

آثر الحوافز على أداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن

عبد الله مليح نكتان العنزي - عبير مليح العنزي - عبدالله عبيد العنزي - صلاح بحير العنزي - سامي محمد العنزي - صالحه بحير العنزي.

وزارة الصحة بحفر الباطن

الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر تطبيق نظام الحوافز على أداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن. تم استخدام المنهج الوصفي (المسحي)، تكون أفراد الدراسة من جميع موظفي الموارد الذاتية في المنشآت الصحية بحفر الباطن والبالغ عددهم (90) موظف، وتم توزيع أداة الدراسة إلكترونياً على جميع الموظفين، استجاب منهم (75) موظف وهو ما يمثل (83.3%) من إجمالي مجتمع الدراسة. بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجد أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة". توصلت الدراسة إلى أن هناك تأثيراً واضحاً للحوافز المادية على أداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن، بنسبة (39.9%)، هناك تأثيراً واضحاً للحوافز المعنوية على أداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن بنسبة (40.8%)، هناك تأثيراً واضحاً للحوافز على أداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن بحفر الباطن، بنسبة (32.4%)، وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام الإدارة بأقسام الموارد الذاتية بالمنشآت بمنح حوافز جماعية للأعمال المتداخلة، حيث بينت النتائج أن درجة قيام الإدارة بذلك جاءت متوسطة. حرص أقسام الموارد الذاتية على توفير نظام للعلاوات الاستثنائية، حيث كشفت النتائج أن وجود مثل ذلك النظام جاء بدرجة متوسطة. ترسيخ ثقافة العمل بروح الفريق الواحد كحافز معنوي للوصول لمستويات الأداء المخطط لها بأقسام الموارد الذاتية بالمنشآت والحرص على أن يكون هناك تناسب بين قيمة الراتب وطبيعة الأعمال في أقسام الموارد الذاتية، حيث أوضحت النتائج أنه درجة التناسب بين الراتب وطبيعة الأعمال جاءت متوسطة.

الكلمات المفتاحية: الحوافز، أداء العاملين، صحة بحفر الباطن.

Abstract

The current study aimed to identify the impact of the application of the incentive system on the performance of employees in the departments of self-resources in the health of Hafr Al-Batin. The descriptive (survey) approach was used, the study personnel were all employees of the self-resources in the health department in Hafr Al-Batin, numbering 90 employees, The study tool was distributed electronically to all employees, of whom 75 responded, which represents 83.3% of the total study population. found that the most appropriate tool to achieve the objectives of this study is the "resolution." The study found that there is a clear effect of material incentives on the performance of employees in the self-resources department in the health department in Hafr Al-Batin Health, with a percentage of 39.9%. There is a clear effect of incentives. The morale on the performance of employees in the self-resources, at a rate of (40.8%). There is a clear effect of incentives on the performance of employees in Hafer al Batin, with a percentage of 32.4%. The study recommended that the administration pay attention to the departments of self-resources by granting collective incentives for their intertwined works, as the results showed that the degree to which the administration was doing this was medium. The self-resources departments were keen to provide a system for exceptional bonuses, as the results revealed that the existence of such a system was moderate. establishing a culture of teamwork as a moral incentive to reach the planned levels of performance. Ensure that there is a proportionality between the value of the salary and the nature of the work in the self-resources departments, the degree of proportionality between the salary and the nature of the work was medium.

Keywords: *incentives, employee performance, health of Hafar Al-Batin*

المقدمة

إن نجاح الدول في تحقيق أهدافها وتطلعاتها يرتبط بقدرة مؤسساتها على إنجاز المهام الموكلة لها على أحسن وجه وعلى قدرة تلك المؤسسات على استكشاف العناصر المترتبة على الأداء البشري من حيث الكفاءة والإنتاجية الأمر الذي ينعكس أثره على الفعالية الكلية للمنظمة.

تلعب الحوافز دورة فعالاً وهاماً في إنتاجية العاملين، وتتبع أهمية الحوافز من حاجة الفرد إلى الاعتراف بأهمية ما يقوم به من مجهودات وانجازات، فتقدير الغير لذلك الجهد عن طريق الحوافز، يعتبر من الأمور المهمة التي تساهم في إشباع مجموعة الحاجات الأساسية المتفاعلة في نفس الفرد. وتتبع أهمية الحوافز من أهمية زيادة الإنتاجية بالمؤسسة وتحقيق رضا الأفراد العاملين بها، وكلما زادت درجة رضا العاملين كلما زاد حماسهم تجاه العمل وبذلوا أقصى جهدهم في زيادته وتعتبر الحوافز أداة من أنجح الأدوات التي تستخدمها المنظمة لدفع عاملها نحو العمل بحماسة وهمة تحقيقاً لأهدافها، وبالتالي لا بد لها من الاهتمام بها كأداة فاعلة لتحقيق أهدافها التنظيمية وإن كان الأجر يتكامل مع الحافز في إشباع حاجات العاملين، فإن الأجر يعتبر الحافز الأول للعمل وبهما معا تتحقق الدافعية ويقدر إشباعها يأتي العمل، وبالتالي فالحافز هام وأساسي لدفع العمل. ونجد المنظمات تتنافس في تقديم الحافز الذي يدفع لرضا العاملين، وها الحافز بشقيه المادي (النقدي والمعنوي) هام من حيث يعتبر أداة لرفع كفاءة العاملين وتفجير قدراتهم وطاقاتهم، كما أنه يؤدي للاستقرار النفسي للعاملين، وبالتالي يرفع قدرتهم على التركيز في العمل، كما أنه يؤدي إلى خلق روح الإبداع فيهم والتطوير وتتبع أهميته أيضاً من اعتباره أداة لتحقيق الرضا للعاملين. (كردي 2010)

