

## دور تحفيز العاملين في تحقيق الرضا الوظيفي عن العمل بالقطاع الصحي في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن .

إعداد الباحثات

ابتسام زاهي صالح الظفيري

Ebtsam zahi salh Aldhafeeri

ابرار سعدون غربي الشمري

Abrar Saadoun, Gharbi Al Shammari

جواهر فهد عبد العنزي

Jawaher Fuhaid Abdy Al Anazi

دلال غربي حواس الشمري

Dalal Garbi Hawas AL shammeri

ريم زاهي صالح الظفيري

Reem zahi salh Aldhafeeri

مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن .

## ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية للتعرف علي دور تحفيز العاملين في تحقيق الرضا الوظيفي عن العمل بالقطاع الصحي في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملائمته لمثل هذا النوع من الدراسات تكون مجتمع الدراسة من العاملين في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن والبالغ عددهم (520) . تكونت عينة الدراسة من (120) من العاملين في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن. بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة وجدت الباحثات الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة". توصلت الدراسة إلى أن هناك درجة ارتباط وتأثير متبادل عالية بين التحفيز والرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن. وأوضحت الدراسة أن هناك درجة من التحفيز المادي والمعنوي يتم استخدامها في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن إلا أنها لم تصل إلى المستوى المطلوب خصوصاً فيما يتعلق بالحوافز المعنوية. وعلى رغم ذلك فإن الدراسة أثبتت أن هناك ارتباط كبير بين الحوافز المعنوية والرضا الوظيفي وتأتي الحوافز المادية في المرتبة الثانية وهو ما يعني أنه يجب على مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن الاهتمام بالحوافز المادية وإعطائها مساحة أكبر. وأيضاً أن موضوع الحوافز موضوع طويل ومتشعب وأن لكل منشأة ظروفها الخاصة ، لذا يجب على كل منشأة أن تدرس البيئة الداخلية والخارجية والنشاط الذي تمارسه لكي تستطيع وضع نظام حوافز خاص يفي بمتطلباتها ويؤدي الغرض الذي وضع لأجله . وأوصت الدراسة بضرورة فتح المجال أمام العاملين في المستشفى للمشاركة في اتخاذ القرار ، التشجيع على تكوين جماعة العمل المفيدة ، التأكد من حصول العاملين في المستشفى على رواتب تتناسب مع ما يقومون به من عمل. حرص إدارة المستشفى على تحسين المستوى المادي للعاملين وأيضاً وضع خطة مستمرة لتقييم المرتبات وتحسينها.

**الكلمات المفتاحية :** تحفيز العاملين -الرضا الوظيفي -مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن

## Abstract

The current study aimed to identify the role of employee motivation in achieving job satisfaction with work in the health sector in the Maternity and Children Hospital in Hafr Al-Batin Governorate. The study adopted the analytical descriptive approach due to its suitability for this type of studies. The study population consisted of (520) workers in the Maternity and Children Hospital in Hafar Al-Batin Governorate. The study sample consisted of (120) workers in the Maternity and Children Hospital in Hafr Al-Batin Governorate. Based on the nature of the data, and the method used in the study, the researchers found the most appropriate tool to achieve the objectives of this study is the "questionnaire". The study concluded that there is a high degree of correlation and mutual influence between motivation and job satisfaction among workers in Maternity and Children Hospital in Hafr Al-Batin Governorate. The study showed that there is a degree of material and moral stimulation that is used in the Maternity and Children Hospital in Hafr Al-Batin Governorate, but it did not reach the required level, especially with regard to moral incentives. Despite this, the study proved that there is a significant correlation between moral incentives and job satisfaction, and material incentives come in second place, which means that the Maternity and Children Hospital in Hafr Al-Batin Governorate should pay attention to material incentives and give them more space. Also, the issue of incentives is a long and complex issue, and that each facility has its own circumstances. Therefore, each facility must study the internal and external environment and the activity it engages in in order to be able to develop a special incentive system that meets its requirements and fulfills the purpose for which it was set. The study recommended the need to open the way for hospital workers to participate in decision-making, encourage the formation of a useful work group, and ensure that hospital workers receive salaries commensurate with the work they do. The hospital administration is keen to improve the financial level of workers and also to develop a continuous plan to evaluate and improve salaries.

**Keywords:** Employee motivation - Job satisfaction - Maternity and Children Hospital in Hafr Al-Batin Governorate.

## المقدمة :

يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي تعتمد عليها المنظمة في تحقيق أهدافها بشكل مباشر مما حدا بالعديد من المنظمات بتخصيص إدارة قائمة بذاتها تقوم بكل ما يختص بالأفراد بدءاً من عملية الاختيار والتعيين وحتى التقاعد ، ولذلك نجد أن معظم المنظمات سعت بكل السبل للاستفادة من هذا العنصر فكانت الحوافز من بين تلك السبل التي استخدمتها المنظمات لحث العاملين على بذل المزيد من الجهد لتحقيق أهدافها من حيث أنها تؤدي الى تحقيق الرضا الوظيفي والذي يعتبر من أهم الأشياء التي يبحث عنها العاملون .

أصبح لزاماً علي المنظمات في الوقت الحاضر أن تدرك أن تحفيز العاملين هو مسألة مهمة في صالح العمل فمن الضروري أن تعلم إدارات المنظمة بأن الأجر ليس وحده ما يسعى الأفراد إليه، فالعاملون يبحثون عن العديد من الأمور الأخرى نظير ما يكرسونه للمنظمة من وقت وطاقة وجهد، وتعتبر الحوافز بمثابة المقابل للأداء المتميز الذي يدفع الأفراد إلي بذل قصار جهدهم والعمل بصورة أفضل لتحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة.

