

## أثر تطبيق الاحترافية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز - جدة

د. نرفانا عبدالرحمن غيث

خلود نايف آل غالب الشريف

كلية الاقتصاد والإدارة  
جامعة الملك عبد العزيز  
جدة - المملكة العربية السعودية

### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الاحترافية بأبعادها الثلاثة (الشخصية، المهنية، الاحترافية المنظمة) على أداء العاملين من وجهة نظر الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ كما تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من (223) من أصل (532) موظفًا إداريًا مُتمثلة في موظفي المستشفى، وتم اختيار العينة بشكل عشوائي بسيط، وتمت معالجة البيانات إحصائيًا باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها: هناك مستوى عالٍ من تطبيق الاحترافية الشخصية والمهنية واحترافية المنظمة على أداء العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية الشخصية على أداء العاملين تعزى لمتغير العمر فقط، بينما لا يوجد فروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية المهنية واحترافية المنظمة يُعزى لمتغير (العمر والمؤهل التعليمي وسنوات الخبرة وعدد الدورات التدريبية). وتم تقديم عدة توصيات، منها: تنمية سمات الاحترافية الشخصية منذ الصغر من خلال غرس القيم، وتحديد نقاط الضعف والقوة لدى الموظف وتنميتها من خلال وضع نموذج لتقييم الأداء، وتنمية المهارات الوظيفية واحترافية المهنية من خلال تقديم دورات متخصصة، وتشجيع الموظفين على الأداء الاحترافي من خلال وضع نظام عادل ومتنوع للحوافز تتناسب مع حاجات الفرد العامل، وتشجيع فرص التطور الذاتي وتحفيز العاملين على تحسين قدراتهم التعليمية وخبراتهم، من خلال توفير منح دراسية داخلية أو خارجية.

**الكلمات المفتاحية:** الاحترافية المهنية، احترافية المنظمة، الاحترافية الشخصية، أداء العاملين في المنظمات الحكومية.

### المقدمة

كثر الحديث عن مصطلح الاحترافية في جميع مجالات الحياة عامة وفي مجال العمل خاصة، حيث أصبحت مصطلحاً يطرح في العديد من النقاشات، وعلى الرغم من أن العديد من الناس يرددون هذه الكلمة إلا أن العديد منهم لا يدركون معناها العملي، إضافة إلى وجود البعض ممن يعي المعنى ولكن ظروف البيئة تمنعه من تطبيقها، فأصبحت مصطلح يستهلك كثيراً ولكن يطبق قليلاً، فلا يمكن أن يطلق على أي عمل بأنه احترافي لمجرد الإيفاء بشروط إدارية أو سياسات بدون أن يكون هناك مسئوليات واضحة وحقوق واجبة ومحاسبة لأطراف العلاقة، ومن المهم أن تكون الاحترافية على رأس اهتمام المنظمات، لأنها تساهم في زيادة الإبداع والفكر وتخلق سمعة جيدة لدى أي منظمة.

يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء وتنوعها، فالأداء يشير إلى تحقيق أهداف المنظمة وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي

\* تم استلام البحث في أكتوبر 2020 وقبل للنشر في أكتوبر 2020، وتم نشره في مارس 2023.

يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة، وبناء على ذلك يتم قياس الأداء على أساس النتائج التي حققها الفرد، ومن ثم تقييم الأداء الذي يعود بالفائدة على المنظمة بشكل عام وعلى العاملين بشكل خاص، وهذا ما يعطي المنظمة مكانتها ويضمن لها البقاء والاستمرار والتميز ضمن المنظمات الناجحة.

وفي هذه الدراسة تم البحث عن أثر تطبيق الاحترافية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية، من خلال التعرف على مستوى تطبيق الاحترافية بأنواعها (الشخصية، المهنية، احترافية المنظمة)، وكذلك التعرف على مستوى أداء العاملين من وجهة نظر الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة.

### مشكلة الدراسة

إن الاحترافية تعد موضوعاً كبيراً وواسعاً من حيث المفهوم وسبل التأهيل وخلق مناخ محفز على الجودة والتميز، فالاحترافية القائمة على الكفاءة والإخلاص والتطوير الذاتي، هي لا شك رصيد حقيقي ناجح، بينما غيابها قد يؤدي إلى ضعف الإنتاجية وإضاعة الوقت وكثرة الأخطاء وبطء التقدم في جميع المجالات لعدم وجود منهجية سليمة لممارسة العمل الإداري. كما إن قلة التواصل مع العاملين وعدم الاهتمام بمناقشة تفاصيل العمل ومتابعتها، إضافة إلى حاجة العاملين للتحفيز والرعاية والاستجابة لحاجاتهم باستمرار، ما يساهم في انخفاض مستوى الأداء وقللة الفاعلية.

ومن هذا المنطلق فإن مشكلة الدراسة تكمن في التساؤل التالي:

ما هو أثر تطبيق الاحترافية على أداء العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة؟

### أهمية الدراسة

استمدت الدراسة أهميتها من الاهتمام الحالي للمنظمات بالاحترافية حيث يظهر ذلك من خلال القيم التي تضعها المنظمات وتسعى لتطبيقها، فالاحترافية في العمل تعد سبباً رئيساً في نجاح أي منظمة، لأنها تعمل على تحسين معايير الكفاءة والفعالية وجودة الخدمة المقدمة أو الاهتمام بالمراجعين، فالاحترافية مطلوبة لجميع الموظفين حتى ترتقي المنظمات بمستوى الخدمة، وتقلل من المشكلات والشكاوى وإضاعة الوقت في مختلف قطاعات العمل الرسمية.

بينما يعكس الأداء الجهد الذي يبذله الموظف داخل المنظمة من أجل تحقيق هدف معين، وهو عملية يتعرف الفرد من خلالها على أداء مهامه وقدراته والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح، فالعامل الجيد الذي يكون أداؤه مرضى يساهم أداؤه في تقليل المشكلات المرتبطة بالعمل كالانتظام في العمل وقللة حوادثه، وأداء العمل بفاعلية وكفاءة مع حد أدنى من السلبيات الناجمة عن سلوكه في العمل.

ونظراً لقللة المصادر العربية لمفهوم الاحترافية فتعتبر هذه الدراسة أولى الدراسات العربية -في حدود علم الباحثة- التي تتحدث عن أثر تطبيق الاحترافية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية، وقد تفتح هذه الدراسة الباب لمزيد من الدراسات والأبحاث التي تتناول مفهوم الاحترافية والأداء، وسوف تساعد هذه الدراسة من خلال النتائج بتقديم معلومات مهمة لمتخذي القرارات عن كيفية تأثير الاحترافية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة.

### أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى هدف رئيس وهو: التعرف على أثر تطبيق الاحترافية على أداء العاملين من وجهة نظر الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة.

وينبثق من هذا الهدف عدة أهداف فرعية، وهي كالتالي:

- 1- التعرف على مستوى تطبيق الاحترافية الشخصية على أداء العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز.
- 2- التعرف على مستوى تطبيق الاحترافية المهنية على أداء العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز.
- 3- التعرف على مستوى تطبيق احترافية المنظمة على أداء العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز.
- 4- التعرف على الفروق بين المتغيرات الشخصية (العمر، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية التي حصل عليها الموظف في مجال عمله)، وبين متغيري الدراسة (الاحترافية، أداء العاملين).

## تساؤلات الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على التساؤل الرئيس: ما هو أثر تطبيق الاحترافية على أداء العاملين من وجهة نظر الموظفين الإداريين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة؟

ويندرج تحت هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية وهي كالتالي:

- 1- ما هو مستوى تطبيق الاحترافية الشخصية على أداء العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز.
- 2- ما هو مستوى تطبيق الاحترافية المهنية على أداء العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز.
- 3- ما هو مستوى تطبيق احترافية المنظمة على أداء العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز.
- 4- ماهي الفروق بين المتغيرات الشخصية (العمر، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية التي حصل عليها الموظف في مجال عمله)، وبين متغيري الدراسة (الاحترافية، أداء العاملين).

## متغيرات الدراسة

- المتغير المستقل: الاحترافية، وأبعادها: (الاحترافية الشخصية، الاحترافية المهنية، احترافية المنظمة).
- المتغير التابع: أداء العاملين
- المتغيرات الشخصية: (العمر، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية التي حصل عليها الموظف في مجال عمله)

## حدود الدراسة

- الحدود العلمية: اقتصرت هذه الدراسة على أثر تطبيق الاحترافية على أداء العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز
- الحدود البشرية: موظفي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة من مختلف الإدارات والأقسام.
- الحدود الجغرافية: مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة.
- الحدود الزمنية: 2018م-2020م.

## منهج الدراسة

وفي هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك لدراسة تطبيق الاحترافية كما هي في الواقع في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة، ووصفها وصفاً دقيقاً مبيّنة خصائصها وأبعادها ودرجة ارتباطها مع أداء العاملين من وجهة نظر الموظفين الإداريين. وتحقيقاً لهدف الدراسة قامت الباحثة باستعراض أهم الأدبيات، وكذلك الرجوع إلى الدراسات السابقة ذات العلاقة بتطبيق الاحترافية وأداء العاملين، وذلك لتغطية الجانب النظري من الدراسة، ولتغطية الجانب التطبيقي من الدراسة تمّ استخدام الاستبانة التي صممت لجمع البيانات وتحليلها للإجابة عن تساؤلات الدراسة واستخلاص النتائج المتعلقة بموضوع الدراسة.

## مصادر جمع البيانات

- اعتمدت هذه الدراسة على نوعين من مصادر جمع البيانات والمعلومات، وهي على النحو الآتي:
- المصادر الأولية: تمّ جمعها عن طريق الاستبانة، حيث قامت الباحثة بتصميم الاستبانة، وعرضها على عدد من المحكمين، وتم مراجعة المشرفة على الرسالة لعمل التعديلات اللازمة، ومن ثم توزيعها بصورتها النهائية على مجتمع الدراسة للحصول على البيانات اللازمة حول موضوع الدراسة.
- المصادر الثانوية: تتمثل في الكتب العلمية، والمجلات العلمية، والدراسات، والأبحاث، والبحث الإلكتروني في قواعد البيانات التي تتناول موضوع الدراسة.

## مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين من مختلف الإدارات والأقسام في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة، والبالغ عددهم (532) موظف إداري.

## عينة الدراسة

### 1- العينة الاستطلاعية

يشير Machin (2018) إلى أن حجم العينة الاستطلاعية لا يجب أن يتجاوز (30) مفردة، وبناءً عليه قامت الباحثة بتطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية عشوائية مكونة من (30) مفردة من مجتمع الدراسة، وذلك بهدف التأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها وصلاحياتها للتطبيق الميداني.

### 2- العينة الفعلية

تم استخدام معادلة ريتشارد جيجر لتحديد حجم العينة المناسب الذي يمثل مجتمع الدراسة أفضل تمثيل، وذلك وفق الصيغة الموضحة. حيث إن:

$$n = \frac{\left(\frac{z}{d}\right)^2 \times (0.50)^2}{1 + \frac{1}{N} \left[\left(\frac{z}{d}\right)^2 \times (0.50)^2 - 1\right]}$$

معادلة (1): معادلة ريتشارد جيجر لحساب حجم العينة

تم استخدام معادلة ريتشارد جيجر لتحديد حجم العينة المناسب الذي يمثل مجتمع الدراسة أفضل تمثيل، وذلك وفق الصيغة الموضحة.

- n : حجم العينة المطلوب.
- N : حجم مجتمع الدراسة.
- d : نسبة الخطأ الذي يمكن التجاوز عنه وأكبر قيمة له 0.05.
- z : الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96.

بعد التعويض في المعادلة السابقة تم التوصل بأن حجم عينة الدراسة المناسب هو (223) مفردة، وبناءً عليه قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (223) شخص وهي تمثل ما نسبته 42% من مجتمع الدراسة والمتمثل في موظفي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة، والأشكال البيانية التالية تبين توزيع أفراد العينة حسب البيانات الشخصية. حيث يتضح من خلال الرسم البياني رقم (1) أن الغالبية العظمى من أفراد العينة كانت أعمارهم تقل عن 40 سنة، و45.7% منهم أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة، و30.5% أعمارهم أقل من 30 سنة.

ويتضح من خلال الرسم البياني رقم (2) أن أكثر من نصف المشاركين 58.7% لديهم مؤهل بكالوريوس، ثم الحاصلين



شكل بياني رقم (1) توزيع أفراد العينة حسب العمر.



شكل بياني رقم (2) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.

على الدبلوم بنسبة 16.1%، وكانت نسبة الحاصلين على درجة الماجستير 13%.

