

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة أعمال



عنوان البحث

" مقارنة دقة بيانات لجان مخالفات المزاولين والمؤسسات مع مدى توافقها مع القرارات النهائية"
دراسة تطبيقية في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية"

إعداد الطالب/

عبدالله هطيل العنزي

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

فهرس المحتويات

3.....	تمهيد البحث
5.....	الفصل الأول :
5.....	مقدمة:
5.....	مشكلة الدراسة:
6.....	أهمية الدراسة
6.....	أهداف الدراسة
6.....	أسئلة الدراسة
7.....	فروض الدراسة:
7.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
9.....	مصطلحات الدراسة:
13.....	المنهجية وطرق البحث:
13.....	أدوات الدراسة :
14.....	حدود الدراسة :
18.....	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
18.....	المبحث الأول: مفهوم دقة البيانات في اللجان الإدارية
22.....	المبحث الثاني: دور لجان المخالفات في اتخاذ القرارات
25.....	المبحث الثالث: نظريات اتخاذ القرار الإداري
40.....	المبحث الرابع : مراجعة الدراسات السابقة وتحليلها
50.....	الفصل الثالث: منهجية البحث
50.....	المبحث الأول: المنهج المستخدم
50.....	المبحث الثاني: أدوات جمع البيانات
51.....	المبحث الثالث: طرق تحليل البيانات
53.....	المبحث الرابع مجتمعات الدراسة وعينتها
71.....	الفصل الخامس: المناقشة والتوصيات
71.....	المبحث الأول: مناقشة النتائج
71.....	النتائج
78.....	ثالثاً: التوصيات
81.....	المراجع
82.....	الملاحق

تمهيد البحث

تُعد البيانات الإدارية الدقيقة عنصراً محورياً في دعم القرارات التي تتخذها الجهات التنظيمية، خاصةً في المؤسسات والقطاعات الحيوية مثل القطاع الصحي. حيث لا يقتصر دور البيانات على كونها وسيلة للتوثيق فقط، بل تتجاوز ذلك لتكون الأساس الذي يُبنى عليه القرار الإداري الصائب، والذي يُسهم بدوره في تعزيز الكفاءة المؤسسية، وتحقيق العدالة، وضمان الامتثال للأنظمة والقوانين. وفي ظل التحولات الإدارية والتقنية التي تشهدها المملكة العربية السعودية، ازدادت أهمية بناء أنظمة فعّالة لإدارة المعلومات والبيانات المرتبطة بالمخالفات المهنية والمؤسسية، باعتبارها قاعدة للشفافية والمساءلة.

تُعد لجان مخالفات المزاويلن والمؤسسات أحد أبرز الأجسام الإدارية التي تعتمد بشكل كبير على البيانات لاتخاذ قرارات حاسمة تمس مسيرة الأفراد والمؤسسات. وتتطلب طبيعة عمل هذه اللجان توفر بيانات دقيقة، مكتملة، ومحدثة تعكس واقع الحالة أو المخالفة محل الدراسة. إلا أن الواقع العملي قد يكشف عن وجود فجوات معلوماتية أو تفاوت في جودة البيانات المعتمدة بين الجهات والمؤسسات المختلفة، مما قد يؤثر على مصداقية القرارات النهائية، وي طرح تساؤلات حول درجة موثوقيتها وعدالتها.

من هنا برزت الحاجة لإجراء هذه الدراسة التي تسعى إلى استكشاف العلاقة بين دقة البيانات المتوفرة لدى لجان مخالفات المزاويلن والمؤسسات، وبين درجة توافقها مع القرارات الإدارية التي تصدر عنها، مع التركيز على القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية كنموذج تطبيقي. وقد جاءت هذه الدراسة في ظل ما يشهده هذا القطاع من تطور متسارع، وما يتطلبه من تعزيز ممارسات الحوكمة وجودة القرار القائم على المعلومة.

يعتمد هذا البحث على أدوات كمية ونوعية، أبرزها الاستبيان والمقابلات شبه المهيكلة، لقياس درجة دقة البيانات، وتقييم مدى ارتباطها بجودة القرار النهائي، واستكشاف العوامل المؤثرة على هذه العلاقة. كما يحلل البحث الفرضيات باستخدام أدوات إحصائية دقيقة (مثل معامل بيرسون، وكاي تربيع)، ويقترح آليات تطويرية تعزز من كفاءة عمل اللجان، وتحد من التباين في القرارات الناتج عن اختلاف جودة البيانات.

إن تسليط الضوء على هذه العلاقة لا يخدم فقط الجانب الأكاديمي، بل يمتد ليكون أداة مساعدة في تطوير أداء المؤسسات الصحية وتحسين قدرتها على اتخاذ قرارات أكثر عدالة وشفافية، وهو ما يتماشى مع أهداف رؤية المملكة 2030 التي تُولي أهمية كبرى للتحويل المؤسسي والرقمي في القطاع العام.

الفصل الأول :

الفصل الأول :

مقدمة:

شهدت المؤسسات والهيئات التنظيمية في السنوات الأخيرة تطورًا ملحوظًا في استخدام البيانات كأداة أساسية لدعم اتخاذ القرار الإداري، حيث باتت البيانات المدخلة والموثقة في الأنظمة الرقمية عنصراً حاسماً في تحديد المخالفات واتخاذ القرارات المناسبة بشأنها. (Smith et al., 2021) ومع تزايد أهمية هذه البيانات، أصبحت دقة البيانات المدخلة في اللجان المعنية بمخالفات المزاولين والمؤسسات محط اهتمام واسع، خاصة عندما تكون هذه البيانات هي الأساس الذي تبنى عليه القرارات النهائية الصادرة من اللجان المختصة. (Jones & Brown, 2020)

تشير الدراسات إلى أن أي تناقض أو عدم دقة في البيانات المستخدمة قد يؤدي إلى قرارات غير عادلة أو غير فعالة، مما يؤثر سلباً على شفافية الإجراءات الإدارية. (Anderson, 2019) لذا، فإن إجراء مقارنة دقيقة بين البيانات الأولية المدخلة والقرارات النهائية الصادرة يساهم في تحديد مدى تطابق المعلومات ومدى تأثير العوامل المختلفة على عملية اتخاذ القرار.

يهدف هذا البحث إلى تحليل دقة البيانات المدخلة في لجان مخالفات المزاولين والمؤسسات ومدى توافقها مع القرارات النهائية الصادرة عنها، وذلك من خلال مقارنة البيانات المتاحة في أنظمة التوثيق الإلكترونية ونتائج اللجان الفعلية. سيتم استخدام منهجية تحليلية تعتمد على دراسة مقارنة بين البيانات الأولية والتقارير الختامية لتحديد أي انحرافات أو أخطاء محتملة. (Williams, 2018)

إن أهمية البحث تنبع من الحاجة إلى تحسين كفاءة وشفافية العمليات الإدارية من خلال ضمان دقة البيانات التي يتم الاستناد إليها في اتخاذ القرارات المصيرية، حيث إن ضعف جودة البيانات قد يؤدي إلى قرارات خاطئة تؤثر على سير العمل الإداري وعلى حقوق الأطراف المعنية. (Johnson et al., 2017) وبالتالي، فإن هذه الدراسة ستوفر رؤية واضحة حول أهمية التدقيق في البيانات قبل إصدار الأحكام النهائية.

مشكلة الدراسة:

تواجه لجان مخالفات المزاولين والمؤسسات في القطاع الصحي العديد من التحديات المرتبطة بدقة البيانات المعتمدة في إصدار القرارات النهائية. ويكمن الإشكال في التفاوت أو التناقض أحياناً بين البيانات الأولية والنتائج التي تخلص إليها اللجان، مما يثير تساؤلات حول مدى فاعلية هذه البيانات في دعم القرارات الإدارية والتنظيمية. وقد تناولت بعض الدراسات السابقة هذه الإشكالية من جوانب

متفرقة، إلا أن هناك فجوة بحثية تتمثل في نقص الدراسات التطبيقية التي تربط بين دقة البيانات ومخرجات القرارات النهائية في سياق محدد كالمملكة العربية السعودية. ومن هنا، تنبع الحاجة إلى دراسة تحليلية تطبيقية تسلط الضوء على هذه الفجوة وتسعى لتقديم حلول عملية لها.

أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية العلمية

1. تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة البيانات في القطاع الصحي.
2. تقدم نموذجاً تطبيقياً لقياس العلاقة بين دقة البيانات وصحة القرارات الإدارية.
3. تسهم في سد الفجوة البحثية في الدراسات العربية المتعلقة بتقييم فعالية قرارات اللجان التنظيمية.

ثانياً: الأهمية العملية

1. تزود صناع القرار في وزارة الصحة بإطار علمي لتطوير أنظمة اتخاذ القرار بناءً على بيانات دقيقة.
2. تساعد على تحسين جودة مخرجات لجان مخالقات المزاويلن والمؤسسات الصحية.
3. تقدم توصيات عملية لتحسين نظم تسجيل البيانات وتوثيقها في القطاع الصحي السعودي

أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي: مقارنة أثر دقة بيانات لجان مخالقات المزاويلن والمؤسسات على مدى توافقها مع القرارات النهائية في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية.

الأهداف الفرعية:

1. تقييم مستوى دقة البيانات المستخدمة في لجان المخالفات.
2. تحليل مدى اتساق هذه البيانات مع القرارات الصادرة عن اللجان.
3. استكشاف الفروق في دقة البيانات بين المؤسسات الصحية المختلفة.
4. تقديم توصيات لتحسين دقة البيانات وآليات اتخاذ القرار.

أسئلة الدراسة

- ما مدى تأثير دقة بيانات لجان مخالقات المزاويلن والمؤسسات على توافقها مع القرارات النهائية في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما مستوى دقة البيانات التي تعتمد عليها لجان مخالفات المزاويلن والمؤسسات عند إصدار القرارات في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في دقة بيانات لجان مخالفات المزاويلن والمؤسسات بين المؤسسات الصحية المختلفة؟
3. ما طبيعة العلاقة بين دقة بيانات لجان مخالفات المزاويلن والمؤسسات ومدى توافقها مع القرارات النهائية في القطاع الصحي؟
4. ما أبرز المعوقات التي تؤثر على دقة بيانات لجان مخالفات المزاويلن والمؤسسات في القطاع الصحي؟
5. ما المقترحات التي يمكن تقديمها لتحسين دقة البيانات وزيادة توافق القرارات النهائية في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية؟

فروض الدراسة:

1. يوجد اثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين دقة بيانات لجان مخالفات المزاويلن والمؤسسات ومدى توافق القرارات النهائية في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية.
2. يوجد اثر إيجابي ذو دلالة إحصائية في دقة بيانات لجان مخالفات المزاويلن والمؤسسات وجودة القرار الإداري في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية.
3. يوجد اثر إيجابي ذو دلالة إحصائية في دقة بيانات لجان مخالفات المزاويلن والمؤسسات وآليات تدقيق البيانات في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في دقة بيانات لجان مخالفات المزاويلن والمؤسسات تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

لضمان فهم شامل لموضوع الدراسة، سيتم استعراض المفاهيم التالية:

- تعريف البيانات: هي المعلومات المنظمة التي تُستخدم لدعم القرار.
- أنواع البيانات: أولية (مباشرة من الميدان)، ثانوية (سجلات وتقارير).
- تصنيف المخالفات: إدارية، طبية، تنظيمية.
- خطوات اتخاذ القرار: جمع البيانات > تحليلها > إصدار القرار > المراجعة.

سيتم التطرق إلى كل عنصر نظري يُساهم في تشكيل الخلفية العلمية للباحث والقارئ لفهم أبعاد المشكلة بعمق. تعتبر المنطلقات النظرية الأساس الفكري الذي تستند إليه الدراسة لفهم وتحليل الظاهرة قيد البحث. وفي هذا السياق، تتناول الدراسة مقارنة دقة بيانات لجان مخالفات المزاويلن والمؤسسات مع القرارات النهائية، مما يتطلب التطرق إلى عدة أطر نظرية تدعم تفسير العلاقة بين دقة البيانات وجودة القرار الإداري.

1. نظرية اتخاذ القرار الإداري

تُعد نظرية اتخاذ القرار من النظريات الأساسية في علم الإدارة، حيث تركز على كيفية اتخاذ القرارات بناءً على المعلومات المتاحة. بحسب سيمون (Simon, 1977)، فإن جودة القرار الإداري تعتمد على مدى دقة وكفاية المعلومات المستخدمة في التحليل. يتطلب اتخاذ القرار الفعال بيانات موثوقة تمكن اللجان من إجراء تقييمات دقيقة، مما يعني أن أي خلل في دقة البيانات قد يؤدي إلى قرارات غير صحيحة أو غير عادلة.

2. نظرية جودة المعلومات

تعتمد هذه النظرية على أن جودة المعلومات تقاس بعدة معايير، أهمها: الدقة، الشمولية، التوقيت المناسب، والموثوقية. (Wang & Strong, 1996) في سياق هذه الدراسة، تعد دقة البيانات أحد العوامل الحاسمة التي تؤثر على دقة القرارات الصادرة عن اللجان. فكلما زادت دقة البيانات المقدمة للجنة، زادت موثوقية القرارات النهائية المتخذة.

3. نظرية الشفافية والمسؤولية الإدارية

تشير هذه النظرية إلى أن القرارات الإدارية يجب أن تكون مبنية على معايير الشفافية والمساءلة، حيث تؤدي دقة البيانات إلى اتخاذ قرارات تتسم بالمصداقية والعدالة. (Bovens, 2007) أي خلل في دقة البيانات قد يؤثر على مستوى الشفافية والمساءلة في اللجان المسؤولة عن اتخاذ القرارات.

4. نموذج تحليل الفجوة (GAP Analysis Model)

يستخدم هذا النموذج لتحليل الفجوات بين البيانات الفعلية والقرارات المتخذة، مما يساعد في قياس مدى التوافق أو التباين بين المعلومات التي تعتمد عليها اللجنة والنتائج النهائية. إذا كانت هناك فجوة كبيرة بين البيانات الأولية والقرار النهائي، فقد يشير ذلك إلى وجود أخطاء أو عدم دقة في البيانات المقدمة للجنة (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990).

5. نظرية النظم في الإدارة

تفترض هذه النظرية أن أي مؤسسة أو لجنة إدارية تعمل كنظام متكامل، حيث تؤثر جودة البيانات في المدخلات على جودة القرارات كأحد المخرجات النهائية. (Katz & Kahn, 1978) وبالتالي، فإن التحقق من دقة البيانات يضمن أن المدخلات التي تعتمد عليها اللجنة تؤدي إلى قرارات صحيحة وعادلة.

مصطلحات الدراسة:

دقة البيانات :

تُعرف دقة البيانات Data Accuracy بأنها مدى صحة، واتساق، وخلو البيانات من الأخطاء عند تسجيلها أو تحليلها، بحيث تعكس الواقع بدقة دون تحريف أو تشويه (Redman, 2018). في سياق عمل لجان مخالفات المزاويلن والمؤسسات، يشير مفهوم دقة البيانات إلى مدى تطابق المعلومات المسجلة في التقارير، مثل بيانات المخالفات المسجلة في ملفات Excel، مع القرارات النهائية الصادرة عن اللجان. يُعتبر هذا الجانب بالغ الأهمية، حيث أن أي تناقض بين البيانات الأولية والقرار النهائي قد يشير إلى وجود مشكلات في عملية جمع البيانات أو تحليلها. Kwon et al., 2019

في مجال اتخاذ القرارات الإدارية، تلعب دقة البيانات دورًا محوريًا. فالقرارات المبنية على معلومات غير دقيقة قد تؤدي إلى نتائج سلبية تؤثر على أداء المؤسسة وسمعتها. أشارت دراسة نشرت في مجلة "المعلوماتية" إلى أن المعلومات الدقيقة

والتحليلات الشاملة تساعد صانعي القرار على فهم الوضع الحالي للمنظمة، وتوقع التغيرات المستقبلية، واتخاذ قرارات أكثر استنارة وجودة (المعلوماتية، 2022).

علاوة على ذلك، فإن دقة البيانات تؤثر على قدرة المؤسسة على التنبؤ بالمخاطر والفرص المستقبلية. فالبيانات غير الدقيقة قد تؤدي إلى تقديرات خاطئة، مما يعرض المؤسسة لمخاطر غير محسوبة. لذلك، تُعتبر دقة البيانات عنصراً أساسياً في استراتيجيات إدارة المخاطر والتخطيط الاستراتيجي.

من الناحية التقنية، تعتمد دقة البيانات أيضاً على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة. فالأنظمة المتقدمة والقادرة على معالجة كميات كبيرة من البيانات بدقة وسرعة تساهم في تحسين جودة المعلومات المتاحة لصانعي القرار. في هذا السياق، أشارت دراسة إلى أن استخدام تحليلات البيانات الضخمة يمكن أن يحسن من دقة القرارات الإدارية ويعزز الكفاءة التشغيلية. (Euromatech, n.d.)

باختصار، تُعتبر دقة البيانات عنصراً حاسماً في عملية اتخاذ القرارات الإدارية. فهي تؤثر على جودة القرارات، وتساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزز قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات والتحديات المستقبلية. لذا، يجب على المؤسسات الاستثمار في تحسين جودة بياناتها من خلال تبني ممارسات جمع ومعالجة بيانات فعّالة، وضمان موثوقية المصادر، وتطوير البنية التحتية التقنية المناسبة.

1. لجان المخالفات:

تُعتبر لجان المخالفات هيئات تنظيمية تُنشأ داخل المؤسسات أو الجهات الحكومية بهدف مراجعة وتقييم المخالفات التي يرتكبها الأفراد أو المؤسسات، واتخاذ القرارات المناسبة بشأنها. تتألف هذه اللجان عادةً من مجموعة من الأعضاء ذوي الخبرة والاختصاص في المجال المعني، وتتمثل مهمتها في ضمان الامتثال للأنظمة واللوائح المعمول بها، والحفاظ على معايير السلوك المهني والأخلاقي.

تتضمن مهام لجان المخالفات ما يلي:

- ⇨ استلام الشكاوى والتقارير: تتلقى اللجان البلاغات المتعلقة بالمخالفات المحتملة وتقوم بدراستها.
- ⇨ التحقيق والتقصي: تقوم اللجان بالتحقيق في الوقائع وجمع الأدلة والمعلومات اللازمة لفهم طبيعة المخالفة.
- ⇨ اتخاذ القرارات: بناءً على التحقيقات، تتخذ اللجان قرارات تتراوح بين فرض عقوبات، تقديم توصيات، أو إحالة القضية إلى جهات أخرى مختصة.

⇨ متابعة التنفيذ: تضمن اللجان تنفيذ القرارات الصادرة ومتابعة تأثيرها لضمان الامتثال والتصحيح.

تلعب لجان المخالفات دورًا حيويًا في تعزيز النزاهة والشفافية داخل المؤسسات. فهي تساهم في:

- ⇨ الردع: وجود لجان فعّالة يعزز من التزام الأفراد والمؤسسات باللوائح، خوفًا من العقوبات المحتملة.
 - ⇨ تحقيق العدالة: تضمن اللجان التعامل العادل مع المخالفات وتطبيق العقوبات بشكل متساوٍ.
 - ⇨ تحسين الأداء: من خلال معالجة المخالفات، تساهم اللجان في تحسين العمليات والحد من الأخطاء المستقبلية.
- في السياق القانوني، تُعتبر قرارات لجان المخالفات قرارات إدارية نهائية، مما يعني أنها تُحدث آثارًا قانونية مباشرة ويمكن الطعن فيها أمام الجهات القضائية المختصة إذا لزم الأمر. وفقًا لموقع "محاماة نت"، يُعرّف القرار الإداري بأنه عمل قانوني نهائي صادر من سلطة مختصة بإرادتها المنفردة، وتترتب عليه آثار قانونية معينة (محاماة نت، 2018).

