

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية  
كلية العلوم الإدارية  
قسم الإدارة العامة



مدى توافر متطلبات تطبيق بطاقة الأداء المتوازن ومساهمتها  
في تطوير الأداء المؤسسي من وجهة نظر العاملين في  
برنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض

إعداد

حسين علي ناوي العنزي

إشراف

الدكتور. عبد العليم محمد عبود

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية

تخصص: إدارة عامة

الرياض

١٤٣٩هـ / ٢٠١٨م

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	مستخلص الرسالة باللغة العربية
ب	مستخلص الرسالة باللغة الإنجليزية
ج	الإهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	قائمة المحتويات
ي	قائمة الجداول
ن	قائمة الأشكال
س	قائمة الملاحق
١	<b>الفصل الأول</b> <b>مشكلة الدراسة وأبعادها</b>
٢	❖ مقدمة الدراسة
٥	❖ مشكلة الدراسة
٨	❖ تساؤلات الدراسة
٩	❖ أهداف الدراسة
٩	❖ أهمية الدراسة
١٠	❖ حدود الدراسة
١١	❖ مفاهيم ومصطلحات الدراسة

الصفحة	الموضوع
١٥	الفصل الثاني الخلفية النظرية للدراسة
١٦	أولاً: الإطار النظري:
١٦	(أ) بطاقة الأداء المتوازن
١٦	١. مفهوم بطاقة الأداء المتوازن
١٩	٢. نظرية بطاقة الأداء المتوازن
٢٢	٣. أهمية بطاقة الأداء المتوازن
٢٣	٤. الأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن
٢٧	٥. مكونات بطاقة الأداء المتوازن
٢٩	٦. أسباب ظهور بطاقة الأداء المتوازن
٣٠	٧. التحديات التي تواجه تطبيق بطاقة الأداء المتوازن
٣١	٨. الخصائص المميزة لبطاقة الأداء المتوازن
٣٣	٩. المتطلبات التنظيمية لبطاقة التقييم المتوازن
٤٦	(ب) تطوير الأداء المؤسسي
٤٦	١. مفهوم الأداء
٤٦	٢. مفهوم المؤسسة

الصفحة	الموضوع
٤٧	٣. مفهوم الأداء المؤسسي
٥٠	٤. أهمية الأداء المؤسسي
٥٢	٥. مبادئ تطوير الأداء المؤسسي
٥٤	٦. خصائص الأداء المؤسسي
٥٤	٧. أهداف تطوير الأداء المؤسسي
٥٧	٨. أسباب قياس الأداء المؤسسي
٥٨	٩. متطلبات تطوير الأداء المؤسسي
٦٢	١٠. مراحل عملية قياس الأداء المؤسسي
٦٥	١١. مشاكل وصعوبات قياس الأداء المؤسسي
٦٦	١٢. خطوات تطوير الأداء المؤسسي
٦٧	١٣. العلاقة بين بطاقة الأداء المتوازن وتطوير الأداء المؤسسي
٧٢	(ج). بعض التجارب لمنظمات محلية وعالمية تم تطبيق نظام بطاقة الأداء المتوازن لديها
٧٢	١. التجارب المحلية
٧٥	٢. الخبرات العالمية
٨١	(د) نبذة مختصرة عن مستشفى قوى الأمن

الصفحة	الموضوع
٨٣	<b>ثانياً : الدراسات السابقة .</b>
٨٣	أ-الدراسات التي تناولت بطاقة الأداء المتوازن
٩٠	ب-الدراسات التي تناولت تطوير الأداء المؤسسي
٩٦	ج- التعقيب على الدراسات السابقة
٩٨	<b>الفصل الثالث</b> <b>الإجراءات المنهجية للدراسة</b>
٩٩	منهج الدراسة .
٩٩	مجتمع الدراسة .
٩٩	عينة الدراسة .
١٠٠	أداة الدراسة ومراحل تصميمها
١٠٧	إجراءات التطبيق لجمع البيانات
١٠٨	الأساليب الإحصائية المستخدمة
١١١	<b>الفصل الرابع</b> <b>عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة نتائجها</b>
١١٢	أولاً : النتائج المتعلقة بوصف خصائص أفراد عينة الدراسة
١١٧	ثانياً : النتائج المتعلقة بالإجابة على تساؤلات الدراسة

الصفحة	الموضوع
١٦٨	الفصل الخامس ملخص الدراسة وتوصياتها ومقترحاتها
١٦٩	ملخص الدراسة .
١٧٠	نتائج الدراسة .
١٨٥	توصيات الدراسة
١٨٦	مقترحات الدراسة .
١٨٧	قائمة المصادر والمراجع
١٩٨	ملاحق الدراسة

## قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
١٠٢	الثبات العام لمحور مدى توافر متطلبات تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في مستشفى قوى الأمن	١
١٠٣	الثبات العام لمحور واقع الأداء المؤسسي في مستشفى قوى الأمن	٢
١٠٤	الثبات العام لمحور معوقات تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في مستشفى قوى الأمن	٣
١٠٥	الاتساق الداخلي لعبارات محور مدى توافر متطلبات تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في مستشفى قوى الأمن ن = ٣٠	٤
١٠٦	الاتساق الداخلي لعبارات محور واقع الأداء المؤسسي في مستشفى قوى الأمن ن = ٣٠	٥
١٠٧	الاتساق الداخلي لعبارات محور معوقات تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في مستشفى قوى الأمن ن = ٣٠	٦
١١٢	يوضح تصنيف أفراد عينة الدراسة وفقاً متغير الجنس	٧
١١٢	يوضح تصنيف أفراد عينة الدراسة وفقاً متغير العمر	٨
١١٣	يوضح تصنيف أفراد عينة الدراسة وفقاً متغير المؤهل العلمي	٩
١١٤	يوضح تصنيف أفراد عينة الدراسة وفقاً متغير الدورات التدريبية التي حصلت عليها في مجال تخصصك	١٠
١١٥	يوضح تصنيف أفراد عينة الدراسة وفقاً متغير الخبرة العلمية	١١
١١٥	يوضح تصنيف أفراد عينة الدراسة وفقاً متغير الدخل الشهري	١٢
١١٧	نتائج تحليل ردود أفراد عينة الدراسة على عبارات محور مدى توافر متطلبات تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في مستشفى قوى الأمن بالرياض مرتبة تنازلياً	١٣

الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
١٢٣	نتائج تحليل ردود أفراد عينة الدراسة على عبارات محور واقع الأداء المؤسسي في مستشفى قوى الأمن بالرياض مرتبة تنازلياً	١٤
١٣٠	نتائج تحليل ردود أفراد عينة الدراسة على عبارات محور معوقات تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في مستشفى قوى الأمن بالرياض مرتبة تنازلياً	١٥
١٣٦	نتائج " اختبار كولموجوروف - سميرنوف " (Kolmogorov-Smirnov test) لتوضيح مدى اعتدالية التوزيع للبيانات	١٦
١٣٧	نتائج " اختبار ليفين " (Levene Statistic) لتوضيح مدى تجانس المجموعات من حيث التباين الداخلي	١٧
١٣٨	نتائج اختبار " مان وتني : Mann-Whitney Test " للفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير الجنس	١٨
١٤٠	نتائج " اختبار كولموجوروف - سميرنوف " (Kolmogorov-Smirnov test) لتوضيح مدى اعتدالية التوزيع للبيانات	١٩
١٤٢	نتائج " اختبار ليفين " (Levene Statistic) لتوضيح مدى تجانس المجموعات من حيث التباين الداخلي	٢٠
١٤٣	نتائج " تحليل التباين الأحادي " ( One Way ANOVA ) للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير العمر	٢١
١٤٤	نتائج كروسكال واليس Kruskal-Wallis Test للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير العمر	٢٢
١٤٥	نتائج " اختبار كولموجوروف - سميرنوف " (Kolmogorov-Smirnov test) لتوضيح مدى اعتدالية التوزيع للبيانات	٢٣
١٤٦	نتائج " اختبار ليفين " (Levene Statistic) لتوضيح مدى تجانس المجموعات من حيث التباين الداخلي	٢٤



الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
١٤٨	نتائج " تحليل التباين الأحادي " ( One Way ANOVA ) للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المؤهل العلمي	٢٥
١٤٩	نتائج كروسكال واليس Kruskal-Wallis Test للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المؤهل العلمي	٢٦
١٥٠	نتائج " اختبار كولموجوروف - سميرنوف " (Kolmogorov-Smirnov test) لتوضيح مدى اعتدالية التوزيع للبيانات	٢٧
١٥٢	نتائج " اختبار ليفين " (Levene Statistic) لتوضيح مدى تجانس المجموعات من حيث التباين الداخلي	٢٨
١٥٣	نتائج " تحليل التباين الأحادي " ( One Way ANOVA ) للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير الدورات التدريبية التي حصلت عليها في مجال التخصص	٢٩
١٥٤	نتائج " اختبار كولموجوروف - سميرنوف " (Kolmogorov-Smirnov test) لتوضيح مدى اعتدالية التوزيع للبيانات	٣٠
١٥٦	نتائج " اختبار ليفين " (Levene Statistic) لتوضيح مدى تجانس المجموعات من حيث التباين الداخلي	٣١
١٥٧	نتائج " تحليل التباين الأحادي " ( One Way ANOVA ) للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير الخبرة العملية	٣٢
١٥٨	يوضح نتائج اختبار LSD للتحقق من الفروق بين فئات الخبرة العملية	٣٣
١٦٠	نتائج " اختبار كولموجوروف - سميرنوف " (Kolmogorov-Smirnov test) لتوضيح مدى اعتدالية التوزيع للبيانات	٣٤
١٦١	نتائج " اختبار ليفين " (Levene Statistic) لتوضيح مدى تجانس المجموعات من حيث التباين الداخلي	٣٥

الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
١٦٣	نتائج " تحليل التباين الأحادي " ( One Way ANOVA ) للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير الدخل الشهري	٣٦
١٦٤	يوضح نتائج اختبار LSD للتحقق من الفروق بين فئات الدخل الشهري	٣٧
١٦٥	نتائج كروسكال واليس Kruskal-Wallis Test للفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير الدخل الشهري	٣٨
١٦٦	يوضح نتائج اختبار LSD للتحقق من الفروق بين فئات الدخل الشهري	٣٩

## قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
٢٦	يوضح الأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن	١
٢٨	يمثل التدرج في بناء بطاقة الأداء المتوازن	٢
٤٥	المعايير السبع للبدء في بطاقة التقييم المتوازن	٣
٥٣	منظومة مبادئ التطوير المؤسسي وآلية حركتها	٤
٥٦	أهداف تطوير الأداء المؤسسي	٥
٦٢	يوضح مراحل عملية قياس الأداء	٦
٦٤	وضح مسار مرحلة تحديد مؤشرات قياس الأداء	٧

## قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
١٩٩	قائمة بأسماء المحكمين ووظائفهم	١
٢٠١	الاستبانة في صورتها النهائية	٢
٢١١	جداول احصائية للمحوري الدراسة	٣