مشكلة البحث

يعتبر أداء العاملين وعدم معرفة السبب في التقصير في الاداء الوظيفي من قبلهم للمهام التي توكل إليهم من قبل الرؤساء هي مشكلة بحد ذاتها، وبالتالي لا يمكن الاستغناء عن اولئك العاملين اصحاب الأداء المتدني أو السيئ. يتجه المدراء إلى ايجاد اساليب تحفيزية مادية من اجل التخلص والقضاء على هذا الأداء المتدني أو السيئ الذي لا يتناسب مع طبيعة القطاع الصحي لارتباطه بحياة الإنسان وتوقعات العمل والتي تؤثر على جودة الانتاج والخدمات التي تقدم للمواطنين والتي لا تتناسب مع احتياجاتهم و رغباتهم التي يبحثون عنها. ومن هنا تظهر مشكلة البحث في الإجابة على التساؤل التالي:

ما أثر تطبيق نظام الحوافز على أداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن؟

ويتفرع منه التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما هو واقع الحوافز المادية بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن؟
2. ما هي أنواع الحوافز المادية بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن؟
3. ما أثر الحوافز على أداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن؟

أهمية البحث

ترجع أهمية البحث العلمية إلى:

أ- الأهمية العلمية:

1. هذه الدراسة تعتبر من أوائل الدراسات والتي تتناول أثر الحوافز المادية على أداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن. (على حد علم الباحث).
2. تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية نظام الحوافز وفاعليته في رفع كفاءات العاملين وتحسين أدائهم في المنشآت الصحية في حفر الباطن.
3. إعطاء الفرصة لمزيد من الباحثين بإجراء المزيد من الدراسات التي تتناول أثر الحوافز المادية على الأداء بالقطاع الصحي وغيره من القطاعات الخدمية.

ب- الأهمية العملية:

تتلخص الأهمية العملية في التالي:

1. تتبع أهمية هذه الدراسة من اهتمام صحة منطقة حفر الباطن بالعاملين لديها بأقسام الموارد الذاتية إذ أن في إيجاد نظام حوافز فعال لديها ما يرفع من مستوى أداء العاملين ويزيد من انتماء الأفراد ويقلل من دوران العمل، والتعرف على أنسب الحوافز المادية التي تفي بحاجة العاملين بالقطاع الصحي عامة وأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن على وجه الخصوص.
2. تكمن أهمية هذه الدراسة أيضا في أنها تتناول شريحة معينة من العاملين في القطاع الصحي لذا فإن سرعة تأثير العاملين بالتغيرات البيئية ومنها الحوافز المادية المتبعة في القطاع الصحي له أثر فعال في تحسين الإنتاجية ورفع مستوى أداء العمل.
3. تتبع أهمية الدراسة من كونها ستقدم نتائج وتوصيات إلى متخذي القرارات في القطاع الصحي تساعدهم في اتخاذ قرارات فعالة من شأنها رفع نظام الحوافز المتبع وبالتالي تحفيز أداء العاملين الأمر الذي سيسهم في رفع كفاءة القطاع الصحي وتحسين مستوى الخدمات المقدمة.

أهداف البحث

1. التعرف على واقع الحوافز بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن.
2. التعرف على أنواع الحوافز بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن.
3. إبراز طبيعة العلاقة بين الحوافز وأداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن.

4. التعرف على أثر تطبيق نظام الحوافز على أداء العاملين (تحسين الأداء، سرعة إنجاز الأعمال، دقة إنجاز الأعمال) بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن؟

فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية:

لا يوجد أثر لتطبيق نظام الحوافز على أداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن.

ويشتق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

لا يوجد أثر لتطبيق نظام الحوافز المادية على تحسين الأداء بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن .

لا يوجد أثر لتطبيق نظام الحوافز المعنوية على تحسين الأداء بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن.

حدود البحث:

تتحدد الدراسة الحالية بالحدود التالية:

الحدود الموضوعية:

ستركز الدراسة على دراسة أثر الحوافز على أداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن.

الحدود البشرية:

العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن

الحدود المكانية:

سوف يتم إجراء الدراسة في المنشآت الصحية بحفر الباطن

الحدود الزمنية:

سوف تجرى الدراسة خلال العام الدراسي 1443هـ/2022م.

الدراسات السابقة

دراسة (القضاة، 2017). بعنوان: الحوافز المادية والمعنوية وأثرها على أداء العاملين: دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في العاصمة عمان.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الحوافر المادية والمعنوية وأثرها على أداء العاملين، في المستشفيات الخاصة في العاصمة عمان، تمثلت عينة الدراسة الملائمة لإجراء التحليل الإحصائي (120) استبانة، كما وقام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة وأغراضها، وتمثلت أبرز نتائج الدراسة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوافز (المادية والمعنوية) على الأداء لدى العاملين في المستشفيات الخاصة في الأردن، وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات كان من أبرزها وضع سياسات واستراتيجيات تزيد من فاعلية الحوافز، وكذلك ضرورة استخدام نظام حوافز قادرة على تلبية احتياجات العاملين.

دراسة (سليمان، 2017). بعنوان: أثر الحوافز على أداء العاملين: التطبيق على شركة سكر كنانة.