ويتضح من خلال الرسم البياني رقم (3) أن ما يقرب من ثلث المشاركين لديهم سنوات خبرة من 5 إلى أقل من 10 سنوات، وما يقرب من ربع المشاركين لديهم سنوات خبرة من 10 إلى أقل من 15 سنة.

ويتضح من خلال الرسم البياني رقم (4) أن 35.9% من المشاركين كان لديهم من 5 إلى أقل من 10 دورات تدريبية في مجال عملهم، بينما 23.8% كان لديهم أقل من 5 دورات تدريبية في مجال عملهم.

### سنوات الخبرة



شكل بياني رقم (3) توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.

### عدد الدورات التدريبية التي حصل عليها الموظف في مجال عمله



شكل بياني رقم (4) توزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات التدريبية.

## الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة بشكل أساسي على استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences-SPSS V.26) في معالجة وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة (الاستبانة)، وفيما يلي أهم الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية التي تم استخدامها في معالجة بيانات هذه الدراسة:

- 1- التكرارات (Frequencies)، والنسب المئوية (Percentages): للتعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة، وتوزيعهم حسب البيانات الشخصية.
- 2- الوسط الحسابي (Mean): وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات مفردات الدراسة على الفقرات والمحاور الرئيسة للاستبانة.
- 3- الانحراف المعياري (Standard Deviation): للتعرف على مدى انحراف استجابات مفردات الدراسة لكل فقرة من الفقرات عن وسطها الحسابي، إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها.
- 4- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation): للتحقق من صدق الاتساق الداخلي.
- 5- معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، ومعامل التجزئة النصفية (Split-Half Coefficient): للتحقق من ثبات أداة الدراسة.
- 6- اختبار (One Sample T-test): لاختبار متوسطات الإجابات عن فقرات ومحاور الاستبانة حول القيمة (3) التي تعبر عن الدرجة الحيادية.
- 7- اختبار تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA): للتحقق من وجود فروق بين المتغيرات الشخصية (العمر، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية التي حصل عليها الموظف في مجال عمله)، وبين متغيري الدراسة (الاحترافية، أداء العاملين).

## تحليل النتائج والإجابة عن التساؤلات

للإجابة عن التساؤلات تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات المحور الأول «الاحترافية الشخصية»، والمحور الثاني «الاحترافية المهنية»، والمحور الثالث «احترافية المنظمة»، كما تم التحقق من مساواة متوسطات الاستجابات عن الفقرات؛ للقيمة (3) التي تعبر عن الدرجة الحيادية باستخدام اختبار (One Sample T-Test)، والجداول رقم (1)، (2)، (3)، توضح نتائج التحليل كما يلي:

### التساؤل الأول - ما هو مستوى تطبيق الاحترافية الشخصية على أداء العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز؟

بلغ متوسط استجابات المشاركين على جميع فقرات محور «الاحترافية الشخصية» (4.19 من 5) بانحراف معياري (0.617) ووزن نسبي 83.8%. وللتحقق من مساواة متوسط الإجابات عن محور «الاحترافية الشخصية» للقيمة (3) التي تعبر عن الدرجة الحيادية، كانت قيمة اختبار «ت» المحسوبة تساوي (28.82) وهي أكبر من قيمة «ت» الجدولية عند مستوى دلالة 0.05، ويشير ذلك إلى الموقف الإيجابي لأفراد العينة تجاه محور «الاحترافية الشخصية». وبالتالي نستنتج وجود مستوى عالٍ من تطبيق الاحترافية الشخصية على أداء العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز.

جدول رقم (1)  
تحليل النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة اختبار (t)	مستوى الدلالة (Sig)	مستوى التطبيق	الترتيب
1	يلتزم الموظف بمواعيد العمل الرسمية	4.28	0.857	85.7%	22.34	0.00	عالية جداً	2
2	يرتب الموظف أهدافه وفقاً لأهميتها مما يساعد على تجنب هدر الوقت	4.23	0.820	84.6%	22.37	0.00	عالية جداً	5
3	يحرص الموظف على ترتيب ملفاته باستمرار لسرعة إنجاز المعاملات	4.18	0.901	83.7%	19.59	0.00	عالية	7
4	يبادر الموظف بالرد على البريد الإلكتروني أو الرسائل المهمة المتعلقة بالعمل عند استلامها	4.09	1.008	81.7%	16.08	0.00	عالية	10
5	يستطيع الموظف التحكم في انفعالاته عند حدوث مشكلة، مما ينعكس في تعاملاته مع الزملاء والمراجعين	4.07	0.885	81.3%	18.00	0.00	عالية	11
6	يشارك الموظف في وضع حلولاً واقعية لصراعات العمل، مما ينعكس إيجابياً على الأداء	4.10	0.897	81.9%	18.15	0.00	عالية	9
7	يلتزم الموظف بالسرية فيما يتعلق بالمعلومات الخاصة بالعمل للحفاظ على كفاءة أداء المنظمة	4.27	0.910	85.4%	20.82	0.00	عالية جداً	3
8	يتقبل الموظف التوجيهات مما يؤدي إلى تطوير مهاراته الشخصية	4.30	0.807	85.9%	23.99	0.00	عالية جداً	1
9	يستطيع الموظف الاندماج في فريق عمل جماعي، مما يساعد في تطوير الأداء	4.21	0.857	84.2%	21.09	0.00	عالية جداً	6
10	يضع الموظف المصلحة العامة للمستشفى قبل مصلحته الشخصية، مما يساهم في تحقيق جودة العمل	4.13	0.975	82.6%	17.30	0.00	عالية	8
11	يلتزم الموظف بقوانين العمل الخاصة بمجال عمله مما ينعكس على مدى التزامه بالمهام الموكلة إليه	4.24	0.834	84.8%	22.08	0.00	عالية جداً	4
	<b>المحور ككل</b>	<b>4.19</b>	<b>0.617</b>	<b>83.8%</b>	<b>28.82</b>	<b>0.00</b>	<b>عالية</b>	

قيمة «ت» عند درجات حرية 222 ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.97

هذا وحصلت الفقرة رقم (8) على أعلى نسبة تأييد حسب الوزن النسبي 85.9%، تليها الفقرة رقم (1) حصلت على ثاني أعلى نسبة تأييد حسب الوزن النسبي 85.7%. بينما حصلت الفقرة رقم (5)، على أقل نسبة تأييد حسب الوزن النسبي 81.3%.