يعبر سلوك رضا الفرد عن العمل والوظيفة عن مستوى الإشباع الذي تنتجه له العناصر والجوانب المختلفة للعمل، وهذا الإشباع ينتج درجة معينة من المشاعر الوجدانية لدى الفرد تجاه عمله. وهذه المشاعر قد تمثل محصلة كلية لشعور الفرد تجاه عمله، أو قد تمثل مشاعر الفرد تجاه جوانب وعناصر محددة لعمله. أي أن رضا ومشاعر الفرد تجاه عمله يمكن أن يعبر عنه بدرجة رضاه الكلي أو العام عن العمل ، كما يمكن التعبير عنه بالرضا عن جوانب جزئية معينة تتكون منها المشاعر تجاه العمل، مثل درجة الرضا عن الإشراف، أو درجة الرضا عن نوع ومحتوى العمل وغيرها . إن الرضا العام عن العمل يتكون من مجموع رضاه عن الجوانب الجزئية التي تتكون منها مشاعره (الرضا عن الأجر ، الرضا عن الإشراف ، الرضا عن

نوع ومحتوى العمل ،..وغيرها) وفق الوزن والأهمية النسبية لكل نوع من المشاعر في إسهامها بدرجة الرضا والمشاعر الكلية . أما الرضا عن جانب معين من جوانب العمل فهو محصلة لنوع وقوة حاجات الفرد التي يشبعها هذا الجانب المعين، ومدى ما يتيح العمل من وسائل إشباع أي حوافز يمكن استخدامها في إشباع هذه الحاجات .(الفيفي,2022)

#### مشكلة البحث :

يعتبر قطاع الخدمات الصحية من أهم القطاعات وأكثرها حيوية في المجتمع ، وقد حرصت المملكة العربية السعودية على تحقيق قدر كبير من التنمية بهذا القطاع، وكان إشباع الحاجات وتهيئة بيئة عمل إيجابية من أولويات خطط التنمية المتتالية ، ويواجه العاملون في هذا القطاع مجموعة من التحديات وتراكم الضغوط واستمرارها في مناخ تنظيمي يجهض محاولات التجديد والابتكار، لذلك يعاني الكثير الشعور بالإحباط وضعف الإنجاز، الأمر الذي يولد لديهم الشعور بالضغوط الوظيفية والمهنية وبالتالي الوصول لدرجة عدم الرضا، لذلك تأتي هذه الدراسة كمحاولة لطرح دور تحفيز العاملين في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي من خلال التساؤل الرئيسي التالي :

- ما هو دور تحفيز العاملين في تحقيق الرضا الوظيفي عن العمل بالقطاع الصحي في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن ؟

وتنبثق منه التساؤلات الفرعية التالية :

- (1) ما هو واقع أنماط التحفيز المقدمة في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن ؟
- (2) ما هي أنواع الحوافز المادية المقدمة في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن ؟

3) ما هي أنواع الحوافز المعنوية المقدمة في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن ؟

### أهمية البحث :

1) تقوم أهمية البحث على نشر ثقافة تحفيز العاملين من أجل تحقيق الرضا الوظيفي، وشرح كيفية تحقيق رضا العاملين وثبات ان هذا الرضا لا يأتي إلا إذا كان العامل في تلك المنظمة يحصل على مقابل يرضيه.

2) تعود أهمية البحث إلى أهمية الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الخدمية بشكل العام والصحية على وجه الخصوص، ومن ثم أهمية الحوافز المعمول بها على العاملين نظارا لعلاقتها المباشرة بالرضا الوظيفي لدى العاملين ، ولعل هذه الدراسة تسهم في توفير عدد من التوصيات والمقترحات لتنفيذ نظام التحفيز ومن ثم رفع مستوى الرضا والولاء الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي مما يمكنها من القيام بمهامها بكفاءة عالية.

3) يعتبر الكثيرون الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات المتعلقة بالعمل. ولذا قام العديد من الباحثين والكتاب بدراسته باستمرار، ولا يزال يحظى باهتمام المديرين في مختلف المنظمات.

4) للحوافز أهمية كبيرة كمؤثر على الرضا الوظيفي لدى العاملين، كذلك هناك ندرة في دراسة أثر تحفيز العاملين في تحقيق الرضا الوظيفي، لذا فإن هذه الدراسة قد تثري المكتبة الإدارية بما ستضمنه من معلومات عن التحفيز من حيث أنواعه، أساليبه، فوائده، أهدافه، والأداء من حيث مفهومه وتقييمه وتحسينه.

5) تزويد المديرين بالآراء والأفكار التي تساعد على تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل أو المنظمة أو الرواتب أو الإشراف أو التدريب وغيرها. وكثير من المنظمات تستخدم المسوحات واستطلاعات الرأي لتعرف وقياس اتجاهات العاملين نحو الأمور ذات العلاقة بالعمل والمنظمة وسياساتها.

#### أهداف البحث :

- 4) التعرف علي واقع أنماط التحفيز المقدمة في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن .
- 5) التعرف على أنواع الحوافز المادية المقدمة في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن .
- 6) التعرف على أنواع الحوافز المعنوية المقدمة في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن .
- 7) التعرف علي دور تحفيز العاملين في تحقيق الرضا الوظيفي عن العمل بالقطاع الصحي في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن .

#### فروض الدراسة :

#### الفرض الرئيسي:

- 1) لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين تحفيز العاملين والرضا الوظيفي في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن.

#### الفروض الفرعية:

- 1) لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ومعنوية بين الحوافز المادية والرضا الوظيفي في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن.
- 2) لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ومعنوية بين الحوافز المعنوية والرضا الوظيفي في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن.

#### مصطلحات الدراسة :

#### التحفيز :

يقصد بالتحفيز تلك الجهود التي تبذلها الإدارة لحث العاملين على زيادة إنتاجهم وذلك من خلال إشباع حاجاتهم الحالية، وخلق حاجات جديدة لديهم والسعي نحو إشباع تلك الحاجات شريطة أن يتميز ذلك بالاستمرارية والتجديد. (عمر, 2020:ص10)

### الرضا الوظيفي :

مقياس يدل على مستوى رضا العامل عن عمله، لما له من دور في تحقيق الخطط الطموحة وزيادة الأرباح والقدرة التنافسية. ثم انتقل هذا المفهوم إلى مؤسسات الخدمات بصورة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة . فالطريقة الواضحة للحكم على ملاءمة الخدمات ومتطلبات المستفيد وأهدافه هي التدقيق فيما إذا كان المستفيدون من الخدمة قد ذهبوا وهم راضون عن هذه الخدمة أم لا فالرضا هو الشعور بالسعادة والابتهاج الذي يحصل عليهما الإنسان نتيجة إشباع حاجة أو رغبة عنده. (سيف, 2013 : ص714).