إن الهدف الأساسي لهذا البحث هو دراسة أثر الحوافز على أداء العاملين، دراسة حالة شركة سكر كنانة، للعام 2017، واختبار صحة الفروض المتمثلة في: -توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المعنوية وأداء العاملين. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المادية وأداء العاملين. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المادية وأداء العاملين. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز وأداء العاملين. وتصلت الدراسة إلى النتائج التالية: الشركة في سياستها الخاصة -بالاختيار التعيين أفردت حيزاً للعنصر النسائي في الوظائف التي تلائم مقدراتها وخصائصها وإن كان عددهن أقل من الرجال. تعتمد الشركة في سياساتها التشغيلية على حملة الشهادات الجامعية ويعزى ذلك للتطور والتقدم التكنولوجي والذي يتطلب كادر وظيفي يتناسب مع هذا التقدم. يتم منح الحوافز المادية للعاملين في شركة سكر كنانة وفقاً للجهد الذي يبذلونه. يتم منح الحوافز المعنوية للعاملين في شركة سكر كنانة وفقاً لما يتناسب مع متطلبات أدائهم. يلتزم العاملون في شركة سكر كنانة بالتعليمات الصادرة من الرئيس المباشر. لدى الإدارة العليا قناعة بأهمية وضع برامج التحفيز ضمن الخطة الاستراتيجية للشركة. اختتمت الدراسة بتوصيات مرتبطة ومتعلقة بنتائج البحث متمثلة في: يجب أن تتوافق حاجات ورغبات العاملين المختلفة في الشركة مع نظام الحوافز المطبق. ضرورة مراعاة عنصر الفورية في صرف المكافآت وعدم تأخير الصرف ضماناً لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، بجانب مراعاة العدالة في صرف هذه المكافآت وتشمل العدالة هنا المقدار والنوع والتوقيت. ضرورة إسهام الإدارة في رفع الروح المعنوية للموظفين من خلال زيادة الحوافز المادية والمعنوية وربط الحوافز الممنوحة بقدر الجهود المبذولة. عدم التوسع في استخدام الحوافز السلبية المتمثلة بالعقاب المادي والنقدي والعقاب المعنوي في الشركة إلا في حالات الضرورة لما لها من أثر سلبي على أداء العاملين ورضاهم الوظيفي.

دراسة (الشريم, 2017). بعنوان: أثر الحوافز المعنوية والمادية في رفع مستوى الأداء واستمراره في كلية الشريعة والدراسات الإسلامية بجامعة القصيم

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أهم الحوافز المعنوية والمادية التي تقدمها كلية الشريعة والدراسات الإسلامية بجامعة القصيم لأعضاء هيئة التدريس والموظفين، وكذلك إلى تقييم مدى تأثير الحوافز والحوافز التي تقدمها الكلية على تحسين مستوى الأداء واستمراره، ثم تقديم مقترحات لتطوير نظام الحوافز من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الكلية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي في الدراسة الحالية، مستخدماً استبانة من إعدادة للتعرف على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس والموظفين نحو الحوافز المقدمة في الكلية، وقد تم تطبيق الاستبانة على عينة مكونة من (102) فرداً من أعضاء هيئة التدريس والموظفين في الكلية. وقد أظهرت النتائج أن أفراد الدراسة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين يوافقون بأن مستوى الحوافز المقدمة لهم في الكلية بدرجة (كبيرة) وبلغ المتوسط الحسابي (3.42)، وأن أفراد الدراسة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين يوافقون حول أثر الحوافز على تحسين الأداء بدرجة (كبيرة) بمتوسط حسابي بلغ (3.89)، كما أن أفراد الدراسة يوافقون حول مقترحات تطوير نظام الحوافز في الكلية بدرجة (كبيرة) بمتوسط حسابي بلغ (3.96)، كما أظهرت النتائج أنه لا توجد دلالة إحصائية للفروق بين استجابات أفراد الدراسة حول أي من محاورها تعزي للمسمى الوظيفي أو لسنوات الخبرة في الكلية. وتوصي الدراسة باستمرارية الحوافز الحالية في الكلية، والعمل على إيجاد حوافز جديدة فردية وجماعية، والموازنة بين الحوافز المادية والمعنوية المقدمة لأعضاء هيئة التدريس والموظفين والأقسام والوحدات التابعة للكلية. كما توصي الدراسة عمادة الكلية بإطلاق مزيد من الجوائز الفردية السنوية في الكلية على غرار جائزة القسم المتميز، كأن تكون جائزة الموظف المتميز، جائزة عضو هيئة التدريس المتميز.

دراسة (القضاة, 2018). بعنوان: أثر الحوافز على كفاءة أداء الكوادر البشرية الصحية العاملة في المستشفى الإسلامي: دراسة مقارنة.

تتبع أهمية هذه الدراسة في كونها تبحث في أثر الحوافز على أداء العاملين واهتمام الإدارات في إيجاد نظام حوافز فعال لديها الأمر الذي يؤدي إلى رفع مستوى الأداء لدى العاملين ويزيد من الانتماء لديهم تجاه المنظمة ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات. وقد طبقت هذه الدراسة على عينة عشوائية مكونة من 200 موظف عامل في المستشفى الإسلامي (عمان) وقد استخدم أسلوب الانحدار الخطي والارتباط لمعرفة أثر المتغيرات المستقلة في المتغيرات التابعة وقد وصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها أنه لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين تطبيق نظام الحوافز وتحسين الأداء. كذلك فقد أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين تطبيق نظام الحوافز وسرعة إنجاز الأعمال. وقد وصلت الدراسة الى عدد من التوصيات أهمها أهمية ضرورة مشاركة الموظفين لإدارة المستشفى في وضع الخطط المستقبلية واستراتيجيات العمل.

دراسة (طلافة، 2018). بعنوان: مدى فاعلية نظام الحوافز في وزارة الصحة وأثره في تحسين الأداء.

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف مدى فاعلية نظام الحوافز في وزارة الصحة، وأثرها في تحسين الأداء، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في وزارة المالية في الأردن من فئة رئيس قسم وأعلى. أما عينة الدراسة فتكونت من (39) مستجيباً. وقد أظهرت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة (نظام الحوافز) والمتغير التابع (تحسين الأداء) في وزارة الصحة الأردنية، وقدمت الدراسة عدداً من التوصيات منها اتباع أسلوب علمي سليم لوضع الحوافز، وذلك من خلال تشكيل لجان متخصصة مسؤولة عن تنظيم الوسائل والأنظمة اللازمة لتحفيز العاملين. وأن يكون للعاملين دور في عملية تقدير الحوافز، بحيث يكون لهم ممثل ينوب عنهم لإيصال آرائهم ورغباتهم بغرض أخذها بعين الاعتبار.

