

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية
كلية العلوم الإدارية
قسم الإدارة العامة



التعلم التنظيمي ودوره في تحقيق التميز المؤسسي في المستشفيات العسكرية بالرياض

إعداد

آلاء بنت عبد اللطيف بن حسن منسي

إشراف

أ. د. حنان بنت عبد الرحيم الأحمدي

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية تخصص الإدارة العامة

الرياض

١٤٤١هـ - ٢٠٢٠م

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	- المستخلص باللغة العربية .
ب	- المستخلص باللغة الإنجليزية .
ج	- الإهداء .
د	- الشكر والتقدير .
هـ	- قائمة المحتويات.
ز	- قائمة الجداول.
ي	- قائمة الأشكال.
ي	- قائمة الملاحق.
١	الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأبعادها
٢	- مقدمة الدراسة.
٤	- مشكلة الدراسة.
٦	- تساؤلات الدراسة.
٦	- أهداف الدراسة.
٧	- أهمية الدراسة.
٨	- حدود الدراسة.
٩	- مفاهيم ومصطلحات الدراسة.
١١	الفصل الثاني : الخلفية النظرية للدراسة
١٢	أولاً : الإطار النظري :
١٢	- تمهيد.
١٢	أ- التعلم التنظيمي.
٣٣	ب- التمييز المؤسسي.

تابع قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
٥٣	ج- العلاقة بين التعلم التنظيمي والتميز المؤسسي.
٥٧	د- نبذة عن مستشفى قوى الأمن بمدينة الرياض.
٥٩	ثانياً : الدراسات السابقة .
٦٩	الفصل الثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة :
٧٠	- تمهيد.
٧٠	- منهج الدراسة.
٧٠	- مجتمع الدراسة.
٧١	- عينة الدراسة.
٧١	- أداة الدراسة.
٧٢	- إجراءات التطبيق لجمع البيانات.
٨٠	- الأساليب الإحصائية.
٨٢	الفصل الرابع: عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة نتائجها:
٨٣	أولاً: النتائج التي تتعلق بوصف أفراد عينة الدراسة.
٨٥	ثانياً : النتائج التي تتعلق بأسئلة الدراسة .
١٢٩	الفصل الخامس : خلاصة ونتائج الدراسة وتوصياتها ومقترحاتها :
١٣٠	خلاصة الدراسة.
١٣٠	أهم نتائج الدراسة.
١٣٤	توصيات الدراسة.
١٣٦	البحوث والدراسات المستقبلية
١٣٧	المصادر والمراجع
١٥١	الملاحق

تابع قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٧٢	التحقق من الثبات لمفردات محور واقع التعلم التنظيمي في المستشفيات العسكرية من وجهة نظر المديرين باستخدام معامل ألفا كرونباخ .	١
٧٣	التحقق من الثبات لمفردات محور واقع التميز المؤسسي الذي تتمتع بها المستشفيات العسكرية من وجهة نظر المديرين باستخدام معامل ألفا كرونباخ .	٢
٧٤	التحقق من الثبات لمفردات محور (مدى إسهام تطبيق التعلم التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي بالمستشفيات العسكرية من وجهة نظر المديرين) باستخدام معامل ألفا كرونباخ .	٣
٧٥	التحقق من الثبات لمفردات محور (أبرز المعوقات التي تحد من توظيف التعلم التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي بالمستشفيات العسكرية من وجهة نظر المديرين) باستخدام معامل ألفا كرونباخ .	٤
٧٦	الاتساق الداخلي ومدى ارتباط جميع العناصر بالمجموع الكلي للمحور لمفردات واقع التعلم التنظيمي في المستشفيات العسكرية من وجهة نظر المديرين .	٥
٧٧	الاتساق الداخلي ومدى ارتباط جميع العناصر بالمجموع الكلي للمحور لمفردات محور واقع التميز المؤسسي الذي تتمتع بها المستشفيات العسكرية من وجهة نظر المديرين .	٦
٧٨	الاتساق الداخلي ومدى ارتباط جميع العناصر بالمجموع الكلي لمفردات محور مدى إسهام تطبيق التعلم التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي بالمستشفيات العسكرية من وجهة نظر المديرين .	٧
٧٩	الاتساق الداخلي ومدى ارتباط جميع العناصر بالمجموع الكلي لمفردات محور أبرز المعوقات التي تحد من توظيف التعلم التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي بالمستشفيات العسكرية من وجهة نظر المديرين .	٨
٨٣	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر .	٩
٨٤	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي .	١٠

