريبات أو ورش عمل متعلقة بالأنظمة واللوائح الصحية:

نعم 88.2% :من الذين حصلوا على تدريبات لديهم تقييم مرتفع. لا 11.8% :فقط من الذين لم يحصلوا على تدريبات لديهم تقييم مرتفع.

اختبار كا ٢ (0.136) يشير إلى عدم وجود تأثير معنوي على كيفية تقليل الأخطاء في إعداد المحاضر (قيمة). $p = 0.934 > 0.05$

٦. من أين تحصل على معلوماتك حول الأنظمة واللوائح؟:

دورات تدريبية 32.6% :من المبحوثين الذين يحصلون على معلومات من الدورات التدريبية لديهم تقييم مرتفع. المواقع الرسمية بوزارة الصحة 32.3% :من المبحوثين يحصلون على معلومات من المواقع الرسمية، وهناك ٤٦,٢% يحصلون على معلومات من المواقع الرسمية. الإنترنت والزملاء :أقل نسبة من المبحوثين يعتمدون على الإنترنت (١,١%) أو الزملاء. (6.5%) .

اختبار كا ٢ (25.733) يظهر أن مصادر المعلومات لها تأثير معنوي واضح على كيفية تقليل الأخطاء (قيمة) $p = 0.012 < 0.05$ ، مما يعني أن الذين يحصلون على معلومات من الدورات التدريبية والمواقع الرسمية بوزارة الصحة هم الأكثر قدرة على تقليل الأخطاء.

التفسير النهائي:

- أهم النتائج هي أن الوظيفة (خصوصًا المفتشين الميدانيين) ومصادر المعلومات (مثل الدورات التدريبية والمواقع الرسمية) تؤثر بشكل معنوي على كيفية تقليل الأخطاء في إعداد المحاضر.
- الفئة العمرية والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة والحصول على التدريبات لم تظهر تأثيرًا معنويًا واضحًا في هذا السياق.

القسم الثالث: التحقق من الفرضيات:

فروض الدراسة Study Hypothesis:

الفرض الأول: هناك علاقة إيجابية بين القدرات العقلية والعلمية لموظفي إدارة الالتزام وجودة محاضر التفتيش التي يقومون بإعدادها.

جدول رقم (٤-٨): معامل تحليل الانحدار الخطي المتعدد

العلاقة بين القدرات العقلية والعلمية لموظفي إدارة الالتزام وجودة محاضر التفتيش التي يقومون بإعدادها

المتغير التابع	المتغيرات المتنبئة (المفسرة)	بيتا المعيارية (B)	قيمة ت (t)	R	R ²	قيمة ف (F)	دلالة ف (Sig.)
القدرات العقلية والعلمية	جودة محاضر التفتيش	٠,٦٥٩	١٥,٢٩٤	٠,٦٥٩	٠,٤٣٥	٢٣٣,٨٩٦	٠,٠٠٠**

Dependent Variable: القدرات العقلية والعلمية

Predictors: (Constant), جودة محاضر التفتيش

تحليل نتائج معامل تحليل الانحدار الخطي المتعدد

يهدف هذا التحليل إلى دراسة العلاقة بين القدرات العقلية والعلمية لموظفي إدارة الالتزام ومدى تأثيرها على جودة محاضر التفتيش التي يقومون بإعدادها. وفيما يلي تفسير تفصيلي للنتائج الواردة في الجدول:

١. معامل بيتا المعياري (B = 0.659)

- يشير معامل بيتا المعياري إلى قوة تأثير جودة محاضر التفتيش على القدرات العقلية والعلمية لموظفي إدارة الالتزام.
- قيمة 0.659 تعني أن هناك تأثيرًا إيجابيًا قويًا، أي أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في جودة المحاضر تقابلها زيادة بمقدار 0.659 في القدرات العقلية والعلمية.

٢. قيمة ت (t = 15.294)

- تعكس هذه القيمة مدى معنوية التأثير الإحصائي للمتغير المستقل (جودة المحاضر) على المتغير التابع (القدرات العقلية والعلمية).
- نظرًا لأن قيمة t كبيرة (15.294)، فإن ذلك يشير إلى أن التأثير ذو دلالة إحصائية، أي أن العلاقة بين المتغيرين ليست ناتجة عن الصدفة.

٣. معامل الارتباط (R = 0.659)

- يعبر معامل الارتباط عن قوة العلاقة بين المتغيرات.
- قيمة 0.659 تعني أن العلاقة بين جودة المحاضر والقدرات العقلية والعلمية قوية وإيجابية.
- ٤. معامل التحديد ($R^2 = 0.435$)

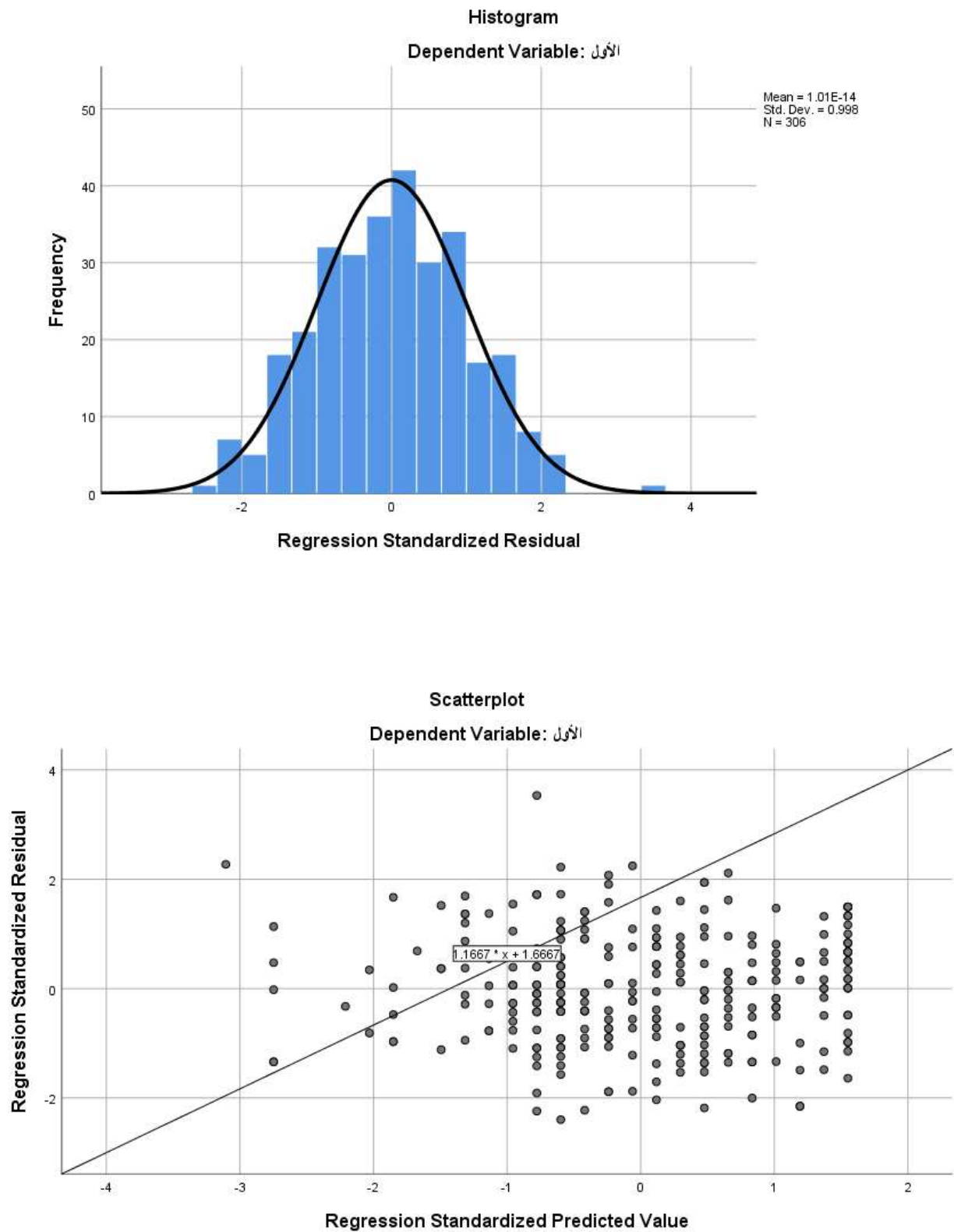
- يمثل معامل التحديد نسبة التباين المفسر في المتغير التابع (القدرات العقلية والعلمية) بسبب المتغير المستقل (جودة المحاضر).
- قيمة 0.435 تعني أن 43.5% من التغيرات في القدرات العقلية والعلمية لموظفي إدارة الالتزام يمكن تفسيرها من خلال جودة محاضر التفتيش.
- ٥. قيمة ف ($F = 233.896$) والدلالة الإحصائية ($\text{Sig.} = 0.000$)

- اختبار F يستخدم للتحقق مما إذا كانت العلاقة بين المتغير المستقل والتابع ذات دلالة إحصائية.
- القيمة $F = 233.896$ مرتفعة جدًا، مما يدل على أن النموذج مناسب إحصائيًا.
- الدلالة الإحصائية ($\text{Sig.} = 0.000$) أقل من 0.05، مما يعني أن التأثير معنوي للغاية.

التفسير العلمي:

- هناك علاقة إيجابية قوية بين جودة محاضر التفتيش والقدرات العقلية والعلمية لموظفي إدارة الالتزام.
- كلما تحسنت جودة المحاضر، زادت القدرات العلمية والعقلية للمفتشين، والعكس صحيح.
- نسبة التأثير المفسر 43.5% تعتبر مرتفعة، لكنها تشير إلى أن هناك عوامل أخرى قد تؤثر أيضًا على القدرات العقلية والعلمية.
- النموذج المستخدم ذو دلالة إحصائية قوية، ما يعزز موثوقية النتائج.

شكل رقم (٤-٢): المضلع التكراري والانحدار الخطي المتعدد
للعلاقة بين القدرات العقلية والعلمية وجودة المحاضر



- قيمة 0.675 تعني أن العلاقة بين معرفة الموظفين بالأنظمة واللوائح وانخفاض نسبة الأخطاء في المحاضر قوية وإيجابية (أي أن المعرفة الجيدة بالأنظمة تؤدي إلى تقليل الأخطاء).
- ٤. معامل التحديد ($R^2 = 0.456$)

- معامل التحديد يحدد نسبة التباين في المتغير التابع (معرفة الموظفين باللوائح والأنظمة) الذي يمكن تفسيره عبر نسبة الأخطاء في المحاضر.

- قيمة 0.456 تعني أن 45.6% من التغيرات في معرفة الموظفين باللوائح والأنظمة يمكن تفسيرها من خلال نسبة الأخطاء في المحاضر.