وتشير هذه النتيجة أنه قد يوجد نموذج لتقييم الأداء الوظيفي بالمستشفى، وربما يعود أيضاً لمعرفة الموظفين الجيدة بلوائح وقوانين العمل وواجباتهم، حيث تتوافق هذه النتيجة مع دراسة الخليفة (2018) أن هناك علاقة بين ممارسة تقييم الأداء والالتزام التنظيمي بجميع أبعاده، كما تتفق مع الركزي (2018) بأن من واجبات الموظف أن يخصص وقت العمل لأداء واجبات وظيفته، وأن ينفذ الأوامر والتوجيهات الصادرة إليه بدقة وأمانة في حدود النظم والتعليمات، وأن يؤدي العمل المنوط دون إهمال أو تقصير (مادة 11/ ج من لائحة نظام الخدمة المدنية).

كما إنه قد يعود حصول الفقرة رقم (5) على أقل تأييد إلى اختلاف القدرة على التحكم بالانفعالات من شخص إلى آخر، واختلاف العمر، أو قد يكون بسبب الظروف الاستثنائية والطارئة التي تمر بها البلاد بسبب جائحة كورونا التي شكلت ضغطاً كبيراً على الجميع، حيث تتفق هذه النتيجة مع عقاب (2015) أنه قد تتكون ضغوط لدى الموظف داخل وخارج العمل قد تؤثر سلباً على العمل وإنجازه بسبب عدم تناسب قدرة الموظف مع حجم العمل، وعدم رضاه عن الوضع الوظيفي المنوط به، وسوء العلاقات ما بين الموظف والموظفين أو صاحب العمل، أو المشكلات الاجتماعية والزوجية.

وتدل أيضاً أنه قد يوجد لدى الموظف رضا وظيفي وفقاً لدراسة العطية (2013) فإن الرضا الوظيفي يميل للتزايد باستمرار بين المهنيين والمحترفين مع تزايد العمر بينما ينخفض عند غير المهنيين خلال فترة منتصف العمر ويرى شابونيه (2013) أن هناك علاقة طردية بين سنوات الخبرة والرضا الوظيفي لأن الفرد كلما زادت خبرته أصبح أكثر تمكناً في عمله.

## التساؤل الثاني- ما هو مستوى تطبيق الاحترافية المهنية على أداء العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز؟

### جدول رقم (2) تحليل النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة اختبار (t)	مستوى الدلالة (Sig)	مستوى التطبيق	الترتيب
1	يمتلك الموظف المؤهلات العلمية التي تتناسب مع وظيفته الحالية، مما يساعد على رفع كفاءة العمل	4.03	0.991	80.5%	15.48	0.00	عالية	5
2	يلتحق الموظف بدورات متخصصة مما يؤدي إلى تنمية مهاراته الوظيفية	4.01	1.020	80.3%	14.77	0.00	عالية	6
3	يبادر الموظف بالسؤال عن المعلومات التي يجلبها عن العمل، مما يساهم في تطوير أداءه	4.13	0.870	82.7%	19.48	0.00	عالية	2
4	يناقش الموظف رئيسه في سلبيات العمل، مما يساعد في كشف جوانب الضعف والعمل على تقويتها	4.19	0.943	83.9%	18.85	0.00	عالية	1
5	يستطيع الموظف إنجاز مهام متعدد بدقة في الوقت المحدد	4.05	0.916	80.9%	16.99	0.00	عالية	4
6	ينجز الموظف عمله أثناء ضغوطات العمل بشكل جيد	3.87	0.996	77.5%	13.03	0.00	عالية	11
7	يقوم الموظف بإنجاز كل ما يسند إليه من أعمال بكفاءة	4.10	0.912	82.1%	18.06	0.00	عالية	3
8	ينجز الموظف ما يسند إليه من أعمال بأسلوب متجدد	3.91	0.943	78.3%	14.49	0.00	عالية	9
9	يتقن الموظف العمل بشكل مستقل بدون الحاجة إلى إشراف مما ينمي ثقته في أداءه	3.90	0.981	78.0%	13.71	0.00	عالية	10
10	يقدم الموظف أفكاراً إبداعية مما يساعد في تطوير العمل	3.94	1.023	78.7%	13.65	0.00	عالية	7
11	يستطيع الموظف إيجاد حلولاً إبداعية لمشكلات العمل المعقدة مما يمكنه من السيطرة عليها	3.92	0.931	78.4%	14.67	0.00	عالية	8
	<b>المحور ككل</b>	<b>4.01</b>	<b>0.679</b>	<b>80.1%</b>	<b>22.11</b>	<b>0.00</b>	<b>عالية</b>	

قيمة «ت» عند درجات حرية 222 ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.97

بالغ متوسط استجابات المشاركين على جميع فقرات محور «الاحترافية المهنية» (4.01 من 5) بانحراف معياري (0.679) ووزن نسبي 80.1%. وللتحقق من مساواة متوسط الإجابات عن محور «الاحترافية المهنية» للقيمة (3) التي تعبر عن الدرجة المحايدة، كانت قيمة اختبار «ت» المحسوبة تساوي (22.11) وهي أكبر من قيمة «ت» الجدولية عند مستوى دلالة 0.05، ويشير ذلك إلى الموقف الإيجابي لأفراد العينة تجاه محور «الاحترافية المهنية». وبالتالي نستنتج وجود مستوى عالٍ من تطبيق الاحترافية المهنية على أداء العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز.

هذا وحصلت فقرة (4)، على أعلى نسبة تأييد حسب الوزن النسبي 83.9%، تليها فقرة (3)، وحصلت على ثاني أعلى نسبة تأييد حسب الوزن النسبي 82.7%. بينما حصلت فقرة (6)، على أقل نسبة تأييد حسب الوزن النسبي 77.5%.

