

The effect of moral material incentives on the job satisfaction of nurses in the Saudi health sector in government hospitals in the city of Riyadh

Ali Ahmed Jarrah

Sultan Musaed Al-Mutairi

Ali Abdo Al-Farsi

Farhan Tanf Al-Otaibi

Fadel Saleh Al-Muslim

Bassam Mujaab Al-Mutairi

Ibrahim Ismail Smaili

Zikra Muhammad Al-Fuhaid

Irada Complex for Mental Health || Riyadh || KSA

Abdul Rahman Abbas Al-Otaibi

Irada and Mental Health Hospital || Al-Kharj || KSA

Abstract: The study aimed to identify the reality of material and moral incentives, and the level of job satisfaction in the Saudi health sector in government hospitals in the city of Riyadh. The study sample included a number of nurses in government hospitals in the city of Riyadh, who numbered (281) individuals. The questionnaire was used as a tool for data collection, and the study reached a number of results, the most important of which is that the responses of the study members about the level of job satisfaction for workers in the Saudi health sector in government hospitals in Riyadh with a mean of (3.68), where the averages of their approval of the challenges ranged between (4.16 to 3.35).), which are averages located in the fourth and third category of the five-scale categories, which indicate (agree - neutral) on the study tool, and there are statistically significant differences, as it showed the presence of a positive statistically significant effect between material and moral incentives and job satisfaction for nurses in the Saudi health sector. in government hospitals in Riyadh. In light of the results, the study recommends that government hospitals in Riyadh should adopt the use of incentives in all its dimensions (material and moral) as they are an important element of stability, and given the direct or indirect increase in production and the result of job satisfaction. The administration of government hospitals in Riyadh must involve nurses in decision-making processes.

Keywords: Material Incentives - Moral Incentives - Job Satisfaction - Nurses - The Saudi Health Sector - Hospitals in Riyadh.

أثر الحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي للممرضين في القطاع الصحي
السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض

علي احمد جراح
سلطان مساعد المطيري

علي عبده الفارسي
فرحان طنف العتيبي
فاضل صالح المسلم
بسام معجب المطيري
ابراهيم اسماعيل صميلى
ذكرى محمد الفهيد

مجمع إرادة للصحة النفسية بالرياض || المملكة العربية السعودية

عبد الرحمن عباس العتيبي

مستشفى إرادة والصحة النفسية بالخرج || المملكة العربية السعودية

المستخلص: هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الحوافز المادية المعنوية، ومستوى الرضا الوظيفي في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، كما هدفت إلى التعرف على أثر الحوافز المادية المعنوية على الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على أهدافها، واشتملت عينة الدراسة على عدد من الممرضين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض والبالغ عددهم (281) فرداً. وقد استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن استجابات أفراد الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض بمتوسط حسابي (3.68)، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على التحديات ما بين (4.16 إلى 3.35) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة والثالثة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق- محايد) على أداة الدراسة، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية، كما بينت وجود أثر ذو دلالة إحصائية موجبة بين الحوافز المادية والمعنوي والرضا الوظيفي للممرضين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة أن تتبنى المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض استخدام الحوافز بأبعادها كافة (مادية ومعنوية) كونها عنصراً مهماً من عناصر الاستقرار، ونظراً لما يؤدي إليه من زيادة في الإنتاج مباشرة أو غير مباشرة ونتيجة تحقيق الرضا الوظيفي. ويجب على إدارة المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، إشراك الممرضين في عمليات صنع واتخاذ القرارات.

الكلمات المفتاحية: الحوافز المادية - الحوافز المعنوية - الرضا الوظيفي - الممرضين - القطاع الصحي السعودي - مستشفيات مدينة الرياض.

1-1 مقدمة

تعد الموارد البشرية ذو الكفاءة والمؤهلة عصب أي منظمة، ومحور بقائها وتقدمها وتميزها، فالعنصر البشري هو الوقود والمحرك الرئيسي لكافة إمكانيات وموارد المنظمة، فهو أساس تطوير وتقد المنظمات والقائم بعملية الإنتاج، لذا على المنظمات الاهتمام بالعنصر البشري، والعمل على تطويره بشكل مستمر، وتوفير البيئة الصالحة والمناسبة له لتساعده على زيادة إنتاجيته (عبيد، 2017، 208).

لذا تولي القيادة الإدارية اهتماماً كبيراً بالعاملين من خلال البحث في العوامل المؤثرة في كفاءة وإنتاجية العاملين، حيث يعد الرضا الوظيفي للعامل من أهم تلك العوامل المؤثرة على العاملين، لذا يسعى المسؤولون إلى توفير بيئة عمل مناسبة، وتوفير كافة الإمكانيات والاحتياجات التي تسهم في تحقيق الرضا لوظيفي لديهم وتحقيق رغباتهم واحتياجاتهم، وبالتالي كل ذلك يسهم في دفع سلوك العاملين في الاتجاه الذي يحقق أهداف المؤسسة (المؤمن، 2018، 114).

وإن للحوافز التأثير الأكبر العاملين، حيث تسهم في استثارة دافعية العامل نحو العمل وزيادة الأداء، مما يمكنها من توجيه سلوك العمال نحو تحقيق سياسات المؤسسات، فالحوافز تلعب دوراً كبيرة في تحفيز العاملين لرفع مستوى إدائهم وتحقيق الرضا الوظيفي لهم ومنحهم الاحساس بالارتياح للعمل داخل المنظمة، مما أدى إلى تركيز

المؤسسات على الجوانب التحفيزية سواء المادية أو المعنوية لدى العاملين ولزيادة رغبتهم وحماسهم في العمل بتلك المؤسسات، مما سينعكس فيما بعد بشكل أكثر إيجابية على الرضا والوظيفي لديهم، وبالتالي زيادة إنتاجية المنظمة، أي أن الحوافز لها دور أضافي تلعبه وهو تحقيق وتقوية التفاعل بين المنظمة والعاملين فيها من خلال دفعها للعنصر البشري للعمل بجدية أكبر لتحقيق أهداف المنظمة وتجنب العامل الاحساس بالإحباط وعدم الاهتمام من قبل إدارة المنظمة به (زباري، 2021، 2).