دراسة (التميمي، 2019). بعنوان: الحوافز المادية وأثرها في رفع مستوى الأداء واستمراره لقائدات مدارس التعليم العام من وجهة نظر قائدات مدارس حوطة بني تميم والحريق.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الحوافز المادية التي تقدم إلى قائدات مدارس التعليم العام بمحافظة حوطة بني تميم والحريق وأثرها في رفع مستوى الأداء واستمراره لديهم، ولتحقيق هدف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وقامت بإعداد استبيان وتوزيعها على كامل مجتمع الدراسة البالغ (30) قائدة مدرسية من مدارس التعليم العام بمحافظة حوطة بني تميم والحريق، وبلغت العينة النهائية (26) قائدة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الحوافز المادية التي تقدم إلى قائدات المدارس بمحافظة حوطة بني تميم والحريق كانت بدرجة ضعيفة، كما اتضح أن قائدات الحوافز مدارس محافظة حوطة بني تميم والحريق يرون أن الحوافز المادية تؤثر على الأداء بدرجة عالية، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الحوافز المادية المقدمة وأثرها على أدا قائدات مدارس المرحلة المتوسطة تعزى لاختلاف (المرحلة التعليمية، سنوات الخبرة)، وفي ضوء هذه النتائج قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها: تحسين وتطوير نظام الحوافز والترقيات من الناحية المادية والمعنوية، وأن يراعي كفايات وقدرات العاملين المهنية والتطويرية والابتكارية، وتشجيع المبدعين منهم على الاستمرار في العمل المبدع الذي سيساعد على تطوير أدائهم، العمل على تفعيل المكافآت والحوافز المادية كذلك، كونها تثير حماس ونشاط مجموعة من الأفراد، مع ضرورة ربطها بالأداء، فلا بد من تفعيلها وزيادتها بشكل أكبر لتتلاءم مع الغلاء المعيشي المتزايد، وتناسب تطلعات العاملين.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

يتناول هذا الفصل إيضاحاً لمنهج الدراسة المتبع، وكذلك تحديد مجتمع الدراسة، ووصف خصائص أفراد عينة الدراسة، ثم عرضاً لكيفية بناء أداة الدراسة والتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة)، وأساليب المعالجة الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات الإحصائية.

منهج الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي (المسحي)، والذي يتلاءم مع طبيعتها ويتوافق مع أهدافها، وفيه " يتم استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها " (العساف، 2012، 179)، وهو " يعتمد على دراسة الواقع ويهتم بوصف الظاهرة وصفاً دقيقاً ويُعبّر عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، وأما التعبير الكمي فيُعطي وصفاً رقمياً يوضح مقدار الظاهرة وحجمها " (عبيدات وآخرون، 2012، 180).

مجتمع الدراسة

يتكون أفراد الدراسة من جميع موظفي الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن والبالغ عددهم (90) موظف، وقد قام الباحث بتوزيع أداة الدراسة إلكترونياً على جميع الموظفين، استجاب منهم (75) موظف وهو ما يمثل (83.3%) من إجمالي مجتمع الدراسة.

خصائص أفراد الدراسة

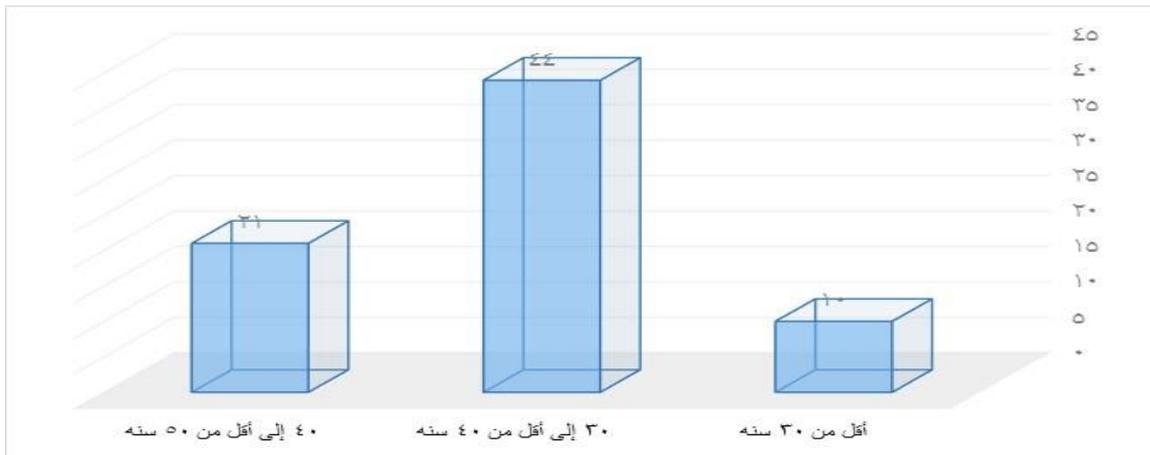
يتصف أفراد عينة الدراسة بعدد من الخصائص الاجتماعية والوظيفية كما يلي:

1- العمر

جدول رقم (1) توزيع أفراد الدراسة وفقاً للعمر

النسبة المئوية	التكرارات	العمر
13.3	10	أقل من 30 سنة
58.7	44	30 إلى أقل من 40 سنة
28.0	21	40 إلى أقل من 50 سنة
100.0	75	الإجمالي

يوضح الجدول رقم (1) توزيع أفراد الدارة وفقاً لمتغير العمر، حيث أن ما يزيد على نصف الموظفين عمرهم بين (30 إلى أقل من 40 سنة) بواقع (44) موظف وبنسبة (58.7%)، في حين أن هناك (21) موظف بنسبة (28.0%) عمرهم بين (40 إلى أقل من 50 سنة)، وفي الأخير فإن هناك (10) موظفين بنسبة (13.3%) عمرهم أقل من (30) سنة.