ويتبين من هذه النتيجة أنه قد يوجد رؤية وأفكار لحل مشكلات العمل لدى موظفي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز، كما قد يدل على تشجيع الرؤساء للموظفين على العمل الجماعي ودعم الأفكار الإبداعية، وقد يرجع ذلك إلى اهتمام الإدارة بتدريب الموظفين ورفع كفاءتهم، حيث حصل أكثر من 76% من الموظفين على 5 دورات تدريبية على الأقل خلال فترة عملهم وفقاً للاستبانة، وهذه النتيجة قد تتوافق مع رؤية المملكة العربية السعودية 2030، والتي تتضمن تطوير رأس المال البشري والتوسع في التدريب والاستفادة القصوى من طاقات الشباب السعودي (رؤية المملكة، 2030)، كما تتوافق مع الحربي (2017) أنه توجد علاقة بين واقع برامج التدريب المقدمة بدرجة عالية على الأداء الوظيفي

وقد يرجع حصول الفقرة رقم (3) على ثاني أعلى نسبة إلى أن الواقع العملي للتدريب يختلف عن الدراسة النظرية فيحتاج الموظف للمزيد من الأسئلة لتطوير أداءه. وكما أظهرت النتائج أن الفقرة رقم (6) حصلت على أقل استجابة من الموظفين، وقد تدل هذه النتيجة على اختلاف قدرة الموظفين على تحمل ضغوطات العمل وربما يرجع ذلك لاختلاف العمر، واختلاف نوع ضغط العمل الواقع على الموظف، ويتفق ذلك مع العنزي (2015) الذي صنّف مصادر ضغوط العمل إلى أربع مجموعات وهي البيئة المادية وجماعة العمل والعوامل الشخصية والعوامل التنظيمية، وأنه إذا لم تعر المؤسسات ضغوط العمل الاهتمام الكافي، فسوف ينتج عن ذلك قلة الاستفادة من الخبرات و ضعف ابتكار العاملين وإعاقة قدرات العاملين على التصرف المستقل وهدر الإمكانيات المتاحة.

### التساؤل الثالث - ما هو مستوى تطبيق احترافية المنظمة على أداء العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز؟

#### جدول رقم (3)

#### تحليل النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة اختبار (t)	مستوى الدلالة (Sig)	مستوى التطبيق	الترتيب
1	توفر المستشفى مكان مناسب لقضاء وقت الاستراحة مما يساهم في تحسين الأداء	3.46	1.283	69.1%	5.32	0.00	عالية	10
2	تقوم المستشفى بأنشطة ترفيهية من أن إلى آخر مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية للموظفين	3.43	1.263	68.6%	5.05	0.00	عالية	11
3	تتبع المستشفى الأساليب العلمية في حل الصراعات والمشكلات بين الموظفين مما يعزز من تحسين أداء العاملين	3.56	1.135	71.3%	7.39	0.00	عالية	9
4	تقدم المستشفى برامج تدريبية للموظفين تتناسب مع احتياجاتهم الوظيفية لتحقيق الإبداع والتميز	3.67	1.101	73.5%	9.11	0.00	عالية	5
5	توفر المستشفى التقنيات الحديثة مما يؤدي إلى تحسين كفاءة العمل	3.66	1.073	73.3%	9.23	0.00	عالية	6
6	يعمل نظام الرقابة الإدارية بالمستشفى على تعزيز كفاءة أداء العاملين بها	3.60	1.054	72.0%	8.47	0.00	عالية	8
7	تضع المستشفى نظام عادل للجوائز يكافئ مع أداء الموظفين مما يساهم في زيادة إنتاجية العاملين بها	3.37	1.295	67.4%	4.29	0.00	متوسط	12
8	تمتلك المستشفى هيكل تنظيمي مرن مما يساعد على سهولة تنسيق العمل بين العاملين بها.	3.62	1.083	72.5%	8.60	0.00	عالية	7
9	يوجد مرونة في العمل مما يساعد على تكيف الموظف مع الظروف المتغيرة	3.70	1.042	73.9%	9.96	0.00	عالية	4
10	تحدد المستشفى التوظيف لكل وظيفة مما يؤدي إلى إتقان الموظف للأهداف الموضوعه	3.89	1.009	77.8%	13.14	0.00	عالية	1
11	تنعكس قوة الثقافة التنظيمية بالمستشفى على كفاءة أداء العاملين بها	3.89	0.967	77.8%	13.79	0.00	عالية	1
12	يوجد بالمستشفى دليل إجراءات محدث مما يساهم في كفاءة أداء العاملين	3.71	1.065	74.3%	10.00	0.00	عالية	3
	<b>المحور ككل</b>	<b>3.63</b>	<b>0.862</b>	<b>72.6%</b>	<b>10.92</b>	<b>0.00</b>	<b>عالية</b>	

قيمة «ت» عند درجات حرية 222 ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.97

بلغ متوسط استجابات المشاركين على جميع فقرات محور «احترافية المنظمة» (3.63 من 5) بانحراف معياري (0.862) ووزن نسبي 72.6%. وللتحقق من مساواة متوسط الإجابات عن محور «احترافية المنظمة» للقيمة (3) التي تعبر عن الدرجة الحيادية، كانت قيمة اختبار «ت» المحسوبة تساوي (10.92) وهي أكبر من قيمة «ت» الجدولية عند مستوى دلالة 0.05، ويشير ذلك إلى الموقف الإيجابي لأفراد العينة تجاه محور «احترافية المنظمة». وبالتالي نستنتج وجود مستوى عال من تطبيق احترافية المنظمة على أداء العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز. هذا وحصلت كل من فقرة (10)، وفقرة (11) على أعلى نسبة تأييد حسب الوزن النسبي 77.8%، تليها فقرة (12) حصلت على ثاني أعلى نسبة تأييد حسب اوزن النسبي 74.3%. بينما حصلت فقرة (7)، على أقل نسبة تأييد حسب الوزن النسبي 67.4%. وربما تشير النتيجة السابقة لوجود أثر كبير لثقافة المنظمة على موظفي المستشفى وتطبيق المنظمة لمعايير عادلة في اختيار الموظفين، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة بوطوطن (2014م) أن الثقافة التنظيمية بما تضمنه من معارف وقيم ومعتقدات وأخلاقيات تترك سماتها على المؤسسة وتكسيها سمة شخصية تميزها عن غيرها، كما توفر الإطار الذي يوضح طريقة أداء العمل والمعايير التي يتم من خلالها ربط الأفراد بالمؤسسة، ويمكن أن تساهم في التغلب على المشكلات التي تواجه المؤسسة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي.

وقد يرجع حصول مستشفى جامعة الملك عبد العزيز على درجة عالية من تطبيق الاحترافية إلى اعتماد المستشفى وإدارته ووحداته من قبل العديد من هيئات الاعتماد الدولية المختلفة فقد حصلت المستشفى على سبيل المثال على الاعتماد الكندي الذهبي والماسي، وكذلك حصل قسم تقنية المعلومات على أيزو 9001، ويتطلب الحصول على تلك الاعتمادات وضع خطط استراتيجية مفصلة، حيث تم التعاقد مع شركة MCN لتحديث سياسات وإجراءات العمل للمستشفى وأيضًا التعاقد مع شركة PRESS GAVEY لتقييم مستوى رضا المرضى والموظفين (الخطة الاستراتيجية لمستشفى جامعة الملك عبد العزيز).