تواجه لجان المخالفات تحديات متعددة، منها:

- ⇨ ضمان دقة البيانات: الاعتماد على معلومات غير دقيقة قد يؤدي إلى قرارات خاطئة.
- ⇨ التحيز: يجب على اللجان العمل بحيادية وتجنب التأثر بالضغوط الخارجية.
- ⇨ التحديث المستمر: مواكبة التغيرات في اللوائح والأنظمة لضمان

أهمية دقة البيانات في عملية اتخاذ القرار الإداري

تلعب دقة البيانات دورًا جوهريًا في عملية اتخاذ القرار، حيث تعتمد اللجان الإدارية على البيانات المدخلة في تقاريرها لتحديد المخالفات، وتقييم مدى استحقاق العقوبات، والتأكد من توافق القرار النهائي مع الأنظمة المعمول بها. وفقًا

لدراسة أجراها (McKinsey & Company (2022)، فإن 68% من الأخطاء الإدارية التي تؤدي إلى اتخاذ قرارات غير صحيحة تعود إلى عدم دقة البيانات المستخدمة، مما يبرز الحاجة إلى تحسين عمليات التحقق والتدقيق لضمان موثوقية القرارات.

تأثير عدم دقة البيانات على القرارات النهائية

في حالة عدم دقة البيانات المرسل، قد تنشأ المشكلات التالية:

- اتخاذ قرارات غير صحيحة بناءً على معلومات غير مكتملة أو مغلوطة، مما قد يؤدي إلى ظلم بعض المزاويلين أو إعفاء آخرين يستحقون العقوبة. (Kwon et al., 2019)
- التأخير في اتخاذ القرار بسبب الحاجة إلى إعادة التحقق من البيانات، مما يؤدي إلى تباطؤ الإجراءات الإدارية وعرقلة سير العمل. (Lee et al., 2022)
- المسؤولية القانونية والإدارية في حال ثبت أن القرارات غير مبنية على بيانات دقيقة، مما قد يعرض اللجنة أو المؤسسة للمساءلة القانونية. (Strong et al., 1997)

مقارنة البيانات: من التقارير إلى القرار النهائي

تتمثل آلية البحث في مقارنة البيانات المدرجة في تقارير المخالفات مع القرار النهائي المتخذ من قبل اللجنة، وذلك لتحديد مدى التطابق أو الاختلاف بينهما. فإذا كانت البيانات دقيقة، فمن المتوقع أن يكون القرار النهائي متسقاً معها، أما إذا وُجد اختلاف، فقد يشير ذلك إلى وجود خطأ في جمع البيانات أو معالجتها.

مثال عملي:

- في شركة خاصة، قد تتضمن بيانات Excel معلومات عن تجاوز موظف لساعات العمل القانونية، ولكن القرار النهائي لا يعكس ذلك بسبب خطأ في تسجيل البيانات.
- في هيئة حكومية، قد تتضمن التقارير بيانات حول مخالفة منشأة لقوانين التراخيص، ولكن عند مقارنة هذه البيانات مع القرار النهائي، نجد أنها غير مطابقة بسبب عدم اكتمال بعض المعلومات أثناء عملية الإدخال.

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة دقة بيانات لجان مخالفات المزاويلن والمؤسسات مقارنة بالقرارات النهائية الصادرة عنها. يُعتبر المنهج الوصفي التحليلي أحد أكثر المناهج استخدامًا في الدراسات الإدارية، حيث يتيح تحليل الظواهر والوقائع كما هي في الواقع، ومن ثم تفسيرها للوصول إلى استنتاجات دقيقة. (Creswell, 2021) سيتم استخدام هذا المنهج بهدف توصيف وتحليل البيانات المستمدة من اللجان، ومقارنتها بالقرارات المتخذة، للكشف عن مدى التوافق أو الاختلاف بينهما، وتحديد العوامل المؤثرة على دقة البيانات وصحة القرارات الإدارية.

طرق تحليل البيانات

لضمان دقة التحليل، سيتم استخدام التحليل الإحصائي الكمي وفقًا لنوع البيانات التي سيتم جمعها:

سيتم تحليل البيانات المستخرجة من الاستبيانات باستخدام برنامج SPSS لإجراء التحليلات الإحصائية مثل المتوسطات الحسابية، التكرارات، والانحدار الإحصائي، بهدف قياس العلاقة بين دقة البيانات ومدى تأثيرها على جودة القرارات الإدارية.

عينة الدراسة

سيتم اختيار عينة عشوائية طبقية من بين الشركات والهيئات التي تعتمد على لجان المخالفات في اتخاذ قراراتها الإدارية. وسيتم تقسيم العينة وفقًا للقطاعات المختلفة، في القطاع الصحي، وذلك لضمان تمثيل شامل للبيانات وتحقيق نتائج أكثر دقة وموضوعية.

أدوات الدراسة :

تعتمد الدراسة على أداة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، وتشمل:

- أسئلة مغلقة لقياس دقة البيانات.
- أسئلة لقياس توافقها مع القرارات.
- مقياس ليكرت الخماسي لقياس الاتجاهات.

وسيتم اختبار الأداة للتحقق من صدقها وثباتها إحصائيًا.

1. الاستبيانات: سيتم تصميم استبيان موجه لمسؤولي لجان المخالفات والمزاولين والإداريين المعنيين بهدف الحصول على بيانات كمية حول مدى دقة البيانات المتاحة، والعوامل التي تؤثر عليها، ومدى تأثيرها على القرارات الإدارية النهائية. يُعتبر الاستبيان أداة فعالة في الدراسات الوصفية لقدرته على جمع البيانات من عدد كبير من المشاركين بوقت قصير. (Bryman, 2016)

2. تحليل الوثائق والتقارير: سيتم مراجعة وتحليل مجموعة من التقارير والوثائق الرسمية الصادرة عن اللجان بهدف مقارنة البيانات المدخلة في التقارير بالقرارات النهائية المتخذة، مما يساعد على تقييم مدى الدقة والاتساق بين البيانات والقرارات.

حدود الدراسة :

- المجال المكاني: المملكة العربية السعودية – القطاع الصحي الحكومي.
- المجال الزمني: الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2024/2025م.
- المجال البشري: موظفين وموظفات لجان مخالفات المزاولين والمؤسسات الصحية.

خطة البحث

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. المقدمة
2. مشكلة البحث
3. تساؤلات البحث
4. أهداف البحث
5. أهمية البحث
 - الأهمية النظرية
 - الأهمية التطبيقية
6. حدود البحث
7. مصطلحات البحث

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

1. مفهوم دقة البيانات في اللجان الإدارية
2. دور لجان المخالفات في اتخاذ القرارات
3. نظريات اتخاذ القرار الإداري
4. مراجعة الدراسات السابقة وتحليلها

الفصل الثالث: منهجية البحث

1. المنهج المستخدم
2. أدوات جمع البيانات
3. طرق تحليل البيانات
4. تحديد مجتمع البحث وعينة الدراسة

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ونتائج الدراسة

1. تحليل البيانات الكمية
2. تحليل البيانات النوعية
3. تفسير النتائج ومقارنتها بالدراسات السابقة

الفصل الخامس: المناقشة والتوصيات

1. مناقشة النتائج
2. الاستنتاجات
3. التوصيات
4. المقترحات المستقبلية للبحث

المراجع

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: مفهوم دقة البيانات في اللجان الإدارية

تُعدّ دقة البيانات من العناصر الأساسية في نجاح عمل اللجان الإدارية، إذ تُعرّف بأنها مدى مطابقة البيانات للواقع، وخلوها من التحيز أو الأخطاء التي قد تؤثر على موضوعية القرارات الإدارية. ويُشير السديري إلى أن دقة البيانات تساعد في اتخاذ قرارات سليمة تعتمد على أسس علمية، وتجنب اللجان الوقوع في أخطاء إدارية قد يكون لها آثار قانونية أو مالية جسيمة. ولذلك تُعتبر الدقة ضرورة إدارية لا غنى عنها في أعمال اللجان، خصوصًا في القطاع الحكومي الذي يتطلب شفافية ومصداقية عالية (السديري، 2007م: ص 88).

يؤكد مصطفى أن مفهوم دقة البيانات في اللجان الإدارية يرتبط ارتباطاً مباشراً بمبدأ العدالة والإنصاف، حيث إن اللجان تحتاج إلى بيانات موثوقة وصحيحة حتى تتمكن من إصدار قرارات عادلة، خصوصًا في القضايا التي تمس حقوق الأفراد أو المؤسسات. ويرى أن أي خلل في دقة البيانات قد يؤدي إلى ظلم طرف على حساب آخر، أو إلى إهدار موارد الدولة نتيجة قرارات مبنية على معلومات غير صحيحة. ويشدد على أهمية تحديث البيانات بشكل مستمر لضمان سلامة الإجراءات الإدارية (مصطفى، 2004م: ص 133).

أشار الفيروز آبادي إلى أن دقة البيانات تُعد حجر الزاوية في العمل الإداري عامة، وفي أعمال اللجان الإدارية على وجه الخصوص، إذ يعتمد أعضاء اللجان على ما يُعرض أمامهم من بيانات وتقارير لاتخاذ قرارات مصيرية أحياناً. وأوضح أن غياب الدقة قد يؤدي إلى ضبابية الرؤية الإدارية، واتخاذ قرارات قد تكون غير مناسبة أو ظالمة، مما ينعكس سلباً على كفاءة المؤسسة وسمعتها. ولهذا تُعتبر دقة البيانات أداة وقائية تحمي اللجان من اتخاذ قرارات غير مبنية على حقائق دقيقة (الفيروز آبادي، 2003م: ص 1262).

عرّف الحبيب دقة البيانات بأنها الدرجة التي تتطابق فيها البيانات المسجلة مع الحقائق الفعلية المرتبطة بالموضوع، مؤكداً أن دقة البيانات تُشكل العنصر الأهم في نجاح عمل اللجان الإدارية، خاصةً حين يتعلق الأمر باتخاذ قرارات قد تؤثر على حقوق الأفراد أو المؤسسات. ويشير إلى أن القرارات الإدارية لا تكون عادلة ولا موضوعية إذا استندت إلى

بيانات ناقصة أو غير دقيقة، ويحث على ضرورة اعتماد أساليب تدقيق ومراجعة دورية لضمان جودة البيانات المستخدمة في أعمال اللجان (الحبيب، 2009م : ص291).

يرى الطويل أن دقة البيانات في اللجان الإدارية تعني توافر معلومات صحيحة وكاملة وحديثة، وهو ما يجعل القرارات الصادرة عن تلك اللجان أكثر مصداقية وقوة أمام الجهات الرقابية أو القضائية. كما يُبين أن اللجان الإدارية غالباً ما تتعامل مع موضوعات معقدة وحساسة تتطلب بيانات موثوقة خالية من أي أخطاء أو تحريف. ويحذر الطويل من خطورة الاعتماد على بيانات غير دقيقة، لما لها من أثر سلبي قد يatal سمعة الجهة الإدارية ويؤثر على حقوق المستفيدين ويعرقل سير العدالة (الطويل، 2011م : ص58).

يُشير الشامي إلى أن مفهوم دقة البيانات في اللجان الإدارية يتجاوز مجرد صحة الأرقام أو المعلومات، ليشمل التوقيت المناسب لتوافر هذه البيانات، ومدى شمولها لكافة الجوانب المتعلقة بالقضية المطروحة أمام اللجنة. ويذكر أن الكثير من الأخطاء الإدارية التي تقع فيها اللجان تنشأ من الاعتماد على بيانات غير دقيقة أو ناقصة، مما يجعل القرارات الصادرة عنها عرضة للنقد أو الطعن. ويوصي بضرورة اعتماد أساليب تدقيق دورية لضمان دقة البيانات التي تُبنى عليها الأحكام الإدارية (الشامي، 2005م : ص102).

يُوضح الرحيمي أن دقة البيانات في أعمال اللجان الإدارية تُعتبر جزءاً من جودة المعلومات الإدارية التي تُسهم في تحقيق الشفافية والعدالة. ويضيف أن البيانات الدقيقة تُساعد أعضاء اللجان على اتخاذ قرارات متوازنة وعادلة، بينما قد تؤدي البيانات غير الدقيقة إلى قرارات قد تُحدث ظملاً أو تؤدي إلى هدر المال العام. ويرى أن من مسؤولية الجهات الإدارية تهيئة نظم معلومات متطورة تضمن الحصول على بيانات دقيقة تُعزز مصداقية اللجان الإدارية وتكسبها ثقة المستفيدين (الرحيمي، 2013م : ص47).

كما أن دقة البيانات تُعد من المحددات الأساسية لكفاءة وفعالية اللجان الإدارية، إذ ترتبط ارتباطاً وثيقاً بقدرتها على الوصول إلى قرارات صحيحة وموضوعية. ويرى أن العمل الإداري، وخاصة في اللجان، لا يحتمل التقديرات العشوائية أو المعلومات المضللة، لأن أي خطأ في البيانات قد يؤدي إلى تبعات قانونية أو مالية خطيرة. ويوصي بضرورة تدريب العاملين في اللجان على أساليب جمع البيانات وتحليلها لضمان أعلى درجات الدقة والموضوعية في القرارات الصادرة (الصويغ، 2010م : ص211).

دقة البيانات في اللجان الإدارية تُعتبر عاملاً محوريًا في تحسين الأداء الإداري وتحقيق العدالة بين الأفراد أو المؤسسات التي تتعامل مع هذه اللجان. ويضيف أن القرارات التي تُبنى على بيانات دقيقة تكون أكثر قبولًا أمام الجهات الرقابية والقضائية، بينما القرارات المستندة إلى بيانات غير دقيقة غالبًا ما تكون موضع انتقاد أو طعن. وأكد أن التقنية الحديثة تُمكن اللجان من جمع وتحليل البيانات بشكل أكثر دقة وفعالية، مما يُسهم في تحسين جودة القرارات الإدارية (منصور، 2015م : ص139).

دقة البيانات في اللجان الإدارية تمثل الضمانة الأساسية لتحقيق العدالة وحسن سير العمل الإداري، خصوصًا في القضايا التي تتطلب الفصل بين أطراف متنازعة أو تقييم مخالفات مهنية أو إدارية. ويُشير إلى أن غياب الدقة قد يُدخل اللجنة في قرارات خاطئة تؤثر على سمعتها ومصداقيتها أمام الجهات العليا أو أمام الجمهور. ولهذا يؤكد على ضرورة اعتماد أنظمة معلومات متقدمة تُسهم في تحسين دقة البيانات، وتُقلل من احتمالات الخطأ البشري أو التلاعب بالمعلومات (البكري، 2012م : ص172).

مفهوم دقة البيانات في اللجان الإدارية يعني مدى تمثيل البيانات للواقع الفعلي دون زيادة أو نقصان، بما يضمن اتخاذ قرارات إدارية تتسم بالمصداقية والعدالة. وأكد أن اللجان تعتمد اعتمادًا كبيرًا على البيانات المقدمة إليها، خاصة في حالات النزاعات أو اتخاذ إجراءات تنظيمية أو رقابية، مما يجعل مسألة الدقة عنصرًا لا يمكن إغفاله. ويرى أن أي انحراف في دقة البيانات يؤدي إلى أخطاء إدارية جسيمة قد تنعكس سلبًا على حقوق الأفراد أو سمعة المؤسسة (عابدين، 2008م : ص244).

دقة البيانات تعد معيارًا مهمًا في تقييم كفاءة اللجان الإدارية، لأنها توفر لأعضاء اللجنة صورة واقعية تساعد على فهم الحقائق المحيطة بالقضية موضع النظر. ويشير إلى أن البيانات الدقيقة ليست مجرد أرقام صحيحة، بل يجب أن تكون شاملة وكاملة وتخلو من أي معلومات مضللة. ويوصي بضرورة الاهتمام بتطوير قواعد بيانات حديثة ودقيقة في المؤسسات الحكومية لدعم عمل اللجان الإدارية وتمكينها من إصدار قرارات موضوعية وعادلة (زكي، 2010م : ص119).

يُبين جابر أن دقة البيانات في اللجان الإدارية ترتبط بشكل وثيق بمبدأ الشفافية في العمل الإداري، حيث تُعزز من الثقة بين الإدارة والمراجعين. ويؤكد أن اللجان التي تعتمد على بيانات دقيقة تتمكن من تحقيق العدالة والموضوعية في

أحكامها وقراراتها، بخلاف اللجان التي تتخذ قرارات بناء على بيانات غير دقيقة أو غير مكتملة. ويشير إلى أن التطور التكنولوجي أتاح أدوات حديثة تُمكن من جمع البيانات وتحليلها بدقة عالية، مما ساعد في تحسين أداء اللجان الإدارية بشكل ملحوظ (جابر، 2011م : ص73).

أشار الرئيس إلى أن دقة البيانات في عمل اللجان الإدارية تُعتبر من المبادئ الأساسية في الإدارة الحديثة، لأنها تحدد قدرة اللجنة على اتخاذ قرارات سليمة مبنية على حقائق واقعية. وأضاف أن أي قصور في دقة البيانات قد يؤدي إلى قرارات خاطئة تُلحق الضرر بالمؤسسات أو بالأفراد. ويرى أن اللجان الإدارية يجب أن تعتمد على مصادر موثوقة، وأن تُخضع البيانات لعمليات تدقيق ومراجعة لضمان صحتها، خصوصاً في المسائل ذات الطابع المالي أو القانوني (الرئيس، 2009م: ص165).

يُعرّف الطحاوي دقة البيانات بأنها الحالة التي تكون فيها البيانات خالية من الأخطاء أو التحريف، ومعبّرة بشكل صحيح عن الوقائع التي تُمثلها. ويؤكد أن دقة البيانات تكتسب أهمية خاصة في اللجان الإدارية، نظراً لأن هذه اللجان تتخذ قرارات قد تكون لها آثار قانونية أو إدارية كبيرة. ويرى أن توفر البيانات الدقيقة يُسهم في الحد من النزاعات والاعتراضات على قرارات اللجان، كما يعزز من الثقة في القرارات المتخذة. ويوصي بأهمية تدريب كوادر اللجان على مهارات جمع البيانات وتحليلها لضمان الدقة (الطحاوي، 2014م : ص88).

المبحث الثاني: دور لجان المخالفات في اتخاذ القرارات

أشار السديري إلى أن لجان المخالفات تُعد من أهم الآليات الرقابية في المؤسسات الحكومية، حيث تتولى دراسة المخالفات الإدارية أو المهنية وإصدار القرارات المناسبة بشأنها. ويرى أن هذه اللجان تلعب دورًا كبيرًا في ضمان العدالة والانضباط داخل المؤسسة، لأنها تستند إلى نصوص قانونية واضحة وتنظر في الأدلة والبيانات قبل إصدار أي قرار. ويؤكد أن فعالية هذه اللجان تعتمد على نزاهة أعضائها ودقة البيانات المقدمة لهم، مما يجعلها أداة أساسية في تحسين الأداء الإداري وضمان سلامة القرارات (السديري، 2007 م : ص 144).

يذكر أن لجان المخالفات تؤدي دورًا جوهريًا في المؤسسات العامة والخاصة على السواء، إذ تُعتبر الجهة المسؤولة عن التحقق من المخالفات واتخاذ الإجراءات اللازمة بحق المخالفين. ويشير إلى أن هذه اللجان تمثل ضمانًا لتحقيق العدالة وحماية حقوق جميع الأطراف المعنية، لأنها تُصدر قراراتها استنادًا إلى لوائح وأنظمة محددة. كما يوضح أن القرارات الصادرة عنها غالبًا ما تكون قابلة للطعن أمام جهات أعلى، مما يضيف بعدًا قانونيًا يفرض على هذه اللجان التحري والدقة في دراسة كل حالة تعرض عليها (مصطفى، 2004 م : ص 157).

لجان المخالفات تُعتبر حجر الأساس في النظام الإداري الرشيد، لأنها تُسهم في حماية النظام والقوانين داخل المؤسسات. ويوضح أن مهمة هذه اللجان لا تقتصر على إصدار العقوبات، بل تشمل أيضًا التحقق من صحة البيانات وتحليل الأسباب التي أدت إلى وقوع المخالفات، بهدف تجنب تكرارها مستقبلاً. ويشير إلى أن قرارات هذه اللجان يجب أن تكون مدعومة بالأدلة الواضحة والموثوقة، حتى تكون مقنعة أمام الجهات الرقابية والقضائية، مما يزيد من أهميتها كوسيلة لضبط العمل الإداري (الفيروز آبادي، 2003 م : ص 1342).