اتجاه ايجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها الفرد ،حيث يشعر فيها بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية والفنية المتعلقة بالوظيفة.(مشهدى, 2020)

### حدود الدراسة :

1. الحدود الموضوعية : اقتصرت الدراسة على دور تحفيز العاملين في تحقيق الرضا الوظيفي عن العمل بالقطاع الصحي في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن .
2. الحدود المكانية: مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن.
3. الحدود الزمانية: العام الدراسي (1444هـ / 2022م).

### هيكل الدراسة :

- الفصل الأول مقدمة البحث

**الفصل الثاني : الإطار النظري للبحث**

**الفصل الثالث منهجية وإجراءات الدراسة**

- منهج الدراسة.
- مجتمع الدراسة.
- عينة الدراسة.
- خصائص أفراد عينة الدراسة.
- أداة الدراسة.
- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

**الفصل الرابع : عرض نتائج الدراسة ومناقشتها**

- أولاً: النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة
- ثانياً: النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

**الفصل الخامس : خلاصة لأهم نتائج الدراسة وتوصياتها**

- أولاً: خلاصة الدراسة:
- ثانياً: نتائج الدراسة
- ثالثاً: توصيات الدراسة
- رابعاً: مقترحات الدراسة
- المراجع
- الملاحق

### الدراسات السابقة :

دراسة (الفيفي, 2022). بعنوان : دور التحفيز الوظيفي في رفع إنتاجية العاملين في القطاع الحكومي:  
دراسة تطبيقية على موظفي الخدمات الطبية للقوات المسلحة بمدينة الرياض 2020/2019.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التحفيز الوظيفي في رفع إنتاجية العاملين في القطاع الحكومي، وذلك من خلال التعرف على أنواع الحوافز المادية والمعنوية المقدمة لموظفي الخدمات الطبية للقوات المسلحة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت أداة الدراسة من استبانة أعدتها الباحثة، وشملت عينة الدراسة (135) من (المدراء ورؤساء الأقسام) في الخدمات الطبية للقوات المسلحة بمدينة الرياض. وأسفرت نتائج الدراسة عن الآتي: تبين أن المدراء ورؤساء الأقسام في الخدمات الطبية للقوات المسلحة بمدينة الرياض محايدون فيما يتعلق بأنواع الحوافز المادية الأكثر تأثيراً على موظفي الخدمات الطبية للقوات المسلحة، بمتوسط حسابي (3.15 من 5)، في حين أنهم موافقين تماماً في فيما يتعلق بأنواع الحوافز المعنوية الأكثر تأثيراً على موظفي الخدمات الطبية للقوات المسلحة، بمتوسط حسابي (4.35 من 5). كما تبين أنهم موافقين على المعوقات التي تواجه تقديم التحفيز المناسب لموظفي الخدمات الطبية للقوات المسلحة، بمتوسط حسابي (3.68 من 5). كما اتضح أنهم موافقين تماماً على الحلول المقترحة لتطوير أنظمة التحفيز المقدمة لموظفي الخدمات الطبية للقوات المسلحة، بمتوسط الحسابي (4.53 من 5). تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة نحو "الحوافز المادية الأكثر تأثيراً على موظفي الخدمات الطبية للقوات المسلحة" تعزى لمتغير المستوى الإداري، في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الأفراد حول محاور الدراسة "الحوافز المعنوية الأكثر تأثيراً على موظفي الخدمات الطبية للقوات المسلحة"، المعوقات التي تواجه تقديم التحفيز المناسب لموظفي الخدمات الطبية للقوات المسلحة"، "الحلول المقترحة لتطوير أنظمة التحفيز المقدمة لموظفي الخدمات الطبية للقوات المسلحة" تعزى لمتغير المستوى الإداري. كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات

الحسابية لاستجابات الأفراد حول جميع محاور الدراسة تعزى لمتغيرات (النوع- العمر- المؤهل العلمي - عدد سنوات الخبرة). وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أهمها: ضرورة وجود أهداف عامة ورؤية واضحة تحكم أنظمة منح الحوافز المقدمة للموظفين العاملين في مجال الخدمات الطبية، أهمية تطوير نظم وآليات منح الحوافز على أساس التميز في الأداء، وليس على أساس الأقدمية أو عوامل ذاتية، إجراء دراسات وبحوث عن دوافع الموظفين واتجاهاتهم عند تقديم الحوافز لهم , ضرورة تحرى الدقة عند إعداد التقارير الدورية المتعلقة بأداء الموظفين وجهودهم المبذولة، لاقتراح الحوافز المقدمة لهم.

دراسة (شبات,2020). بعنوان : دور القيادة الرشيقة في تحفيز العاملين في المؤسسات الصحية: دراسة حالة اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على "دور القيادة الرشيقة في تحفيز العاملين في المؤسسات الصحية دراسة حالة-اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة"، واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بالوظائف الطبية في اتحاد لجان العمل الصحي (أطباء 52، تمريض 72، وفنيو مختبر 16)، وتم استخدام أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة باختلاف مسمياتهم الوظيفية وتخصصاتهم، حيث تم توزيع 140 استبانة على مجتمع الدراسة، وتم استرداد 136 استبانة بنسبة استرداد بلغت 97.1%، إذ تم اختبار عينة استطلاعية من 30 مفردة لحساب صدق وثبات الاستبانة، وتم استبعادها من التحليل، وتم التحليل على 106 استبانات كعينة فعلية للدراسة. وخلصت الدراسة بعدة نتائج أهمها: تتوفر أبعاد القيادة الرشيقة (التواضع، الحكمة، الصبر، الموضوعية، الهدوء والثقة) بصورة مرتفعة لدى القيادة في اتحاد لجان العمل الصحي، وذلك بوزن نسبي 82.5% ومتوسط حسابي 8.25، كما أن جميع استجابات الباحثين تتقارب حول ممارسات القيادة في اتحاد لجان العمل الصحي ذات العلاقة بأبعاد القيادة الرشيقة والتي تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (8.70-8.01)، كما تبين أن القيادة تقوم في اتحاد لجان العمل الصحي بممارسة نظم تحفيز بدرجة مرتفعة وذلك بوزن نسبي 80.9% ومتوسط حسابي 8.09. وأوصت