وقد يدل حصول فقرة (7)، على أقل نسبة تأييد على مستوى رضا متوسط لدى الموظفين عن نظام الحوافز في المستشفى، وقد يرجع ذلك إلى عدم تطبيق نظام ربط الحوافز بالأداء في المنظمة، وتتعارض النتيجة مع دراسة Daniel (2019) أن هناك علاقة إيجابية بين الحوافز والإنتاجية، إلى جانب الحوافز المالية،

وهناك عامل رئيس آخر في تحفيز الموظفين وهو إشراكهم في العملية التي تهدف إلى تحقيق الفعالية التنظيمية لأنه بدون تعاونهم لا تستطيع المنظمة الأداء، حيث توصي الدراسة بإنشاء وحدة للنظر في قضايا الحوافز التي من شأنها تعزيز الإنتاجية.

وتتفق النتيجة مع دراسة سلامة وعاطف (2015) في أنه توجد عدة معوقات في نظام الحوافز المتبع من أهمها ضعف وجود نظام مستقبل للحوافز، وعدم إعلان نظام للحوافز، وضعف الحوافز المادية حيث إن لنظام الحوافز الفعال أثر إيجابي على أداء العامل ورفع روحه المعنوية، كما إن له أثر ملاحظاً على تحسن الأداء وزيادة الإنتاجية.

**التساؤل الرابع - ماهي الفروق بين المتغيرات الشخصية (العمر، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية التي حصل عليها الموظف في مجال عمله)، وبين متغيري الدراسة (الاحترافية، أداء العاملين).**

للإجابة عن هذا التساؤل ومعرفة دلالات الفروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية، حسب المتغيرات الشخصية، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي "One-Way ANOVA"، فكانت النتائج على النحو التالي:

#### أولاً - الفروق حسب متغير العمر:

يتضح من خلال الجدول رقم (4)، ما يلي:

1- وجود فروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية الشخصية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية تعزى لمتغير العمر، حيث كانت قيمة اختبار (ف = 3.101) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية عند درجات حرية (3، 2019) ومستوى دلالة 0.05، كذلك كانت القيمة الاحتمالية المرافقة لها (0.028) وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05. ولتحديد مصدر هذه الفروق، تم استخدام اختبار "LSD" كأحد أهم اختبارات المقارنات البعدية، والتي بينت نتائج أن مصدر الفروق كان بين أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين (30 إلى أقل من 40) سنة وبين أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين (40 إلى أقل من 50) سنة، لصالح الأخيرة. كذلك كانت الفروق بين أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين (30 إلى أقل من 40) سنة وبين أفراد العينة الذين أعمارهم (50) سنة فأكثر. لصالح الأخيرة.

2- عدم وجود فروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية المهنية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية تعزى لمتغير العمر، حيث كانت قيمة اختبار (ف = 1.991) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية عند درجات حرية (3، 2019) ومستوى دلالة 0.05، كذلك كانت القيمة الاحتمالية المرافقة لها (0.116) وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05.

3- عدم وجود فروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية المهنية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية تعزى لمتغير العمر، حيث كانت قيمة اختبار (ف = 1.163) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية عند درجات حرية (3، 219) ومستوى دلالة 0.05، كذلك كانت القيمة الاحتمالية المرافقة لها (0.325) وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05.

#### جدول رقم (4)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي «One-Way ANOVA» للتحقق من الفروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية، تعزى لمتغير العمر

مستوى الدلالة (Sig)	قيمة اختبار (F)	متوسطا المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الاحترافية
*028.	3.101	1.148	3	3.443	بين المجموعات	الاحترافية الشخصية
		370.	219	81.038	داخل المجموعات الإجمالي	
116.	1.991	906.	3	2.718	بين المجموعات	الاحترافية المهنية
		455.	219	99.634	داخل المجموعات الإجمالي	
325.	1.163	861.	3	2.584	بين المجموعات	احترافية المنظمة
		741.	219	162.238	داخل المجموعات الإجمالي	

قيمة «ف» الجدولية عند درجات حرية (3، 219) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.646

### ثانياً - الفروق حسب متغير المؤهل العلمي

يتضح من خلال الجدول رقم (5)، ما يلي:

- 1- عدم وجود فروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية الشخصية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث كانت قيمة اختبار (ف = 1.225) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية عند درجات حرية (4، 218) ومستوى دلالة 0.05، كذلك كانت القيمة الاحتمالية المرافقة لها (0.301) وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05.
- 2- عدم وجود فروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية المهنية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث كانت

### جدول رقم (5)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي «One-Way ANOVA» للتحقق من الفروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية، تعزى لمتغير المؤهل العلمي

مستوى الاحترافية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطا المربعات	قيمة اختبار (F)	مستوى الدلالة (Sig)
الاحترافية الشخصية	بين المجموعات	1.858	4	464.	1.225	301.
	داخل المجموعات	82.623	218	379.		
	الإجمالي	84.481	222			
الاحترافية المهنية	بين المجموعات	3.069	4	767.	1.685	155.
	داخل المجموعات	99.282	218	455.		
	الإجمالي	102.352	222			
احترافية المنظمة	بين المجموعات	5.260	4	1.315	1.797	131.
	داخل المجموعات	159.561	218	732.		
	الإجمالي	164.821	222			

قيمة «ف» الجدولية عند درجات حرية (4، 218) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.413

- 3- عدم وجود فروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق احترافية المنظمة على أداء العاملين في المنظمات الحكومية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث كانت قيمة اختبار (ف = 1.797) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية عند درجات حرية (4، 218) ومستوى دلالة 0.05، وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05.