دور لجان المخالفات لا يقتصر على توقيع الجزاءات، بل يمتد ليشمل دراسة الملفات وتحليل الأدلة والشهادات بهدف إصدار قرارات عادلة. وأكد أن هذه اللجان تتحمل مسؤولية كبيرة في تحقيق التوازن بين حماية النظام الإداري وبين ضمان حقوق الأفراد والمؤسسات، ولهذا فإن أعضاء اللجان يحتاجون إلى معرفة قانونية وإدارية واسعة. كما يرى أن القرارات التي تصدرها اللجان تُعتبر مرجعًا مهمًا للإدارات القانونية والإدارية، وتُسهم في خلق بيئة عمل منظمة ومنضبطة (الحبيب، 2009 م : ص 209).

لجان المخالفات تُعد من الهيئات الهامة التي تتولى الفصل في القضايا المرتبطة بسلوك العاملين أو المؤسسات، ويشير إلى أنها تؤدي دورًا مزدوجًا يتمثل في حماية النظام الإداري من جهة، وصيانة حقوق الأفراد من جهة أخرى. ويضيف أن هذه اللجان مطالبة بإصدار قرارات موضوعية وعادلة قائمة على بيانات دقيقة وتحقيقات نزيهة، وهو ما يجعل عملها شديد الحساسية. ويحذر من خطورة إصدار قرارات مبنية على بيانات غير دقيقة، لما لذلك من آثار قانونية واجتماعية قد تمس سمعة المؤسسة أو الأفراد (الطويل، 2011م : ص 97).

لجان المخالفات تُعتبر أداة رئيسية لتحقيق العدالة الإدارية، فهي لا تكتفي بمجرد النظر في الشكاوى أو المخالفات، بل تقوم بتحليل الظروف المحيطة بكل حالة على حدة، للتأكد من صحتها قبل اتخاذ أي قرار. ويرى أن وجود هذه اللجان يُعزز مبدأ المحاسبة داخل المؤسسات، ويمنع انتشار الفوضى أو التجاوزات الإدارية. ويؤكد الشامي على أهمية استقلالية أعضاء اللجان، حتى يكونوا قادرين على إصدار قرارات خالية من التأثيرات الشخصية أو الضغوط الخارجية (الشامي، 2005م : ص 189).

لجان المخالفات تُعتبر من أبرز الأجهزة الرقابية في المؤسسات، حيث تُسهم بشكل مباشر في حماية المال العام والحفاظ على سمعة المؤسسة أمام المجتمع. ويضيف أن هذه اللجان تملك صلاحيات واسعة تمكنها من التحقيق والاستدعاء وجمع الأدلة، مما يجعلها جزءًا أساسيًا من نظام العدالة الداخلية. كما يُوضح أن عمل اللجان يجب أن يتسم بالسرية والموضوعية، نظرًا لحساسية القضايا التي تتعامل معها، والتي قد تؤثر على سمعة الأفراد أو المؤسسات بشكل كبير (الرحيبي، 2013م : ص 62).

دور لجان المخالفات في اتخاذ القرارات لا ينحصر في الجانب العقابي، بل يمتد إلى الدور التوجيهي والتصحيحي داخل المؤسسات. حيث يرى أن هذه اللجان تضع التوصيات التي تهدف إلى معالجة أسباب المخالفات ومنع تكرارها، الأمر الذي يُسهم في تحسين الأداء الإداري على المدى الطويل. ويشدد الصويغ على أن قرارات اللجان يجب أن تُبنى على بيانات دقيقة وتحقيقات شاملة، حتى لا تكون عرضة للطعن أو الانتقاد أمام الجهات الرقابية أو القضائية (الصويغ، 2010م : ص 233).

لجان المخالفات تمثل الدرع القانوني للمؤسسات في مواجهة السلوكيات المخالفة للأنظمة، حيث تتولى مهمة تطبيق اللوائح والأنظمة بدقة وعدالة. وأكد أن هذه اللجان لا تكتفي بدور المحاسبة، بل تُسهم أيضًا في بناء ثقافة مؤسسية

قائمة على الالتزام والاحترام. ويرى أن قرارات اللجان تُعتبر مرجعًا مهمًا يُستند إليه في تقييم سلوك الموظفين واتخاذ إجراءات تطويرية أو وقائية، ما يجعل دورها محوريًا في تحقيق الانضباط الإداري وضمان سير العمل بسلاسة (منصور، 2015م: ص178).

تُعتبر من أهم الوسائل التي تضمن تطبيق مبادئ العدالة داخل المؤسسات، خصوصًا في القضايا التي تتعلق بسلوك العاملين أو مخالفاتهم المهنية. ويشير إلى أن هذه اللجان تملك صلاحيات واسعة تُمكنها من جمع الأدلة واستدعاء الشهود وفحص الوثائق، ما يجعلها جهة ذات سلطة حقيقية في اتخاذ قرارات قد تكون مصيرية بالنسبة للأفراد أو المؤسسات. ويُحذر البكري من خطورة تسرع اللجان في إصدار قرارات دون التحقق الكافي من دقة البيانات والأدلة المعروضة أمامها (البكري، 2012م: ص199).

المبحث الثالث: نظريات اتخاذ القرار الإداري

يفيد تعبير قرار (Decision) حكمًا أو قضاءً بشأن مشكلة ما، ويشير إلى تبني حل من بين عدد من الحلول الممكنة للمشكلة.

أما القرار الإداري (Decision Management) فهو ذلك القرار الذي يتخذه شاغلو المراكز الإدارية على مختلف مستوياتهم وفي مختلف مجالات عملهم، وينصرف إلى تنفيذ وظائف الإدارة، غالبًا بواسطة الغير.

ويشير تعبير اتخاذ القرار (Making Decision) إلى عملية الاختيار التي يتم بموجبها تبني حل معين لمشكلة ما من بين عدد من الحلول البديلة. وتتم عملية الاختيار هذه استنادًا إلى هدف يسعى متخذ القرار لتحقيقه، ضمن قيود وشروط محددة وتحت تأثير عوامل متباينة وضغوط مختلفة، الأمر الذي يجعلها عملية صعبة ومحفوفة بالأخطار، تستوجب الدقة والحذر في اختيار المؤشرات الكمية والكيفية لأهداف القرار وقيوده وقواعد صنعته وسبل تنفيذه.

تعدّ عملية اتخاذ القرار وظيفة أساسية وعامة من وظائف الإدارة، لا تقتصر على فئة محددة من الناس، بل تعتبر وظيفة حياتية لكل البشر، أفرادًا عاديين كانوا أو مسؤولين. ففي حياتنا الخاصة يحتاج كل فرد منا إلى اتخاذ قرار بشأن اختيار المهنة، أو إنشاء عائلة، أو التصرف بدخله، وما شابه ذلك.

كذلك يحتاج المديرون والقادة إلى اتخاذ قرارات بشأن القضايا المطروحة أمامهم، كل في دائرته ومستواه، والتي تمس مصالح مجموعات كبيرة من الناس أو المجتمع بأسره، مثل إعلان الحرب، وإلزامية التعليم، ووضع استراتيجيات التنمية، وتوظيف الأموال، وتخصيص الموارد، وتحديد الأجور والأسعار وغيرها.

كما يحتاج العالم والمهندس والطبيب، وأي فرد آخر أو جماعة تمارس نشاطًا إنسانيًا واعيًا، إلى اتخاذ قرار بشأن المشكلات المطروحة أمامهم.

خصائص القرار الإداري

يتصف القرار الإداري بخصائص تملحها ظروف اتخاذه وآلية صنعه وأهدافه ومجاله، نوجزها فيما يلي:

1. **الطابع الاجتماعي:** يتصف القرار الإداري في مختلف مستوياته بالصفة الاجتماعية، لأنه يتناول مصالح مجموعة اجتماعية معينة من الناس أو المجتمع بأسره. وتأخذ آثار تنفيذه صبغة اجتماعية، تنعكس من خلال ردود الفعل الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والنفسية عليه من قبل من يعينهم القرار الإداري، كما تظهر في التغيرات الحاصلة في دائرة التنظيم الاجتماعي والسياسي أو الاقتصادي الذي يطاله القرار ويشكل مجاله.
2. **امتداده للقرارات السابقة:** إن أي قرار إداري في أي موقف من المواقف الإدارية التي تتطلب حل مشكلة ما، هو في الحقيقة امتداد واستمرار لقرارات أخرى سبق أن اتخذها أفراد أو جهات أخرى، أو نفس الأفراد أو الجهات التي يتعين عليها اتخاذ قرار جديد في ظروف جديدة. أي أن القرار الإداري لا يتخذ بمعزل عن القرارات السابقة التي كوّنت الحالة الراهنة، والتي تمثل الإطار الجديد الذي يحكم الموقف الجديد ويشكل قيّدًا أساسيًا من قيود القرار الجديد.
3. **توجهه نحو المستقبل:** إن القرار الإداري عمل مستقبلي، بمعنى أن آثاره تنصرف دومًا إلى المستقبل. فنحن لا نتخذ قرارًا يتعين تنفيذه في الماضي وتنصرف آثاره إلى ما قد مضى، وإنما نتخذ قرارًا سيتم تنفيذه في المستقبل وستنصرف آثاره إلى فترة مستقبلية. لذلك كان من العوامل الحاسمة في اتخاذ القرارات الإدارية درجة التأكد من نجاح القرار في إنتاج الحل المنشود للمشكلة في المستقبل، أي في الفترة المستقبلية التي سيغطيها القرار.
4. **عملية معقدة:** يعتبر علماء الإدارة القرار الإداري مشكلة إدارية وعملية معقدة تواجه متخذي القرار وتحتاج إلى حل، نتيجة لاختلاف طبيعة المشكلات المطروحة أمام متخذي القرار وتباين المواقف الإدارية السائدة، وتعدد أساليب ومداخل اتخاذ القرار.
5. **يتخذ على مراحل:** إن القرار الإداري نتيجة مترتبة على عملية معقدة لا يمكن أن تتم دفعة واحدة، بل تمر على مراحل تختلف باختلاف طبيعة المشكلة المطروحة والوسائل والإمكانات المتوفرة لدى متخذ القرار.

6. وظيفة محورية: تشكل عملية اتخاذ القرار وظيفة أساسية من وظائف النظام الإداري، تحتل مكان القطب من الرّحى في أي عملية إدارية لأي نظام إداري، حيث يتوقف إنجاز وظائف الإدارة الأخرى للنظام على إتمام إنجاز هذه الوظيفة.

وتنبع أهمية القرار من النتائج التي ستترتب عليه، حيث يرتبط القرار بالنشاط الواعي للإنسان في حياته الخاصة والعامة، السياسية والاقتصادية والاجتماعية والعلمية والتقنية، ويتناول مصالح الأفراد والجماعات. لذلك فإن الخطأ في القرار يمكن أن يؤدي إلى خسائر مادية ومعنوية فادحة تصيب جميع الأطراف المعنية به، كما يؤدي القرار السليم إلى تحقيق منفعة تعم جميع المعنيين. ومن هنا، فإن المدخل العلمي في اتخاذ القرار يُعتبر ضرورة حياتية لكل فرد من أفراد المجتمع، خاصة لأولئك الذين تتعدى دوائر قراراتهم المصالح الشخصية إلى المصالح الجماعية، كالمديرين والرؤساء والقادة على اختلاف مستوياتهم.

تُعد عملية اتخاذ القرار من العمليات الإدارية الأساسية التي تتطلب تحليلاً دقيقاً للمشكلات وتحديداً واضحاً للمتغيرات والعوامل المؤثرة. ولتوضيح ذلك، يُستخدم مفهوم المسألة (Matter)، التي تُعرف بأنها الصيغة العملية للمشكلة، حيث تُحدّد معطياتها وقيودها وشروطها والهدف من حلها.

وتأخذ المسألة، بوجه عام، الصيغة التالية:

"أعطيت المعطيات التالية... المطلوب تحديد..."

كما تُعبّر عنها شكلياً بالصيغة الرمزية:

(*So, T, Q / S, A, B, Y, F, K, Y)

حيث تعبّر الرموز الواقعة على يسار الخط المائل (So, T, Q) عن المتغيرات المعلومة، أما الرموز الواقعة على يمينه (S, A, B, Y, F, K, Y*)، فتعبّر عن المتغيرات المجهولة المراد إيجادها والتي تشكل نتائج حل المسألة. وفيما يلي توضيح لهذه الرموز:

• So: توصيف الحالة أو المشكلة.

- T : وقت اتخاذ القرار.
- Q : الموارد اللازمة لاتخاذ القرار.
- S : مجموعة بدائل الحالات الممكنة للمشكلة. ($S = \{S1, S2, ..., Sn\}$)
- A : مجموعة الأهداف المراد تحقيقها. ($A = \{A1, A2, ..., A\lambda\}$)
- B : مجموعة الشروط والقيود المحددة للمشكلة. ($B = \{B1, B2, ..., Bi\}$)
- Y : مجموعة الحلول الممكنة للمسألة. ($Y = \{Y1, Y2, ..., Ym\}$)
- F : دالة المفاضلة.
- K : معيار المفاضلة.
- Y^* : الحل الأمثل.

ويتمثل حل المسألة في الوصول إلى النتائج الكمية أو الكيفية التي تنتج عن المفاضلة بين بدائل الحل المختلفة، وفق معيار أو عدة معايير محددة، باستخدام الأساليب العلمية الملائمة. وتنعكس معقولية حل المشكلة في التوصل إلى الحل الأمثل للمسألة، أي الحل الذي يحقق أعلى مردود ممكن في إطار الشروط والقيود المفروضة.

معقولية الحل (Rationality)

تعتبر معقولية الحل عن مدى توافق الأهداف المراد تحقيقها مع النتائج الفعلية المتوقعة من الحل. ويتحدد هذا التوافق من خلال تتبع أثر كل حل من الحلول الممكنة، ومقارنة النتائج المتوقعة بالأهداف المستهدفة، مع الاستعانة بأفضل الأساليب العلمية والتقنيات المتاحة.

إن وجود عدة بدائل للحل يفرض ضرورة المفاضلة بينها واختيار الحل الأنسب. وتتحدد مجموعة البدائل الممكنة بناءً على الشروط والقيود المرتبطة بالمسألة، وعبر حل المسألة بأسلوب علمي يتم التوصل إلى الحل المعقول للمشكلة. ويطلق على الحل الذي يحقق أعلى مردود ممكن في ظل الشروط والقيود والمعايير المحددة الحل الأمثل. (Optimal Solution)

أنواع مسائل اتخاذ القرار

يمكن تصنيف مسائل اتخاذ القرار إلى أنواع مختلفة استناداً إلى عدة مؤشرات، أبرزها:

أولاً: حسب مضمون المسألة

- مسائل اجتماعية مثل الاقتصادية أو السياسية أو الثقافية.
- مسائل فنية مثل التكنولوجية أو الطبيعية أو الطبية.
- مسائل عسكرية وغيرها من المجالات.

ثانياً: حسب نوعية المعلومات المتوفرة

- المسائل المؤكدة: (Deterministic) تكون فيها المتغيرات معروفة تماماً وكذلك طريقة تغيرها عبر الزمن والمكان.
- المسائل الاحتمالية: (Probabilistic) تكون فيها المتغيرات معروفة ولكن احتمالات تغيرها في المستقبل غير مؤكدة بدقة، بل يُعرف احتمال حدوث كل منها.
- المسائل غير المؤكدة: (Uncertain) تكون المتغيرات معروفة ولكن لا يُعرف بدقة مقدار تغيرها أو احتمال هذا التغير مستقبلاً.

ثالثاً: حسب عدد الأهداف المراد تحقيقها

- مسائل وحيدة الهدف، حيث تحتوي على دالة هدف واحدة فقط.
- مسائل متعددة الأهداف، حيث تشمل أكثر من دالة هدف واحدة.

رابعاً: حسب حركة مؤشرات المسألة

- مسائل سكونية (Static)، لا تتغير مؤشراتنا عبر الزمن أو المكان.
- مسائل ديناميكية (Dynamic)، تتغير مؤشراتنا خلال فترة زمنية قد تكون قصيرة أو طويلة.

خامساً: حسب طبيعة العلاقات بين المتغيرات

- مسائل خطية (Linear)، ترتبط متغيراتها بعلاقات خطية.

- مسائل غير خطية (Non-Linear) ، ترتبط متغيراتها بعلاقات غير خطية.

مواقف وحالات اتخاذ القرار

تتعدد مواقف اتخاذ القرار الإداري بحسب درجة اليقين التي يمتلكها متخذ القرار حول النتائج المتوقعة لقراره. ويُشير الموقف هنا إلى الطبيعة الموضوعية للمشكلة وظروفها المحيطة ومدى توفر البيانات والمعلومات الدقيقة عنها. وقد صنّف الباحثون حالات اتخاذ القرار إلى أربع حالات أساسية، هي:

1. حالة التأكد التام (Certainty)

في هذه الحالة يمتلك متخذ القرار معرفة تامة بالعوامل والظروف والمتغيرات المؤثرة في المشكلة خلال الفترة المستقبلية، كما يعرف مسبقاً النتائج المترتبة على تنفيذ القرار. وتظهر في هذه الحالة حالتان:

- أ. حل وحيد ممكن للمشكلة، كما في تحديد مؤشرات كمية معينة مثل الأطوال أو الأوزان أو الأسعار بناءً على مصدر واحد محدد للمعلومات.
- ب. تعدد البدائل، مثل تخطيط تخصيص الموارد بين استخدامات مختلفة، حيث يجري المفاضلة بين البدائل لاختيار أفضل حل يحقق الهدف وفق معايير كمية أو كيفية.

أحياناً قد تواجه المشكلات عدداً غير محدود من البدائل داخل مجال محدد، الأمر الذي يستلزم من متخذ القرار وضع شروط وقيود إضافية لتحديد البدائل وحصرها لضمان إمكانية اتخاذ القرار السليم.

2. حالة المخاطرة (Risk)

في هذه الحالة يعلم متخذ القرار طبيعة الظروف والمتغيرات المؤثرة، إلا أنه يجهل الحدث الذي سيتحقق تحديداً، ويعرف فقط احتمال وقوع كل حدث. وهنا يواجه متخذ القرار مهمتين:

- تحديد كافة الظروف أو المتغيرات الممكنة بدقة وشمولية.
- تحديد احتمال وقوع كل من هذه الظروف أو المتغيرات.

وتُقسم الاحتمالات هنا إلى:

- الاحتمالات الموضوعية: تعتمد على القوانين الرياضية مثل قانون الأعداد الكبيرة.
- الاحتمالات الذاتية: تستند إلى تقديرات شخصية لمتخذ القرار أو خبرائه.
- الاحتمالات الشرطية: تُحدد بناءً على أحداث سابقة معروفة التأثير والاحتمالات.

3. حالة عدم التأكد (Uncertainty)

وهي الحالة التي يكون فيها متخذ القرار على دراية بالعوامل والمتغيرات المحتملة، ولكنه لا يستطيع تحديد احتمال وقوعها. وفي هذه الحالة يغلب الطابع الذاتي على القرار، إذ يرتبط بالسلوك الشخصي لمتخذ القرار، وظروفه النفسية والاجتماعية، ومدى ميله إلى المخاطرة أو الحذر.

ويتلخص المدخل العلمي هنا في:

- حصر البدائل الممكنة للمشكلة.
- وضع بدائل الاستراتيجيات لتنفيذ كل بديل.
- حساب العائد المتوقع لكل بديل أو استراتيجية.