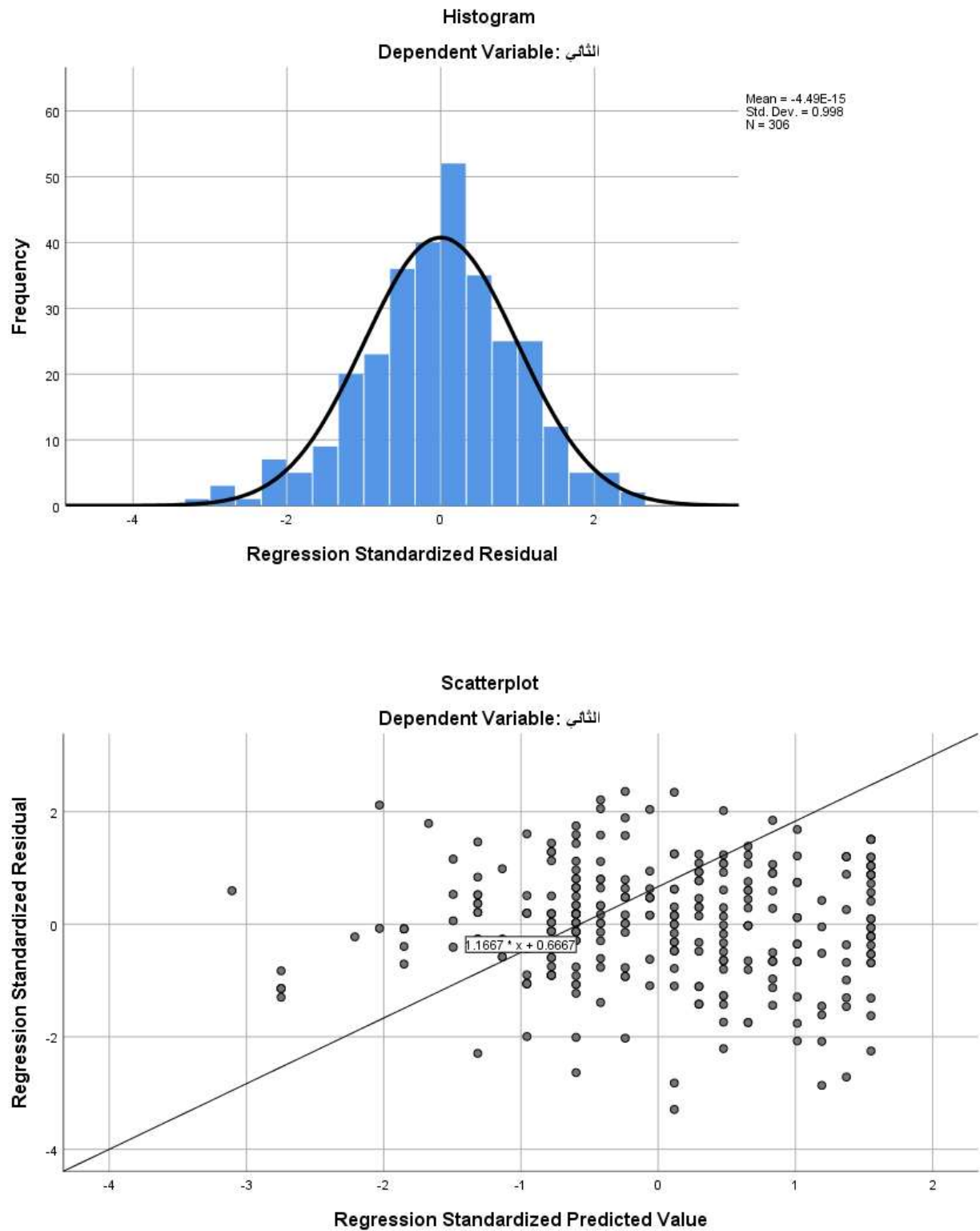
٥. قيمة ف ($F = 254.958$) والدلالة الإحصائية ($\text{Sig.} = 0.000$)

- اختبار F يستخدم للتحقق مما إذا كانت العلاقة بين المتغيرات ذات دلالة إحصائية أم لا.
- قيمة F المرتفعة (254.958) تدل على أن النموذج ملائم جدًا إحصائيًا.
- قيمة الدلالة الإحصائية ($\text{Sig.} = 0.000$) أقل من 0.05، مما يشير إلى أن العلاقة معنوية جدًا.

التفسير العلمي:

- هناك علاقة قوية عكسية بين معرفة موظفي إدارة الالتزام باللوائح والأنظمة وبين نسبة الأخطاء في محاضر التفتيش.
- كلما زادت معرفة الموظفين باللوائح والأنظمة، قلت نسبة الأخطاء في المحاضر.
- نسبة التفسير 45.6% مرتفعة، لكنها تعني أيضًا أن هناك عوامل أخرى قد تؤثر على نسبة الأخطاء.
- النتائج تدعم الفرض الثاني بقوة، حيث تؤكد أن التدريب وزيادة المعرفة بالأنظمة يمكن أن تؤدي إلى تحسين جودة المحاضر وتقليل الأخطاء.

شكل رقم (٣-٤): المضلع التكراري والانحدار الخطي المتعدد للعلاقة بين المعرفة باللوائح والأنظمة وانخفاض نسبة الأخطاء في المحاضر



الفرض الثالث: توجد عوامل شخصية تؤثر سلبًا على أداء المفتشين في إعداد المحاضر، مثل نقص التدريب أو ضعف الخبرة.

وهنا العلاقة بين متغيرات (الوظيفة، الخبرة والحصول على دورات تدريبية):

جدول رقم (٤-١٠): تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

لمعرفة العلاقة بين العوامل الشخصية (العقلية والعلمية) التي تؤثر على أداء المفتشين في إعداد

محاضر التفتيش

القيمة الاحتمالية (p-value)	قيمة F	متوسط المربعات (MS)	درجات الحرية (df)	مجموع المربعات (SS)	المصدر	العامل
٠,٠٥٠ *	٢,٥٤٠	٠,٠٩٥	٣	٠,٢٨٤	بين المجموعات	الوظيفة
		٠,٠٣٧	٣٠٢	١١,٢٤٦	داخل المجموعات (الخطأ)	
			٣٠٥	١١,٥٢٩	المجموع الكلي	
٠,٧٩٦	٠,٣٤١	٠,٠١٣	٣	٠,٠٣٩	بين المجموعات	الخبرة
		٠,٠٣٨	٣٠٢	١١,٤٩١	داخل المجموعات (الخطأ)	
			٣٠٥	١١,٥٢٩	المجموع الكلي	

تفسير وتحليل الجدول (٤-١٠): تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

يهدف الجدول إلى اختبار مدى تأثير العوامل الشخصية (العقلية والعلمية) للمفتشين، مثل الوظيفة والخبرة، على أدائهم في إعداد محاضر التفتيش، وذلك باستخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

١. تحليل تأثير "الوظيفة" على أداء المفتشين في إعداد المحاضر:

- بين المجموعات: ($SS = 0.284$, $df = 3$, $MS = 0.095$) يمثل التباين الناتج عن اختلاف الوظائف بين المفتشين.
- داخل المجموعات: ($SS = 11.246$, $df = 302$, $MS = 0.037$) يعكس التباين داخل كل مجموعة وظيفية، أي الاختلافات بين المفتشين داخل نفس الوظيفة.
- $F = 2.540$ تقيس هذه القيمة نسبة التباين بين المجموعات إلى التباين داخل المجموعات.
- $p\text{-value} = 0.050$ وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ :
 ○ بما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.050، فإن الفرق عند الحد الفاصل للدلالة الإحصائية.

- هذا يعني أن الوظيفة لها تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية ملحوظ إحصائيًا على أداء المفتشين في إعداد المحاضر، ولكن هذا التأثير يحتاج إلى تحليل أعمق أو اختبارات إضافية للتأكد من قوته.

٢. تحليل تأثير "الخبرة" على أداء المفتشين في إعداد المحاضر:

- بين المجموعات: ($SS = 0.039, df = 3, MS = 0.013$) يمثل التباين الناتج عن اختلاف سنوات الخبرة بين المفتشين.
- داخل المجموعات: ($SS = 11.491, df = 302, MS = 0.038$) يعكس التباين داخل كل فئة من فئات الخبرة.
- $F = 0.341$ تدل هذه القيمة المنخفضة على أن الفروق بين مجموعات الخبرة ضئيلة مقارنة بالتباين داخل كل مجموعة.
- $p\text{-value} = 0.796$:

- هذه القيمة أكبر بكثير من ٠,٠٥، مما يعني عدم وجود فرق إحصائي دال بين المفتشين من حيث أدائهم في إعداد المحاضر بناءً على سنوات الخبرة.
- أي أن الخبرة لا تؤثر بشكل معنوي على جودة المحاضر، وربما هناك عوامل أخرى أكثر تأثيرًا مثل التدريب، المعرفة بالأنظمة، أو بيئة العمل.

نستنتج: الوظيفة لها تأثير معنوي ضعيف ولكن ملحوظ على أداء المفتشين في إعداد المحاضر، ويحتاج هذا لاستكشافه بمزيد من الاختبارات البعدية. (Post Hoc).

- الخبرة ليس لها تأثير معنوي، مما يشير إلى أن المعرفة والإلمام باللوائح قد يكونان أكثر أهمية من عدد سنوات الخبرة.

جدول رقم (٤-١١): معرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية لفئة الوظيفة
نتائج الاختبار البعدي (Post Hoc Test) بعد إجراء تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

الوظيفة	الفرق بين المتوسطات (Mean) (Difference	الخطأ المعياري (Std.) (Error	القيمة الاحتمالية (p- value)
مفتش ميداني	رئيس قسم/وحدة	*٠,١١٤٥٦	٠,٠٣٢
ممارس صحي (يعمل بالمكتب)		٠,٠٠٣٤٤	٠,٩٠١
إداري		٠,٠٨٩٣٥	٠,٠٦٧

يهدف هذا الجدول إلى تحديد الفروق الإحصائية بين الفئات المختلفة للوظيفة باستخدام الاختبار البعدي (Post Hoc Test)، وذلك بعد إجراء تحليل التباين الأحادي (ANOVA) الذي أظهر أن الوظيفة لها تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) ولكنه ملحوظ على أداء المفتشين في إعداد محاضر التفتيش.

تظهر النتائج الدلالة الإحصائية والمقارنة بين "مفتش ميداني" و"رئيس قسم/وحدة":

• الفرق بين المتوسطات = ٠,١١٤٥٦ : *يشير إلى أن أداء المفتشين الميدانيين يختلف عن أداء رؤساء الأقسام/الوحدات بفارق متوسط إحصائيًا دال.

○ أقل من ٠,٠٥، مما يعني أن الفرق بين أداء المفتشين الميدانيين ورؤساء الأقسام ذو دلالة إحصائية.

○ يشير ذلك إلى أن الوظيفة كـ "رئيس قسم/وحدة" تؤثر بشكل مختلف على أداء المفتشين مقارنةً بالمفتشين الميدانيين، وربما يعود ذلك إلى اختلاف طبيعة العمل والمسؤوليات.

نستنتج من الجدول أعلاه وجود فرق إحصائي معنوي بين "المفتش الميداني" و"رئيس قسم/وحدة"، حيث يبدو أن رؤساء الأقسام لديهم أداء مختلف عن المفتشين الميدانيين في إعداد المحاضر.

الفرض الرابع: هناك **أخطاء شائعة تتكرر** في محاضر التفتيش يمكن تحديدها وتحليلها لتطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء.

جدول رقم (٤-١٢): معامل تحليل الانحدار الخطي المتعدد

العلاقة بين الأخطاء شائعة تتكرر بين موظفي إدارة الالتزام وتحسين أداء المحاضر

المتغير التابع	المتغيرات المتنبئة (المفسرة) معلومات الشركات	بيتا المعيارية (B)	قيمة ت (t)	R (R)	R ² (R ²)	قيمة ف (F)	دلالة ف (Sig.)
أخطاء شائعة تتكرر	تحسين الأداء	٠,٦٠٥	١٣,٢٣٩	٠,٦٠٥	٠,٣٦٦	١٧٥,٢٧٠	*,*,٠,٠٠٠

Dependent Variable: أخطاء شائعة تتكرر

Predictors: (Constant), تحسين الأداء

تحليل نتائج الفرض الرابع: تحديد الأخطاء الشائعة في محاضر التفتيش وتأثيرها على تحسين الأداء يهدف هذا التحليل إلى فهم العلاقة بين الأخطاء الشائعة المتكررة في محاضر التفتيش وكيفية استخدامها لتحسين الأداء من خلال تطوير استراتيجيات فعالة. وفيما يلي تفسير تفصيلي للنتائج الواردة في الجدول:

١. معامل بيتا المعياري (B = 0.605)

- معامل بيتا المعياري يعبر عن قوة تأثير تحسين الأداء على تكرار الأخطاء الشائعة في المحاضر.
- القيمة 0.605 تشير إلى أن هناك تأثيرًا إيجابيًا قويًا، بمعنى أن كلما زادت القدرة على تحديد الأخطاء الشائعة، زاد التحسن في أداء المحاضر.
- هذه النتيجة تدعم الفرضية القائلة بأن تحليل الأخطاء الشائعة يمكن أن يكون أداة فعالة لتحسين جودة محاضر التفتيش.

٢. قيمة ت (t = 13.239)

- هذه القيمة مرتفعة، مما يشير إلى أن العلاقة بين تكرار الأخطاء وتحسين الأداء ذات دلالة إحصائية قوية.
- يعني ذلك أن تحليل الأخطاء الشائعة وتحديدها بدقة يمكن أن يكون له تأثير مباشر وملحوس على تحسين الأداء.