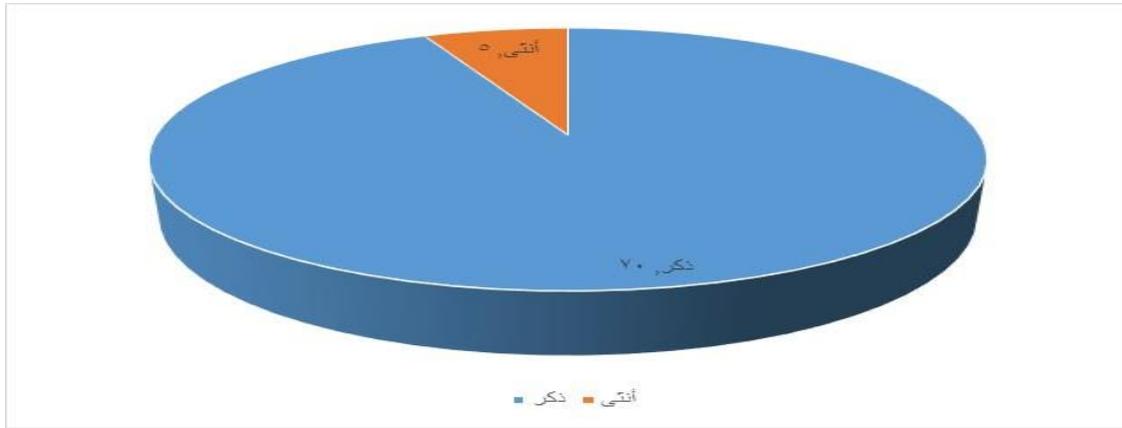
شكل رقم (1) توزيع أفراد الدراسة وفقاً للعمر

2- الجنس

جدول رقم (2) توزيع أفراد الدراسة وفقاً للجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
93.3	70	ذكر
6.7	5	أنثى
100.0	75	الإجمالي

يتضح من خلال الجدول رقم (2) أن النسبة الأكبر من أفراد الدراسة من الذكور بتكرار (70) موظف ونسبة (93.3%)، في حين أن هناك (5) من أفراد الدراسة بنسبة (6.7%) من الإناث.



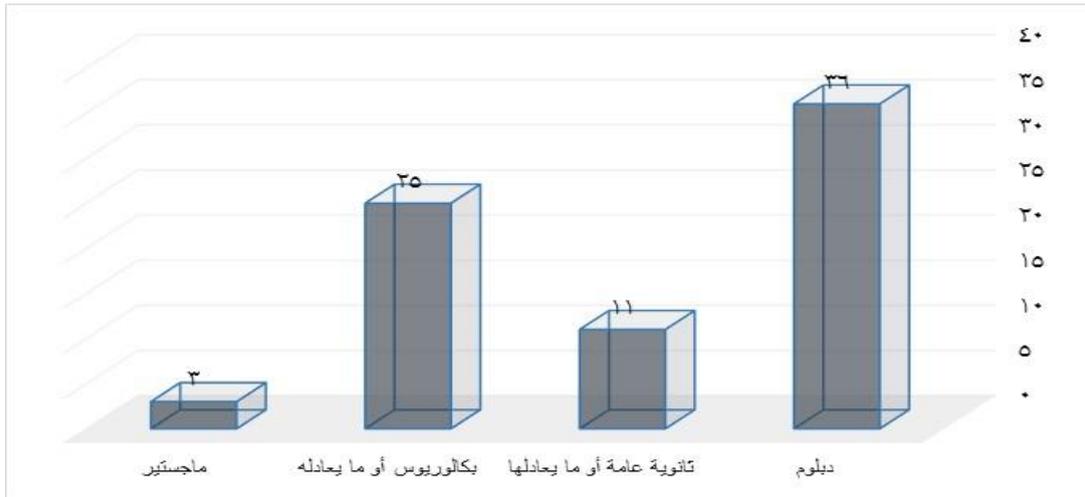
شكل رقم (2) توزيع أفراد الدراسة وفقاً للجنس

3- المستوى التعليمي

جدول رقم (3) توزيع أفراد الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
48.0	36	دبلوم
14.7	11	ثانوية عامة أو ما يعادلها
33.3	25	بكالوريوس أو ما يعادله
4.0	3	ماجستير
100.0	75	الإجمالي

يوضح الجدول رقم (3) توزيع أفراد الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي، حيث أن ما يقارب من نصف أفراد الدراسة مستواهم التعليمي دبلوم بتكرار (36) موظف وبنسبة (48.0%)، في حين أن هناك (25) موظف بنسبة (33.3%) مستواهم التعليمي بكالوريوس أو ما يعادله، كما أن هناك (11) موظف بنسبة (14.7%) مستواهم التعليمي ثانوية عامة أو ما يعادلها، وفي الأخير فإن هناك (3) من أفراد الدراسة بنسبة (4.0%) مستواهم التعليمي ماجستير.



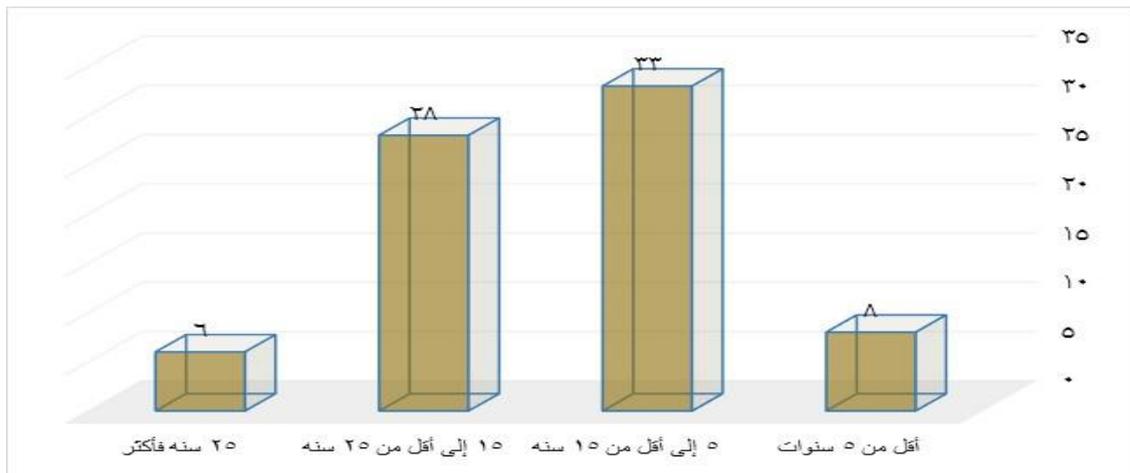
شكل رقم (3) توزيع أفراد الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي

4- سنوات الخبرة

جدول رقم (4) توزيع أفراد الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرارات	سنوات الخبرة
10.7	8	أقل من 5 سنوات
44.0	33	5 إلى أقل من 15 سنة
37.3	28	15 إلى أقل من 25 سنة
8.0	6	25 سنة فأكثر
100.0	75	الإجمالي

يتضح من خلال الجدول رقم (4) أن هناك (33) من أفراد الدراسة بنسبة (44.0%) خبرتهم بين (5 إلى أقل من 15 سنة)، كما أن هناك (28) من أفراد الدراسة بنسبة (37.3%) خبرتهم بين (15 إلى أقل من 25 سنة)، وهناك (8) من أفراد الدراسة بنسبة (10.7%) خبرتهم أقل من (5) سنوات، وفي الأخير فإن هناك (6) من أفراد الدراسة بنسبة (8.0%) خبرتهم (25) سنة فأكثر.



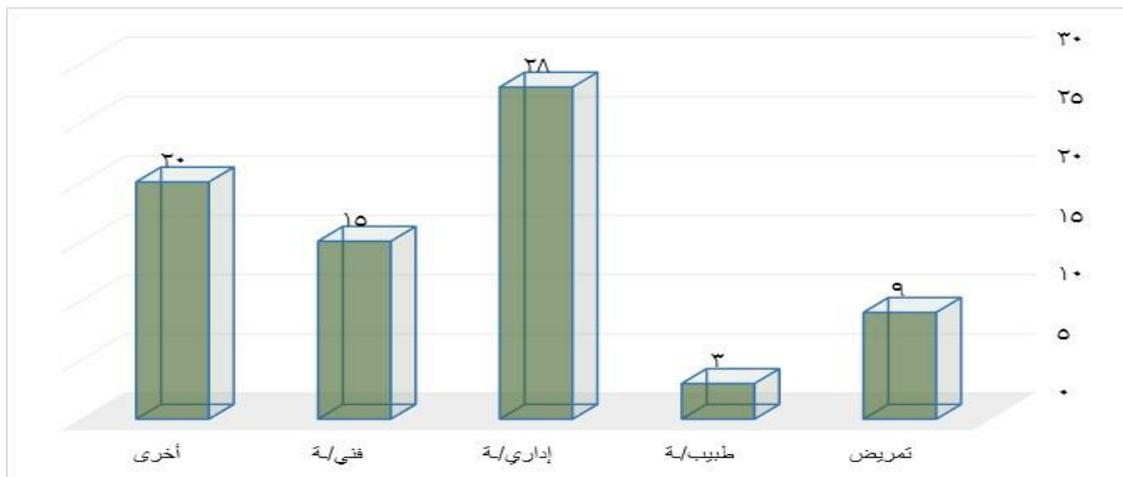
جدول رقم (4) توزيع أفراد الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة

5- الوظيفة

جدول رقم (5) توزيع أفراد الدراسة وفقاً للوظيفة

النسبة المئوية	التكرارات	الوظيفة
12.0	9	تمريض
4.0	3	طبيب/ة
37.3	28	إداري/ة
20.0	15	فني/ة
26.7	20	أخرى
100.0	75	الإجمالي

يوضح الجدول رقم (5) توزيع أفراد الدراسة وفقاً للوظيفة، حيث أن هناك (28) من أفراد الدراسة بنسبة (37.3%) وظيفتهم إداري/ة، في حين أن هناك (20) من أفراد الدراسة بنسبة (26.7%) وظيفتهم أخرى، كما أن هناك (15) من أفراد الدراسة بنسبة (20.0%) وظيفتهم فني/ة، إضافة إلى ما سبق فإن هناك (9) من أفراد الدراسة بنسبة (12.0%) وظيفتهم تمريض، وفي الأخير فإن هناك (3) من أفراد الدراسة بنسبة (4.0%) وظيفتهم طبيب/ة.



شكل رقم (5) توزيع أفراد الدراسة وفقاً للوظيفة

أداة الدراسة

بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجد الباحث أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة"، وقد تم بناء أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بضغوط العمل وأثرها على الأداء، ولقد تكونت أداة الدراسة في صورتها النهائية من قسمين:

القسم الأول: وهو يتناول البيانات الأولية الخاصة بأفراد عينة الدراسة مثل: العمر، النوع، المستوى التعليمي، الخبرة، الوظيفة.

القسم الثاني: وهو يتكون من (24) عبارة، مقسمة على ثلاثة محاور كما يلي:

– **المحور الأول:** يتناول الحوافز المادية/المالية بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن، وهو يتكون من (8) عبارات.

– **المحور الثاني:** يتناول الحوافز المعنوية بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن، وهو يتكون من (8) عبارات.

– **المحور الثالث:** يتناول أثر الحوافز على أداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن، وهو يتكون من (8) عبارات.

وطلبت الباحثة من أفراد الدراسة الإجابة عن كل عبارة بوضع علامة (√) أمام أحد الخيارات التالية:

5- موافق بشدة 4- موافق 3- محايد 2- غير موافق 1- غير موافق بشدة

ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (5-4=1)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (4/5=0.80)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يتضح من خلال الجدول رقم (6):

جدول رقم (6) تحديد فئات المقياس المتدرج الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5.0 – 4.21	4.20 – 3.41	3.41 – 2.61	2.60 – 1.81	1.80 – 1

صدق أداة الدراسة

صدق الأداة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف، 2012: 429)، كما يُقصد بالصدق "شمول أداة الدراسة لكل العناصر التي يجب أن تحتويها الدراسة من ناحية، وكذلك وضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومه لمن يستخدمها" (عبيدات وآخرون 2012: 179)، ولقد قام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة من خلال ما يأتي:

أولاً: الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق المحكمين):

بعد الانتهاء من بناء أداة الدراسة والتي تتناول "أثر تطبيق نظام الحوافز على أداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن"، تم عرضها على عدد من المحكمين وذلك للاسترشاد بأرائهم، وقد طلب من المحكمين مشكورين إبداء الرأي حول مدى وضوح العبارات ومدى ملائمتها لما وضعت لأجله، ومدى مناسبة العبارات للمحور الذي تنتمي إليه، مع وضع التعديلات والاقتراحات التي يمكن من خلالها تطوير أداة الدراسة، وبناء على التعديلات والاقتراحات التي أبداها المحكمون، قام الباحث بإجراء التعديلات اللازمة التي اتفق عليها غالبية المحكمين، من تعديل بعض العبارات وحذف عبارات أخرى، حتى أصبحت الاستبانة في صورته النهائية.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قام الباحث بتطبيقها ميدانياً، وعلى بيانات العينة قام الباحث بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات أداة الدراسة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة كما توضح ذلك الجداول التالية.