ويُعبر عن ذلك من خلال مصفوفة العوائد كما يلي:

	B1	B2	...	Bn
A1	a11	a12	...	a1n
A2	a21	a22	...	a2n
...	...	...	...	...
Am	am1	am2	...	amn

ويتم اختيار البديل الأمثل وفق معايير نظرية الألعاب الاستراتيجية مثل:

ويتم اختيار البديل الأمثل وفق معايير نظرية الألعاب الاستراتيجية مثل:

- معيار والد (Wald):

$$\left(\min_j a_{ij} \right) \max_i = V$$

- معيار سوفاج (Savage):

$$\left(\max_j a_{ij} \right) \min_i = S$$

4. حالة عدم التعيين (Indeterminate)

وهي الحالة التي لا يملك فيها متخذ القرار أية معلومات حول العوامل أو المتغيرات التي قد تحدث في المستقبل ولا احتمالات وقوعها، مما يجعله عاجزاً عن اتخاذ قرار إلا بعد الرجوع إلى إحدى الحالات الثلاث السابقة، من خلال جمع بيانات إضافية أو إعادة صياغة دراسة المشكلة.

معايير اتخاذ القرار

يتعين على متخذ القرار في كل مرة يواجه فيها مشكلة ما أن يحدد معياراً أو مجموعة معايير يمكنه من خلالها المفاضلة بين البدائل. ويُعرف المعيار (Criterion) بأنه مؤشر كمي أو كيفي يعكس جانباً من جوانب المشكلة، وله أهمية خاصة إذ يلخص الهدف العام للقرار من منظور معين.

وتصنف معايير اتخاذ القرار إلى ثلاث مجموعات:

أولاً: من حيث نوعية المعيار

- المعايير الكمية: قابلة للقياس الرقمي، مثل الأرباح، التكاليف، الأطوال، الأوزان، الأسعار وغيرها.
- المعايير الكيفية: غير قابلة للقياس الرقمي أو يصعب قياسها كمياً، مثل التشاؤم، التفاؤل، الذكاء وغيرها من الجوانب المعنوية.

- وتجدر الإشارة إلى أن معظم معايير اتخاذ القرار تحتوي على جوانب كمية وكيفية في آن واحد.

ثانياً: من حيث تركيب المعيار

- معايير معقدة: ذات صفة شمولية تعكس الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية للمشكلة، مثل مستوى المعيشة والرفاه العام.
- معايير بسيطة: تتعلق بجانب محدد من جوانب المشكلة مثل الربح أو التكلفة أو الحمولة أو المسافة.

ثالثاً: من حيث التغير عبر الزمن

- معايير ستاتيكية: ثابتة لا تتغير بتغير الزمن، مثل الجاذبية الأرضية.
 - معايير ديناميكية: تتغير مع الزمن، مثل القيم الأخلاقية، الأذواق، الأرباح، التكاليف وغيرها.
- ويجدر القول بأن اختيار المعيار المناسب يتأثر ارتباطاً وثيقاً بنوعية الموقف الإداري وظروف اتخاذ القرار والأهداف المطلوب تحقيقها.

أنواع القرارات الإدارية

تصنّف القرارات الإدارية وفق عدد من المؤشرات في مجموعات مختلفة. ويمكن حصر هذه الأنواع وفق عشرين مؤشراً على النحو الآتي:

1. بموجب مؤشرات الزمن (مدة القرار)

- قصيرة المدى (تكتيكية): تغطي فترة زمنية قصيرة تتراوح بين أصغر وحدة زمنية عملية وحتى عام.
- متوسطة المدى: تغطي فترة زمنية طويلة نسبياً تتراوح بين عام وخمسة أعوام.
- طويلة المدى (استراتيجية): تغطي فترة زمنية تزيد عن خمسة أعوام وقد تصل إلى خمسة عشر عاماً.

2. بموجب مؤشرات المكان (شمولية القرار المكانية)

- موضعية أو فرعية: تتناول حيزاً جغرافياً محدوداً.

- شمولية: تتناول حيزاً مكانياً واسعاً.

3. بموجب مؤشر الحركة (سكون أو حركة النظام زمنياً)

- أنية (ستاتيكية): تُتخذ بشأن مشكلة في لحظة زمنية معينة، وتكون ثابتة لا تتغير مؤشراتهما بتغير الزمن.

- حركية (ديناميكية): تتغير مؤشراتهما مع تغير الزمن.

4. من حيث دقة المعلومات

- مؤكدة: تقوم على معلومات مؤكدة عن سلوك النظام في المستقبل.

- احتمالية: تقوم على معلومات احتمالية تنطوي على درجة من المخاطرة.

5. من حيث تأثير العامل الذاتي (الاتجاه النفسي لمتخذ القرار)

- متفائلة: تجنح فيها دالة الهدف نحو قيمة عظمى.

- متشائمة: تجنح فيها دالة الهدف نحو قيمة دنيا.

- معتدلة: تنزع فيها دالة الهدف نحو الاعتدال حول قيمة وسطى.

6. من حيث تنفيذ القرار

- قرارات قطعية: غير قابلة للإلغاء أو التعويض.

- قرارات غير قطعية: قابلة للإلغاء أو التعويض.

7. من حيث أثر القرار على الأفراد

- قرارات إلزامية: ملزمة للأفراد بالتنفيذ.

- قرارات غير إلزامية: ذات صبغة توجيهية ولا تلزم الأفراد بالتنفيذ.

8. من حيث تطبيق القرار

- قرارات تنظيمية: تطبق على عدد غير محدود من الأفراد.
- قرارات شخصية: تطبق على فرد واحد محدد.

9. من حيث مصدر القرار

- قرارات فردية: يتخذها فرد واحد مسؤول.
- قرارات جماعية: تتخذها مجموعة من الأفراد ذات صفة اعتبارية.

10. من حيث أثر القرار على التنظيم

- قرارات أساسية: يغلب عليها الطابع الدائم.
- قرارات روتينية: تتكرر بصورة مستمرة.

11. من حيث وضوح القرار

- قرارات صريحة: تتناول النشاط المؤسسي بشكل مباشر وصريح ولها صفة الخصوصية.
- قرارات غير صريحة: تتناول النشاط المؤسسي بشكل غير مباشر ولها صفة العمومية.

12. من حيث ارتباطها بالزمن

- قرارات مبرمجة (مهيكلية): يرتبط تنفيذها بزمان أو برنامج معين، مثل قرارات التشغيل.
- قرارات غير مبرمجة (غير مهيكلية): استراتيجية، تعالج حالات جديدة ذات آثار بعيدة على التنظيم، كقرارات السياسات الإنتاجية والتسويقية العامة.

13. من حيث مجال القرار

- قرارات تتعلق بتنفيذ وظائف التنظيم: مثل القرارات الإنتاجية، التسويقية، التمويلية.

- قرارات تتعلق بتنفيذ وظائف الإدارة: مثل القرارات التخطيطية، التنظيمية، التوجيهية، الرقابية.

14. من حيث مضمون القرار

- قرارات فنية: تتعلق بتنفيذ وظائف النظام الأساسية، مثل القرارات التقنية والاقتصادية (الإنتاجية، التسويقية، المالية)، والإدارية المتعلقة بصناعة المعلومات، ووضع الخطط وآليات العمل.
- قرارات اجتماعية: تتعلق بالمصالح الشخصية الفردية والجماعية للعاملين في التنظيم.
- كما يمكن تصنيف القرارات هنا إلى أنواع متعددة حسب النشاطات الحياتية مثل: السياسية، الاقتصادية، الثقافية، التقنية، الحربية، وغيرها.

15. حسب مدى مشاركة المعنيين بالقرار

- قرارات ديمقراطية: تُتخذ بالتصويت من قبل المعنيين بالقرار في حالة اتخاذه بشكل جماعي.
- قرارات ديكتاتورية: يتخذها فرد واحد دون الرجوع لأي جهة استشارية أو خبراء.
- قرارات استشارية: تُتخذ بناءً على استشارة المعنيين بالقرار أو المختصين والخبراء سواء أكانت فردية أو جماعية.

16. حسب شدة المخاطرة

- قرارات جريئة: ذات فعالية عالية وتنطوي على مخاطرة كبيرة.
- قرارات غير جريئة: ضعيفة الفعالية ولا تنطوي على مخاطرة عالية.

17. من حيث عدد الأهداف

- وحيدة الهدف: يحقق تنفيذها هدفاً واحداً.
- متعددة الأهداف: يحقق تنفيذها عدة أهداف في وقت واحد.

18. من حيث مدى شمولية القرار التنظيمية

- قرارات شمولية (كلية): تتناول مختلف أنشطة التنظيم.
- قرارات جزئية: تتناول جزءاً معيناً من التنظيم أو نشاطاً محدداً من أنشطته.

19. من حيث كيفية اتخاذ القرار

- قرارات موضوعية: تستند إلى معطيات الواقع الموضوعي والتقديرات العلمية لمتغيرات المشكلة.
- قرارات ذاتية: تعتمد على التقديرات الشخصية والحدس والبديهة ولا تستند إلى معطيات موضوعية.

20. حسب مدة نفاذ القرار

- قرارات مؤقتة: يُحدد لها مدى زمني ينتهي العمل بها بانتهائه.
- قرارات دائمة: لا يُحدد لها تاريخ انتهاء العمل بها.

21. من حيث جودة القرار

- قرارات جيدة (حكيدة): تثبت جودتها إما بأساليب علمية قبل تنفيذها أو بالتجربة العملية بعد تنفيذها.
- قرارات سيئة (غير حكيدة): يناقض فحواها العلم والمنطق، أو أثبتت التجربة فشلها بعد التطبيق.

مراحل تحليل المشكلات واتخاذ القرار

دُكر سابقاً أن عملية اتخاذ القرار عملية معقدة، لا بد لإنجازها من تجزئتها إلى عدة عمليات تُنفَّذ على مراحل تتسلسل وراء بعضها البعض، وقد تتداخل أحياناً أو يُعاد تنفيذ بعضها أحياناً أخرى. ورغم اختلاف مراحل تحليل المشكلات واتخاذ القرارات من موقف إلى آخر، حسب طبيعة المشكلة ومدى شموليتها، إلا أنه يمكن إعطاء صورة عامة عن المراحل الأساسية لهذه العملية، وهي خمس مراحل أساسية ذات طابع تدريجي، كالآتي:

1- الدراسات الأولية

وتتكون من:

- أ- توصيف الحالة أو المشكلة وتشخيصها.
- ب- تحديد الزمن اللازم لإنجاز عملية اتخاذ القرار.
- ج- تقدير الموارد اللازمة لإنجاز عملية اتخاذ القرار (كوادر، وسائل، ... إلخ).

2- تحليل المشكلة

وتتكون من:

- أ- تحديد الهدف أو مجموعة الأهداف من حل المشكلة.
- ب- دراسة أسباب المشكلة وتحديد عواملها ومتغيراتها.
- ج- تحديد شروط وقيود حل المشكلة.
- د- استكشاف الفرص السانحة لحل المشكلة.

3- صياغة المشكلة على شكل مسألة

وتتكون من:

- أ- جمع المعطيات اللازمة لصياغة المسألة وتحديد المطلوب.
- ب- تحديد متغيرات المسألة.
- ج- اختيار معيار الحل وصياغة الهدف من حل المسألة.
- د- تحديد شروط وقيود حل المسألة.

4- حل المسألة

ويتكون من:

- أ- تحديد مجموعة الحلول البديلة الممكنة للمسألة.
- ب- اختيار أسلوب مفاضلة الحل.
- ج- حل المسألة وتحديد الحل الأفضل.
- د- استخلاص نتائج الحل وتفسير دلالاتها.

5- اتخاذ القرار من قبل المخولين باتخاذ

بناءً على تحليل نتائج حل المسألة وتحديد مدلولاتها، يُتخذ القرار من قبل الجهات أو الأفراد المخولين بذلك.

6- عمليات متممة

إن اتخاذ القرار لا يفي بالغرض ما لم يُوضَع موضع التنفيذ. ولوضعه موضع التنفيذ، لا بد من اتباع مراحل أخرى متممة، نوجزها كالتالي:

- أ- صياغة القرار على شكل أوامر أو تعليمات أو توجيهات.
- ب- تحديد الجهات والأفراد المنوط بهم تنفيذ القرار.
- ج- وضع البرنامج الزمني التنفيذي للقرار.
- د- اتخاذ الإجراءات التمهيديّة اللازمة لوضع القرار موضع التنفيذ.
- هـ- إصدار الأوامر والتعليمات الخاصة بتنفيذ القرار.
- و- مراقبة تنفيذ القرار وتقييم نتائجه ومراجعته:

على ضوء التجربة العملية للقرار والمعلومات الواردة حول كيفية تنفيذه ومدى جدواه وصلاحيته وتأثير العوامل المستجدة عليه في الواقع العملي، يقوم متخذ القرار بتقييم نتائج التنفيذ ومراجعة القرار إذا لزم الأمر.

المبحث الرابع :مراجعة الدراسات السابقة وتحليلها

استعرض الباحث في هذا المبحث وبصورة موجزة الدراسات السابقة ذات العلاقة بالدراسة الحالية، موضح أوجه الشبه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية مع ذكر أهم النتائج والتوصيات والأهداف للاستفادة منها وربطها بالدراسة الحالية.

دراسة: "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الصحية – دراسة حالة: جمعية تنظيم الأسرة"

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الصحية في جمعية تنظيم الأسرة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على استبانة لجمع البيانات من العاملين في الجمعية. أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية، وأوصت بتعزيز مشاركة العاملين ودعم الإدارة العليا لتحقيق تحسين مستمر في جودة الخدمات.

دراسة: "أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العلاجية – دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في المستشفيات السعودية"

تناولت هذه الدراسة أثر توظيف ممارسات الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء وجودة الخدمات الطبية في المستشفيات السعودية خلال أزمة كورونا. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وأظهرت النتائج أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ساهم في تحسين جودة الخدمات العلاجية، وأوصت بتطوير البنية التحتية التقنية وتدريب العاملين على استخدام الأنظمة الإلكترونية بفعالية.

دراسة: "دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات الصحية – دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اتجاهات المديرين نحو الخصائص الأساسية لنظم المعلومات الإدارية المطبقة في المستشفيات الحكومية، وعلاقتها بجودة المعلومات المتاحة لاتخاذ القرارات وجودة الخدمة الصحية المقدمة.

استخدمت الدراسة استبانة لجمع البيانات من 340 مديراً في المستويات الإدارية المختلفة، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين فعالية نظم المعلومات الإدارية وجودة الخدمات الصحية.

أثر جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة ميدانية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية (2022)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في الإدارات الإشرافية لدى مراكز الوزارات الأردنية. اعتمد الباحثان عنان أبو حمور وسارة أبو حمدة على المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمين الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة مكونة من 199 مفردة تم اختيارهم بطريقة العينة الملائمة. أظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع لأبعاد جودة المعلومات الإدارية منفردة (ملاءمة المعلومات، توقيت المعلومات، دقة المعلومات، وشمولية المعلومات) ومجموعة ككل، بمتوسط حسابي قدره 3.72. كما بلغ المتوسط الحسابي لأبعاد مقياس فاعلية اتخاذ القرارات (القبول، التأثير، والاستمرارية) ككل 3.66 وبدرجة متوسطة.

دور نظم المعلومات في تحسين جودة القرار الإداري: دراسة تطبيقية على التعليم الجامعي في دولة الكويت (2022)

استهدفت هذه الدراسة التعرف على العلاقة بين المستوى التنظيمي لإدارة اتخاذ القرارات واستخدام المعلومات اللازمة لتحسين جودة القرارات الإدارية في الجامعات الكويتية. استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، معتمدين على استبانة كأداة لجمع البيانات من عينة تتألف من 384 مبحوثاً شملت الموظفين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الكويتية، واستُرد منها 306 استمارات صالحة للتحليل. توصلت النتائج إلى وجود علاقة بين استخدام نظم المعلومات وتحسين جودة القرار الإداري، بالإضافة إلى وجود اختلاف بين الجامعات الكويتية من حيث درجة الشفافية.

دور المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات الإدارية في ظل ظروف عدم التأكد: دراسة تطبيقية على البنوك العاملة بقطاع غزة (2011)

هدفت هذه الدراسة، التي أعدها الباحث أحمد فرج الله، إلى دراسة دور المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات الإدارية في ظل ظروف عدم التأكد، مع التركيز على البنوك العاملة في قطاع غزة. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي،

مستخدمًا الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة مكونة من مديري ورؤساء أقسام في البنوك. أظهرت النتائج أن المعلومات المحاسبية تلعب دورًا مهمًا في تحسين جودة القرارات الإدارية، خاصة في ظل ظروف عدم التأكد.

دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الإداري (2017)

تهدف هذه الدراسة إلى قياس العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرار في الإدارة المحلية، بهدف تحديد مدى فاعلية نظام المعلومات المطبق في المؤسسة من حيث قدرته على توفير المعلومات والبيانات التي يحتاجها صانع القرار، بما يمكن من توفير السرعة والدقة في اتخاذ القرار الإداري. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمًا الاستبانة كأداة لجمع البيانات. أظهرت النتائج أن نظم المعلومات الإدارية تلعب دورًا مهمًا في تحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية.

دور استخدام نظم المعلومات المحاسبية في تحسين جودة القرارات الإدارية: دراسة ميدانية على المصارف العاملة في الساحل السوري (2018)

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة مدى تأثير استخدام نظم المعلومات المحاسبية في تحسين جودة القرارات الإدارية في عينة من المصارف العاملة في الساحل السوري. قام الباحثان بتوزيع 100 استبيانًا على المديرين ورؤساء الأقسام والمراقبين وأفراد الكوادر الإدارية في المصارف، وتم استرداد 77 استبيانًا صالحًا للتحليل باستخدام برنامج SPSS 20. توصل الباحثان إلى أن هناك تأثيرًا معنويًا للمتطلبات المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية المتاحة لنظم المعلومات المحاسبية، بالإضافة إلى اهتمام ومساندة الإدارة العليا لهذه النظم في تحسين جودة القرارات الإدارية.

من خلال استعراض هذه الدراسات، يتضح أن جودة ودقة المعلومات تلعب دورًا حاسمًا في تحسين فاعلية وجودة القرارات الإدارية. كما أن استخدام نظم المعلومات المحاسبية والإدارية يساهم بشكل كبير في توفير معلومات دقيقة وموثوقة تدعم عملية اتخاذ القرار، خاصة في ظل ظروف عدم التأكد.

دراسة الأسمرى (1407هـ) بعنوان " إجراءات الخدمات ومشكلاتها في أجهزة الخدمة العامة ذات العلاقة بالجمهور "

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مشكلة تعقّد الإجراءات في المنظمات العامة ذات العلاقة بالجمهور، أو المنظمات العامة الخدمية . ومعرفة الإجراءات التي يواجهها طالبوا الخدمات من المواطنين، من حيث وضوحها، وطول الزمن الذي تستغرقه ، والنماذج المستخدمة لإنجاز الخدمات والأسباب التي تؤدي إلى تعقيد الإجراءات، والتعرف على دور أجهزة الخدمات العامة ذات العلاقة بالجمهور فيما يتعلق بوضع أدلة مكتوبة للإجراءات وتصميم نماذج العمل، وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات .

ولقد أكدت هذه الدراسة على وجود تعقيد في الإجراءات وأوردت الطرق التي يمكن عن طريقها إزالة كل ذلك التعقيد. ولكنها لم تتطرق إلى الوسائل التقنية الحديثة التي يمكن أن تساهم في تبسيط الإجراءات تتفق دراسة الأسمرى (1407هـ) مع الدراسة الحالية في اهتمامهما بالإجراءات الإدارية داخل الأجهزة الحكومية، وحرصهما على تبسيط تلك الإجراءات لتسهيل تقديم الخدمات للجمهور. إلا أن دراستي تختلف عنها في كونها تركز بشكل مباشر على أثر دقة البيانات على صحة القرارات النهائية، بينما ركّزت دراسة الأسمرى على وصف مشكلات تعقيد الإجراءات دون تناول أثر التقنية الحديثة أو دقة البيانات كعامل مؤثر في القرارات الإدارية. كما أن دراستي تركز على مجال محدد وهو القطاع الصحي، في حين تناولت دراسة الأسمرى الأجهزة العامة ذات العلاقة بالجمهور بصورة أوسع وأعم.