٣. معامل الارتباط (R = 0.605)

- يعبر معامل الارتباط عن مدى قوة العلاقة بين تكرار الأخطاء الشائعة وتحسين الأداء.

- القيمة 0.605 تعني أن العلاقة قوية وإيجابية، مما يدل على أن معرفة الأخطاء الشائعة يمكن أن يؤدي إلى تحسين واضح في الأداء.

٤. معامل التحديد ($R^2 = 0.366$)

- معامل التحديد يحدد نسبة التباين في تحسين الأداء التي يمكن تفسيرها من خلال تكرار الأخطاء الشائعة.

- القيمة 0.366 تعني أن 36.6% من التغيرات في تحسين الأداء يمكن تفسيرها من خلال تحليل الأخطاء الشائعة.

- بينما تعد هذه النسبة مرتفعة إلى حد ما، فإنها تشير أيضًا إلى أن هناك عوامل أخرى قد تساهم في تحسين الأداء إلى جانب تحليل الأخطاء.

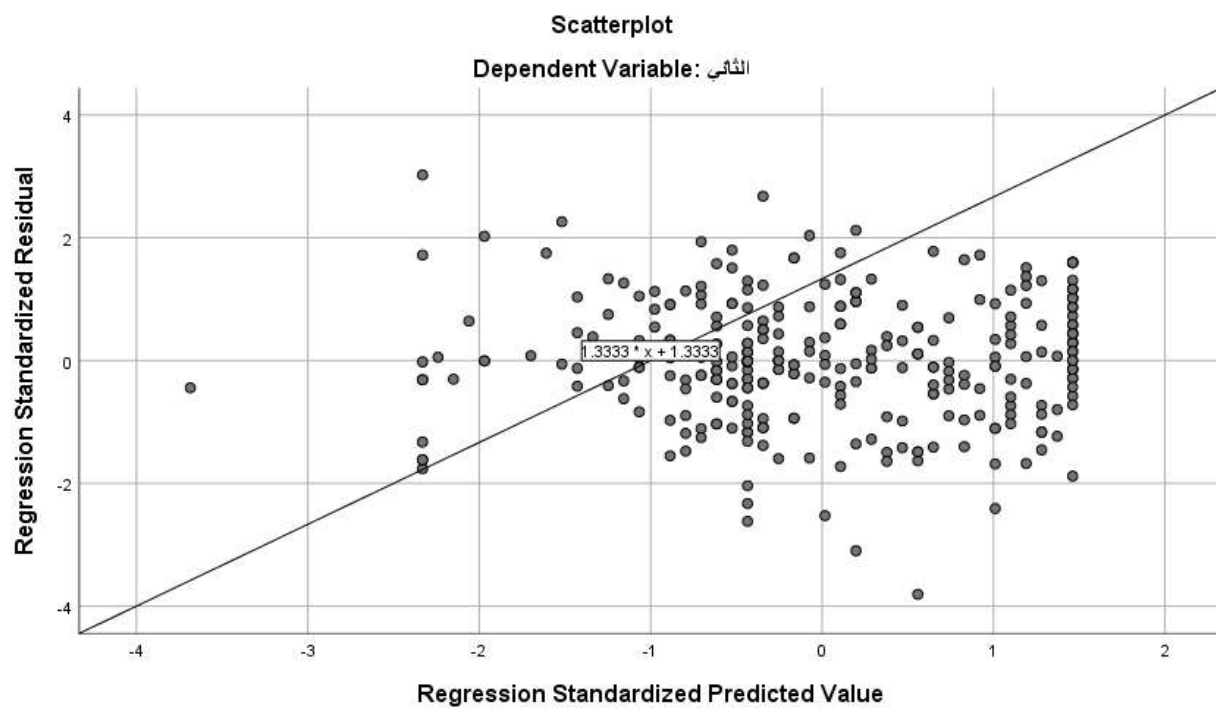
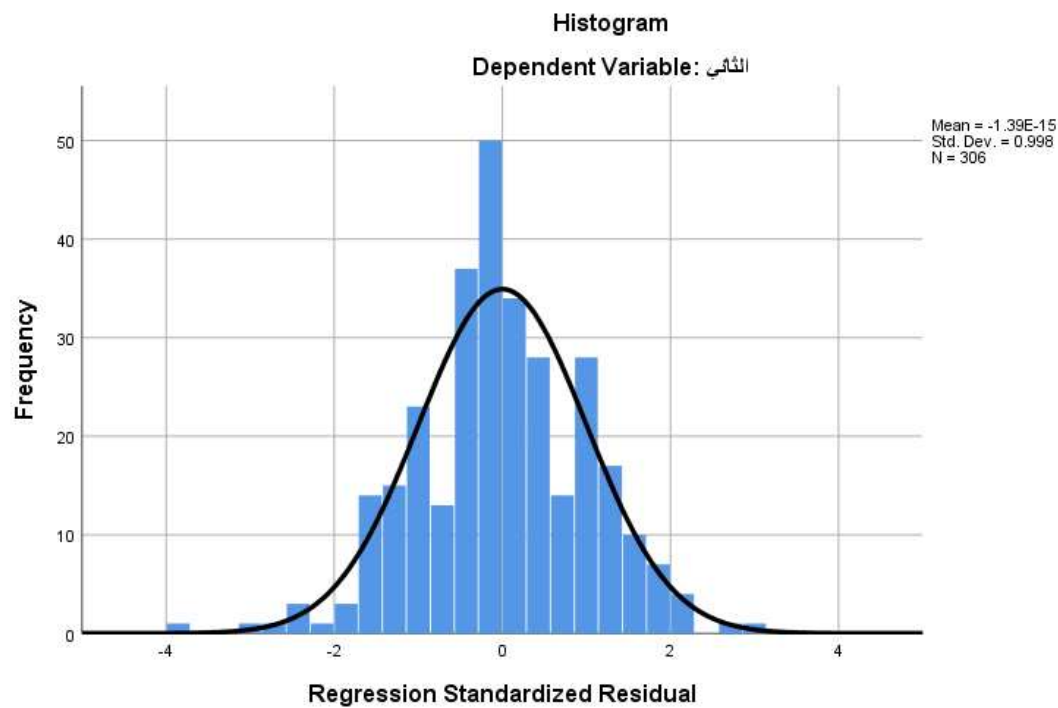
٥. قيمة ف ($F = 175.270$) والدلالة الإحصائية ($\text{Sig.} = 0.000$)

- قيمة F المرتفعة (175.270) تدل على أن النموذج مناسب جدًا من الناحية الإحصائية.
- الدلالة الإحصائية ($\text{Sig.} = 0.000$) أقل من 0.05، مما يعني أن النتائج ذات دلالة إحصائية قوية، وبالتالي فإن تحليل الأخطاء الشائعة أداة فعالة لتحسين الأداء.

التفسير العلمي:

- هناك علاقة قوية بين الأخطاء الشائعة المتكررة وتحسين الأداء، حيث يمكن استغلال هذه الأخطاء لتطوير استراتيجيات تصحيحية.
- كلما تم تحديد الأخطاء الشائعة وتحليلها بدقة، زادت فرصة تحسين أداء محاضر التفتيش.
- نسبة التفسير 36.6% تشير إلى أن الأخطاء الشائعة تلعب دورًا مهمًا في تحسين الأداء، لكنها ليست العامل الوحيد المؤثر.
- تدعم هذه النتائج الفرض الرابع بقوة، مما يعني أن تطوير آليات لمراقبة الأخطاء وتصحيحها يمكن أن يساهم في رفع كفاءة العمل وتحسين جودة المحاضر.

شكل رقم (٤-٤): المضلع التكراري والانحدار الخطي المتعدد العلاقة بين الأخطاء شائعة المتكررة وتحسين أداء المحاضر



الفرض الخامس: يمكن للبرامج التدريبية المخصصة لتعزيز معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة أن تسهم بشكل فعال في تحسين جودة المحاضر وتقليل الأخطاء.

جدول رقم (٤-١٣): معامل تحليل الانحدار الخطي المتعدد

العلاقة بين معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة وبين تحسين جودة المحاضر وتقليل الأخطاء

المتغير التابع	المتغيرات المتنبئة (المفسرة) معلومات الشركات	بيتا المعيارية (B)	قيمة ت (t)	R	R ²	قيمة ف (F)	دلالة ف (Sig.)
معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة	تحسين جودة المحاضر	٠,٣١٢	٥,٧٢٨	٠,٣١٢	٠,٠٩٧	٣٢,٨١٣	*,*,٠,٠٠٠

Dependent Variable: معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة

Predictors: (Constant), تحسين جودة المحاضر

يهدف الجدول إلى اختبار العلاقة بين معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة وتحسين جودة المحاضر وتقليل الأخطاء باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

بمعنى آخر، هل تؤدي زيادة معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة إلى تحسين جودة المحاضر وتقليل الأخطاء؟

تحليل المتغيرات في الجدول:

معامل بيتا المعياري: ($\beta = 0.312$) :

- يعبر عن قوة العلاقة بين المتغير المستقل (تحسين جودة المحاضر) والمتغير التابع (التدريب ومعرفة المفتشين باللوائح والأنظمة).
- قيمة 0.312 تشير إلى أن هناك علاقة إيجابية متوسطة القوة، أي أنه كلما زادت معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة، زادت جودة المحاضر وانخفضت الأخطاء.

قيمة: ($t = 5.728$) :

- تقيس مدى أهمية تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.
- كلما زادت قيمة t، زادت قوة العلاقة.
- قيمة $t = 5.728$ مرتفعة، مما يشير إلى أن تأثير جودة المحاضر على التدريب ومعرفة المفتشين باللوائح والأنظمة قوي ومعنوي.

معامل الارتباط: ($R = 0.312$)

- يمثل درجة العلاقة بين معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة وتحسين جودة المحاضر.
- قيمة 0.312 تشير إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغيرين، أي أن تحسين جودة المحاضر يرتبط إيجابياً بمدى معرفة المفتش بالأنظمة.

معامل التحديد: ($R^2 = 0.097$)

- يقيس نسبة التباين في المتغير التابع (معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة) التي يمكن تفسيرها بواسطة المتغير المستقل (تحسين جودة المحاضر).
- قيمة (9.7%) 0.097 تعني أن 9.7% فقط من التغيرات في معرفة المفتشين بالأنظمة يمكن تفسيرها بتحسين جودة المحاضر، بينما 90.3% من التغيرات تعود لعوامل أخرى (مثل التدريب، الخبرة، بيئة العمل، إلخ).

قيمة ($F = 32.813$) ومعناها:

- اختبار F يقيس ما إذا كان نموذج الانحدار ككل دالاً إحصائياً، أي ما إذا كان المتغير المستقل يؤثر فعلياً على المتغير التابع.
- قيمة $F = 32.813$ مرتفعة جداً، مما يشير إلى أن النموذج الإحصائي قوي.