جدول رقم (7) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات (أثر تطبيق نظام الحوافز على أداء العاملين

بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن) بالدرجة الكلية لكل محور

أثر الحوافز على أداء العاملين		الحوافز المعنوية		الحوافز المادية/المالية	
معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة
**0.716	1	**0.725	1	**0.631	1
**0.508	2	**0.574	2	**0.601	2
**0.698	3	**0.602	3	**0.749	3

أثر الحوافز على أداء العاملين		الحوافز المعنوية		الحوافز المادية/المالية	
معامل الارتباط	العبرة	معامل الارتباط	العبرة	معامل الارتباط	العبرة
**0.733	4	**0.847	4	**0.757	4
**0.754	5	**0.810	5	**0.589	5
**0.665	6	**0.806	6	**0.738	6
**0.641	7	**0.846	7	**0.644	7
**0.591	8	**0.784	8	**0.806	8

** دال عند مستوى (0.01)

جدول رقم (8) معاملات ارتباط بيرسون لمحاور الدراسة بالدرجة الكلية للأداة

معامل الارتباط	العبرة
**0.866	الحوافز المادية/المالية
**0.878	الحوافز المعنوية
**0.577	أثر الحوافز على أداء العاملين

** دال عند مستوى (0.01)

يتضح من خلال الجدولين رقم (7، 8) أن جميع العبارات والمحاور دالة عند مستوى (0.01)، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط للأبعاد بين (0.577، 0.878)، وهذا يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية.

ثبات أداة الدراسة:

ثبات الأداة يعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات مختلفة (العساف، 2012: ص430)، وقد قام الباحث بقياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ثبات (الفا كرونباخ) والجدول رقم (9) يوضح معامل الثبات لمحاور أداة الدراسة وذلك كما يلي:

جدول رقم (9) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

م	المحور	عدد العبارات	معامل الثبات
1	الحوافز المادية/ المالية	8	0.917
2	الحوافز المعنوية	8	0.949
3	أثر الحوافز على أداء العاملين	8	0.912
	الثبات الكلي	24	0.938

يوضح الجدول رقم (9) أن استبانة الدراسة يتمتع بثبات مقبول إحصائياً، حيث بلغت قيمة معامل الثبات الكلية (ألفا) (0.938) وهي درجة ثبات عالية، كما تراوحت معاملات ثبات أداة الدراسة ما بين (0.912، 0.949)، وهي معاملات ثبات مرتفعة يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية.

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 الرئيسية (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 الرئيسية عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.
6. تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) للتعرف على أثر الحوافز على أداء العاملين.

خلاصة لأهم نتائج الدراسة وتوصياتها

يشمل هذا الفصل على عرض لأبرز النتائج التي تم التوصل إليها ومن ثم التوصيات المقترحة في ضوء تلك النتائج.

أولاً: خلاصة الدراسة:

احتوت الدراسة على خمسة فصول بالإضافة إلى المراجع والملاحق، وتناول الفصل الأول كمدخل للدراسة مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها، والتساؤلات التي تجيب عنها، وأهم المصطلحات التي استخدمها الباحث في دراسته.

وتناول الباحث في هذا الفصل مفاهيم الدراسة وحدد أهداف دراسته، والتي تمثلت في التعرف على أثر تطبيق نظام الحوافز على أداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن، ولتحقيق هدف الدراسة الرئيسي والأهداف الفرعية سعت الدراسة إلى الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما هو واقع الحوافز المادية بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن؟
- ما هي أنواع الحوافز المادية بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن؟
- ما أثر الحوافز على أداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن؟

أما الفصل الثاني فقد ناقش الإطار النظري للدراسة كما اشتمل على الدراسات السابقة للدراسة وقام الباحث بالتعقيب عليها.

وتناول الفصل الثالث منهجية الدراسة وإجراءاتها، وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وأوضح الباحث مجتمع الدراسة المستهدف والمتمثل في جميع موظفو الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن، أما عينة الدراسة فقد بلغت (75) موظف من الموظفين بالموارد الذاتية بصحة حفر الباطن ، وهو ما يمثل (83.3%) من إجمالي مجتمع الدراسة، وبين الباحث في هذا الفصل كيفية إعداد أداة الدراسة (الاستبانة)، وأوضح الباحث بعد ذلك إجراءات صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) بعرضها في صورتها الأولية على المشرف ومجموعة من المحكمين وفي ضوء آرائهم قام الباحث بتطبيق أداة دراسته، وحدد الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة.

أما الفصل الرابع فقد تناول عرض وتحليل نتائج الدراسة متناولاً الإجابة على أسئلتها ومناقشة نتائجها، وربطها مع نتائج الدراسات السابقة، وفي الفصل الخامس من هذه الدراسة قام الباحث بتلخيص الدراسة، وعرض أهم نتائجها، واقتراح أبرز توصياتها.