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٨٤	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير عدد سنوات الخبرة	١١
٨٦	استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد الاستراتيجي مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة	١٢
٨٩	استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد التنظيمي مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة	١٣
٩٢	استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البعد الثقافي مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة	١٤
٩٤	المؤشر العام لأبعاد محور واقع التعلم التنظيمي	١٥
٩٧	استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بُعد الموارد البشرية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة	١٦
٩٩	استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بُعد العمليات مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة	١٧
١٠٢	استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بُعد المعرفة مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة	١٨
١٠٤	المؤشر العام لأبعاد محور واقع التميز المؤسسي	١٩
١٠٧	استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور مدى إسهام تطبيق التعلم التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي بالمستشفيات العسكرية بالرياض من وجهة نظر المديرين مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة	٢٠
١١٢	استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور أبرز المعوقات التي تحد من توظيف التعلم التنظيمي في تحقيق التميز المؤسسي بالمستشفيات العسكرية بالرياض من وجهة نظر المديرين مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة	٢١

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١١٦	معامل ارتباط بيرسون لتوضيح العلاقة بين مستوى التعلم التنظيمي وتحقيق التميز المؤسسي في المستشفيات العسكرية من وجهة نظر المديرين	٢٢
١١٨	نتائج الاختبار كولموجوروف-سمير نوف (Kolmogorov-Smirnov Test) لتوضيح مدى اعتدالية التوزيع للبيانات باختلاف متغير العمر	٢٣
١١٩	نتائج إحصائية ليفين (Levene Statistic) لتوضيح مدى تجانس المجموعات من حيث التباين الداخلي باختلاف متغير العمر	٢٤
١٢٠	نتائج اختبار كروسكال واليس (Kruskal-Wallis Test) للفروق في إجابات أفراد مجتمع الدراسة طبقاً لاختلاف متغير العمر	٢٥
١٢١	نتائج الاختبار كولموجوروف-سمير نوف (Kolmogorov-Smirnov Test) لتوضيح مدى اعتدالية التوزيع للبيانات باختلاف متغير المؤهل العلمي	٢٦
١٢٢	نتائج إحصائية ليفين (Levene Statistic) لتوضيح مدى تجانس المجموعات من حيث التباين الداخلي باختلاف المؤهل العلمي	٢٧
١٢٣	نتائج كروسكال واليس (Kruskal-Wallis Test) للفروق في إجابات أفراد مجتمع الدراسة طبقاً لاختلاف متغير المؤهل العلمي	٢٨
١٢٥	نتائج الاختبار "كولموجوروف-سمير نوف (Kolmogorov-Smirnov Test) لتوضيح مدى اعتدالية التوزيع للبيانات باختلاف متغير عدد سنوات الخبرة	٢٩
١٢٦	نتائج "إحصائية ليفين (Levene Statistic) لتوضيح مدى تجانس المجموعات من حيث التباين الداخلي باختلاف متغير عدد سنوات الخبرة	٣٠
١٢٧	نتائج اختبار كروسكال واليس (Kruskal-Wallis Test) للفروق في إجابات أفراد مجتمع الدراسة طبقاً لاختلاف متغير عدد سنوات الخبرة	٣١

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
١٧	مستويات التعلم التنظيمي	١
٢٢	أبعاد ممارسة عملية التعلم التنظيمي	٢
٢٦	أنواع التعلم التنظيمي	٣
٤٣	مراحل إدخال مفاهيم التميز في قيم ورسالة المنظمة	٤
٤٥	تطور مفاهيم الجودة وصولاً إلى درجة التميز المؤسسي	٥
٤٧	نموذج ديمينج	٦
٤٨	نموذج مالكولم بالدريج الوطنية الأمريكية	٧
٥٠	برنامج الجائزة الأوروبية للجودة	٨

قائمة الملاحق

الصفحة	موضوع الملحق	رقم الملحق
١٥٢	قائمة بأسماء المحكمين	١
١٥٣	الاستبانة في شكلها النهائي	٢
١٦٢	الخطابات	٣
١٦٤	ترجمة المستخلص	٤