الدراسة بعدة توصيات أهمها: على القيادة في اتحاد لجان العمل الصحي المحافظة على ما تمتلكه من أبعاد القيادة الرشيقة، والعمل على تعزيزها بما يخدم تحفيز الموظفين في الاتحاد .

دراسة (محمد،2018). بعنوان : الدور الوسيط للحوافز المادية في العلاقة بين أنماط القيادة الإدارية وقدرات الإبداع الإداري لأعضاء هيئة التدريس: دراسة حالة في بعض الجامعات السودانية الخاصة، الفترة 2012-2015 م.

تناولت الدراسة الدور الوسيط للحوافز المادية في العلاقة بين أنماط القيادة الإدارية (ديمقراطي، أوتوقراطي، والحر) وقدرات الإبداع الإداري (الأصالة والطلاقة)، في بعض الجامعات السودانية الخاصة، تمثل مشكلة الدراسة في استفهام هل تتوسط الحوافز المادية للعلاقة بين أنماط القيادة الإدارية وقدرات الإبداع الإداري؟، هدفت الدراسة إلى قياس توسط الحوافز المادية للعلاقة بين أنماط القيادة الإدارية وقدرات الإبداع الإداري، تمثل مجتمع البحث في أعضاء الهيئة التدريسية في بعض الجامعات السودانية. تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي في الدراسة، تم تصميم استبانة لجمع بيانات الدراسة من مجتمعها وقد تم توزيع (296) استبانة، وتم استرجاع عدد (218) أي بنسبة (73.2%). استخدم عدد من الأساليب الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة منها (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط، التحليل العاملي، والانحدار) توصلت الدراسة لعدة نتائج منها وجد أن الحوافز المادية تتوسط العلاقة بين النمط الأوتوقراطي للقيادة الإدارية و(أصالة، وطلاقة) الإبداع الإداري، ووجد أن الحوافز المادية لا تتوسط العلاقة بين النمط (الديمقراطي، والحر) للقيادة الإدارية و(أصالة، وطلاقة) الإبداع الإداري. وقد أوصت الدراسة بقياس الدور الوسيط للحوافز المادية في العلاقة بين أنماط القيادة الإدارية وقدرات الإبداع الإداري في قطاعات أخرى.

دراسة (المؤمن،2018). بعنوان : أثر التحفيز على الرضا الوظيفي : دراسة على شركة زين للاتصالات الخلوية الكويتية.

هدفت الدراسة الي التعرف علي أثر التحفيز على الرضا الوظيفي دراسة على شركة زين للاتصالات الخلية الكويتية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وتمثلت اداه الدراسة في استبيان مكون من محورين الأول مثل تحفيز العاملين ويتضمن الحوافز المادية والحوافز المعنوية والثاني يمثل الرضا الوظيفي للعاملين، وقد تم توزيعها على 280 فرد من الأفراد العاملين في شركة زين. وتوصلت الدراسة الي عدة نتائج منها أن هناك علاقة ارتباط إيجابية بين مؤشرات التحفيز والرضا الوظيفي وأن تلك العلاقة قوية وفي الاتجاه الطردي إلا أن درجات الارتباط كانت اعلي في الحوافز المعنوية، ووجود تأثير للحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي إلا أن الحوافز المعنوية لها تأثير أكبر. واوصت الدراسة بفتح المجال امام العاملين للمشاركة في اتخاذ القرار.

دراسة (يحيوي،2015). بعنوان : التحفيز والرضا الوظيفي في المؤسسة التربوية الجزائرية: دراسة ميدانية بثانوية أحمد سليمانى باتنة - الجزائر.

"سلطت الدراسة الضوء على التحفيز والرضا الوظيفي في المؤسسة التربوية الجزائرية، وذلك بالاعتماد على منهج المسح الشامل. وجاءت الأدوات متمثلة في المباشرة والمقابلة واستمارة لجمع البيانات والمعلومات. وتمثلت العينة في 41 مفردة "أستاذ" العاملين في مؤسسة ثانوية أحمد سليمانى بمدينة باتنة الجزائر. وتناول الإطار النظري لهذه الدراسة مفهوم التحفيز وأنواعه وشروطه، ومفهوم الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه ومؤشراته تتمثل في الغياب ودوران العمل والتمارض، والإضراب. وجاءت النتائج على عدة نقاط، أوضحت الأولى تأثير التحفيز المادي على الرضا الوظيفي لدى الأساتذة، وأشارت الثانية إلى تأثير التحفيز المعنوي على الرضا الوظيفي لدى الأساتذة ويتمثل هذا التأثير في المشاركة في اتخاذ القرار وعلاقات العمل، وبيّنت

الثالثة أن المؤسسة تركز أكثر على العقوبة المادية مقارنة بالعقوبة المعنوية، وتناولت الرابعة دور التحفيز في الرضا الوظيفي من خلال مؤشرات التحفيز المادي والمعنوي. وجاءت خاتمة الدراسة موضحة أن التحفيز وسيلة لتحقيق الرضا الوظيفي من خلال وجود شبكة من الحوافز المادية والمعنوية، والتي تتجسد في وضع هيكل للجور يناسب الأستاذ وطموحاته والتقليل من ساعات العمل ومنح فرصة للمشاركة وتحسين علاقات العمل.