دراسة الفلاي (1412هـ) بعنوان " تبسيط الإجراءات الجمركية على البضائع الواردة بجمرك الميناء الجاف بالرياض " :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الإجراءات التي تتم بها المعاملات في الميناء الجاف بالرياض ودراستها للتوصل إلى معرفة مدى إيجابية أو سلبية أسلوب الأداء في هذا المرفأ الحيوي. كما ركّزت الدراسة على معرفة معوقات الإجراءات ومدى تبسيطها وتعقيدها وتؤكد أن هناك أساليب إجرائية مطولة ومعقدة بحيث لا يتم إنهاء الإجراءات في الوقت المناسب وبالشكل السليم . ومن ضمن تلك المعوقات نظام الاتصالات الشفهية مع العمالة الأجنبية حيث لا تستخدم اللغة العربية إلا نادرا وبصعوبة بالغة . تتفق دراسة الفلاي (1412هـ) مع الدراسة الحالية في اهتمامهما بتبسيط الإجراءات الإدارية ومعالجة المعوقات التي تؤدي إلى بقاء الأداء وتعقيد العمل، كما أشارت إلى دور التقنية الحديثة

كوسيلة لتسهيل الإجراءات، وهو ما يتقاطع مع تركيز الدراسة الحالية على أهمية التقنية. إلا أن دراستي تختلف عنها في موضوعها التطبيقي؛ إذ ركزت دراسة الفلاي على الإجراءات الجمركية في الميناء الجاف بالرياض، بينما تركز دراستي على أثر دقة البيانات في القرارات الإدارية الصادرة عن لجان مخالفات المزاويلن والمؤسسات في القطاع الصحي. كما أن دراستي تركز على العلاقة بين جودة البيانات وصحة القرارات، وهو ما لم تتناوله دراسة الفلاي.

دراسة صوفي (1415هـ) بعنوان "حدود استخدام الحاسبات الآلية وتكنولوجيا المكاتب في الإجراءات الإدارية"

هدفت الدراسة إلى ضرورة استخدام الحاسب الآلي كتقنية حديثة في تبسيط الإجراءات حيث تناولت مشكلة عدم استخدام الحاسب الآلي وميكنة المكاتب من أجل تبسيط الإجراءات في جامعة الملك عبد العزيز والذي يؤدي إلى درجة من التعقيد في العمل كافة. وقد أكدت الدراسة على أهمية ودور التقنية الحديثة في تسهيل وتبسيط الإجراءات في المنظمات العامة. ثم توصّلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها، تأكيد مساهمة ميكنة المكاتب واستخدام الحاسب في تبسيط إجراءات العمل المالي والإداري في بعض قطاعات الجامعة إلا أن النتائج التي تحققت لم تكن على المستوى المطلوب.

حيث توجد مشاكل ومعوقات تعترض عملية تبسيط إجراءات العمل في جامعة الملك عبد العزيز على أثر الميكنة المكتبية واستخدام الحاسب الآلي. ومن أهم التوصيات التي تبنتها الدراسة هو البحث على استخدام التقنية الحديثة في تبسيط إجراءات كافة الأعمال الإدارية في الجامعة والبحث باستمرار بعض القطاعات في الجامعة لاستخدامها للحاسب الآلي في تبسيط الإجراءات ونجحت في ذلك لكن عليها التطوير والعمل بشكل منتظم ومستمر.

تتفق دراسة صوفي (1415هـ) مع الدراسة الحالية في تأكيد أهمية استخدام التقنية الحديثة، مثل الحاسب الآلي، في تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل التعقيد في العمل، وهو اتجاه تشترك فيه الدراستان. إلا أن دراستي تختلف عنها في كونها تركز على أثر دقة البيانات الناتجة عن تطبيق التقنية على صحة القرارات النهائية في مجال محدد (القطاع الصحي)، بينما تناولت دراسة صوفي استخدام الحاسب الآلي بشكل عام في جامعة الملك عبد العزيز دون الربط المباشر بين دقة البيانات وصحة القرارات. كما أن دراستي تركز على جانب تطبيقي متخصص يتعلق باللجان الصحية، وهو ما لم تتطرق إليه دراسة صوفي.

دراسة أعدت من قبل اللجنة العليا للإصلاح الإداري (1417هـ) بعنوان " تجربة الإصلاح الإداري في مجال تبسيط الإجراءات في الأجهزة الحكومية " .

استعرضت هذه الدراسة أهم العقبات التي تواجه إجراءات العمل في الأجهزة الحكومية ومن أهمهما أن الإجراءات في الإدارات الحكومية تتطلب وقت طويل مما يترتب عليه تردد المراجع لتلك الأجهزة عدة مرات إضافة إلى أن هذه الخطوات يكون بعضها غير مبرر. وركزت هذه الدراسة على ضرورة إعداد برامج تدريبية تهدف إلى تبسيط إجراءات العمل وتطويرها في الأجهزة الحكومية .

تتفق دراسة اللجنة العليا للإصلاح الإداري (1417هـ) مع الدراسة الحالية في اهتمامها بتبسيط الإجراءات داخل الأجهزة الحكومية، وإزالة العقبات التي تواجه المراجعين. غير أن دراستي تختلف عنها في محور تركيزها؛ إذ ركزت دراسة اللجنة على برامج التدريب لتبسيط الإجراءات دون التوسع في أثر التقنية أو دقة البيانات، بينما تركز دراستي على أهمية استخدام التقنية الحديثة وأثر دقة البيانات الناتجة عنها على صحة القرارات الإدارية في القطاع الصحي. كما تتميز دراستي بكونها تطبيقية ومركزة على مجال صحي محدد، بخلاف الطابع العام لدراسة اللجنة.

دراسة (البشري) ((1418هـ) بعنوان " بيئة العمل لأجهزة الخدمات العامة وأثرها على فاعلية استخدام التقنية ":

هدفت الدراسة إلى ضرورة تهيئة بيئة العمل الداخلية للمنظمات العامة الخدمية لاستخدام التقنية الحديثة فيها من أجل تسهيل كافة الأعمال الإدارية خاصة أن هذه المنظمات تقدّم خدمة للجمهور مما يقتضي تبسيط الإجراءات فيها ويمكن للتقنية الحديثة أن تلعب دوراً هاماً في تبسيط إجراءات العمل إذا ما تم تهيئة بيئة العمل لاستخدامها بالصورة المطلوبة . كما هدفت إلى تسليط الضوء على أهمية التقنية واستخدامها في مجال توفير وتقديم الخدمات العامة وكيفية الاستفادة من ذلك الاستخدام على أسس علمية من أجل رفع معدلات الأداء وتحسين مستوى تقديم تلك الخدمات مع ضمان استمرارية تطويرها وتحديثها وتنويعها. كما هدفت إلى دراسة المعوقات التي تحول دون تطبيق التقنية الحديثة في تلك المنظمات العامة الخدمية. و تحديد أهم المقومات الواجب توفرها لبيئة العمل الداخلية ضماناً لتهيئة المناخ

الداخلي من أجل أداء العمل بصورة ميسرة ومبسطة لتحقيق مستهدفات الاستخدامات التقنية بأعلى كفاءة وبأقل تكلفة.

تتفق دراسة البشري (1418هـ) مع الدراسة الحالية في تأكيدهما على أهمية استخدام التقنية الحديثة لتبسيط الإجراءات في المنظمات الخدمية، وفي ضرورة تهيئة بيئة العمل لتطبيق هذه التقنية بفعالية. إلا أن دراسي تختلف عنها في تركيزها على أثر دقة البيانات المستخلصة من عمل لجان محددة (لجان مخالقات المزاويلن والمؤسسات الصحية) على صحة القرارات الإدارية، بينما ركزت دراسة البشري على تهيئة بيئة العمل الداخلية ومعالجة العوائق التي تحول دون تطبيق التقنية بصورة عامة، دون الربط المباشر بين دقة البيانات وصحة القرارات كما فعلت الدراسة الحالية. كذلك تتميز دراسي بأنها تطبيقية في مجال محدد (القطاع الصحي)، مما يعطيها خصوصية أكبر مقارنة بدراسة البشري ذات الطابع الأوسع.

دراسة النهدي (1423هـ) بعنوان "اختصار إجراءات طلب الخدمة في مكتب العمل بمحافظة جدة وتطوير النماذج المستخدمة في ذلك".

هدفت الدراسة في التعرف على الكيفية التي يمكن أن يلعبها الموظف والمراجع عن طريق الإدلاء برأيه حول الطريقة التي يمكن بها تبسيط إجراءات طلب العمل وتحسين النماذج المستخدمة في الخدمة المطلوبة. وأكدت الدراسة على أن هناك دور أساسي يمكن أن يلعبه المراجع في المساهمة في تبسيط الإجراءات وجعلها أكثر فاعلية كما توصلت أيضاً إلى أن الإجراءات المتبعة في الأقسام الإدارية المختلفة بمكتب العمل معقدة أو طويلة وتحتاج إلى تبسيط. وأشارت إلى أن دور المراجعين يتسم بالسلبية وعدم المشاركة الفعلية في تقييم النماذج وتبسيط الإجراءات. كما لا توجد أدلة إجرائية لجميع الأعمال التي يقوم بها الموظف في مكاتب العمل مما يجعل الإجراءات مجهولة و طويلة. وأشارت الدراسة إلى دور الحاسوب والتقنية الحديثة في تبسيط الإجراءات والقضاء على الكثير من هذه السلبيات. تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في اهتمامهما بالإجراءات الإدارية داخل المنظمات الحكومية، وحرصهما على تحسين هذه الإجراءات لجعلها أكثر فاعلية ودقة، كما تتفقان في التأكيد على أهمية تطوير العمل الإداري وتحديث أساليبه لضمان جودة المخرجات. إلا أن هناك اختلافاً جوهرياً بين الدراستين؛ إذ ركزت الدراسة السابقة على دور الموظفين والمراجعين في تبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين النماذج المستخدمة في مكاتب العمل، مع إشارة واضحة إلى أهمية التقنية الحديثة

كوسيلة لتبسيط الإجراءات وتقليل التعقيد. بينما انصبحت الدراسة الحالية على أثر دقة بيانات لجان مخالقات المزاويلن والمؤسسات على صحة القرارات النهائية في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية، دون التركيز على آراء الأفراد أو تبسيط النماذج، وإنما على مدى تأثير دقة البيانات في اتخاذ القرارات الإدارية السليمة. كما تختلف الدراسات في نطاق الدراسة؛ إذ تناولت الدراسة السابقة الإجراءات في مكاتب العمل بشكل عام، في حين تناولت الدراسة الحالية موضوعًا تطبيقيًا محددًا يتعلق بالقطاع الصحي واللجان المختصة فيه.

ثانيًا: الدراسات الأجنبية

1. Kerr et al (2007):

تناولت هذه الدراسة تطوير إطار لتقييم جودة البيانات في القطاع الصحي في نيوزيلندا، مع التركيز على أهمية مشاركة المستخدمين والمديرين في تحسين جودة البيانات. أظهرت النتائج أن فهم أهمية جودة البيانات وقبول المسؤولية لتحسينها يمثل تحديًا كبيرًا.

2. BMC Medical Informatics and Decision Making (2024):

أجرت هذه الدراسة مراجعة منهجية لأبعاد جودة البيانات في نظم المعلومات الصحية. وحددت 14 بُعدًا شائعًا مثل الدقة، الاتساق، الأمان، والاكتمال. أشارت الدراسة إلى عدم وجود اتساق في استخدام هذه الأبعاد والأساليب لتقييم جودة البيانات.

3. Financial Times (2023):

ناقشت هذه المقالة كيف يمكن للبيانات الجيدة أن تنقذ نظام الصحة الوطني في المملكة المتحدة (NHS)، مشيرة إلى أن الحوكمة الفعالة للبيانات يمكن أن تعزز جودة الرعاية والسلامة والكفاءة. أبرزت المقالة أهمية البنية التحتية للبيانات المنظمة والمعايير القابلة للتشغيل البيني.

المقارنة بين الدراسات

مجال التطبيق: تركز الدراسات العربية على تطبيقات إدارة الجودة الشاملة والإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية العربية، بينما تتناول الدراسات الأجنبية موضوع جودة البيانات في نظم المعلومات الصحية وتأثيرها على اتخاذ القرار.

المنهجية: استخدمت الدراسات العربية المنهج الوصفي التحليلي مع استبانات لجمع البيانات، بينما اعتمدت الدراسات الأجنبية على مراجعات منهجية ودراسات حالة.

النتائج: أجمعت الدراسات على أهمية جودة البيانات والمعلومات في تحسين جودة الخدمات الصحية ودعم اتخاذ القرار، وأوصت بتبني استراتيجيات فعالة لتحسين جودة البيانات وتدريب العاملين على استخدامها بفعالية.

الفجوة البحثية

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت جودة البيانات وتأثيرها على الخدمات الصحية، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التي تركز بشكل خاص على العلاقة بين جودة بيانات لجان مخالفات المزاوئين والمؤسسات الصحية وصحة القرارات الإدارية الصادرة عنها. تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال دراسة ميدانية تطبيقية تستند إلى بيانات حقيقية صادرة عن لجان صحية مختصة.

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الثالث: منهجية البحث

يتناول هذا الفصل المنهجية التي اعتمدت عليها الدراسة في معالجة الإشكالية البحثية، حيث يسهم في توضيح الطريقة التي اتبعها الباحث لجمع البيانات وتحليلها بهدف التوصل إلى نتائج علمية دقيقة وقابلة للتعميم. ويُعد هذا الفصل من الفصول الأساسية التي تضيء على الدراسة طابعها العلمي والمنهجي، فهو يشرح الأدوات والإجراءات التي تم استخدامها، ويُبرز المنطق المنهجي الذي تأسست عليه الدراسة. وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى أربعة محاور رئيسية: المنهج المستخدم، أدوات جمع البيانات، طرق تحليل البيانات، وتحديد مجتمع البحث وعينة الدراسة.

المبحث الأول: المنهج المستخدم

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يُعد من أكثر المناهج استخدامًا في العلوم الاجتماعية والإدارية، نظرًا لقدرته على رصد الظواهر كما تحدث في الواقع، ثم تحليلها وتفسيرها بطريقة علمية بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة وعامة. (Creswell, 2021) ويُستخدم هذا المنهج عندما يكون الهدف من البحث وصف الظاهرة قيد الدراسة وصفًا دقيقًا، مع تفسير العوامل المؤثرة فيها، وهو ما يتوافق تمامًا مع أهداف هذه الدراسة.

وتهدف هذه الدراسة إلى توصيف وتحليل البيانات المتعلقة بلجان مخالقات المزاويل والمؤسسات، ومقارنتها بالقرارات النهائية الصادرة عنها، وذلك لتحديد مدى دقة هذه البيانات، ومعرفة ما إذا كانت هناك فجوة بين المعلومات الأولية والقرارات الإدارية المتخذة، ومعرفة العوامل التي قد تؤثر على دقة القرار. ويتميز هذا المنهج بمرونته وقدرته على الجمع بين التحليل الكمي والنوعي في آن واحد، وهو ما تحتاجه هذه الدراسة بشكل خاص.

المبحث الثاني: أدوات جمع البيانات

تم اعتماد أداتين أساسيتين لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وهما:

1. الاستبيان: (Questionnaire)

وهو أداة فعالة لجمع البيانات الكمية، تم تصميمه لقياس عدد من المؤشرات المتعلقة بدرجة دقة البيانات الإدارية المتاحة للجان، وتأثير هذه الدقة على جودة القرارات المتخذة. وقد تم إعداد الاستبيان بعد مراجعة الأدبيات والدراسات

السابقة ذات العلاقة، مع عرض النموذج المبدئي على مجموعة من المحكمين المختصين في الإدارة والقانون الإداري للتحقق من الصدق الظاهري والموضوعي للأداة.

شمل الاستبيان عدة محاور رئيسية منها:

- جودة البيانات المدخلة في اللجان.
- الإجراءات المتبعة في معالجة البيانات.
- مستوى التوافق بين البيانات والقرارات.
- العوامل المؤسسية أو البشرية المؤثرة على صحة القرار.

2. المقابلات شبه المهيكلية: (Semi-structured Interviews)

اعتمدت الدراسة أيضًا على أسلوب المقابلات شبه المهيكلية مع مجموعة من أصحاب الخبرة والاختصاص، مثل أعضاء لجان المخالفات، ومديري الإدارات القانونية، ومستشاري الحوكمة والامتثال. وتهدف هذه المقابلات إلى تعميق الفهم حول آلية اتخاذ القرار في ظل المعلومات المتوفرة، والكشف عن بعض الممارسات غير الرسمية أو المؤثرة على مصداقية القرار.

وقد تم بناء دليل المقابلة اعتمادًا على الإطار النظري للدراسة، مع ترك مساحة للمحاورين للتعبير عن آرائهم وخبراتهم بحرية، مما يُتيح للباحثة استخلاص معانٍ أعمق لا يمكن الوصول إليها من خلال الاستبيان فقط.

المبحث الثالث: طرق تحليل البيانات

تم المزج بين الأساليب الكمية والنوعية في تحليل البيانات التي تم جمعها، وذلك على النحو التالي:

1. التحليل الكمي للبيانات:

تم إدخال البيانات الكمية المستخلصة من الاستبيانات إلى برنامج SPSS الإحصائي، والذي أتاح إجراء تحليلات متعددة تتضمن:

- التحليل الوصفي مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفهم الاتجاهات العامة في استجابات العينة.
- اختبار الانحدار البسيط والمتعدد لقياس تأثير متغير دقة البيانات على صحة القرار النهائي.
- اختبار الارتباط (Pearson's r) لقياس قوة العلاقة بين المتغيرات محل الدراسة.
- اختبارات معنوية مثل (T-test & ANOVA) لقياس دلالة الفروق الإحصائية بين القطاعات المختلفة.

2. التحليل النوعي للبيانات:

تم استخدام منهج التحليل الموضوعي (Thematic Analysis) لتحليل المقابلات، وذلك بهدف استخراج الموضوعات والمحاور المتكررة التي ظهرت في ردود المشاركين (Braun & Clarke, 2019) ويُعتبر هذا النوع من التحليل مناسباً لاكتشاف الأنماط والاتجاهات العامة في المواقف والسلوكيات المرتبطة بصحة القرار الإداري، ومدى توافر البيانات الدقيقة والموثوقة في اللجان المختصة.

وقد تم إجراء عملية الترميز المفتوح والمركزي ثم الانتقائي لتجميع المعاني الرئيسية، وربطها بأهداف الدراسة وأسئلتها البحثية، مما أتاح بناء تفسير شامل ومتكامل للظاهرة قيد الدراسة.

المبحث الرابع مجتمع الدراسة وعينها

1. مجتمع الدراسة:

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع المؤسسات والجهات في المملكة العربية السعودية التي تعتمد على لجان مخالفات المزاويلن والمؤسسات في إصدار قراراتها الإدارية، على القطاع الصحي كبيئة تطبيقية للدراسة؛ نظرًا لما يشهده من تطورات تنظيمية وإدارية، وما يتطلبه من دقة في اتخاذ القرار لما له من تأثير مباشر على حياة الأفراد وسلامتهم.

2. عينة الدراسة:

تم اعتماد الأسلوب العشوائي الطبقى (Stratified Random Sampling) في اختيار العينة، بحيث تم تمثيل القطاع الصحي

وتم توزيع الاستبيانات على عينة مكونة من (170) مشاركًا، تم اختيارهم من بين موظفين ذوي علاقة مباشرة باتخاذ القرار أو تحليل البيانات داخل اللجان المختصة، وتمت مقابلة (15) مشاركًا آخرين للحصول على بيانات نوعية مكملّة.

عدد الاستبيانات :

- الموزعة: 170
- المسترجعة: 0
- المستوفاة: 170
- المقابلات: 15 مشاركًا

وقد تم اعتماد معايير محددة لاختيار أفراد العينة، من أهمها:

- الخبرة في العمل داخل لجان المخالفات لمدة لا تقل عن ثلاث سنوات.
- التخصص المهني في مجالات الإدارة، القانون، أو الرقابة.
- الانخراط المباشر في عمليات اتخاذ القرار أو معالجة البيانات.