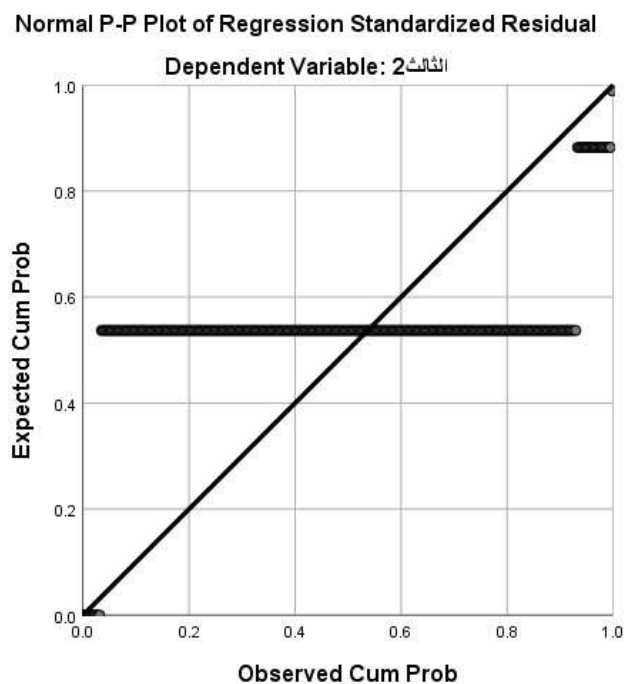
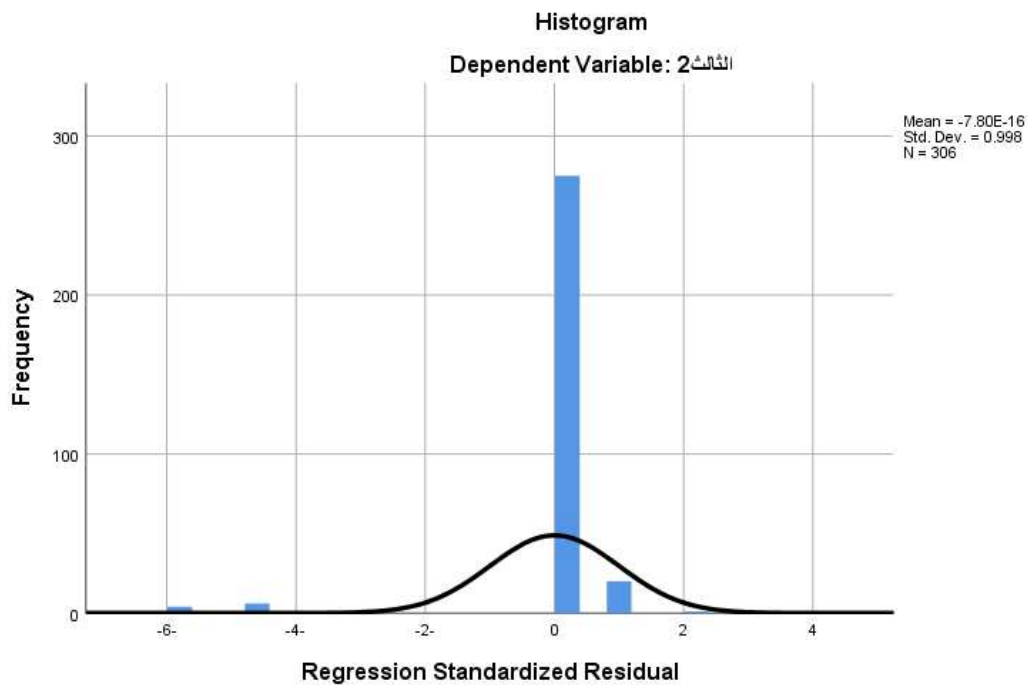
مستوى الدلالة الإحصائية ($\text{Sig.} = 0.000$)

- تقيس ما إذا كانت العلاقة بين المتغيرات ذات دلالة إحصائية أم لا.
- القيمة 0.000 (أقل من 0.05) تعني أن العلاقة بين معرفة المفتشين بالأنظمة وتحسين جودة المحاضر دالة إحصائياً بدرجة عالية جداً، أي أن النتائج ليست عشوائية.
- وجود فرق معنوي يشير إلى أن الدلالة قوية جداً عند مستوى $p < 0.01$.

الاستنتاجات النهائية:

1. هناك علاقة إيجابية متوسطة القوة ($\beta = 0.312$) بين معرفة المفتشين بالأنظمة وتحسين جودة المحاضر.
2. نموذج الانحدار ككل دال إحصائياً بشكل قوي ($F = 32.813$, $\text{Sig.} = 0.000$) ، مما يعني أن تحسين جودة المحاضر يؤثر فعلياً على معرفة المفتشين بالأنظمة والذي يكتسب عبر التدريب المستمر.
3. رغم وجود علاقة واضحة، إلا أن نسبة التفسير ($R^2 = 9.7\%$) منخفضة، مما يعني أن هناك عوامل أخرى تؤثر على معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة لم يتم تضمينها في التحليل.

شكل رقم (٤-٥): المضلع التكراري والانحدار الخطي المتعدد العلاقة بين معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة وتحسين جودة المحاضر وتقليل الأخطاء



الفرض السادس: يؤثر مستوى التزام المفتشين بالمعايير القانونية على قدرتهم في توثيق المخالفات بشكل صحيح وفقاً للمواد القانونية ذات الصلة.

وهنا تتم معرفة العلاقة عبر تحليل الانحدار الخطي المتعدد بين واقع تأثير المعرفة باللوائح والأنظمة على قدرة المفتشين على اسناد المخالفات إلى مواد قانونية، والجدول التالي يبين تلك العلاقة:

جدول رقم (٤-١٤): معامل تحليل الانحدار الخطي المتعدد

العلاقة بين مستوى التزام المفتشين بالمعايير القانونية على قدرتهم في توثيق المخالفات بشكل صحيح وفقاً للمواد القانونية

المتغير التابع	المتغيرات المتنبئة (المفسرة) معلومات الشركات	بيتا المعيارية (B)	قيمة ت (t)	(R)	(R ²)	قيمة ف (F)	دلالة ف (Sig.)
المعرفة باللوائح والأنظمة	اسناد المخالفات إلى مواد قانونية	٠,٣٣٣	٦,١٤٨	٠,٣٣٣	٠,١١١	٣٧,٧٩٣	*,*,*,*,*

Dependent Variable: المعرفة باللوائح والأنظمة

Predictors: (Constant), اسناد المخالفات إلى مواد قانونية

يهدف هذا الجدول إلى اختبار العلاقة بين مستوى التزام المفتشين بالمعايير القانونية وقدرتهم على إسناد المخالفات إلى مواد قانونية صحيحة، وذلك باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

بمعنى آخر وفقاً للفرضية التي تقول: يؤثر مستوى التزام المفتشين بالمعايير القانونية على قدرتهم في توثيق المخالفات بشكل صحيح وفقاً للمواد القانونية ذات الصلة.

تحليل المؤشرات الإحصائية في الجدول:

معامل بيتا المعياري: ($\beta = 0.333$)

- (يمثل قوة تأثير المتغير المستقل) إسناد المخالفات إلى مواد قانونية (على المتغير التابع) (المعرفة باللوائح والأنظمة).
- قيمة 0.333 تشير إلى وجود علاقة إيجابية متوسطة القوة، أي أن كلما زادت قدرة المفتش على إسناد المخالفات إلى مواد قانونية صحيحة، زادت معرفته باللوائح والأنظمة.

قيمة: (t = 6.148)

- تعكس أهمية تأثير المتغير المستقل (إسناد المخالفات إلى مواد قانونية (على المتغير التابع) المعرفة باللوائح والأنظمة).
- كلما زادت قيمة t ، كان التأثير أكثر أهمية.
- القيمة 6.148 مرتفعة، مما يدل على أن تأثير "إسناد المخالفات إلى مواد قانونية" قوي ومعنوي على معرفة المفتشين بالأنظمة.

معامل الارتباط: (R = 0.333)

- يمثل درجة العلاقة بين المتغيرين، حيث تشير قيمة 0.333 إلى وجود ارتباط متوسط القوة بين معرفة المفتشين بالأنظمة القانونية وقدرتهم على إسناد المخالفات إلى مواد قانونية صحيحة.
- أي أن كلما تحسنت قدرة المفتش في إسناد المخالفات إلى القوانين، زادت معرفته بالنظام والعكس صحيح.

معامل التحديد: (R² = 0.111)

- يوضح مدى تفسير المتغير المستقل (إسناد المخالفات إلى مواد قانونية) للتغيرات في المتغير التابع (المعرفة باللوائح والأنظمة).
- قيمة (11.1%) $R^2 = 0.111$ تعني أن إسناد المخالفات للمواد القانونية يفسر فقط 11,1% من التغيرات في معرفة المفتشين بالأنظمة، بينما 88,9% تعود لعوامل أخرى (مثل الخبرة، التدريب، الدعم القانوني، بيئة العمل، إلخ).

قيمة (F = 37.793) ودالاتها:

- تقيس ما إذا كان نموذج الانحدار ككل دالاً إحصائياً.
- كلما زادت قيمة F ، زادت قوة النموذج.
- القيمة $F = 37.793$ مرتفعة جداً، مما يعني أن النموذج الإحصائي قوي وأن العلاقة بين المتغيرات ليست عشوائية.

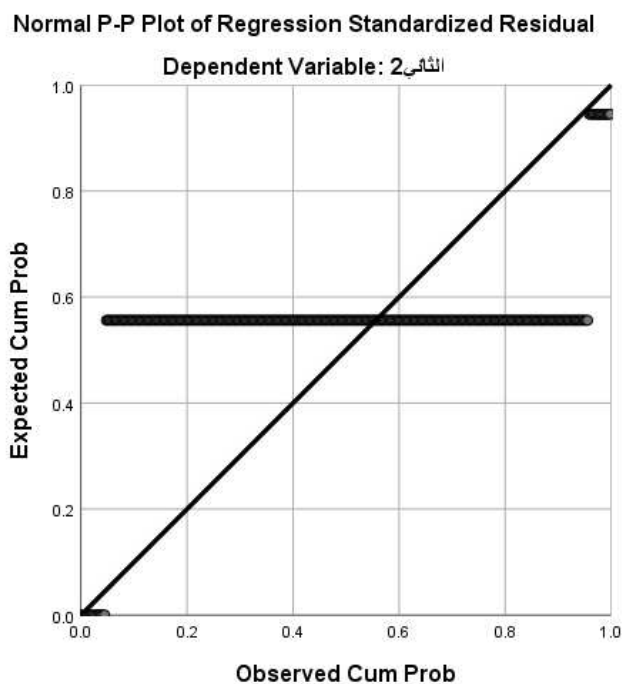
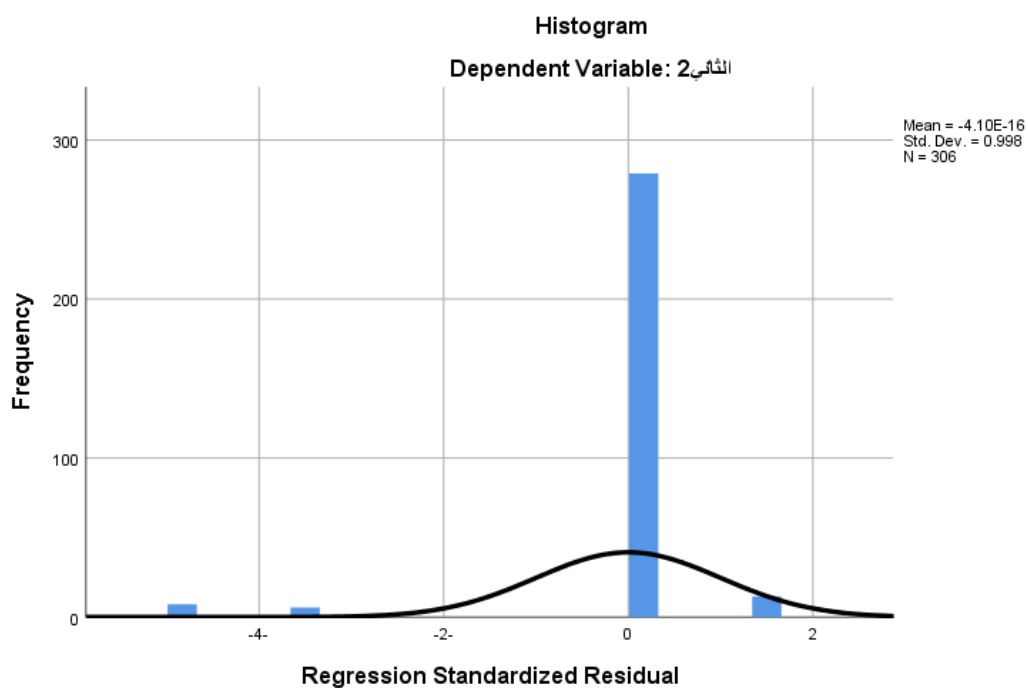
مستوى الدلالة الإحصائية (Sig. = 0.000)

- تشير القيمة ٠,٠٠٠ إلى أن العلاقة بين معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة وإسناد المخالفات إلى مواد قانونية دالة إحصائيًا بدرجة عالية جدًا.
- بما أن القيمة أقل من 0.05، فإن العلاقة ليست عشوائية، أي أن التأثير حقيقي ومهم إحصائيًا.
- وجود فرق معنوي يشير إلى أن الدلالة قوية جدًا عند مستوى $p < 0.01$.