### ثالثاً - الفروق حسب متغير سنوات الخبرة

يتضح من خلال الجدول رقم (6)، ما يلي:

- 1- عدم وجود فروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية الشخصية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية تعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث كانت قيمة اختبار (ف = 1.814) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية عند درجات حرية (3، 219) ومستوى دلالة 0.05، كذلك كانت القيمة الاحتمالية المرافقة لها (0.146) وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05.
- 2- عدم وجود فروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية المهنية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية تعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث كانت قيمة اختبار (ف = 0.255) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية عند درجات حرية (3، 219) ومستوى دلالة 0.05، كذلك كانت القيمة الاحتمالية المرافقة لها (0.858) وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05.
- 3- عدم وجود فروق في استجابات أفراد

### جدول رقم (6)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي «One-Way ANOVA» للتحقق من الفروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية، تعزى لمتغير سنوات الخبرة

مستوى الاحترافية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطا المربعات	قيمة اختبار (F)	مستوى الدلالة (Sig)
الاحترافية الشخصية	بين المجموعات	2.048	3	.683	1.814	.146
	داخل المجموعات	82.433	219	.376		
	الإجمالي	84.481	222			
الاحترافية المهنية	بين المجموعات	.357	3	.119	.255	.858
	داخل المجموعات	101.995	219	.466		
	الإجمالي	102.352	222			
احترافية المنظمة	بين المجموعات	2.616	3	.872	1.177	.319
	داخل المجموعات	162.206	219	.741		
	الإجمالي	164.821	222			

قيمة «ف» الجدولية عند درجات حرية (3، 219) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.646

جدول رقم (7)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي «One-Way ANOVA» للتحقق من الفروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية، تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية

مستوى الاحترافية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة اختبار الدلالة (F)	مستوى الدلالة (Sig)
الاحترافية الشخصية	بين المجموعات	.677	3	.226	.590	.622
	داخل المجموعات	83.804	219	.383		
	الإجمالي	84.481	222			
الاحترافية المهنية	بين المجموعات	.416	3	.139	.298	.827
	داخل المجموعات	101.935	219	.465		
	الإجمالي	102.352	222			
احترافية المنظمة	بين المجموعات	.700	3	.233	.311	.817
	داخل المجموعات	164.121	219	.749		
	الإجمالي	164.821	222			

قيمة «ف» الجدولية عند درجات حرية (3، 219) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.646

المنظمات الحكومية تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية، حيث كانت قيمة اختبار (ف = 0.59) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية عند درجات حرية (3، 219) ومستوى دلالة 0.05، كذلك كانت القيمة الاحتمالية المرافقة لها (0.622) وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05.

عدم وجود فروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية المهنية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية، حيث كانت قيمة اختبار (ف = 0.298) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية عند درجات حرية (3، 219) ومستوى دلالة 0.05، كذلك كانت القيمة الاحتمالية المرافقة لها (0.827) وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05.

عدم وجود فروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية المنظمة على أداء العاملين في المنظمات الحكومية تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية، حيث كانت قيمة اختبار (ف = 0.311) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولية عند درجات حرية (3، 219) ومستوى دلالة 0.05، كذلك كانت القيمة الاحتمالية المرافقة لها (0.817) وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05.

ملخص النتائج

- 1- هناك مستوى عالي من تطبيق الاحترافية الشخصية على أداء العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز، بنسبة 83.8%.
- 2- هناك مستوى عالي من تطبيق الاحترافية المهنية على أداء العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز، بنسبة 80.1%.
- 3- هناك مستوى عالي من تطبيق الاحترافية المنظمة على أداء العاملين في مستشفى جامعة الملك عبد العزيز، بنسبة 72.6%.
- 4- وجود فروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية الشخصية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية تعزى لمتغير العمر، قيمة (ف) تساوي 3.101، ومستوى الدلالة 0.028.
- 5- عدم وجود فروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية المهنية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية تعزى لمتغير العمر، قيمة (ف) تساوي 1.991، ومستوى الدلالة 0.116.
- 6- عدم وجود فروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية المنظمة على أداء العاملين في المنظمات الحكومية تعزى لمتغير العمر، قيمة (ف) تساوي 1.163، ومستوى الدلالة 0.325.
- 7- عدم وجود فروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية الشخصية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، قيمة (ف) تساوي 1.225، ومستوى الدلالة 0.301.

- 8- عدم وجود فروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية المهنية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، قيمة (ف) تساوي 1.685، ومستوى الدلالة 0.155.
- 9- عدم وجود فروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق احترافية المنظمة على أداء العاملين في المنظمات الحكومية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، قيمة (ف) تساوي 1.797، ومستوى الدلالة 0.131.
- 10- عدم وجود فروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية الشخصية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية تعزى لمتغير سنوات الخبرة، قيمة (ف) تساوي 1.814، ومستوى الدلالة 0.146.
- 11- عدم وجود فروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية المهنية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية تعزى لمتغير سنوات الخبرة، قيمة (ف) تساوي 0.255، ومستوى الدلالة 0.858.
- 12- عدم وجود فروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق احترافية المنظمة على أداء العاملين في المنظمات الحكومية تعزى لمتغير سنوات الخبرة، قيمة (ف) تساوي 1.177، ومستوى الدلالة 0.319.
- 13- عدم وجود فروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية الشخصية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية، قيمة (ف) تساوي 0.590، ومستوى الدلالة 0.622.
- 14- عدم وجود فروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق الاحترافية المهنية على أداء العاملين في المنظمات الحكومية تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية، قيمة (ف) تساوي 0.298، ومستوى الدلالة 0.827.
- 15- عدم وجود فروق في استجابات أفراد العينة نحو أثر تطبيق احترافية المنظمة على أداء العاملين في المنظمات الحكومية تعزى لمتغير عدد الدورات التدريبية، قيمة (ف) تساوي 0.311، ومستوى الدلالة 0.817.