ثانياً: نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج نوجزها فيما يلي:

1. أن واقع الحوافز المادية بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن جاء بدرجة متوسطة، وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة بحيادية على كل من (قيام الإدارة بمنح حوافز جماعية للأعمال المتداخلة، وكذلك أن أقسام الموارد الذاتية توفر نظاماً للعلوات الاستثنائية، إضافة إلى أن قيمة الراتب تتناسب مع طبيعة الأعمال في أقسام الموارد الذاتية).
2. أن واقع الحوافز المعنوية بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن جاء بدرجة عالية، وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة على كل من (شعور العاملين بالتقدير والاحترام من الرؤساء، وكذلك أنه يتم شكر العاملين الأفضل أداءً بإدارة أقسام الموارد الذاتية، إضافة إلى أن إدارة أقسام الموارد الذاتية تمنح شهادات التقدير لذوي الأداء الجيد).
3. أن واقع الحوافز المقدمة بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن جاءت عالية، حيث تأتي الحوافز المعنوية بالمرتبة الأولى يليها الحوافز المادية.
4. أن هناك موافقة بشدة بين أفراد الدراسة على أثر الحوافز على أداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن، وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة بشدة على كل من (أن المكافآت التشجيعية تساهم في زيادة الإنتاجية، وكذلك أن للحوافز دور كبير في الحد من الغياب والتأخر داخل العمل، وأن أنظمة الحوافز تشجع العاملين على الإبداع).
5. أن هناك تأثيراً واضحاً للحوافز المادية على أداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن، بنسبة (39.9%)، وباقي النسبة تعود لعوامل أخرى.
6. أن هناك تأثيراً واضحاً للحوافز المعنوية على أداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن، بنسبة (40.8%)، وباقي النسبة تعود لعوامل أخرى.
7. أن هناك تأثيراً واضحاً للحوافز على أداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن، بنسبة (32.4%)، وباقي النسبة تعود لعوامل أخرى.

ثالثاً: توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها يوصي الباحث بما يلي:

1. اهتمام الإدارة بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن بمنح حوافز جماعية للأعمال المتداخلة، حيث بينت النتائج أن درجة قيام الإدارة بذلك جاءت متوسطة.
2. حرص أقسام الموارد الذاتية على توفير نظام للعلاوات الاستثنائية، حيث كشفت النتائج أن وجود مثل ذلك النظام جاء بدرجة متوسطة.
3. ترسيخ ثقافة العمل بروح الفريق الواحد كحافز معنوي للوصول لمستويات الأداء المخطط لها بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن.
4. الحرص على أن يكون هناك تناسب بين قيمة الراتب وطبيعة الأعمال في أقسام الموارد الذاتية، حيث أوضحت النتائج أنه درجة التناسب بين الراتب وطبيعة الأعمال جاءت متوسطة.
5. التأكيد على أن هناك هناك تناسب كبير بين الراتب الذي يحصل عليه الموظف وحجم العمل الذي يقوم به، حيث بينت النتائج أن درجة التناسب بين الراتب وحجم العمل متوسطة.
6. اهتمام إدارة أقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن بضرورة إقامة حفلات التكريم للمتميزين والمتقاعدين بما يساهم في زيادة ولائهم للمؤسسة، وبالتالي زيادة معدلات أدائهم.
7. الاهتمام الكبير بوضع نظام جيد للحوافز يلبي رغبات الموظفين، حيث بينت النتائج الترابط الكبير بين الحوافز (المادية - المعنوية) ومستويات الأداء لديهم.

رابعاً: مقترحات الدراسة

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها يقدم الباحث بعض المقترحات لدراسات مستقبلية، وذلك على النحو التالي:

1. إجراء دراسة تتناول أثر تطبيق نظام الحوافز على أداء العاملين بمناطق أخرى وأقسام أخرى.
2. إجراء دراسة تتناول أثر تطبيق نظام الحوافز على الرضا الوظيفي بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن.
3. إجراء دراسة تتناول تطبيق نظام الحوافز وعلاقتها بالولاء التنظيمي بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن.
4. إجراء دراسة تتناول أثر تطبيق نظام الحوافز على الالتزام الوظيفي بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن.

المراجع

- سليمان، الهادي. (2017). أثر الحوافز على أداء العاملين: التطبيق على شركة سكر كنانة. مجلة النيل الأبيض للدراسات والبحوث: جامعة النيل الأبيض للعلوم والتكنولوجيا، ع10، 10 - 34.
- الشريم، أحمد علي محمد. (2017). أثر الحوافز المعنوية والمادية في رفع مستوى الأداء واستمراره في كلية الشريعة والدراسات الإسلامية بجامعة القصيم. المجلة التربوية الدولية المتخصصة: دار سمات للدراسات والأبحاث، مج6، ع6، 124 - 138.
- طلافة، أحمد ضيف الله علي. (2018). مدى فاعلية نظام الحوافز في وزارة الصحة وأثره في تحسين الأداء. الجنان: جامعة الجنان - مركز البحث العلمي، ع10، 11 - 37.
- القضاة، حسن صالح سليمان. (2017). الحوافز المادية والمعنوية وأثرها على أداء العاملين: دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في العاصمة عمان. مجلة الباحث: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ع17، 417 - 431.
- القضاة، حسن صالح سليمان. (2018). أثر الحوافز على كفاءة أداء الكوادر البشرية الصحية العاملة في المستشفى الإسلامي: دراسة مقارنة. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية: جامعة حلوان - كلية التجارة وإدارة الأعمال، مج32، ع2، 45 - 93.
- العساف، صالح. (2012). (المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. ط2. الرياض: دار الزهرة
- عبيدات، ذوقان؛ عبد الحق، كايد؛ عدس، عبد الرحمن. (2012). البحث العلمي مفهومه وأدواته، ط14، عمان، دار الفكر.
- احمد السيد كردي. 2010. الحافز وعلاقتة بالأداء الوظيفي
<https://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/129662>
- التميمي، نوره محمد. (2019). الحوافز المادية وأثرها في رفع مستوى الأداء واستمراره لقائدات مدارس التعليم العام من وجهة نظر قائدات مدارس حوطة بني تميم والحريق. مجلة العلوم التربوية والنفسية: المركز القومي للبحوث غزة، مج3، ع16، 56 - 83.