دراسة (ززع،2015). بعنوان : أثر التحفيز على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات: دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات - وكالة باتنة - الجزائر.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر التحفيز على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات في مؤسسة موبيليس للاتصالات وكالة باتنة -الجزائر. وقد تم جمع البيانات من عينة عشوائية منتظمة تقدر بـ 32 موظف في وكالة موبيليس عن طريق استبانة تم تصميمها لهذه الغاية. كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتفريغ وتحليل الاستبيان. وتشير نتائج الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لعناصر التحفيز في وكالة موبيليس إجمالاً على تحسين الأداء الوظيفي بها. وأنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للحوافز المادية والمعنوية في وكالة موبيليس للاتصالات بباتنة على تحسين أداء الموظفين بها. كما تشير النتائج أيضاً أنه لا توجد اختلافات في اهتمام وكالة موبيليس بولاية باتنة بالتحفيز من حيث تأثيره على الأداء الوظيفي باختلاف نوع الموظفين وسنهم والمستوى التعليمي، بالإضافة إلى خبرتهم المهنية.

### منهج الدراسة.

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملائمته لمثل هذا النوع من الدراسات ، والمعتمد على استجواب جميع أفراد مجتمع الدراسة أو عينة ممثلة لهم، بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها ولا يتوقف عند وصف البيانات المتعلقة بالظاهرة فقط بل يتعداه إلى حدود استقصاء مظاهرها

وعلاقتها المختلفة ، وكذلك يقوم على تحليل الظاهرة وتفسيرها والوصول إلى استنتاجات في تطوير الواقع وتحسينه (العساف،2012).

### مجتمع الدراسة.

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن والبالغ عددهم (520) .طبقاً لآخر إحصائيات للموارد البشرية .

### عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (120) من العاملين في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن.

### خصائص أفراد عينة الدراسة.

يتصف أفراد عينة الدراسة بعدد من الخصائص الوظيفية تتمثل في: العمر ، النوع ، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الخبرة الوظيفية، وذلك على النحو التالي:

### 1- العمر:

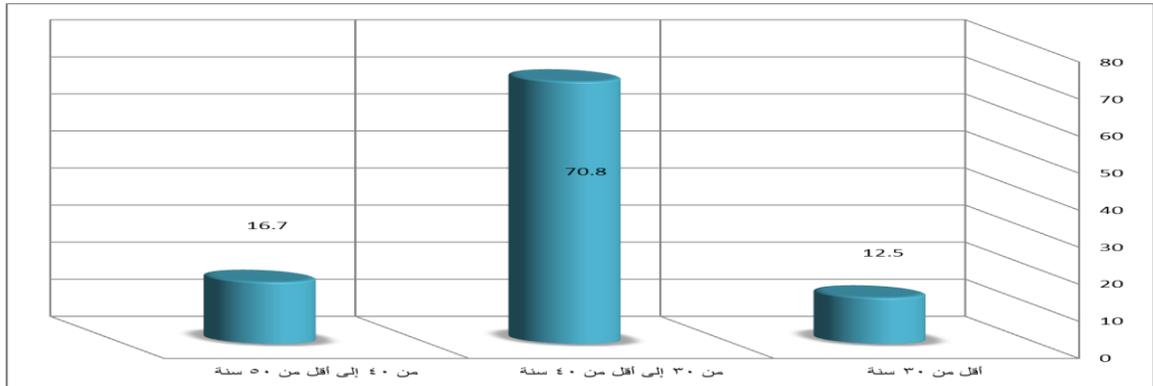
#### جدول رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

النسبة المئوية	التكرارات	العمر
12.5	15	أقل من 30 سنة
70.8	85	من 30 إلى أقل من 40 سنة
16.7	20	من 40 إلى أقل من 50 سنة

النسبة المئوية	التكرارات	العمر
100.0	120	الإجمالي

يوضح الجدول رقم (1) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر، حيث أن أكثر من نصف أفراد الدراسة أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة بتكرار (85) وبنسبة (70.8%)، في حين أن هناك (20) من أفراد الدراسة بنسبة (16.7%) أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة، بينما وجد أن (15) من أفراد الدراسة بنسبة (12.5%) أعمارهم أقل من 30 سنة، وهذه النتيجة تدل على تنوع مستوى الأعمار بين أفراد الدراسة مما يسهل الوصول إلى توصيات ومقترحات نحو تفعيل دور تحفيز العاملين في تحقيق الرضا الوظيفي عن العمل بالقطاع الصحي في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن .

شكل رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر



2- النوع:

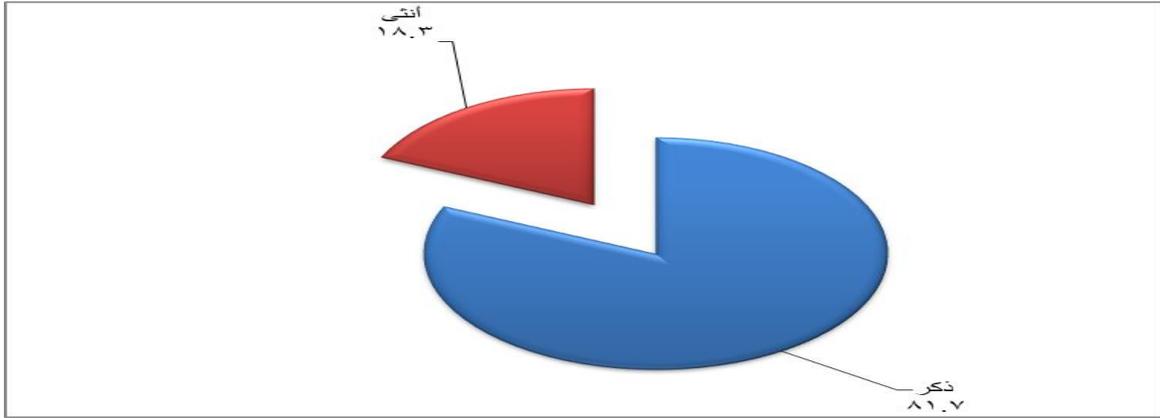
جدول رقم (2) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع

النسبة المئوية	التكرارات	النوع
----------------	-----------	-------

النسبة المئوية	التكرارات	النوع
81.7	98	نكر
18.3	22	أنثى
100.0	120	الإجمالي

يوضح الجدول رقم (2) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع، حيث أن أكثر من نصف أفراد الدراسة من الذكور بتكرار (98) وبنسبة (81.7%)، بينما وجد أن (22) من أفراد الدراسة من الإناث وبنسبة بلغت (18.3%)، وهذه النتيجة تدل على ارتفاع عدد الذكور بين أفراد الدراسة.