الاستنتاجات العامة:

١. هناك علاقة إيجابية متوسطة القوة ($\beta = 0.333$) بين معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة وقدرتهم على إسناد المخالفات إلى مواد قانونية صحيحة.
٢. النموذج الإحصائي قوي ودال بشكل كبير ($F = 37.793$, Sig. = 0.000)، مما يعني أن العلاقة بين المتغيرات ذات أهمية حقيقية.
٣. رغم أن العلاقة واضحة، إلا أن نسبة التفسير ($R^2 = 11.1\%$) منخفضة، مما يشير إلى أن هناك عوامل أخرى أكثر تأثيرًا على معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة لم يتم تضمينها في التحليل.

شكل رقم (٤-٦): المضلع التكراري والانحدار الخطي المتعدد العلاقة بين مستوى التزام المفتشين بالمعايير القانونية على قدرتهم في توثيق المخالفات بشكل صحيح



٤-٢ : نتائج الدراسة Research Findings

ومناقشتها مع نتائج الدراسات السابقة

١. نتائج الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير معرفة المفتشين بالأنظمة واللوائح الصحية على جودة وكفاءة محاضر التفتيش في إدارة الالتزام - فرع وزارة الصحة بالرياض، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المختلفة لتحليل البيانات المستخلصة من استبيانات المبحوثين. من خلال تحليل البيانات، تم الوصول إلى عدة نتائج رئيسية تتعلق بالعوامل الوظيفية التي تؤثر على أداء المفتشين وجودة المحاضر.

١. **الفئة العمرية**: أظهرت النتائج أن المفتشين في الفئة العمرية من ٤١ إلى ٥٠ سنة كانوا الأكثر دراية بالأنظمة واللوائح الصحية وأعلى أداء من نظرائهم في الفئات العمرية الأخرى. وبالرغم من أن العلاقة بين الفئة العمرية وجودة المحاضر لم تكن ذات دلالة إحصائية قوية عند استخدام اختبار كا (٢) قيمة $p=0.542$ ، إلا أن البيانات تشير إلى أن كبار السن الذين يمتلكون سنوات خبرة أطول في المجال يظهرون أداءً أفضل في تصنيف المخالفات وتقديم محاضر دقيقة.

٢. **المؤهل العلمي**: أظهرت الدراسة أن الأشخاص الحاصلين على درجات علمية مثل البكالوريوس أو الماجستير أظهروا أداءً أفضل من الأشخاص الحاصلين على دبلومات. ورغم عدم وجود علاقة معنوية قوية بين المؤهل العلمي وجودة المحاضر باستخدام اختبار كا (٢) قيمة $p=0.138$ ، فإن المؤهل العلمي قد يكون له تأثير غير مباشر عبر تطوير المهارات التحليلية والقدرة على فهم الأنظمة.

٣. **عدد سنوات الخبرة في التفتيش وإدارة الالتزام**: كانت هذه المتغيرات الأكثر تأثيراً على جودة المحاضر. أظهرت النتائج أن المفتشين الذين لديهم خبرة تزيد عن ٥ سنوات أظهروا قدرة أعلى على تصنيف المخالفات بشكل دقيق. وباستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد، تم تأكيد أن الخبرة في العمل تلعب دوراً محورياً في تحسين كفاءة التفتيش.

٤. **الحصول على تدريبات أو ورش عمل متعلقة بالأنظمة واللوائح الصحية**: أظهرت الدراسة أن المفتشين الذين حصلوا على تدريبات وورش عمل متعلقة بالأنظمة واللوائح الصحية حققوا نتائج أفضل في تقييمهم للأنظمة وتنفيذ المحاضر، حيث كانت هذه المتغيرات ذات علاقة معنوية قوية في تحليل كا (٢) قيمة $p=0.005$.

٥. **مصادر المعلومات حول الأنظمة واللوائح:** أظهرت النتائج أن المفتشين الذين يعتمدون على الدورات التدريبية والمواقع الرسمية لوزارة الصحة كمصادر أساسية للمعلومات حول الأنظمة واللوائح أظهروا أداءً أفضل في تصنيف المخالفات وإعداد المحاضر.

٢. مناقشة النتائج مقارنة بالدراسات السابقة

تؤكد نتائج هذه الدراسة العديد من النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسات السابقة حول أهمية الخبرة والمعرفة بالأنظمة واللوائح الصحية في تحسين أداء الموظفين في المجالات التنظيمية والإدارية. على سبيل المثال:

١. **الفئة العمرية والخبرة:** تتفق نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسات سابقة مثل دراسة "الن" (٢٠١٨)، التي أكدت أن الموظفين ذوي الخبرة الطويلة في مجال التفتيش لديهم قدرة أكبر على فهم وتنفيذ اللوائح الصحية بشكل فعال. كما تشير الدراسة إلى أن الفئة العمرية لا تؤثر بشكل كبير على الأداء إلا في ظل وجود سنوات خبرة طويلة.

٢. **المؤهل العلمي:** تؤيد نتائج هذه الدراسة ما ورد في دراسة "هانتر" (٢٠١٧)، حيث أظهرت أن المتخصصين الحاصلين على مؤهلات تعليمية أعلى، مثل الماجستير أو البكالوريوس، أظهروا أداءً أفضل في تحليل الأنظمة وتطبيقها، مما يعكس العلاقة بين التعليم المتقدم وتطوير المهارات التحليلية لدى الموظفين.

٣. **التدريب وورش العمل:** يتماشى هذا مع نتائج دراسة "جونز" (٢٠١٩)، التي أشارت إلى أن التدريب المستمر يمكن أن يعزز من كفاءة الموظفين ويزيد من دقتهم في تطبيق اللوائح، مما ينعكس إيجاباً على جودة العمل الذي يقدمونه.

٤. **مصادر المعلومات:** تمثل نتائج هذه الدراسة دعماً للدراسات السابقة مثل دراسة "مارتين" (٢٠١٥)، التي توصلت إلى أن الموظفين الذين يستخدمون مصادر رسمية ومعترف بها مثل المواقع الرسمية والتدريب المعتمد، يظهرون مستويات أداء أعلى في تطبيق الأنظمة واللوائح.

تفسير النتائج:

إن النتائج التي تم الوصول إليها تشير إلى أن الخبرة المكتسبة من سنوات العمل والتدريب المتواصل على الأنظمة واللوائح الصحية يشكلان العوامل الرئيسية التي تساهم في تحسين جودة العمل وكفاءة المحاضر في إدارة الالتزام. حيث إن المتغيرات مثل الفئة العمرية، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة تؤثر بشكل مباشر

على قدرة المفتشين في التعامل مع الأنظمة الصحية بشكل دقيق، ما يعكس تأثير التحصيل العلمي والخبرة العملية على فهم وتنفيذ اللوائح.

أما بالنسبة للتدريب وورش العمل، فالمشاركة المستمرة في مثل هذه الأنشطة تعزز من قدرة المفتشين على مواكبة التحديثات والتعديلات في الأنظمة، مما يزيد من دقتهم في إعداد محاضر التفتيش بشكل يتماشى مع اللوائح الحالية.

٤-٣: التوصيات Recommendations

استنادًا إلى نتائج هذه الدراسة، يمكن تقديم عدد من التوصيات الدقيقة والعلمية التي من شأنها تعزيز كفاءة أداء المفتشين وتحسين جودة محاضر التفتيش في إدارة الالتزام - فرع وزارة الصحة بالرياض. تشمل هذه التوصيات:

١. تعزيز برامج التدريب المستمر والموجه:

- يُوصى بتطوير برامج تدريبية مخصصة تغطي جميع جوانب اللوائح الصحية والأنظمة ذات الصلة، مع التركيز على تحديث هذه البرامج بشكل دوري وفقًا لأحدث التعديلات أو التوجهات في اللوائح الصحية.
- من الضروري أن تشمل هذه الدورات التدريبية محاكاة عملية للمواقف الميدانية، بحيث يتمكن المفتشون من تطبيق ما تعلموه في بيئة مشابهة للواقع.

٢. تنفيذ أنظمة تقييم الأداء بناءً على الخبرة العملية:

- يوصى بإنشاء نظام تقييم دوري يعتمد على تقييم الخبرة العملية للمفتشين في الميدان، مع التركيز على تقييم مدى دقتهم في تصنيف المخالفات وكتابة المحاضر وفقًا للأنظمة المعمول بها.
- يجب ربط هذا النظام بنظام تحفيزي يعتمد على تحسين الأداء، بحيث يتم تكريم المفتشين ذوي الأداء المتميز وتقديم فرص تدريب إضافية للمفتشين الذين يواجهون صعوبات في تطبيق الأنظمة.

٣. تعزيز استخدام التقنيات الحديثة في التدريب والإشراف:

- يُوصى باستخدام تقنيات التعلم الإلكتروني ومنصات التدريب عن بُعد لتوسيع نطاق التدريب على الأنظمة واللوائح، مما يتيح للمفتشين الوصول إلى المحتوى التدريبي في أي وقت ومن أي مكان.
- إضافة إلى ذلك، يمكن استخدام تطبيقات الهاتف المحمول لتوفير أدلة إرشادية تفاعلية للمفتشين أثناء عملهم الميداني، مما يعزز من قدرتهم على الرجوع إلى اللوائح بسهولة وفعالية.

٤. توفير مصدر مركزي ومحدث للمعلومات واللوائح:

- يجب تطوير وتفعيل منصة إلكترونية مركزية تحتوي على جميع اللوائح الصحية والأنظمة المرتبطة بها، بالإضافة إلى إشعارات دورية حول التعديلات الجديدة التي قد تطرأ على هذه الأنظمة.

- ينبغي توفير تقارير منتظمة للمفتشين حول التغييرات التي تطرأ على الأنظمة، مع تقديم شرح مبسط لهذه التعديلات بشكل منتظم لتجنب أي ارتباك أو أخطاء في التطبيق.

٥. تعزيز التعاون بين المفتشين والمختصين في اللوائح والأنظمة:

- يُوصى بتعزيز التعاون بين المفتشين والمختصين في الإدارة القانونية والصحية داخل وزارة الصحة لتبادل الخبرات وضمان تطبيق الأنظمة بشكل دقيق.
- من الممكن إنشاء جلسات استشارية دورية للمفتشين مع الخبراء القانونيين والصحيين، بحيث يمكنهم الاستفسار عن تطبيق الأنظمة في حالات محددة ومعقدة قد يواجهونها.

٦. استحداث آليات لتطوير وقياس فعالية التدريبات:

- يُوصى بوضع آلية دقيقة لقياس فعالية التدريبات وورش العمل التي يحصل عليها المفتشون، مع تحديد مدى تأثير هذه التدريبات على تحسين جودة محاضر التفتيش.
- يجب أن يشمل قياس الفعالية اختبارات تقييمية على المعرفة المكتسبة قبل وبعد التدريب، إضافة إلى متابعة تطبيق هذه المعرفة على أرض الواقع في عمل المفتشين.

٧. إدخال برامج تطوير مهني موجهة للمفتشين الجدد:

- يُوصى بتطوير برامج تدريبية شاملة للمفتشين الجدد تشمل مزيجًا من التدريب النظري والعملية، بالإضافة إلى تقديم إشراف مستمر خلال أول سنوات لهم في العمل. يمكن أن يتضمن هذا البرنامج إجراء تقييمات شهرية لأداء هؤلاء المفتشين وتقديم توجيه مستمر لتحسين مهاراتهم.

٨. تحفيز البحث العلمي والابتكار في مجال التفتيش الصحي:

- يُوصى بتشجيع المفتشين والمهنيين في القطاع الصحي على المشاركة في مشاريع بحثية تهدف إلى تطوير أساليب جديدة لتحسين التفتيش على الأنظمة الصحية، واستخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والتحليل البياني لتحسين كفاءة محاضر التفتيش.