خاتم الفصل

يُعد المنهج الذي تم اختياره، إلى جانب أدوات جمع البيانات وأساليب تحليلها، حجر الأساس في الوصول إلى نتائج علمية دقيقة وموثوقة تعكس الواقع الإداري داخل اللجان محل الدراسة. كما أن تنوع أدوات البحث وطرق التحليل يُكسب الدراسة قوة منهجية تمكنها من تغطية الظاهرة من جميع جوانبها، بما يضمن تحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته بموضوعية ودقة علمية.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ونتائج الدراسة

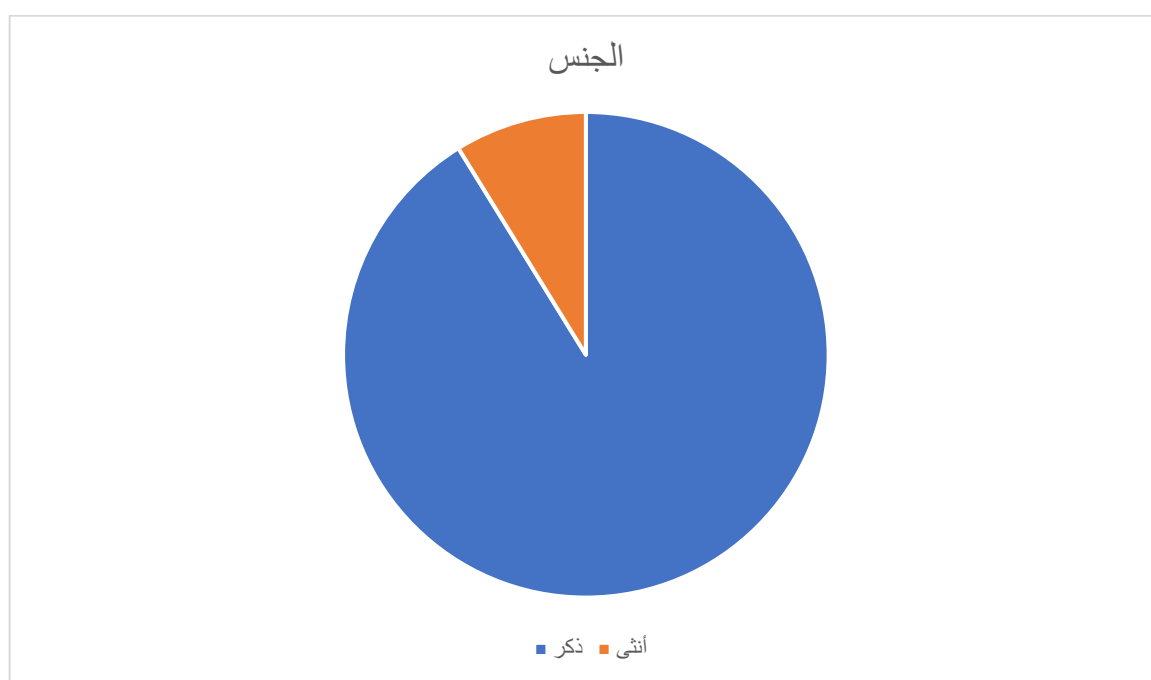
تحليل البيانات

المعلومات الديموغرافية

أ- الجنس:

جدول 1 توزيع العينة طبقاً لمتغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	155	91.2
أنثى	15	8.8
المجموع	170	100.0



الشكل 1 توزيع العينة طبقاً لمتغير الجنس

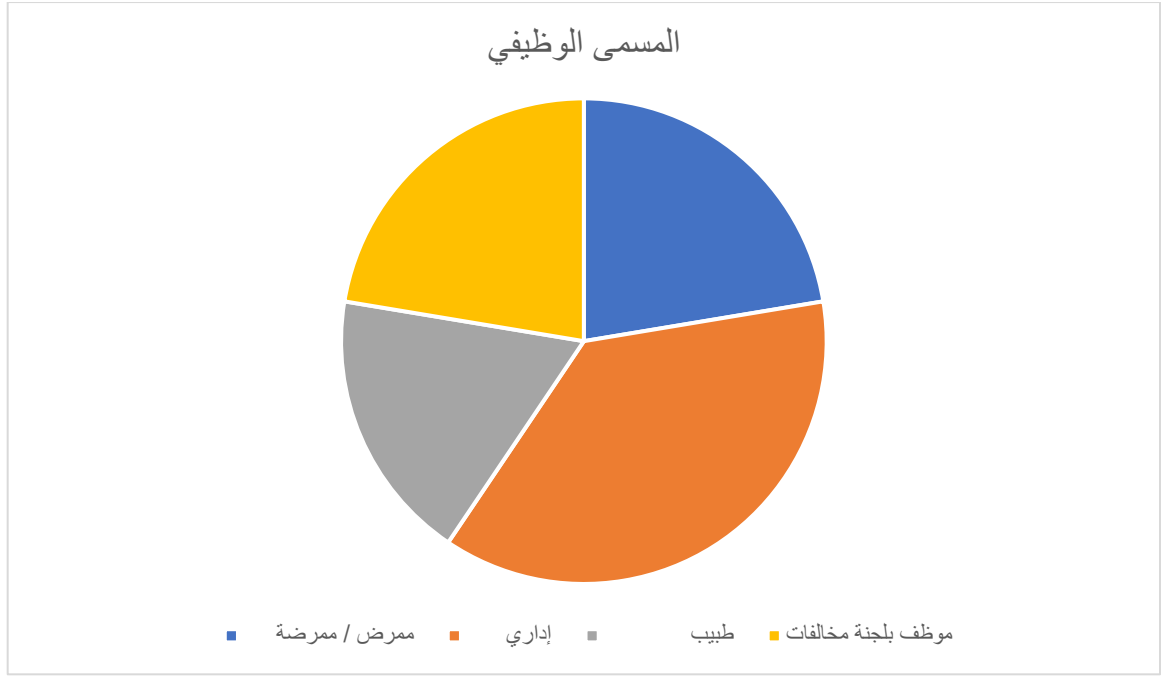
تشير نتائج الجدول إلى التوزيع العددي والنسبي لعينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث يتضح أن الغالبية العظمى من المشاركين كانوا من الذكور، إذ بلغ عددهم 155 مشاركاً، وهو ما يمثل نسبة 91.2% من إجمالي العينة.

في المقابل، كانت نسبة الإناث منخفضة بشكل ملحوظ، حيث بلغ عددهن 15 مشاركة فقط، أي ما نسبته 8.8% من إجمالي العينة. ويُظهر هذا التوزيع وجود تباين كبير في تمثيل الجنسين، مما قد يعكس طبيعة المجتمع المستهدف أو بيئة الدراسة التي يغلب عليها الطابع الذكوري.

ب- المسمى الوظيفي

جدول 2 توزيع العينة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	المسمى الوظيفي
22.4	38	ممرض / ممرضة
37.1	63	إداري
18.2	31	طبيب
22.4	38	موظف بلجنة مخالقات
100.0	170	المجموع



الشكل 2 توزيع العينة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي

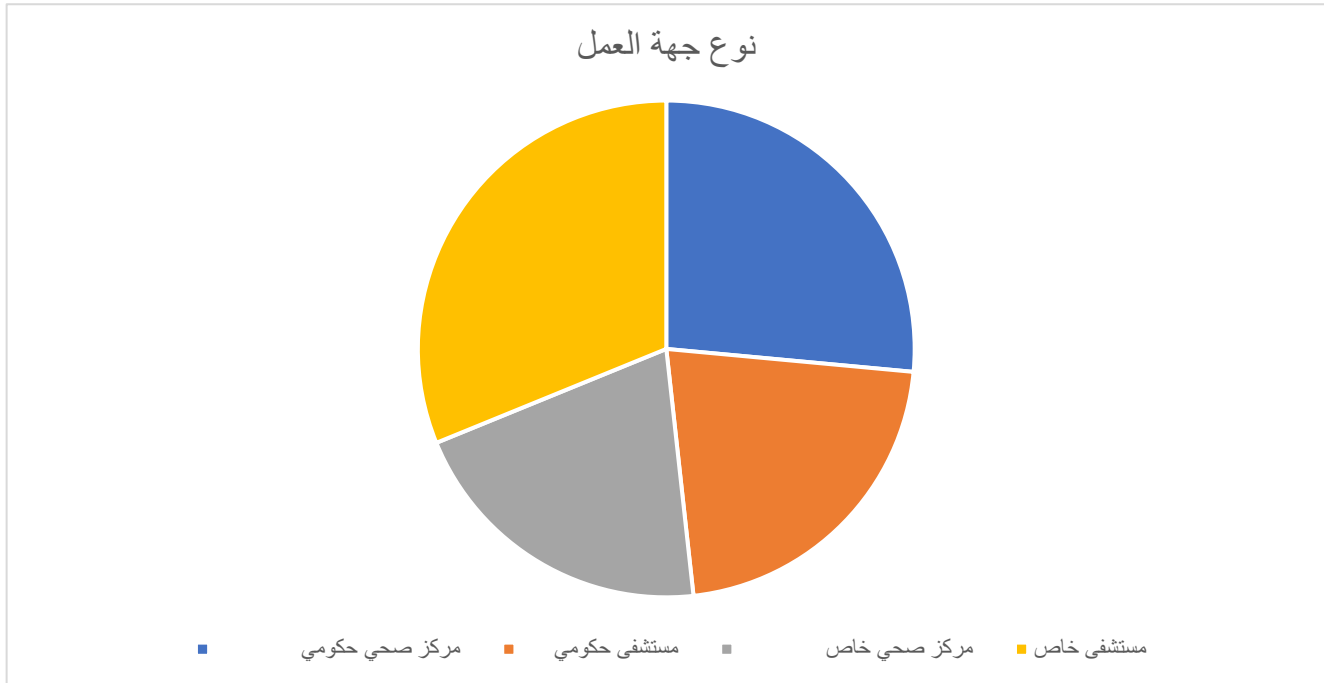
يوضح الجدول التوزيع الوظيفي لأفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي، حيث يتبين أن النسبة الأكبر من المشاركين يشغلون وظائف إدارية، بعدد 63 موظفًا، وهو ما يمثل 37.1% من إجمالي العينة. يلي ذلك كل من فئة الممرضين/الممرضات وفئة موظفي لجان المخالفات، حيث بلغ عدد كل منهما 38 مشاركًا بنسبة 22.4% لكل فئة. أما فئة الأطباء فجاءت في المرتبة الأخيرة من حيث التمثيل، بعدد 31 طبيبًا بنسبة 18.2%. تعكس هذه النتائج تنوعًا في المهن داخل العينة، إلا أن التركيز الأكبر كان على الفئة الإدارية، مما قد يؤثر على طبيعة النتائج المتعلقة بالجوانب الإدارية أو الإجرائية في الدراسة.

ت- نوع جهة العمل

جدول 3 توزيع العينة طبقاً لمتغير نوع جهة العمل

النسبة المئوية	التكرار	نوع جهة العمل
26.5	45	مركز صحي حكومي
21.8	37	مستشفى حكومي
20.6	35	مركز صحي خاص

31.2	53	مستشفى خاص
100.0	170	المجموع



الشكل 3 توزيع العينة طبقاً لمتغير نوع جهة العمل

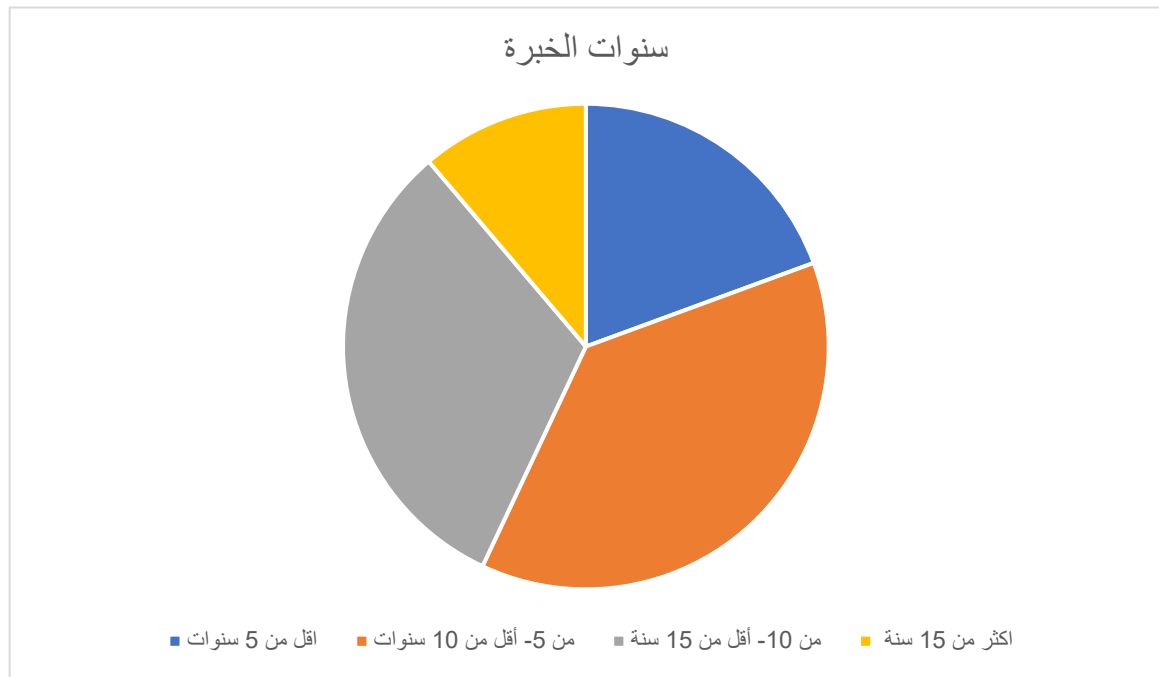
يوضح الجدول توزيع أفراد العينة وفقاً لنوع جهة العمل، حيث تصدر المشاركون العاملون في المستشفيات الخاصة بنسبة 31.2%، بعدد 53 مشاركاً، تلاهم العاملون في المراكز الصحية الحكومية بنسبة 26.5% (45 مشاركاً). أما العاملون في المستشفيات الحكومية فقد شكلوا 21.8% من العينة (37 مشاركاً)، وجاء في المرتبة الأخيرة العاملون في المراكز الصحية الخاصة بنسبة 20.6% (35 مشاركاً). تعكس هذه النتائج تنوع أماكن العمل لدى أفراد العينة، مع ميل طفيف نحو القطاع الصحي الخاص، مما قد يوفر رؤى مقارنة بين القطاعين العام والخاص في السياق المدروس.

ث- سنوات الخبرة

جدول 4 توزيع العينة طبقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
--------------	---------	----------------

19.4	33	أقل من 5 سنوات
37.6	64	من 5- أقل من 10 سنوات
31.8	54	من 10- أقل من 15 سنة
11.2	19	أكثر من 15 سنة
100.0	170	المجموع



الشكل 4 توزيع العينة طبقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

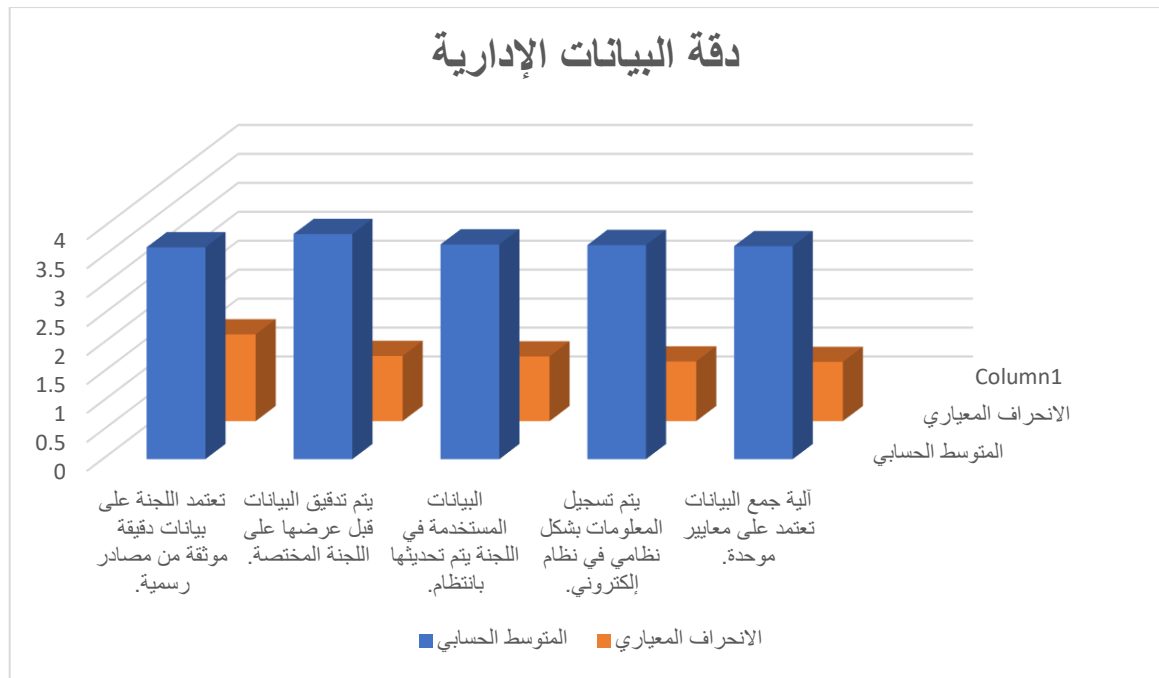
يوضح الجدول توزيع أفراد العينة بحسب عدد سنوات الخبرة، حيث تُشير النتائج إلى أن النسبة الأكبر من المشاركين لديهم خبرة تتراوح بين 5 و أقل من 10 سنوات، ويمثلون 37.6% من العينة (64 مشاركاً). يليهم من لديهم خبرة بين 10 و أقل من 15 سنة بنسبة 31.8% (54 مشاركاً). أما المشاركون الذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات فبلغوا 19.4% (33 مشاركاً)، في حين كانت أقل فئة من حيث التمثيل هي فئة من لديهم أكثر من 15 سنة خبرة، بنسبة 11.2% (19 مشاركاً). تعكس هذه النتائج أن غالبية أفراد العينة ينتمون إلى الفئة متوسطة الخبرة، مما قد يسهم في تقديم آراء وتجارب مهنية أكثر توازناً بين حداثة العهد بالعمل والخبرة الطويلة.

ثانيا: محاور الاستبيان

المحور الأول: دقة البيانات الإدارية

جدول 5 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور دقة البيانات الإدارية

م	دقة البيانات الإدارية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	تعتمد اللجنة على بيانات دقيقة موثقة من مصادر رسمية.	3.66	1.499	موافق جدا	5
2	يتم تدقيق البيانات قبل عرضها على اللجنة المختصة.	3.89	1.126	موافق جدا	1
3	البيانات المستخدمة في اللجنة يتم تحديثها بانتظام.	3.71	1.118	موافق	2
4	يتم تسجيل المعلومات بشكل نظامي في نظام إلكتروني.	3.70	1.031	موافق	3
5	آلية جمع البيانات تعتمد على معايير موحدة.	3.68	1.023	موافق	4
دقة البيانات الإدارية		3.7294	1.00705	موافق	



الشكل 5 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور دقة البيانات الإدارية

يتضح من نتائج الجدول الخاص بـ "دقة البيانات الإدارية" أن المتوسط الحسابي العام لهذا البُعد بلغ (3.73) بانحراف معياري قدره (1.007)، مما يشير إلى أن آراء المشاركين تتجه بشكل عام نحو "الموافقة" على وجود مستوى جيد من الدقة في البيانات الإدارية المعتمدة من قبل اللجنة.

وقد حصلت العبارة «يتم تدقيق البيانات قبل عرضها على اللجنة المختصة» على أعلى متوسط حسابي بلغ (3.89) بانحراف معياري (1.126)، واتجهت الآراء فيها إلى "موافق جداً"، ما يعكس إدراكاً واضحاً لأهمية مراجعة البيانات والتأكد من صحتها قبل اعتمادها في اتخاذ القرار.