شكل رقم (2) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع



3- الحالة الاجتماعية:

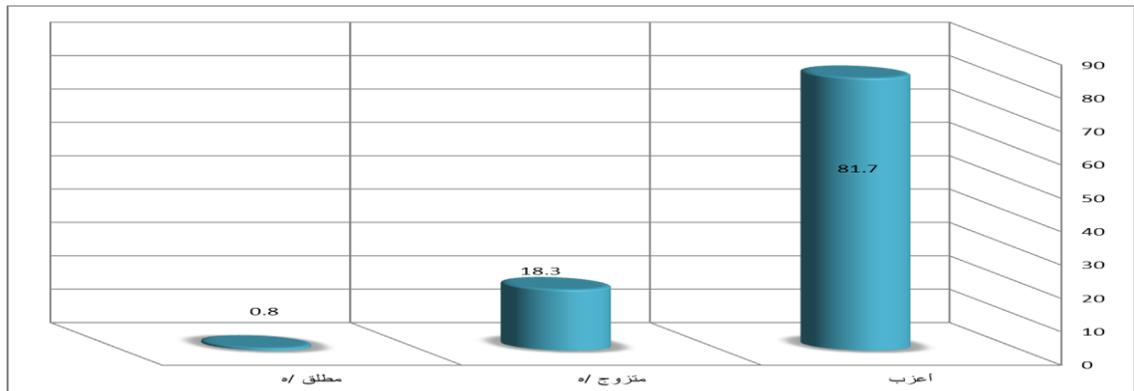
جدول رقم (3) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرارات	الحالة الاجتماعية
----------------	-----------	-------------------

النسبة المئوية	التكرارات	الحالة الاجتماعية
10.8	13	أعزب
88.3	106	متزوج /هـ
0.8	1	مطلق /هـ
100.0	120	الإجمالي

يوضح الجدول رقم (3) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية، حيث أن أكثر من نصف أفراد الدراسة متزوجين / متزوجات بتكرار (106) وبنسبة (88.3%)، بينما وجد أن (13) من أفراد الدراسة عزاب/ عازب وبنسبة بلغت (10.8%)، وأخيراً وجد أن (1) من أفراد الدراسة يمثل ما نسبته (0.8%) مطلق/مطلقة، وهذه النتيجة تدل على ارتفاع عدد المتزوجين بين أفراد الدراسة، والشكل التالي يوضح ذلك.

شكل رقم (3) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية



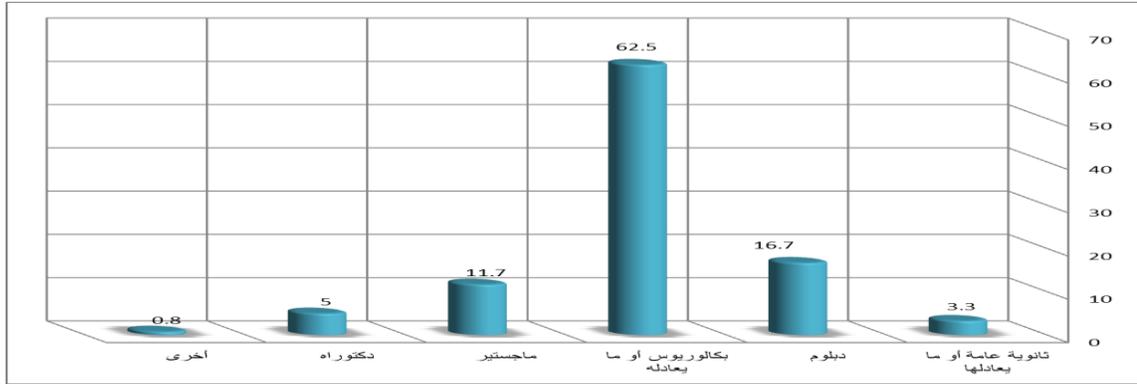
#### 4- المستوى التعليمي:

جدول رقم (4) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
3.3	4	ثانوية عامة أو ما يعادلها
16.7	20	دبلوم
62.5	75	بكالوريوس أو ما يعادله
11.7	14	ماجستير
5.0	6	دكتوراه
0.8	1	أخرى
100.0	120	الإجمالي

يوضح الجدول رقم (4) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية، حيث أن أكثر من نصف أفراد الدراسة مستواهم العلمي بكالوريوس أو ما يعادله بتكرار (75) وبنسبة (62.5%)، في حين وجد أن (20) من أفراد الدراسة بنسبة (16.7%) مستواهم العلمي دبلوم، ووجد أن هناك (14) من أفراد الدراسة مستواهم العلمي ماجستير وبلغت نسبتهم (11.7%)، كما وجد أن (6) من أفراد الدراسة بنسبة (5%) مستواهم العلمي دكتوراه ، وأيضاً وجد أن هناك (4) من أفراد الدراسة بنسبة (3.3%) مستواهم العلمي ثانوية عامة أو ما يعادلها ، وفي الأخير وجد أن هناك (1) من أفراد الدراسة يمثل ما نسبته (0.8%) لم يحدد مستواه التعليمي، وهذه النتيجة تدل على تنوع المستويات التعليمية لدى أفراد الدراسة ، مما يعني أن تحديدهم لدور تحفيز العاملين في تحقيق الرضا الوظيفي عن العمل بالقطاع الصحي في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن .سيؤثر بخلفتهم العلمية، نظراً لتأثير المؤهل العلمي في اتجاهات الأفراد نحو الأشياء، والشكل التالي يوضح ذلك.