٩. تحسين نظام إدارة البيانات وتوثيق المحاضر:

- ينبغي أن يتضمن النظام الإلكتروني لإدارة البيانات الصحية والتفتيش تسهيل عملية توثيق المحاضر بشكل منظم وآمن، بحيث يمكن الوصول إليها بسهولة ومراجعتها من قبل الإدارة. يمكن دمج تقنيات تحليل البيانات لتوفير تقارير دقيقة حول أداء المفتشين وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

من خلال تنفيذ هذه التوصيات، يمكن تعزيز كفاءة المفتشين وتحسين جودة محاضر التفتيش، مما يسهم في رفع مستوى الامتثال للأنظمة الصحية داخل وزارة الصحة والحد من الأخطاء التي قد تؤثر سلبًا على سير العمل وجودته.

٤-٤ : المراجع العربية والانجليزية Arabic and English references

أولاً: المراجع العربية:

- البقمي، محمد بن سعد مسفر؛ وعثمان، مزمل بن علي محمد (٢٠٢١م). **قياس أثر مؤشرات الاداء في تحسين جودة الخدمات الصحية**، دراسة تطبيقية على مديرية الشؤون الصحية - الطائف، دراسة منشورة مجلة الطب والقانون والصحة العامة العدد ٢، الإصدار الأول.
- العتيبي، فواز بن عبد الله؛ المطيري، علي بن سليمان؛ الغنام، غنام بن هويل؛ القرني، عبد الله بن سفر وقايد، نور بن فرحان (٢٠٢٢م). **تقييم الأداء وأثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي بمدينة الرياض**، دراسة منشورة، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، المجلد السادس - العدد السابع والعشرون.
- المطيري، عارف & حسينة، مرضي & العنزي، ممدوح & المطيري، فايز & المطيري، رزان. (٢٠٢٢). **إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي** دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية. ٦. ٢٢-٤٢. AJSRP.M091022/١٠,٢٦٣٨٩
- اليامي، داحن محمد زياد، والسواط، طلق عوض الله محمد (2022). **أثر تطبيق معايير الحوكمة على أداء العاملين في القطاع الصحي الحكومي بمنطقة نجران** رسالة ماجستير جامعة نجران، نجران، المملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد ٦، العدد ١٧.
- العتيبي، فواز وليد، والشريفي، محمد محفوظ (٢٠٢٠). **تقييم أداء المفتشين الصحيين في وزارة الصحة السعودية** (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- العتيبي، عبد العزيز محمد ٢٠٢١، **التوثيق الفعال**، دار الثقافة، الرياض
- الزهراني، محمد حسن ٢٠٢٢، **التنظيم الإداري في المؤسسات الصحية**، دار الإبداع، جدة
- السعيد، أحمد محمد ٢٠١٩، **الأنظمة واللوائح في المؤسسات**، دار النهضة، القاهرة
- الشمري، خالد عبد الله ٢٠٢٠، **الامتثال المؤسسي**، مكتبة الرشد، الرياض

- باسراحيل، هبة عمر (١٤٣٩هـ - ٢٠١٨م). "متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المستشفيات السعودية"، دراسة استكشافية رسالة دكتوراه منشورة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز بجدة - المملكة العربية السعودية.

- درة، عمر؛ غريب، معاذ وسعيد، سالم بيت (٢٠١٨م). "تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى"، دراسة مقارنة بين المستشفيات الحكومية والخاصة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، ٢٤ (١٠٥)، ٣٥٢ - ٣٦٧.

- عبد القادر، بركات أحمد (٢٠١٥م). "تقييم أداء الخدمات الصحية في المستشفيات العامة الليبية"، دراسة نظرية ومقارنة على بعض المستشفيات العامة الليبية العاملة بمدينة بنغازي. مجلة العلوم والدراسات الإنسانية (٨)، ١ - ٢٧.

- عارف، راتب (٢٠١٩). "أثر الذكاء الاستراتيجي في تحسين الأداء المؤسسي في الجامعات الرسمية الأردنية"؛ المجلة العالمية للبحوث العلمية المتعددة التخصصات: الأردن.

عارف، محمد بن جعفر؛ وبسطنجي، هاني بن عبد الله (٢٠١٩م). "العوامل المؤثرة في مشاركة المعرفة بين العاملين في القطاعات الصحية"، دراسة مقدمة لشبكة المؤتمرات العربية؛ المؤتمر العلمي الدولي العاشر - قسم علم المعلومات، جامعة الملك عبد العزيز - جدة المملكة العربية السعودية.

- عبد المحسن، توفيق محمد (١٩٩٧). "تقييم الأداء: مداخل جديدة لعالم جديد"؛ القاهرة: دار النهضة العربية.

- عبد الباقي، صلاح الدين (٢٠٠٠). "إدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية"؛ الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية: مصر.

- القحطاني، سالم عبد الرحمن ٢٠١٧، "جودة التوثيق الإداري"، دار المنار، الدمام

- سلامة، جهاد حسن محمود (٢٠١٣). "نور المساءلة في تحسين أداء المعلمين بمدارس وكالة الغوث بغزة من وجهة نظر المديرين وسبل تطويره"؛ رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الأزهر، غزة.

- سيد، أحمد محمود، وعبد الرحمن، محمد مصطفى (٢٠١٩). "أداء المفتشين الصحيين في مصر: تحليل النوعية والكمية". مجلة الصحة العامة، ٤٧ (٣)، ١٠-١٥.

- حسن، مسارع (١٩٩٩). "مفهوم تقييم أداء العاملين وأهميته وأهدافه وفوائده وعلاقته بالوظائف الأخرى لإدارة الموارد البشرية"؛ البصرة، العراق: مديرية دار الكتب للطباعة والنشر.

- جواد، شوقي ناجي (٢٠١٠). *السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال*، الطبعة الأولى، عمان، الأردن: دار الحامد.
- مايدة، محمد فضل؛ ولكموت، إبراهيم (٢٠٢٢م). *تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الاستشفائية من وجهة نظر الموظفين (الطاقم الطبي والإداري)*، دراسة حالة المؤسسات العمومية الاستشفائية بن عمر الجيلاني بالوادي. مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة (٥)، ١٣٢٧ - ١٣٥٣.
- الحربي، يوسف ٢٠١٨، *أثر التدريب على الأداء، مركز الدراسات الإدارية، جدة*
- زويلف، مجدي حسن (١٩٩٤م). *"إدارة الأفراد في منظور كمي والعلاقات الإنساني"*، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع؛ عمان، الأردن.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Allen, E., & Seaman, J. (2016). *"Digital Learning and the Future of Education"*. Educause Review.
- Argote, L., & Miron-Spektor, E. (2011). *Organizational learning: From experience to knowledge*. Organization Science, 37(4), 1123-1145.
- Argyris, C., & Schön, D. A. (1978). *Organizational Learning: A Theory of Action Perspective*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Argyris, C. (1999). *On organizational learning (2nd ed.)*. Blackwell Publishing.
- Bercovitz, J. (2018). *"Compliance and Risk Management: A Guide for Practitioners"*. Springer.
- Cohen, M. A., O'Reilly, C. A., & Parker, R. S. (2013). *"The Impact of Knowledge on Performance in Regulatory Environments"*. Journal of Public Administration Research and Theory, 23(4), 563-587.
- Crossan, M., Lane, H., & Whitehill, R. (1999). *"An organizational learning framework": From intuition to institution*. Academy of Management Review, 24(3), 522-537.
- Davenport, T. H., & Harris, J. G. (2007). *"Competing on Analytics: The New Science of Winning"*. Harvard Business Review Press.
- Elliot, A. J., & McGregor, H. A. (2001). *"Goal Orientation and Job Performance: The Role of Work Motivation"*. Journal of Applied Psychology, 86(5), 1103-1121. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.5.1103>
- Kaufman, R. G., & Goldstein, H. (2014). *"Analytical Skills and Their Impact on Compliance Inspections": A Case Study in Regulatory Agencies*
- Lam, M. (2020). *"Real-World Applications of Compliance in Business"*. Wiley.

- Luthans, F. (2011). "***Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach***" (12th Edition).
- Huber, G. P. (1991). "***Organizational learning: The contributing processes and the literatures***". *Organization Science*, 2(1), 88-115.
- Marsick, V. J., & Watkins, K. E. (1999). "***Facilitating learning organizations***": Making learning count. Gower Publishing.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). "***The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation***". Oxford University Press.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). "***Organizational behavior***" (18th Edition). Pearson Education Limited.
- Saks, A. M., & Belcourt, M. (2006). "***The Role of Training in Enhancing Regulatory Compliance and Employee Performance***". *International Journal of Training and Development*, 10(2), 79-100. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2419.2006.00183.x>
- Slater, S. F., & Narver, J. C. (1995). "***Market orientation and the learning organization***". *Journal of Business Research*, 17(3), 63-74.
- Senge, P. M. (1990). ***The fifth discipline: The art and practice of the learning organization***. Doubleday/Currency. ISBN: 0-385-26095-4.
- Sweeney, R. & Gupta, N. (2019). "***Training for Compliance Professionals***". Compliance Management Publications.
- Vance, C., & Bell, B. (2017). "***Ethics and Compliance in Practice: Ensuring Business Integrity***". Palgrave Macmillan.
- Vaughn, S., & Morris, E. A. (2012). "***Self-Assessment and Compliance in Regulatory Work: A Focus on Inspectors. Regulation & Governance***", 6(3), 318-335. <https://doi.org/10.1111/j.1748-5991.2012.01097.x>

الملاحق

ملحق ١: أسماء المحكمين الخبراء لأداة جمع البيانات (الاستبانة) حسب ترتيبهم الهجائي

م	اسم المحكم	التخصص	المنصب الإداري
١	د. فهد الشهراني	طبيب	مدير إدارة الالتزام بفرع وزارة الصحة بالرياض
٢	د. صالح الوادعي	طبيب	مستشار إدارة الالتزام بفرع وزارة الصحة بالرياض
٣	د. حسن آل بكار	طبيب	رئيس قسم الرقابة - إدارة الالتزام فرع وزارة الصحة بالرياض

ملحق ٢ : الاستبانة في الصورة النهائية



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة الأعمال

دراسة بحثية عن

"أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء المفتش وجودة المحاضر في إدارة

الالتزام - فرع وزارة الصحة بالرياض"

كتيب استبيان

طالب دراسات عليا

أحمد بن إبراهيم عسيري

الرقم الجامعي (٢٤٢٠٠٠٨٢٨)

الزميل المكرم / حفظه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

أنا طالب دراسات عليا (إدارة) في جامعة ميدأوشن حاليًا، أقوم بإجراء دراسة بعنوان "أثر المعرفة بالأنظمة واللوائح على أداء المفتش وجودة المحاضر في إدارة الالتزام - فرع وزارة الصحة بالرياض".

أرجو منكم التعاون معي للإجابة على هذا الاستبيان. سيتم الاحتفاظ بأي معلومات يتم الحصول عليها بطريقة سرية ولن تُستخدم إلا للأغراض الأكاديمية فقط. نشكركم مقدمًا على موافقتك على المشاركة في هذه الدراسة. إذا كانت لديك أي أسئلة، فلا تتردد في الاتصال.

المشرف الأكاديمي

د. فايز علي جراد

تلفون / ٥٠٠٠٠٠٠٠٠

المشرف الأكاديمي

د. الفيصل عبد الحميد محمد

تلفون / ٥٠٠٠٠٠٠٠٠

طالب الدراسات العليا

أحمد بن إبراهيم عسيري

تلفون / ٥٠٣٤٤٦٨٦٧

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية:

١. الفئة العمرية:

٢. النوع:

٣. المؤهل العلمي:

٤. الوظيفة:

٥. عدد سنوات الخبرة في التفتيش وإدارة الالتزام:

٦. هل حصلت على تدريبات أو ورش عمل متعلقة بالأنظمة واللوائح الصحية؟

٧. من أين تحصل على معلوماتك حول الأنظمة واللوائح؟

القسم الثاني: محاور الدراسة وأبعادها:

يرجى الإشارة إلى درجة موافقتك أو اختلافك مع العبارات التالية، لذا يرجى التوقيع بعلامة (✓) أمام الخيار الذي يعكس رأيك من خلال أحد الخيارات الخمسة.