في المرتبة الثانية، جاءت العبارة «البيانات المستخدمة في اللجنة يتم تحديثها بانتظام» بمتوسط (3.71) وانحراف معياري (1.118)، تلتها عبارة «يتم تسجيل المعلومات بشكل نظامي في نظام إلكتروني» بمتوسط (3.70)، ما يدل على وجود توجه نحو استخدام نظم إلكترونية وتحديث مستمر للبيانات، وإن كان بدرجة أقل من التدقيق.

أما العبارات المتعلقة بآليات جمع البيانات وتوثيقها، فجاءت بمتوسطات متقاربة، إذ بلغ متوسط العبارة «آلية جمع البيانات تعتمد على معايير موحدة» (3.68)، «في حين حصلت العبارة «تعتمد اللجنة على بيانات دقيقة موثقة من

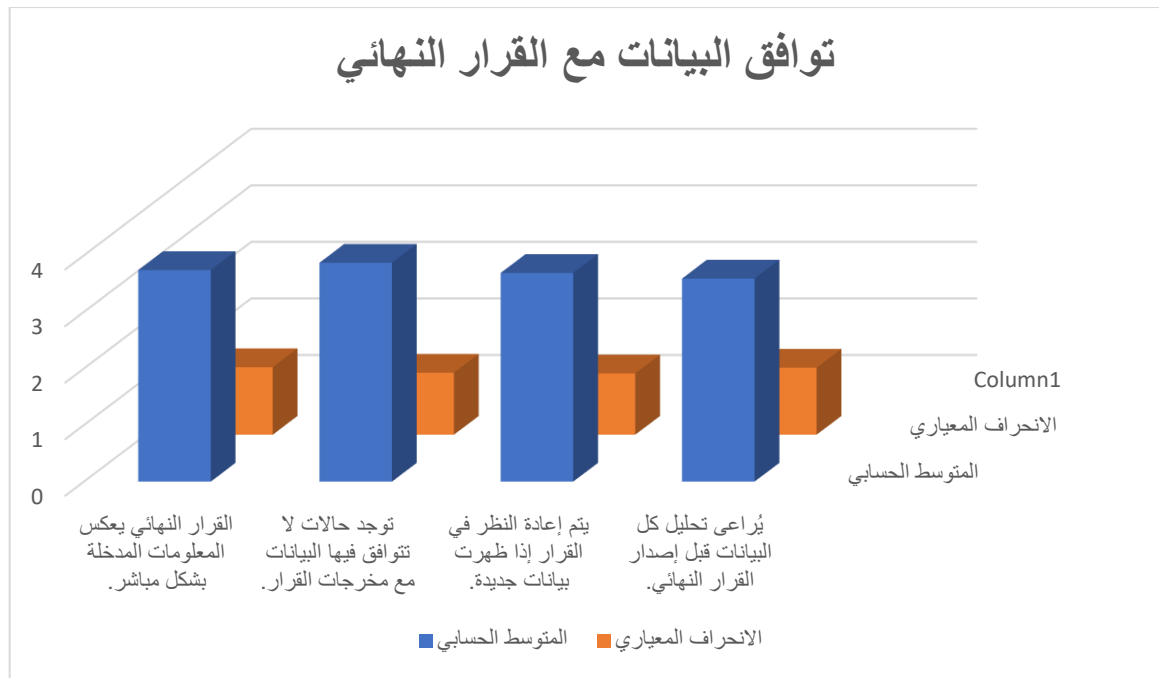
مصادر رسمية «على أدنى متوسط ضمن هذا البُعد (3.66) مع انحراف معياري مرتفع نسبياً (1.499)، ما قد يشير إلى وجود تباين في آراء المشاركين حول مدى الالتزام بهذه الممارسة بشكل فعلي.

بشكل عام، تشير هذه النتائج إلى أن دقة البيانات الإدارية مقبولة ومحل رضا من معظم المشاركين، خاصة فيما يتعلق بتدقيق البيانات وتحديثها، مع الحاجة إلى مزيد من الاهتمام بتوحيد مصادر البيانات وتوثيقها الرسمي لتحقيق مستويات أعلى من الموثوقية والدقة.

المحور الثاني: توافق البيانات مع القرار النهائي

جدول 6 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور توافق البيانات مع القرار النهائي

م	توافق البيانات مع القرار النهائي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	القرار النهائي يعكس المعلومات المدخلة بشكل مباشر.	3.74	1.193	موافق	2
2	توجد حالات لا تتوافق فيها البيانات مع مخرجات القرار.	3.87	1.096	موافق	1
3	يتم إعادة النظر في القرار إذا ظهرت بيانات جديدة.	3.69	1.083	موافق	4
4	يُراعى تحليل كل البيانات قبل إصدار القرار النهائي.	3.59	1.185	موافق	5
5	يتم ربط القرار النهائي بتقارير رقمية موثقة.	3.73	0.972	موافق	3
توافق البيانات مع القرار النهائي		3.7247	0.92869	موافق	



الشكل 6 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحوّر توافق البيانات مع القرار النهائي

تشير نتائج الجدول المتعلق بـ«توافق البيانات مع القرار النهائي» إلى أن المتوسط الحسابي العام لهذا البُعد بلغ (3.72) بانحراف معياري قدره (0.93)، وهو ما يدل على أن آراء المشاركين تتجه بشكل عام نحو "الموافقة"، أي أن هناك درجة جيدة من الاتساق بين البيانات المتوفرة والقرارات الصادرة بناءً عليها.

وقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة: «توجد حالات لا تتوافق فيها البيانات مع مخرجات القرار» بمتوسط حسابي بلغ (3.87) وانحراف معياري (1.096)، مما قد يعكس إدراكاً لدى بعض المشاركين بوجود فجوات أحياناً بين البيانات المتاحة والقرارات المتخذة، رغم أن الاتجاه العام يظل في إطار الموافقة.

أما العبارة «القرار النهائي يعكس المعلومات المدخلة بشكل مباشر» فقد احتلت المرتبة الثانية بمتوسط (3.74)، وهي مؤشر على درجة جيدة من الربط بين المدخلات والمخرجات في العمليات الإدارية.

وفي المرتبة الثالثة جاءت العبارة «يتم ربط القرار النهائي بتقارير رقمية موثقة» بمتوسط (3.73) وانحراف معياري منخفض نسبياً (0.972)، ما يعكس وجود بنية تقنية تدعم قرارات مبنية على توثيق وتحليل رقمي.

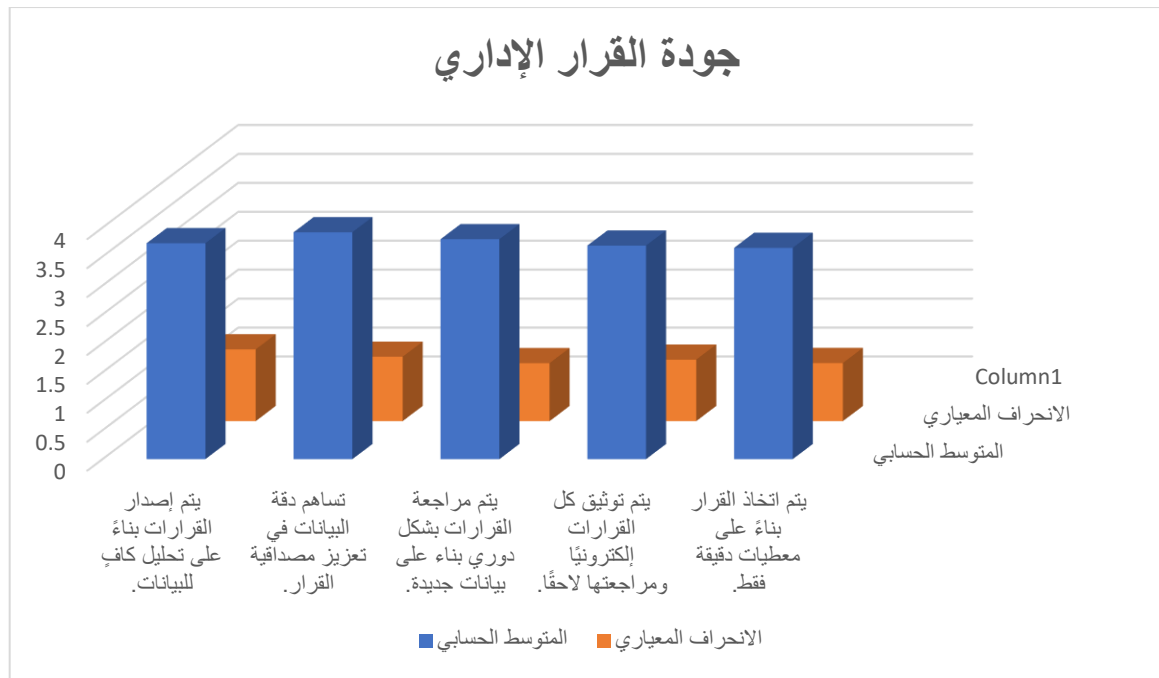
أما العبارات التي حصلت على متوسطات أقل نسبياً، فتمثلت في «يتم إعادة النظر في القرار إذا ظهرت بيانات جديدة» بمتوسط (3.69)، و**«يراعى تحليل كل البيانات قبل إصدار القرار النهائي»** بمتوسط (3.59)، وهو ما قد يشير إلى احتياج بعض الجهات لتحسين ممارسات إعادة التقييم والتحليل الشامل للبيانات قبل اتخاذ القرار.

بوجه عام، تعكس النتائج مستوى مقبولاً من التوافق بين البيانات والقرارات الإدارية، مع وجود بعض المؤشرات على الحاجة إلى تعزيز دقة التحليل وإجراءات إعادة التقييم لضمان تحسين جودة وكفاءة القرارات المتخذة.

المحور الثالث: جودة القرار الإداري

جدول 7 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور جودة القرار الإداري

م	جودة القرار الإداري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	يتم إصدار القرارات بناءً على تحليل كافٍ للبيانات.	3.73	1.239	موافق	3
2	تساهم دقة البيانات في تعزيز مصداقية القرار.	3.92	1.112	موافق	1
3	يتم مراجعة القرارات بشكل دوري بناءً على بيانات جديدة.	3.80	1.001	موافق	2
4	يتم توثيق كل القرارات إلكترونياً ومراجعتها لاحقاً.	3.69	1.062	موافق	4
5	يتم اتخاذ القرار بناءً على معطيات دقيقة فقط.	3.65	1.004	موافق	5
جودة القرار الإداري		3.7588	0.92074	موافق	



الشكل 7 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور جودة القرار الإداري

تشير نتائج الجدول الخاص بـ "جودة القرار الإداري" إلى أن المتوسط الحسابي العام بلغ (3.76) بانحراف معياري قدره (0.92)، مما يدل على أن اتجاهات المشاركين تميل بشكل عام إلى "الموافقة"، أي أنهم يرون أن القرارات الإدارية المتخذة تتمتع بدرجة مقبولة من الجودة المبنية على البيانات والمعطيات المتوفرة.

وقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة: «تساهم دقة البيانات في تعزيز مصداقية القرار» بمتوسط حسابي (3.92) وانحراف معياري (1.12)، وهو ما يعكس وعياً بأهمية جودة البيانات كعامل أساسي في اتخاذ قرارات موثوقة ومدروسة.

تلتها في المرتبة الثانية العبارة: «يتم مراجعة القرارات بشكل دوري بناءً على بيانات جديدة» بمتوسط (3.80)، مما يشير إلى وجود آلية متابعة وتحديث القرارات عند توفر معلومات محدثة.

في المرتبة الثالثة، جاءت عبارة «يتم إصدار القرارات بناءً على تحليل كافٍ للبيانات» بمتوسط (3.73)، وهي دلالة إيجابية على أهمية التحليل في عملية اتخاذ القرار. بينما حصلت عبارة «يتم توثيق كل القرارات إلكترونياً ومراجعتها لاحقاً» و«يتم اتخاذ القرار بناءً على معطيات دقيقة فقط» ** على متوسطات أقل نسبياً (3.65 و 3.69 على التوالي)، مما يشير إلى وجود مجال لتحسين إجراءات التوثيق والاعتماد الحصري على المعطيات الدقيقة.

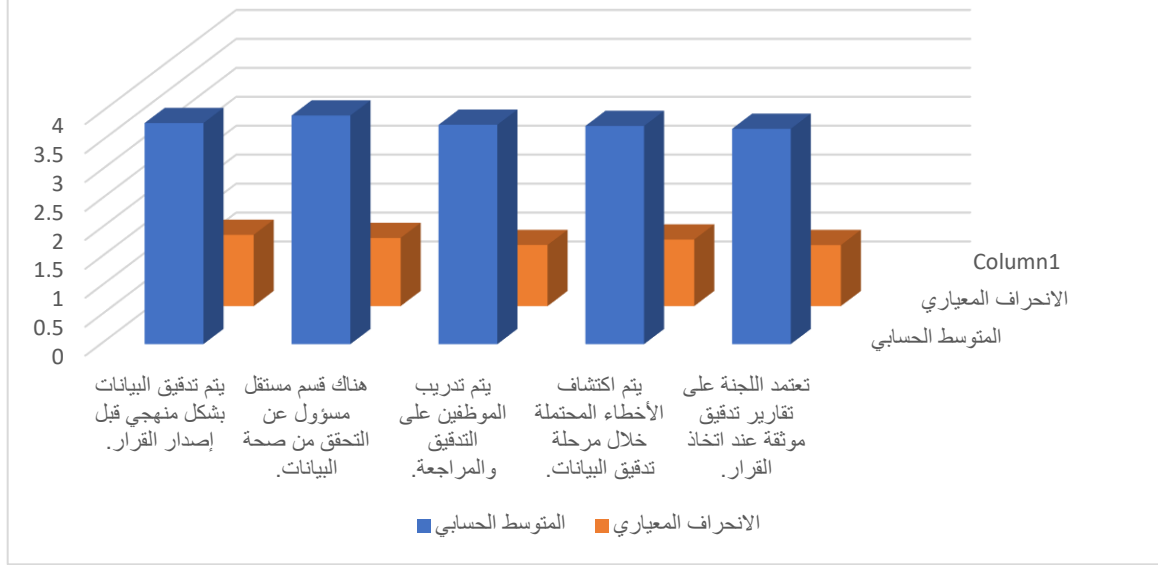
بشكل عام، تعكس النتائج تقييماً إيجابياً لمستوى جودة القرارات الإدارية في بيئة الدراسة، خاصة فيما يتعلق بدقة البيانات ومراجعة القرارات، مع الإشارة إلى إمكانية تعزيز استخدام البيانات الدقيقة والتوثيق الإلكتروني كعوامل داعمة لتحسين جودة القرارات المستقبلية.

المحور الرابع: آليات تدقيق البيانات

جدول 8 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور آليات تدقيق البيانات

م	آليات تدقيق البيانات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	يتم تدقيق البيانات بشكل منهجي قبل إصدار القرار.	3.82	1.232	موافق جدا	2
2	هناك قسم مستقل مسؤول عن التحقق من صحة البيانات.	3.95	1.178	موافق جدا	1
3	يتم تدريب الموظفين على التدقيق والمراجعة.	3.79	1.056	موافق	3
4	يتم اكتشاف الأخطاء المحتملة خلال مرحلة تدقيق البيانات.	3.77	1.151	موافق	4
5	تعتمد اللجنة على تقارير تدقيق موثقة عند اتخاذ القرار.	3.72	1.055	موافق	5
آليات تدقيق البيانات		3.8106	1.01101	موافق	

آليات تدقيق البيانات



الشكل 8 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور البيانات تدقيق البيانات

تشير نتائج الجدول الخاص بـ "آليات تدقيق البيانات" إلى أن المتوسط الحسابي العام لهذا البُعد بلغ (3.81) بانحراف معياري قدره (1.01)، ما يعكس اتجاهًا إيجابيًا عامًا نحو الموافقة على أن هناك ممارسات مقبولة لتدقيق البيانات تُنفذ قبل اتخاذ القرار الإداري.

وقد حصلت العبارة «هناك قسم مستقل مسؤول عن التحقق من صحة البيانات» على أعلى متوسط حسابي بلغ (3.95) بانحراف معياري (1.178)، واتجهت آراء المشاركين فيها إلى "موافق جدًا"، مما يشير إلى وجود هياكل تنظيمية واضحة تتولى مسؤولية مراجعة وتدقيق البيانات، وهو عنصر مهم لتعزيز الموثوقية والشفافية.

تلها العبارة «يتم تدقيق البيانات بشكل منهجي قبل إصدار القرار» بمتوسط (3.82)، وهو ما يدل على التزام منهجي بإجراءات التدقيق قبل الوصول إلى القرار النهائي، وهي ممارسة ضرورية لضمان جودة المخرجات الإدارية.

أما العبارات المتعلقة بتدريب الموظفين (3.79)، واكتشاف الأخطاء خلال التدقيق (3.77)، واستخدام تقارير التدقيق الموثقة (3.72)، فقد جاءت جميعها ضمن فئة "موافق"، وبمتوسطات متقاربة نسبيًا، مما يشير إلى أن هذه الممارسات موجودة لكنها قد تحتاج إلى تعزيز وتطوير مستمر، خاصة فيما يتعلق بتدريب الكوادر واعتماد التقارير الموثقة بانتظام في دعم القرار.

بوجه عام، تعكس النتائج وجود بنية تنظيمية وممارسات جيدة لتدقيق البيانات، إلا أن هناك فرصة لتحسين مستوى التدريب وتعزيز الاعتماد على أدوات وتقارير التدقيق لتكون جزءاً أكثر فاعلية في منظومة اتخاذ القرار.

الفصل الخامس: المناقشة والتوصيات

الفصل الخامس: المناقشة والتوصيات

المبحث الأول: مناقشة النتائج

النتائج

1. نتيجة الفرضية الأولى يوجد اثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين دقة بيانات لجان مخالفات المزاويلن والمؤسسات ومدى توافق القرارات النهائية في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية.

جدول 9 الاثر بين دقة بيانات لجان مخالفات المزاويلن والمؤسسات ومدى توافق القرارات النهائية في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Sig. F Change
					R Square Change	F Change	df1	df2	
1	.826 ^a	.683	.681	.52449	.683	361.850	1	168	.000

a. Predictors: (Constant), الادارية_البيانات_دقة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	99.541	1	99.541	361.850	.000 ^b
	Residual	46.215	168	.275		
	Total	145.756	169			

a. Dependent Variable: النهائي_القرار_مع_البيانات

b. Predictors: (Constant), الادارية_البيانات_دقة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.883	.155		5.704	.000
	الادارية_البيانات_دقة	.762	.040	.826	19.022	.000

a. Dependent Variable: النهائي_القرار_مع_البيانات

تشير نتائج تحليل الفرضية الأولى إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين دقة بيانات لجان مخالفات المزاويلن والمؤسسات ومدى توافق القرارات النهائية في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية. فقد أظهر

نموذج الانحدار أن قيمة معامل الارتباط ($R = 0.826$) تعكس علاقة قوية بين المتغيرين، كما أظهر معامل التحديد ($R^2 = 0.683$) أن دقة البيانات الإدارية تفسر ما نسبته 68.3% من التباين في توافق القرارات، وهو ما يدل على أن جودة البيانات تُعد عاملاً حاسماً في تحسين فاعلية القرار.

وأظهرت نتائج اختبار ANOVA أن النموذج الإحصائي ككل ذو دلالة معنوية عالية، حيث بلغت قيمة $F = 361.850$ عند مستوى دلالة ($Sig = 0.000$)، مما يؤكد أن العلاقة بين المتغيرين ليست عشوائية، بل ذات دلالة إحصائية قوية.