## التوصيات

- 1- تنمية سمات الاحترافية الشخصية منذ الصغر من خلال غرس قيم الصدق والأمانة والإخلاص والالتزام والتحكم في الغضب في المدارس ومن خلال الأسرة.
- 2- تنمية المهارات الوظيفية والاحترافية المهنية من خلال تقديم دورات متخصصة للخريجين وطلاب الجامعة قبل إلحاقهم بسوق العمل.
- 3- دعم الأفكار الإبداعية والحلول غير التقليدية للمشكلات داخل المنظمات الحكومية عن طريق صندوق مقترحات يقيم محتواه مدير المنظمة.
- 4- تحسين بيئة العمل للموظفين من خلال توفير أماكن لقضاء وقت الاستراحة داخل المنظمات والقيام بأنشطة ترفيهية من أن لآخر.
- 5- ضرورة حل الصراعات وتجنب تفاقم المشكلات ومحاسبة المقصرين عن طريق وضع نظام صارم للرقابة الإدارية داخل المنظمات.
- 6- تشجيع الموظفين على الأداء الاحترافي من خلال وضع نظام عادل ومتنوع للحوافز سواء أكانت حوافز مادية أو معنوية تتناسب مع حاجات الفرد العامل.
- 7- تحديد نقاط الضعف والقوة لدى الموظف وتنميتها من خلال وضع نموذج لتقييم الأداء، وبالتالي عقد دورات تدريبية متخصصة، فرأس المال البشري أهم ما تملك المنظمات.
- 8- ضرورة مواكبة التقدم التقني من خلال توفير أحدث التقنيات المستخدمة في مجال العمل وتدريب الموظفين عليها.
- 9- وضع أسس موضوعية واضحة ومعلنة تحقق الترابط بين اكتساب وتنمية المهارات وشغل الوظائف بما يضمن وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.
- 10- وضع خطة استراتيجية للمنظمة وتنفيذها وفق الأولويات من خلال التعليمات الإدارية الواقعية المنطلقة من حاجة العمل.
- 11- تعزيز وتطوير العلاقة بين الإدارة والعاملين وذلك من خلال العمل بروح الفريق ودعم الأداء المتميز.
- 12- تشجيع فرص التطور الذاتي وتحفيز العاملين على تحسين قدراتهم التعليمية وخبراتهم، من خلال توفير منح دراسية داخلية أو خارجية، فقد لوحظ من خلال النتائج عدم وجود علاقة بين الاحترافية المهنية والمؤهل التعليمي وسنوات الخبرة.
- 13- معرفة أسباب اختلاف استجابة الموظفين لضغوط العمل هل هي متعلقة بأسباب شخصية أم بيئة العمل أو العمر.

## المراجع

### أولاً - مراجع باللغة العربية:

- الحربي، عادل عبد الله. (2017). «البرامج التدريبية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة منطقة تبوك»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- الخليفة، محمد أحمد. (2018). «العلاقة بين ممارسة تقييم الأداء والالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية بالتطبيق على القطاع المصرفي بالمملكة العربية السعودية»، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 19، العدد 1.
- الركزي، أحمد عبد الرحمن. (2018). «واجبات الموظف العام»، مجلة التنمية الإدارية، معهد الإدارة العامة، الرياض، العدد 150، ص 31.
- العطية، ماجدة. (2013). سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعة. عمان، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- العنزي، بشير مبارك. (2015). «ضغوط العمل ودورها في الالتزام الوظيفي لدى أفراد حرس الحدود بقطاع حالة عمار»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- بوطوطن، محمد صالح. (2014). «دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي»، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، جامعة العربي، الجزائر، العدد 2، ص 33-52.
- رؤية المملكة 2030. (0202). متاح على الرابط: <http://vision2030.gov.sa>، تاريخ الدخول 2020-09-12، p.m. 10:19.
- سلامة، محمد؛ وعاطف، أحمد. (2015). «دور الحوافز المادية والمعنوية في رفع مستوى أداء العاملين بالفنادق المصرية»، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، العدد 12، ص 59-72.
- شابونية، عمر. (2013). «الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكاتب جامعة قلمة بالجزائر»، رسالة ماجستير منشورة، جامعة قلمة، الجزائر.
- عقاب، إيناس. (2015). الانفعال، الغضب، التحكم في الذات، متاح على الرابط: <https://zatak.kenanaonline.com/topics/95052>، تاريخ الدخول 2020/9/28م، p.m. 4:00.
- موقع مستشفى جامعة الملك عبد العزيز، تاريخ الدخول 2020-09-12م، 9:19 pm، من موقع [http://hospital.kau.edu.sa/Content.aspx?Site\\_ID=599&lng=AR&cid=60434](http://hospital.kau.edu.sa/Content.aspx?Site_ID=599&lng=AR&cid=60434)
- وزارة الخدمة المدنية. (2020). لائحة نظام الخدمة المدنية. تاريخ الدخول 2020-09-10م، 7:20 p.m. من موقع [https://www.kfu.edu.sa/ar/Deans/Faculty\\_Affairs/Documents/001\\_.pdf](https://www.kfu.edu.sa/ar/Deans/Faculty_Affairs/Documents/001_.pdf)

### ثانياً - مراجع باللغة الأجنبية:

- Daniel, Cross. (2019). "Effects of Incentives on Employees Productivity", *International Journal of Business Marketing and Management*, Vol. 4, Issue 1, pp. 41-48.
- Machin, D. (2018). *Sample Sizes for Clinical, Laboratory and Epidemiology Studies*. New Jersey, John Wiley & Sons.

## **The Impact of Applying Professionalism on Employees' Performance in Governmental Organizations: A Field Study on Administrative Employees at King Abdulaziz Hospital -Jeddah**

**Khlood Nayef Al-Ghalib Al-Sherif**

Faculty of Economics and Administration

King Abdulaziz University

Jeddah - Saudi Arabia

Khlood.al-ghalib@hotmail.com

**Dr. Nirvana Abdulrahman Ghaith**

Faculty of Economics and Administration

King Abdulaziz University

Jeddah - Saudi Arabia

nirvanagheith@yahoo.com

### **ABSTRACT**

This study aimed to reveal the impact of (personal, career, organization) professionalism on the performance of administrative employees at King Abdulaziz Hospital in Jeddah. It was based on the descriptive analytical approach; the questionnaire was used as a data collection tool. It was applied to a sample of (223) out of (532) employees working at the Hospital. The sample was randomly selected and the data was statistically processed by using SPSS.

The study found several results. the most important is: There is a high level of applying personal, career and organizational professionalism on Employees' Performance at King Abdulaziz University Hospital. It also showed a relationship between the variables of the study -the impact of personal professionalism and employees' performance- due to the variable of age. However, there was no relationship between the variables of the study – the impact of (career and organization) professionalism and employees' performance - due to the variables of (age, qualifications, years of experience and the number of training courses).

Several recommendations were submitted, including: Developing personal professionalism traits from a young age by inculcating values, identifying weakness and strength sides of the employee to enhance them through creating a suitable model for performance appraisal, enhancing job skills and professional skills through providing specialized courses, developing a fair and varied system of incentives corresponding with the needs of the working individual in order to encourage employees to perform professionally, and providing internal or external scholarships for employees to motivate self-development and improving employees educational capabilities (qualifications) and experiences.

**Key Words:** Career Professionalism, Organizational Professionalism, Personal Professionalism, Employees' Performance