المحور الأول: العبارات التالية تقيس العوامل الشخصية (العقلية والعلمية) التي تؤثر على أداء المفتشين في إعداد محاضر التفتيش، يرجى وضع التقييم الرقمي المناسب، حسب درجة موافقتك.					
أ- ١: العوامل العقلية					
١	٢	٣	٤	٥	م
بشدة لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	بشدة أتفق	
					١-١-١ العوامل العقلية لها تأثير على قدرة تركيز المفتش أثناء إعداد المحضر
					٢-١-١ التعامل مع الضغوط النفسية يؤثر على الأداء في إعداد محاضر التفتيش
					٣-١-١ شعور المفتش بالإرهاق العقلي أثناء التفتيش يؤثر على جودة المحضر
					٤-١-١ التوجيهات التي ترد للمفتش أثناء إعداد المحضر تؤثر على جودة المحضر
					٥-١-١ اتصال بعض الزملاء أو الأصدقاء من خارج الإدارة يشتت التركيز
١	٢	٣	٤	٥	٢. اتخاذ القرار
بشدة لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	بشدة أتفق	
					١-٢-١ هنالك سهولة في اتخاذ القرارات الصعبة أثناء عملية التفتيش
					٢-٢-١ هنالك شعور بالثقة عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالمخالفات
١	٢	٣	٤	٥	٣. التفكير النقدي
بشدة لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	بشدة أتفق	
					١-٣-١ المفتش له القدرة لتحليل المواقف في إعداد محضر دقيق
					٢-٣-١ المفتش يكون دائماً قادر على ضبط العوامل الخارجية المؤثرة في الحكم على المواقف
١	٢	٣	٤	٥	٤. المرونة الذهنية
بشدة لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	بشدة أتفق	
					١-٤-١ يتعامل المفتش بحكمة مع الظروف غير المتوقعة أثناء التفتيش
					٢-٤-١ المفتش يحسن التصرف في تعديل الاستراتيجيات بناءً على المستجدات
					٣-٤-١ أحياناً يضطر المفتش لرصد بعض المخالفات الغير مذكورة بالنظام

المحور الأول: العبارات التالية تقيس العوامل الشخصية (العقلية والعلمية) التي تؤثر على أداء المفتشين في إعداد محاضر التفتيش، يرجى وضع التقييم الرقمي المناسب، حسب درجة موافقتك.

أ- ٢: العوامل العلمية

١	٢	٣	٤	٥	م	١. المعرفة باللوائح والأنظمة
١	٢	٣	٤	٥		
بشدة	تفتش	لا تفتش	لا تفتش	بشدة		
					أ ١-١-٢	المفتشين لديهم المعرفة الكافية باللوائح والأنظمة ذات الصلة لإعداد المحاضر
					أ ٢-١-٢	المفتشين على دراية كافية بتفسير النصوص النظامية وتطبيقها
١	٢	٣	٤	٥		٢. التدريب والخبرة
١	٢	٣	٤	٥		
بشدة	تفتش	لا تفتش	لا تفتش	بشدة		
					أ ١-٢-٢	يحتاج المفتش المزيد من مستويات التدريب الذي يتلقاه في مجال التفتيش
					أ ٢-٢-٢	سنوات الخبرة تكسب المفتش أثر إيجابي على طريقة إعداد محاضر التفتيش
١	٢	٣	٤	٥		٣. الإلمام بالإجراءات
١	٢	٣	٤	٥		
بشدة	تفتش	لا تفتش	لا تفتش	بشدة		
					أ ١-٣-٢	لدى المفتش المعرفة الكافية بالإجراءات النظامية لإعداد المحاضر
					أ ٢-٣-٢	يعرف المفتش كيفية التعامل مع التعقيدات في كتابة المحاضر
١	٢	٣	٤	٥		٤. استخدام الأدوات التكنولوجية
١	٢	٣	٤	٥		
بشدة	تفتش	لا تفتش	لا تفتش	بشدة		
					أ ١-٤-٢	يتوفر لدى المفتش الاعتماد على الأدوات الإلكترونية لتوثيق المعلومات
					أ ٢-٤-٢	المفتش ليس لديه المهارات اللازمة لاستخدام التكنولوجيا في عمله

أسئلة عامة (اختيارية):

ما هي أكبر التحديات التي تواجه المفتش أثناء إعداد محاضر التفتيش؟

.....

.....

كيف ترى دور العوامل الشخصية والعلمية في تحديد جودة العمل؟

.....

.....

هل لديك اقتراحات لتحسين الأداء في هذا المجال؟

.....

.....

المحور الثاني: أسئلة عن واقع الأخطاء الشائعة في محاضر التفتيش التي يقوم بها المفتشون، وما الأسباب الكامنة وراء تلك الأخطاء؟

المحور الثاني: العبارات التالية تقيس الأخطاء الشائعة في محاضر التفتيش التي يقوم بها المفتشون، والأسباب الكامنة وراء تلك الأخطاء، يرجى وضع التقييم الرقمي المناسب، حسب درجة موافقتك.					
ب-١: الأخطاء الشائعة في محاضر التفتيش					
١	٢	٣	٤	٥	م
بشدة لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	بشدة أتفق	
					١-١-١ توجد أخطاء يواجهها المفتش أثناء توثيق المعلومات في محاضر التفتيش
					٢-١-١ يحاول المفتش تضمين جميع المعلومات الأساسية في المحضر
١	٢	٣	٤	٥	
بشدة لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	بشدة أتفق	٢. صياغة المحضر
					١-٢-١ يستخدم المفتش لغة قانونية دقيقة أثناء كتابة المحضر
					٢-٢-١ في بعض الأحيان توجد بالمحضر عبارات غير واضحة، تجعل المفتش يجتهد في تفسيرها
١	٢	٣	٤	٥	
بشدة لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	بشدة أتفق	٣. الالتزام بالإجراءات النظامية
					١-٣-١ دائماً يلتزم المفتش بالإجراءات المطلوبة لإعداد المحضر
					٢-٣-١ التزام المفتش بالإجراءات النظامية تساعده في تجنب الأخطاء في المحضر
١	٢	٣	٤	٥	
بشدة لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	بشدة أتفق	٤. التسرع في الإعداد
					١-٤-١ أرى أن السرعة في إعداد المحضر يؤدي إلى أخطاء في التفاصيل
					٢-٤-١ أعتقد أن ضغوط الوقت أو العمل تؤثر على جودة المحاضر ووجود أخطاء
١	٢	٣	٤	٥	
بشدة لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	بشدة أتفق	٥. إغفال التفاصيل المهمة
					١-٥-١ الجوهرية في المحضر من ضمن الأسباب التي تؤدي إلى إغفال بعض التفاصيل
					٢-٥-١ يحرص المفتش الامام بجميع التفاصيل المهمة وسرد المعلومات الكاملة أثناء التفتيش

المحور الثانى: العبارات التالية تقيس الأخطاء الشائعة فى محاضر التفتيش التى يقوم بها المفتشون، وما الأسباب الكامنة وراء تلك الأخطاء، يرجى وضع التقييم الرقمى المناسب، حسب درجة موافقتك.						
ب-٢: واقع الأسباب الكامنة وراء تلك الأخطاء						
١	٢	٣	٤	٥	١. نقص التدريب	م
بشدة لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	بشدة أتفق		
					التدريب الذي يتلقاه المفتش يحتاج المزيد من أجل إعداد محاضر دقيقة	ب ١-١-٢
					بعض الجوانب التدريبية تعتبر بأنها غير مكتملة وتحتاج تحسين	ب ٢-١-٢
١	٢	٣	٤	٥	٢. الضغط النفسى أو الجسدى	
بشدة لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	بشدة أتفق		
					ضغوط العمل أو الإرهاق تؤثر على دقة إعداد المحاضر	ب ١-٢-٢
					تعرض المفتش للقلق أو التعب يؤدي إلى أخطاء غير مقصودة	ب ٢-٢-٢
١	٢	٣	٤	٥	٣. قلة المعرفة باللوائح والأنظمة والإجراءات المتبعة	
بشدة لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	بشدة أتفق		
					لدى المفتش المعرفة الكافية باللوائح والأنظمة والإجراءات ذات الصلة	ب ١-٣-٢
					الثغرات النظامية أو القانونية تؤثر على إعداد المحاضر بشكل صحيح	ب ٢-٣-٢
١	٢	٣	٤	٥	٤. ضعف التعاون أو التواصل	
بشدة لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	بشدة أتفق		
					يجد المفتش تعاون كبير في الحصول على معلومات من رئيسه المباشر أثناء التفتيش	ب ١-٤-٢
					التعاون من الزميل المشارك فى اللجنة يؤثر إيجاباً على جودة المحاضر	ب ٢-٤-٢
					يتواصل المفتش مع أقسام أخرى ذات صلة لتمده ببعض المعلومات	ب ٣-٤-٢
١	٢	٣	٤	٥	٥. استخدام الأدوات التقنية	
بشدة لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	بشدة أتفق		
					المفتشون يستخدمون أدوات تقنية بشكل صحيح فى توثيق البيانات	ب ١-٤-٢
					المفتشون لديهم المهارات الكافية على استخدام التكنولوجيا فى إعداد المحاضر	ب ٢-٤-٢

أسئلة لتحليل الوضع وتحسين الأداء (اختيارية):

ما هي أكبر الأخطاء الأكثر شيوعاً التي ترى أنها تؤثر بشكل مباشر على مصداقية المحضر؟

.....

.....

كيف يمكن تقادي هذه الأخطاء مستقبلاً؟

.....

.....

ما الاقتراحات التي تقدمها لتطوير نظام إعداد المحاضر؟

.....

.....

هل ترى أن زيادة الموارد (البشرية أو التقنية) ستساعد في تقليل الأخطاء؟

.....

.....

المحور الثالث: أسئلة عن مدى تأثير معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة على جودة وكفاءة

أدائهم في العمل؟

المحور الثالث: العبارات التالية تقيس مدى تأثير معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة على جودة وكفاءة أدائهم في العمل، يرجى وضع التقييم الرقمي المناسب، حسب درجة موافقتك.					
ج-١: واقع المعرفة باللوائح والأنظمة					
١	٢	٣	٤	٥	م
لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة	١. التقييم الذاتي للمعرفة
					ج ١-١-١ دائماً يتم تقييم معارف المفتشين حول اللوائح والأنظمة المتعلقة بمجال التفتيش
					ج ٢-١-١ ليس لدى عقبات معرفية تعيق الأداء أثناء إعداد محاضر التفتيش
١	٢	٣	٤	٥	٢. التحديث الدوري
لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة	
					ج ١-٢-١ دائماً يحرص المفتشين على تحديث معارفهم باللوائح والأنظمة وبشكل منتظم
					ج ٢-٢-١ المفتش يعتمد على وسائل تتيح له الاطلاع على التعديلات أو الإضافات في الأنظمة
١	٢	٣	٤	٥	٣. القدرة على التفسير
لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة	
					ج ١-٣-١ للمفتشين القدرة على تفسير بعض اللوائح والأنظمة أثناء أداء عمل المفتش
					ج ٢-٣-١ للمفتش القدرة على التعامل مع المواقف التي تتطلب معرفة دقيقة بتفاصيل قانونية

المحور الثالث: العبارات التالية تقيس مدى تأثير معرفة المفتشين باللوائح والأنظمة على جودة وكفاءة أدائهم في العمل، يرجى وضع التقييم الرقمي المناسب، حسب درجة موافقتك.						
ج-٢: واقع تأثير المعرفة على جودة الأداء						
١	٢	٣	٤	٥	١. الدقة في إعداد المحاضر	م
لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة		
					المعرفة بالأنظمة تؤثر إيجاباً على دقة المعلومات الواردة في محاضر التفتيش	ج ١-١-٢
					يحرص المفتش على التزود بالمعرفة والأنظمة من أجل الجودة في إعداد المحاضر	ج ٢-١-٢
١	٢	٣	٤	٥	٢. اتخاذ القرارات	
لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة		
					معرفة المفتش باللوائح تساعد على اتخاذ قرارات فورية أثناء التفتيش	ج ١-٢-٢
					المعرفة باللوائح والأنظمة تؤثر إيجاباً على ثقة المفتش في أداءه العام	ج ٢-٢-٢
١	٢	٣	٤	٥	٣. الالتزام بالإجراءات	
لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة		
					معرفة المفتش بالأنظمة تساعد على قدرته على الالتزام بالإجراءات النظامية	ج ١-٣-٢
					فهم المفتش للأنظمة يؤدي إلى تجنب المخالفات النظامية أثناء التفتيش	ج ٢-٣-٢

أسئلة ختامية (اختيارية):

ما هي اقتراحاتك لتحسين المعرفة باللوائح والأنظمة للمفتشين الجدد؟

.....