شكل رقم (4) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي



#### 5- الخبرة الوظيفية:

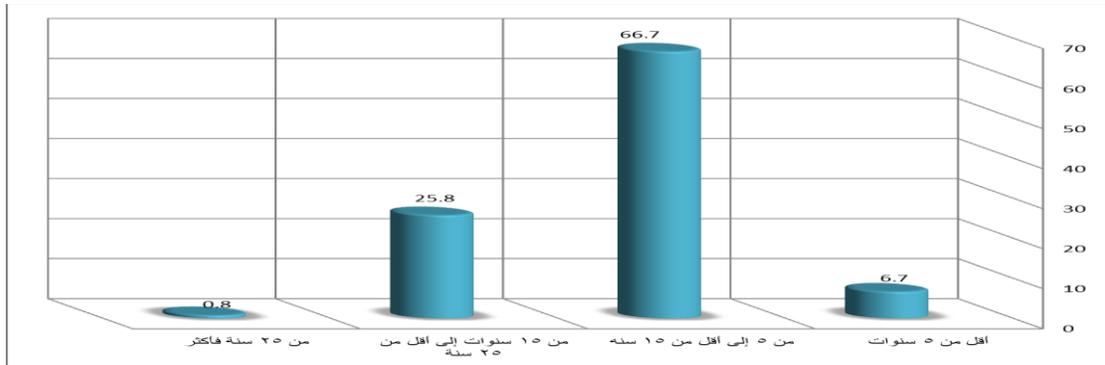
جدول رقم (5) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة الوظيفية

النسبة المئوية	التكرارات	الخبرة الوظيفية
6.7	8	أقل من 5 سنوات
66.7	80	من 5 إلى أقل من 15 سنة
25.8	31	من 15 سنوات إلى أقل من 25 سنة

0.8	1	من 25 سنة فأكثر
100.0	120	<b>الإجمالي</b>

يوضح الجدول رقم (5) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة الوظيفية، حيث أن ما يزيد على نصف أفراد الدراسة عدد سنوات خبرتهم (من 5 إلى أقل من 15 سنة) بتكرار (80) وبنسبة بلغت (66.7%)، بينما وجد أن (31) من أفراد الدراسة عدد سنوات خبرتهم (من 15 سنوات إلى أقل من 25 سنة) وبنسبة بلغت (25.8%)، وأيضاً وجد أن هناك (8) من أفراد الدراسة عدد سنوات خبرتهم (أقل من 5 سنوات) وبنسبة بلغت (6.8%)، وفي الأخير وجد أن (1) من أفراد الدراسة بنسبة (0.8%) عدد سنوات خبرته الوظيفية من 25 سنة فأكثر، وهذه النتيجة تدل على تنوع عدد سنوات الخبرة لدى أفراد الدراسة، مما يجعلهم قادرين على تكوين آراء أكثر دقة حول دور تحفيز العاملين في تحقيق الرضا الوظيفي عن العمل بالقطاع الصحي في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن ، حيث تُعد الخبرة من أكثر العوامل المؤثرة في آراء الأفراد نحو الأشياء.

شكل رقم (5) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة الوظيفية



بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة وجدت الباحثات الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة".

#### الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS)، وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية :

1. التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
2. معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation) لحساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.
3. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لحساب معامل ثبات المحاور المختلفة لأداة الدراسة.
4. المتوسط الحسابي " Mean" وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.
5. تم استخدام الانحراف المعياري "Standard Deviation" للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

#### النتائج :

- 1) هناك درجة ارتباط وتأثير متبادل عالية بين التحفيز والرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن.
- 2) وأوضحت الدراسة أن هناك درجة من التحفيز المادي والمعنوي يتم استخدامها في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن إلا أنها لم تصل إلى المستوى المطلوب خصوصا فيما يتعلق بالحوافز المعنوية.
- 3) وعلى رغم ذلك فإن الدراسة أثبتت أن هناك ارتباط كبير بين الحوافز المعنوية والرضا الوظيفي وتأتي الحوافز المادية في المرتبة الثانية وهو ما يعني أنه يجب على مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن الاهتمام بالحوافز المادية وإعطائها مساحة أكبر.
- 4) أن موضوع الحوافز موضوع طويل ومتشعب وأن لكل منشأة ظروفها الخاصة ، لذا يجب على كل منشأة أن تدرس البيئة الداخلية والخارجية والنشاط الذي تمارسه لكي تستطيع وضع نظام حوافز خاص يفي بمتطلباتها ويؤدي الغرض الذي وضع لأجله .
- 5) إن عملية تحفيز العاملين غير سهلة وإنما تتطوي على كثير من العوامل التي مر ذكرها في هذا البحث ومن الضروري أن تعطي إدارة أي منشأة هذا الموضوع أهمية قصوى حتى تستمر المنشأة وتواكب متطلبات العصر فالتحفيز جزء أساسي في عملية التطور والنجاح .

### التوصيات والمقترحات المستقبلية :

- فتح المجال أمام العاملين في المستشفى للمشاركة في اتخاذ القرار .
- التشجيع على تكوين جماعة العمل المفيدة
- التأكد من حصول العاملين في المستشفى على رواتب تتناسب مع ما يقومون به من عمل.
- حرص إدارة المستشفى على تحسين المستوى المادي للعاملين.

- وضع خطة مستمرة لتقييم المرتبات وتحسينها.
- الأخذ في الاعتبار العدالة في توزيع المكافآت والحوافز.
- وجود أسس واضحة وموضوعية لتوزيع المكافآت والحوافز.
- تحفيز العاملين على معاونة زملائهم من أجل صالح العمل.