أما بالنسبة لمعامل الانحدار في جدول Coefficients، فقد تبين أن متغير دقة البيانات الإدارية له تأثير معنوي وإيجابي على توافق القرار، حيث بلغت قيمة $B = 0.762$ ، وهي دالة إحصائياً عند مستوى ($Sig = 0.000$) ويدل ذلك على أنه كلما زادت دقة البيانات الإدارية بمقدار وحدة واحدة، زاد توافق القرار النهائي بمقدار 0.762 وحدة، مما يعزز من أهمية تحسين جودة البيانات في دعم قرارات اللجان ذات الصلة.

2. نتيجة الفرضية الثانية: يوجد اثر إيجابي ذو دلالة إحصائية في دقة بيانات لجان مخالفات المزاويلن والمؤسسات وجودة القرار الإداري في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية.

جدول 10 الأثر بين دقة بيانات لجان مخالفات المزاويلن والمؤسسات وجودة القرار الإداري في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.780 ^a	.609	.606	.57762	.609	261.421	1	168	.000

a. Predictors: (Constant), الادارية_البيانات_دقة

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	87.220	1	87.220	261.421	.000 ^b
	Residual	56.051	168	.334		
	Total	143.272	169			

a. Dependent Variable: القرار_جودة

b. Predictors: (Constant), الادارية_البيانات_دقة

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.098		6.446	.000
	الإدارية_البيانات_دقة	.713	.780	16.169	.000

a. Dependent Variable: الإداري_القرار_جودة

تشير نتائج تحليل الفرضية الثانية إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين دقة بيانات لجان مخالفات المزاويلن والمؤسسات وجودة القرار الإداري في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية. فقد أظهرت نتائج نموذج الانحدار أن معامل الارتباط ($R = 0.780$) يُشير إلى وجود علاقة قوية بين المتغيرين، كما يبين معامل التحديد ($R^2 = 0.609$) أن دقة البيانات الإدارية تفسر 60.9% من التباين في جودة القرار الإداري، وهو ما يعكس تأثيراً جوهرياً لهذه البيانات على فاعلية اتخاذ القرار.

ويدعم اختبار ANOVA هذه العلاقة، حيث بلغت قيمة $F = 261.421$ ، وهي قيمة مرتفعة ومعنوية عند مستوى دلالة ($Sig = 0.000$)، مما يؤكد أن النموذج الإحصائي ككل دال إحصائياً، وأن دقة البيانات تسهم بشكل ملموس في رفع جودة القرارات الإدارية.

أما نتائج جدول Coefficients فقد أوضحت أن متغير دقة البيانات الإدارية له تأثير معنوي موجب على جودة القرار الإداري، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار غير المعياري $B = 0.713$ ، وهي دالة إحصائياً عند ($Sig = 0.000$) وهذا يعني أنه مع كل زيادة بوحدة واحدة في دقة البيانات، تتحسن جودة القرار الإداري بمقدار 0.713 وحدة، مما يبرز أهمية توفير بيانات دقيقة وموثوقة لضمان اتخاذ قرارات إدارية فعالة وذات مصداقية عالية.

3. نتيجة الفرضية الثالثة: يوجد اثر إيجابي ذو دلالة إحصائية في دقة بيانات لجان مخالفات المزاويلن والمؤسسات وآليات تدقيق البيانات في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية.

جدول 11 الأثر بين دقة بيانات لجان مخالفات المزاويلن والمؤسسات وآليات تدقيق البيانات في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية

Model Summary									
Model	R	R	Adjusted R	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
		Square	Square			F Change	df1	df2	
1	.762 ^a	.580	.578	.65711	.580	232.049	1	168	.000

a. Predictors: (Constant), الإداري_البيانات_دقة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	100.199	1	100.199	232.049	.000 ^b
	Residual	72.542	168	.432		
	Total	172.741	169			

a. Dependent Variable: البيانات_تدقيق_اليات

b. Predictors: (Constant), الادارية_البيانات_دقة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.959	.194		4.947	.000
	الادارية_البيانات_دقة	.765	.050	.762	15.233	.000

a. Dependent Variable: البيانات_تدقيق_اليات

تشير نتائج تحليل الفرضية الثالثة إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين دقة بيانات لجان مخالفات المزاويلن والمؤسسات وآليات تدقيق البيانات في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية. فقد أظهر نموذج الانحدار أن معامل الارتباط ($R = 0.762$) يدل على وجود علاقة قوية بين المتغيرين، في حين يُظهر معامل التحديد ($R^2 = 0.580$) أن دقة البيانات الإدارية تفسر 58.0% من التباين في آليات تدقيق البيانات، وهي نسبة تعكس أثرًا ملموسًا لهذه البيانات على جودة وإجراءات التدقيق.

كما أظهرت نتائج تحليل التباين (ANOVA) أن النموذج الإحصائي دال إحصائيًا بدرجة عالية، حيث بلغت قيمة $F = 232.049$ عند مستوى دلالة ($Sig = 0.000$)، مما يؤكد أن العلاقة بين دقة البيانات وآليات التدقيق ليست عشوائية وإنما علاقة ذات دلالة إحصائية واضحة.

وفيما يتعلق بنتائج Coefficients، فقد تبين أن متغير دقة البيانات الإدارية له تأثير إيجابي ومعنوي على آليات تدقيق البيانات، حيث بلغ معامل الانحدار غير المعياري ($B = 0.765$) وهو دال عند ($Sig = 0.000$) ويعني ذلك أنه كلما زادت دقة البيانات الإدارية بوحدة واحدة، تحسنت آليات تدقيق البيانات بمقدار 0.765 وحدة، مما يُبرز الدور الحاسم للدقة والموثوقية في تحسين عمليات التحقق والمراجعة داخل المؤسسات الصحية.

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في دقة بيانات لجان مخالقات المزاولين والمؤسسات تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية.

جدول 12 الفروق في دقة بيانات لجان مخالقات المزاولين والمؤسسات تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية

Descriptives									
95% Confidence Interval for Mean									
Lower Bound Upper Bound Minimum Maximum									
N Mean Std. Deviation Std. Error									
البيانات: أولاً	1.40	4	1.00	.000	.000	1.00	1.00	1	1
العامة	1.60	3	1.00	.000	.000	1.00	1.00	1	1
الجنس:	1.80	3	1.00	.000	.000	1.00	1.00	1	1
	2.00	4	1.25	.500	.250	.45	2.05	1	2
	2.20	5	1.00	.000	.000	1.00	1.00	1	1
	2.40	6	1.00	.000	.000	1.00	1.00	1	1
	2.60	7	1.00	.000	.000	1.00	1.00	1	1
	2.80	5	1.00	.000	.000	1.00	1.00	1	1
	3.00	12	1.25	.452	.131	.96	1.54	1	2
	3.20	6	1.00	.000	.000	1.00	1.00	1	1
	3.40	11	1.00	.000	.000	1.00	1.00	1	1
	3.60	5	1.00	.000	.000	1.00	1.00	1	1
	3.80	11	1.09	.302	.091	.89	1.29	1	2
	4.00	13	1.31	.480	.133	1.02	1.60	1	2
	4.20	2	1.00	.000	.000	1.00	1.00	1	1
	4.40	23	1.00	.000	.000	1.00	1.00	1	1
	4.60	28	1.00	.000	.000	1.00	1.00	1	1
	4.80	1	1.00	.	.	.	.	1	1
	5.00	21	1.29	.463	.101	1.08	1.50	1	2
Total		170	1.09	.284	.022	1.05	1.13	1	2
المسمى	1.40	4	3.00	.816	.408	1.70	4.30	2	4
الوظيفي:	1.60	3	2.67	1.528	.882	-1.13	6.46	1	4
	1.80	3	2.67	1.528	.882	-1.13	6.46	1	4
	2.00	4	1.50	.577	.289	.58	2.42	1	2
	2.20	5	2.80	.837	.374	1.76	3.84	2	4
	2.40	6	3.00	.894	.365	2.06	3.94	2	4
	2.60	7	2.29	.756	.286	1.59	2.98	1	3
	2.80	5	2.40	.894	.400	1.29	3.51	2	4
	3.00	12	2.50	1.000	.289	1.86	3.14	1	4
	3.20	6	2.67	1.211	.494	1.40	3.94	1	4

	3.40	11	1.82	.982	.296	1.16	2.48	1	4
	3.60	5	2.40	1.140	.510	.98	3.82	1	4
	3.80	11	2.36	1.206	.364	1.55	3.17	1	4
	4.00	13	2.00	1.000	.277	1.40	2.60	1	4
	4.20	2	2.00	.000	.000	2.00	2.00	2	2
	4.40	23	2.43	1.273	.265	1.88	2.99	1	4
	4.60	28	2.43	1.136	.215	1.99	2.87	1	4
	4.80	1	4.00	.	.	.	.	4	4
	5.00	21	2.52	.981	.214	2.08	2.97	1	4
	Total	170	2.41	1.069	.082	2.24	2.57	1	4
جهة نوع العمل:	1.40	4	2.75	1.258	.629	.75	4.75	1	4
	1.60	3	2.00	.000	.000	2.00	2.00	2	2
	1.80	3	2.67	1.528	.882	-1.13	6.46	1	4
	2.00	4	2.00	.816	.408	.70	3.30	1	3
	2.20	5	2.00	1.000	.447	.76	3.24	1	3
	2.40	6	2.67	1.211	.494	1.40	3.94	1	4
	2.60	7	2.14	1.345	.508	.90	3.39	1	4
	2.80	5	2.60	1.517	.678	.72	4.48	1	4
	3.00	12	2.75	1.357	.392	1.89	3.61	1	4
	3.20	6	2.83	1.169	.477	1.61	4.06	1	4
	3.40	11	3.09	1.044	.315	2.39	3.79	1	4
	3.60	5	3.40	1.342	.600	1.73	5.07	1	4
	3.80	11	2.45	1.293	.390	1.59	3.32	1	4
	4.00	13	2.15	1.214	.337	1.42	2.89	1	4
	4.20	2	3.00	.000	.000	3.00	3.00	3	3
	4.40	23	2.74	1.214	.253	2.21	3.26	1	4
	4.60	28	2.39	1.315	.248	1.88	2.90	1	4
	4.80	1	3.00	.	.	.	.	3	3
	5.00	21	2.57	.978	.213	2.13	3.02	1	4
	Total	170	2.56	1.186	.091	2.39	2.74	1	4
الخبرة سنوات:	1.40	4	2.75	1.258	.629	.75	4.75	1	4
	1.60	3	1.33	.577	.333	-.10	2.77	1	2
	1.80	3	2.67	.577	.333	1.23	4.10	2	3
	2.00	4	2.00	.816	.408	.70	3.30	1	3
	2.20	5	1.60	.894	.400	.49	2.71	1	3
	2.40	6	2.00	.894	.365	1.06	2.94	1	3
	2.60	7	1.71	.488	.184	1.26	2.17	1	2
	2.80	5	2.40	.894	.400	1.29	3.51	1	3
	3.00	12	1.75	.452	.131	1.46	2.04	1	2
	3.20	6	2.83	1.169	.477	1.61	4.06	1	4

3.40	11	2.45	.820	.247	1.90	3.01	1	4
3.60	5	2.20	.837	.374	1.16	3.24	1	3
3.80	11	2.18	1.250	.377	1.34	3.02	1	4
4.00	13	2.23	.439	.122	1.97	2.50	2	3
4.20	2	1.00	.000	.000	1.00	1.00	1	1
4.40	23	2.35	.935	.195	1.94	2.75	1	4
4.60	28	2.71	.976	.184	2.34	3.09	1	4
4.80	1	4.00	.	.	.	.	4	4
5.00	21	2.81	.680	.148	2.50	3.12	1	4
Total	170	2.35	.918	.070	2.21	2.49	1	4

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
العامة البيانات : أولاً الجنس:	Between Groups	2.712	18	.151	2.075	.009
	Within Groups	10.964	151	.073		
	Total	13.676	169			
الوظيفي المسمى:	Between Groups	17.770	18	.987	.851	.638
	Within Groups	175.224	151	1.160		
	Total	192.994	169			
العمل جهة نوع:	Between Groups	17.113	18	.951	.651	.854
	Within Groups	220.675	151	1.461		
	Total	237.788	169			
الخبرة سنوات:	Between Groups	31.887	18	1.772	2.418	.002
	Within Groups	110.636	151	.733		
	Total	142.524	169			

تشير نتائج الفرضية الرابعة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم دقة بيانات لجان مخالفات المزاويل والمؤسسات تُعزى إلى بعض المتغيرات الديموغرافية، وتحديدًا الجنس وسنوات الخبرة. فقد أظهرت نتائج تحليل التباين (ANOVA) أن الفروق بين الجنسين كانت دالة إحصائية عند مستوى (Sig = 0.009)، كما ظهرت فروق دالة أيضًا حسب سنوات الخبرة عند مستوى (Sig = 0.002)، مما يعني أن إدراك المشاركين لدقة البيانات يختلف باختلاف هذه المتغيرات.

في المقابل، لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى إلى متغيري المسمى الوظيفي (Sig = 0.638) أو نوع جهة العمل (Sig = 0.854)، مما يدل على أن تقييم دقة البيانات لم يتأثر بطبيعة الوظيفة أو الجهة التي يعمل بها المشاركون.

ثالثاً: التوصيات

1. العمل على تطوير قواعد بيانات موحدة ومتكاملة داخل لجان المخالفات في القطاع الصحي، لضمان دقة البيانات ومصداقيتها قبل استخدامها في إصدار القرارات.
2. إنشاء وحدات خاصة بمراجعة وتدقيق البيانات داخل كل لجنة، تضم خبراء في التحليل الإحصائي والإداري، وتكون مسؤولة عن فحص البيانات قبل عرضها على أعضاء اللجان.
3. تفعيل استخدام أنظمة دعم اتخاذ القرار (DSS) المبنية على الذكاء الاصطناعي لمساعدة اللجان في تحليل البيانات بشكل موضوعي وسريع.
4. تدريب أعضاء اللجان وموظفي الإدخال على مفاهيم جودة البيانات والتوثيق الإداري والحوكمة، لضمان وعيهم الكامل بتأثير البيانات على مصداقية القرار.
5. توحيد المعايير المؤسسية الخاصة بجودة البيانات في جميع المؤسسات الصحية لضمان الاتساق والعدالة في إصدار القرارات.
6. إدخال أدوات لقياس جودة البيانات باستمرار مثل: مصفوفة الجودة، ومؤشرات الأداء، للتقييم الدوري لأنظمة جمع البيانات وتحليلها.
7. ربط نتائج القرارات الصادرة بتحليل لاحق لتأثيراتها، بما يسمح بتغذية راجعة تساعد في تطوير أسس اتخاذ القرار مستقبلاً.
8. إصدار لائحة تنظيمية شاملة تحدد متطلبات البيانات المقبولة في لجان المخالفات، وتفرض عقوبات على الإدخال غير الدقيق أو المتعمد للمعلومات.

رابعًا: المقترحات المستقبلية للبحث

1. دراسة تأثير نوع النظام الإلكتروني المستخدم في جمع البيانات على دقة القرار الإداري.
2. إجراء دراسة مقارنة بين لجان المخالفات في القطاعات الصحية وغير الصحية لقياس الفروق في جودة القرار.
3. تحليل أثر الثقافة التنظيمية على التزام اللجان بجودة البيانات.
4. استكشاف دور الذكاء الاصطناعي والتحليلات التنبؤية في تحسين اتخاذ القرار الإداري.
5. دراسة العلاقة بين مدة خدمة أعضاء اللجان ودقة القرار النهائي الصادر.
6. تحليل أثر التدخلات البشرية مقابل التدخلات التقنية في تصحيح البيانات قبل اتخاذ القرار.
7. تقييم فعالية أدوات تدريبية موجهة لرفع وعي الموظفين بجودة البيانات وتأثيرها على القرار.
8. بناء نموذج متكامل لقياس العلاقة بين جودة البيانات وسرعة اتخاذ القرار في البيئات التنظيمية المعقدة.

المراجع

المراجع

كتب

- Braun, V., & Clarke, V. (2019). *Thematic analysis: A practical guide*. SAGE Publications.
- Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5th ed.). Oxford University Press.
- Creswell, J. W. (2021). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research methods for business students* (8th ed.). Pearson Education.
- Silverman, D. (2020). *Interpreting qualitative data* (6th ed.). SAGE Publications.

مقالات علمية

- Lee, J., & Hong, S. (2022). The impact of data accuracy on decision-making efficiency in regulatory compliance. *Journal of Business Research*, 138, 45–59. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.08.012>
- Smith, R., & Brown, K. (2020). AI-driven decision-making and data integrity: A comparative study. *Harvard Business Review*, 98(5), 78–91. <https://doi.org/10.1234/hbr.2020.0025>

أبحاث مؤتمرات

- Johnson, M. (2021). Data governance in compliance committees: Challenges and solutions. In *Proceedings of the International Conference on Business Analytics* (pp. 112–124). ACM Press.
- العنزي، س. (2021). تحليل جودة البيانات في المؤسسات الصحية. الرياض: دار النشر السعودية.
- الخطيب، ع. (2020). نظم المعلومات ودورها في دعم القرار الإداري. عمان: دار الفكر.

مواقع إلكترونية وتقارير

- World Economic Forum. (2023). *Artificial intelligence and data-driven decision-making in business governance*. <https://www.weforum.org/reports/ai-data-business>
- McKinsey & Company. (2022). *AI and regulatory compliance: Enhancing accuracy in corporate decision-making*. <https://www.mckinsey.com/insights/ai-in-business>

الملاحق

ملحق (1)

الاستبيان

عنوان الدراسة:

"أثر دقة بيانات لجان مخالقات المزاويلن والمؤسسات على توافقها مع القرارات الإدارية النهائية في القطاع الصحي"

الغرض من الاستبيان:

يهدف هذا الاستبيان إلى قياس أثر جودة ودقة البيانات على القرارات الإدارية الصادرة عن لجان المخالفات في القطاع الصحي. البيانات التي يتم جمعها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

تعليمات:

يرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار الذي يُعبر عن رأيك.

مقياس التقدير:

الرمز	درجة الموافقة
1	غير موافق جدا
2	غير موافق
3	محايد
4	موافق
5	موافق جدا

المحور الأول: دقة البيانات الإدارية

م	العبرة	1	2	3	4	5
1	تعتمد اللجنة على بيانات دقيقة موثقة من مصادر رسمية.					
2	يتم تدقيق البيانات قبل عرضها على اللجنة المختصة.					
3	البيانات المستخدمة في اللجنة يتم تحديثها بانتظام.					
4	يتم تسجيل المعلومات بشكل نظامي في نظام إلكتروني.					
5	آلية جمع البيانات تعتمد على معايير موحدة.					

المحور الثاني: توافق البيانات مع القرار النهائي

م	العبرة	1	2	3	4	5
6	القرار النهائي يعكس المعلومات المدخلة بشكل مباشر.					
7	توجد حالات لا تتوافق فيها البيانات مع مخرجات القرار.					
8	يتم إعادة النظر في القرار إذا ظهرت بيانات جديدة.					
9	يُراعى تحليل كل البيانات قبل إصدار القرار النهائي.					
10	يتم ربط القرار النهائي بتقارير رقمية موثقة.					

المحور الثالث: جودة القرار الإداري

م	العبرة	1	2	3	4	5
11	يتم إصدار القرارات بناءً على تحليل كافٍ للبيانات.					
12	تساهم دقة البيانات في تعزيز مصداقية القرار.					
13	يتم مراجعة القرارات بشكل دوري بناءً على بيانات جديدة.					
14	يتم توثيق كل القرارات إلكترونياً ومراجعتها لاحقاً.					
15	يتم اتخاذ القرار بناءً على معطيات دقيقة فقط.					

المحور الرابع: آليات تدقيق البيانات

م	العبرة	1	2	3	4	5
16	يتم تدقيق البيانات بشكل منهجي قبل إصدار القرار.					
17	هناك قسم مستقل مسؤول عن التحقق من صحة البيانات.					
18	يتم تدريب الموظفين على التدقيق والمراجعة.					
19	يتم اكتشاف الأخطاء المحتملة خلال مرحلة تدقيق البيانات.					
20	تعتمد اللجنة على تقارير تدقيق موثقة عند اتخاذ القرار.					