.....

هل تعتقد أن تخصيص وقت لمراجعة الأنظمة ضمن جدول العمل سيكون مفيداً؟

.....

.....

ما هو الدور الذي تلعبه الخبرة العملية في تعزيز معرفتك بالأنظمة مقارنة بالتدريب النظري؟

.....

.....

المحور الرابع: أسئلة عن مدى تأثير المعرفة باللوائح والأنظمة على قدرة المفتشين على اسناد

المخالفات إلى مواد اللوائح والأنظمة المعمول بها في وزارة الصحة؟

المحور الرابع: العبارات التالية تقيس مدى تأثير معرفة اللوائح والأنظمة على قدرة المفتشين على اسناد المخالفات إلى مواد قانونية صحيحة، يرجى وضع التقييم الرقمي المناسب، حسب درجة موافقتك.

د-١: أسئلة حول واقع معرفة اللوائح والأنظمة

١	٢	٣	٤	٥	م	١. التقييم الذاتي للمعرفة
لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة		
					١-١-١	المفتش يمتلك المعرفة الكافية بالمواد النظامية واللوائح ذات الصلة بمجال التفتيش
					٢-١-١	للمفتش جميع المعارف التي تساعده في تحديد المادة النظامية المناسبة أثناء رصد المخالفات
١	٢	٣	٤	٥	م	٢. تفسير النصوص النظامية
لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة		
					١-٢-١	لدى المفتش القدرة على فهم وتفسير النصوص النظامية بشكل دقيق
					٢-٢-١	قد يواجه المفتش تحديات عند ربط المخالفات بالمواد النظامية
١	٢	٣	٤	٥	م	٣. التحديث الدوري
لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة		
					١-٣-١	يتم إبلاغ المفتش بالتعديلات أو التحديثات على اللوائح والأنظمة بشكل منتظم
					٢-٣-١	معرفة المفتش بالأنظمة المحدثة تؤثر على اسناد المخالفات بشكل صحيح
١	٢	٣	٤	٥	م	٤. الفجوات المعرفية
لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة		
					١-١-٤	المفتش قادر على فهم وتطبيق الكثير من النصوص النظامية
					٢-١-٤	اعتقد أن الثقافة المعرفية النظامية تؤدي إلى الجودة في اسناد المخالفات

المحور الرابع: العبارات التالية تقيس مدى تأثير معرفة اللوائح والأنظمة على قدرة المفتشين على اسناد المخالفات إلى مواد اللوائح والأنظمة المعمول بها في وزارة الصحة؛ يرجى وضع التقييم الرقمي المناسب، حسب درجة موافقتك.					
د-٢: أسئلة حول اسناد المخالفات إلى مواد قانونية صحيحة					
١	٢	٣	٤	٥	م
لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة	١. الدقة في التوثيق
					أحياناً يجد المفتش مخالفة ولا يستطيع اسنادها إلى مادة قانونية مناسبة
					هنالك عوامل تؤدي إلى عدم الدقة في توثيق المخالفات وربطها بالأنظمة
١	٢	٣	٤	٥	٢. الإلمام بالنصوص في لوائح وأنظمة إدارة الالتزام
لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة	
					اللوائح والأنظمة تمكّن المفتش على التمييز بين المخالفات البسيطة والجسيمة
					توجد بعض الحالات تتطلب اسناداً لأكثر من لائحة أو مادة قانونية
١	٢	٣	٤	٥	٣. اتخاذ القرار
لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة	
					فهم المفتش للوائح والأنظمة يساعد على سرعة اتخاذ القرار بشأن تصنيف المخالفة
					معرفة المفتش باللوائح والأنظمة تؤثر إيجاباً على شعوره بالثقة أثناء التفتيش
١	٢	٣	٤	٥	٤. وضوح اللوائح والأنظمة
لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة	
					اللوائح والأنظمة واضحة بما يكفي
					صياغة الأنظمة تساعد المفتش على تطبيقها بشكل صحيح
					أرى أن جميع المخالفات نصوصها واضحة

أسئلة ختامية (اختيارية):

ما الأمثلة العملية التي مرت عليك وأثرت فيها معرفتك بالأنظمة على اسناد المخالفات بدقة؟

.....

.....

ما هي المقترحات التي تقدمها لتطوير المعرفة باللوائح والأنظمة للمفتشين الجدد؟

.....

.....

كيف ترى دور التكنولوجيا في تحسين قدرة المفتشين على اسناد المخالفات إلى مواد في اللوائح والأنظمة

بإدارة الالتزام – فرع وزارة الصحة بالرياض؟

.....

.....

المحور الخامس: أسئلة عن كيفية تقليل الأخطاء في إعداد محاضر التفتيش، وما هي الحلول العملية التي يمكن تطبيقها لتحسين جودة المحاضر؟

المحور الخامس: العبارات التالية تقيس كيفية تقليل الأخطاء في إعداد محاضر التفتيش، وما هي الحلول العملية التي يمكن تطبيقها لتحسين جودة المحاضر، يرجى وضع التقييم الرقمي المناسب، حسب درجة موافقتك.					
هـ-١: أسئلة حول واقع تقليل الأخطاء					
١	٢	٣	٤	٥	م
بشدة لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	بشدة أتفق	١. التدريب والتطوير
					هـ-١-١-١ تقوم إدارتنا بتنفيذ أنواع متخصصة من التدريب لتحسين مهارات إعداد المحاضر
					هـ-١-١-٢ الدورات التدريبية تركز على دقة الصياغة النظامية والإدارية في إعداد المحاضر
١	٢	٣	٤	٥	٢. التكنولوجيا والأدوات
بشدة لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	بشدة أتفق	
					هـ-٢-١-١ هنالك وسائل تكنولوجيا مستخدمة تساهم في تقليل الأخطاء أثناء إعداد المحاضر
					هـ-٢-١-٢ توجد نماذج أو قوالب إلكترونية يمكن أن يقلل من الأخطاء الشائعة
١	٢	٣	٤	٥	٣. المراجعة والتدقيق
بشدة لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	بشدة أتفق	
					هـ-٣-١-١ تتم مراجعة المحاضر قبل اعتمادها
					هـ-٣-١-٢ يوجد فريق مختص بمراجعة المحاضر لضمان خلوها من الأخطاء
١	٢	٣	٤	٥	٤. إدارة الوقت والضغط
بشدة لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	بشدة أتفق	
					هـ-٤-١-١ هنالك عملية إدارة للوقت أثناء التفتيش لتقليل الأخطاء الناتجة عن التسرع
					هـ-٤-١-٢ تعمل الإدارة على تقليل ضغط العمل لتحسين دقة المحاضر
١	٢	٣	٤	٥	٥. إجراءات العمل الموحدة
بشدة لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	بشدة أتفق	
					هـ-٥-١-١ تقوم إدارتنا بعمل إجراءات موحدة واضحة لإعداد محاضر التفتيش
					هـ-٥-١-٢ هنالك توحيد للخطوات لضمان الالتزام بالقوانين وتقليل الأخطاء

المحور الخامس: العبارات التالية تقيس كيفية يمكن تقليل الأخطاء في إعداد محاضر التفتيش، وما هي الحلول العملية التي يمكن تطبيقها لتحسين جودة المحاضر، يرجى وضع التقييم الرقمي المناسب، حسب درجة موافقتك.						
هـ-٢: أسئلة حول الحلول العملية للأخطاء						
١	٢	٣	٤	٥	١. التدريب والتثقيف	م
بشدة لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	بشدة أتفق		
					تخصيص ورش عمل دورية لمناقشة الأخطاء الشائعة	هـ ١-١-٢
					أرى أن تقديم دليل عملي للمفتشين يمكن أن يساعد في تحسين جودة المحاضر	هـ ٢-١-٢
١	٢	٣	٤	٥	٢. استخدام التكنولوجيا	
بشدة لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	بشدة أتفق		
					استخدام أنظمة البرمجيات لتوثيق الملاحظات بشكل آلي	هـ ١-٢-٢
					تحسين التدريب على استخدام الأدوات التقنية لتعزيز الدقة	هـ ٢-٢-٢
١	٢	٣	٤	٥	٣. التواصل الفعال	
بشدة لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	بشدة أتفق		
					تحسين التواصل بين المفتشين والجهات ذات الصلة لتقليل أخطاء جمع المعلومات	هـ ١-٣-٢
					ضمان تبادل المعلومات بشكل سلس أثناء عملية التفتيش	هـ ٢-٣-٢
١	٢	٣	٤	٥	٤. إجراءات المراجعة	
بشدة لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	بشدة أتفق		
					ضرورة وجود قائمة مراجعة (Checklist) يمكن أن يساعد في تقليل الأخطاء	هـ ١-٤-٢
					إدخال نظام تدقيق داخلي للمحاضر قبل إرسالها للجهات العليا	هـ ٢-٤-٢
١	٢	٣	٤	٥	٥. التطوير الإداري	
بشدة لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	بشدة أتفق		
					على الجهة المسؤولة عن التفتيش تحسين البنية الإدارية لدعم المفتشين	هـ ١-٤-٢
					تحسين بيئة العمل سيؤثر إيجابياً على جودة المحاضر	هـ ٢-٤-٢
					المكافآت المادية للمفتشين المميزين ستؤثر إيجاباً على جودة المحاضر	هـ ٣-٤-٢

أسئلة لتحديد الأولويات (اختيارية):

ما هو الحل الأكثر أهمية الذي تعتقد أنه سيؤثر بشكل مباشر على جودة المحاضر؟

.....

.....

هل تعتقد أن الأخطاء ترجع أكثر للعنصر البشري أم للأنظمة المستخدمة؟

.....

.....

ما الذي تحتاجه على المستوى الشخصي لتحسين أدائك في إعداد المحاضر؟

.....

.....

Abstract

The study aimed to determine the impact of knowledge of regulations and Laws Inspector performance and the quality of reports in the Compliance Department at the Ministry of Health branch in Riyadh, as well as to identify the causes of errors and determine the extent to which personal and cognitive factors affect inspectors' performance. The importance of this study stems from the urgent need to improve the performance of compliance department staff, particularly in preparing inspection reports, which are official documents that directly influence evaluation and follow-up decisions. Improving the quality of reports contributes to enhancing compliance with health standards, thereby raising the level of healthcare service quality.

The study used descriptive, predictive, correlational, and iterative methods through the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS vr. 26). The research tool (questionnaire) was designed to measure various aspects of knowledge of regulations and systems and to evaluate the quality of reports in terms of accuracy, comprehensiveness, clarity, and proper documentation. The study population consisted of all inspectors working in the Compliance Department at the Ministry of Health branch in Riyadh, totaling 500 inspectors. A systematic random sample of 306 inspectors was selected based on appropriate sample size calculation formulas, with a confidence level of 95% and a margin of error of 5%.

Key Words: *Knowledge, Regulations and Laws, Inspectors and Reports Quality*

**"The Impact of Knowledge of Regulations and Laws on Inspector
Performance and Report Quality in the Compliance Management –
Ministry of Health Branch in Riyadh"**

*(A descriptive study on the private sector submitted to fulfill the requirements for a
Master's degree in Business Administration)*

Student:

AHMED IBRAHEEM ASSIRI
(242000828)

Main Supervisor

Dr. Al-Faisal Abdelhameed Mohamed

Co-Supervisor

Dr. Fayez Ali Jarad

Academic Year:

2024 – 2025