#### المراجع :

- الفيفي، نورة بنت يحيى. (2022). دور التحفيز الوظيفي في رفع إنتاجية العاملين في القطاع الحكومي: دراسة تطبيقية على موظفي الخدمات الطبية للقوات المسلحة بمدينة الرياض 2019 / 2020. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج6، ع23 ، 1 - 26.
- المؤمن، عدنان مراد. (2018). أثر التحفيز على الرضا الوظيفي: دراسة على شركة زين للاتصالات الخلوية الكويتية. مجلة القراءة والمعرفة، ع200 ، 113 - 138.
- زعرع، فطيمة، و لحول، سامية. (2015). أثر التحفيز على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات: دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات - وكالة باتنة - الجزائر. مجلة الاقتصاد التطبيقي والإحصاء، مج12، ع1 ، 25 - 41.

سيف، ناصر إبراهيم محمد. (2013). أثر تطبيق أبعاد جودة الخدمات في نتائج المرضى: دراسة ميدانية على مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال: الجامعة الأردنية - عمادة البحث العلمي، مج 9، ع 4 ، 745 - 767.

شبات، جلال إسماعيل عوض. (2020). دور القيادة الرشيدة في تحفيز العاملين في المؤسسات الصحية: دراسة حالة اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، مج5، ع13 ، 166 - 178.

محمد، الشيخ محمد الخضر. (2018). الدور الوسيط للحوافز المادية في العلاقة بين أنماط القيادة الإدارية وقدرات الإبداع الإداري لأعضاء هيئة التدريس: دراسة حالة في بعض الجامعات السودانية الخاصة، الفترة 2012-2015 م. مجلة الدراسات العليا، مج11، ع43 ، 94 - 115.

مشهدي، حسين خضير محمد، و الحسيني، حسين محمد سعد الدين. (2018). الرضا الوظيفي وتأثيره على الأبناء. المجلة العلمية لكلية التربية للطفولة المبكرة، مج5، ع1 ، 384 - 404.

يحياوي، مريم. (2015). التحفيز والرضا الوظيفي في المؤسسة التربوية الجزائرية: دراسة ميدانية بثانوية أحمد سليمان باتنة - الجزائر. مجلة الدراسات التاريخية والاجتماعية، ع5 ، 107 - 120.

## استبانة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الأخوة والأخوات مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن الكرام / .....حفظكم الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

تتشرف الباحثات بأن تضع بين ايديكم استبانة بعنوان " دور تحفيز العاملين في تحقيق الرضا

الوظيفي عن العمل بالقطاع الصحي في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن "

ولذا نأمل منكم مع تقديرنا لجهودكم ووقتكم الثمين بتعبئة الاستبانة ، وذلك من خلال اجاباتكم على محاور  
الدارسة ، و قراءة عباراتها بعناية ، ومن ثم وضع علامة ( ✓ ) امام كل عبارة في الحقل المناسب للإجابة  
والتي تعكس آرائكم، علماً بأن الإجابات ستكون موضع العناية والاهتمام والسرية التامة، ولن تستخدم إلا  
لأغراض البحث العلمي فقط .

مع فائق التقدير والإحترام لكم جميعاً ،،،

أولاً : البيانات الأولية: فضلاً ضع علامة ( ✓ ) أمام المربع المناسب لاختيارك :

الاسم :.....( اختياري )

<p><input type="checkbox"/> أقل من 30 سنة</p> <p><input type="checkbox"/> من 30 إلى أقل من 40 سنة</p> <p><input type="checkbox"/> من 40 إلى أقل من 50 سنة</p> <p><input type="checkbox"/> 50 سنة فأكثر</p>	<p><b>العمر</b></p>
<p><input type="checkbox"/> ذكر</p> <p><input type="checkbox"/> أنثى</p>	<p><b>النوع</b></p>

<p><b>الحالة الاجتماعية</b></p>	<input type="checkbox"/> أعزب <input type="checkbox"/> متزوج /هـ <input type="checkbox"/> مطلق /هـ <input type="checkbox"/> أرمل /هـ
<p><b>المستوى التعليمي</b></p>	<input type="checkbox"/> دبلوم <input type="checkbox"/> ثانوية عامة أو ما يعادلها <input type="checkbox"/> بكالوريوس أو ما يعادلها <input type="checkbox"/> ماجستير <input type="checkbox"/> دكتوراه <input type="checkbox"/> أخرى
<p><b>عدد سنوات الخبرة</b></p>	<input type="checkbox"/> أقل من 5 سنوات <input type="checkbox"/> من 5 سنوات إلى 10 سنوات <input type="checkbox"/> من 10 سنوات إلى 15 سنة <input type="checkbox"/> أكثر من 15 سنه .

المحور الأول : أنواع الحوافز المادية والمعنوية المقدمة في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن :

الرقم	الحوافز	مدى الاستخدام			
		دائما	غالبا	أحيانا	قليلًا
					لا تستخدم مطلقا
1	المكافآت الاستثنائية				
2	الترقية من مرتبة إلي أخرى				
3	أحقية العلاج				

4	الإسكان ( توفير فيلا او شقه )				
5	زيادة الراتب				
6	شهادات التقدير				
7	وضع الأوسمة بلوحة الشرف				
8	ترشيح المتميزين لدورات تدريبية				
9	التكليف بعمـل قيادي				
10	إشراك المرؤوسين في اتخاذ القرارات				

المحور الثاني : دور تحفيز العاملين في تحقيق الرضا الوظيفي عن العمل بالقطاع الصحي في مستشفى الولادة والأطفال بمحافظة حفر الباطن .

م	العبرة	دائما	غالباً	أحيانا	قليلاً
1	رفع مستوى جودة العمل				
2	سرعة انجاز العمل				
3	المشاركة في وضع الاقتراحات والحلول				
4	تطوير القدرات الذاتية				
5	التجديد والابتكار				
6	العمل بروح الفريق				
7	حسن معاملة المراجعين				
8	الحرص على سمعة المنشأة				
9	المحافظة على ممتلكات المنشأة				



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات  
العدد الرابع و الخمسون شهر (١٢) ٢٠٢٢

				الالتزام بالقوانين والأنظمة	10
--	--	--	--	-----------------------------	----