كما وتذكر مريومة (2016) أن الحوافز تسهم في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، فهي وإن كانت تعمل على رفع معنويات العاملين بالدرجة الأولى، فهي في المقابل تلبى رغباتهم، إذ تقوم الحوافز بدور فاعل حساس في دفع طاقات الأفراد، وتحريك قدراتهم، وخلق الدافع لديهم لتنمية مهاراتهم، وما يترتب عليه بصورة عامة من الموازنة بين متطلبات العمل وتلبية حاجات الأفراد في آن واحد، مما يؤدي إلى استمرار المؤسسات، وتنفيذ الأعمال فيها بكفاءة وفعالية. وبناءً على ما تقدم جاءت الدراسة للتعرف على أثر الحوافز المادية المعنوية على الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض.

2-1 مشكلة الدراسة

إن نجاح أي عمل يرتبط بشكل كبير في مدى تحقيق درجة عالية من الارتياح في العمل، حيث أن العاملين الأكثر رضاً يسهمون بشكل كبير في تحقيق مستويات عالية من الإنتاجية، فلقد استحوذ موضوع الرضا الوظيفي على اهتمام الباحثين والمهتمين بالعلوم الإدارية، لما له من تأثير فعال على وتطوير العمل وإنتاجيته، حيث يعد الرضا الوظيفي شعور ناتج عن عدد من المتغيرات المحيطة ببيئة العمل والمكونة له، ويعد مقياساً لاتجاهات العاملين تجاه أعمالهم (الشهري والشواورة، 2012، 1).

وتعد الحوافز هي من أهم العوامل الإدارية والمحرك الرئيسي لاستثارة الدافعية لدى الموظفين، وبالتالي فهي فالحوافز تعتبر العنصر الفاعل في مدى تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين وإشباع حاجاتهم ورغباتهم، لذا ركز العديد من المجالات الإدارية والبشرية على عملية تحفيز الموظفين حيث تسهم في منم الرضا وتلبية حاجاتهم التي تدفهم لبذل المزيد من الجهد والعطاء (النعيمي وصماري، 2021، 20).

وتؤكد دراسة عباس ويونس (2010) أنه يعد نظام الحوافز حجر الأساس في تطوير مؤسسات القطاع الصحي، وذلك لتأثيرها البالغ على الأفراد، حيث يوجد علاقة ارتباطية قوية بين الحوافز والرضا الوظيفي، كما أكدت دراسة النعيمي وصماري (2021) على وجود تأثير إيجابي مباشر للحوافز المادية والمعنوية على تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين، حيث أن الاهتمام بمنح الحوافز من خلال اتباع سياسة تحفيزية، سينعكس على الرضا الوظيفي للموظفين، وبالتالي سينعكس على معارف وقدرات الموظفين الوظيفية أثناء العمل، مما يحقق أهداف مؤسسات القطاع الصحي.

وعموماً تكمن أهمية الحوافز في القطاع الصحي في الإسهام في رفع معنويات العاملين في المستشفيات وإشباع حاجاتهم ورغباتهم، وإعادة تنظيم سياسات مؤسسات القطاع الصحي لتناسب احتياجات العاملين للقدرة على التحكم في سلوكياتهم وتنمية عاداتهم ومهاراتهم، بما يضمن مصلحة العاملين والمؤسسة، وذلك لضمان لرضاهم الوظيفي عن أعمالهم في تلك المؤسسات، وبالتالي الإسهام في تحقيق أهداف المؤسسة، وتعزيز قدرات وميول العاملين ورضاهم الوظيفي تجاه عملهم (بزيز وأبو الحاج، 2019)، وبناءً عليه تتلخص مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر الحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض؟

3-1 أسئلة الدراسة

- ما واقع الحوافز المادية في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض؟
- ما واقع الحوافز المعنوية في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض؟
- ما مستوى الرضا الوظيفي للمرضين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض؟
- ما أثر الحوافز المادية والمعنوي على الرضا الوظيفي للمرضين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض؟

4-1 فرضية الدراسة

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المادية والمعنوية والرضا الوظيفي للمرضين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض.

5-1 أهداف الدراسة

- التعرف على واقع الحوافز المادية في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض.
- التعرف على واقع الحوافز المعنوية في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض.
- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للمرضين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض.
- التعرف على أثر الحوافز المادية والمعنوي على الرضا الوظيفي للمرضين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض.

6-1 أهمية الدراسة

تتعدد أهمية الدراسة إلى ما يلي:

- أولاً: الأهمية النظرية
- تسهم الدراسة في الوقوف على واقع الحوافز المادية والمعنوية في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، وبالتالي تعطي تصور كامل حول مدى تطبيق نظام الحوافز المادية والمعنوية.
- تسهم الدراسة في تقديم نقاط القوة والضعف في أنظمة وسياسات الحوافز المادية والمعنوية الحالية في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض.
- تسهم الدراسة في إثراء المكتبات السعودية حول موضوع جديد ومهم في مجال إدارة المستشفيات بوجه خاص، والإدارة بوجه عام، عن موضوع الحوافز المادية المعنوية وأثرها على الرضا الوظيفي.
- ثانياً: الأهمية العملية
- تقدم تصور عام للمسؤولين على القطاع الصحي بالملكة عن واقع الحوافز المادية والمعنوية في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض.

- تسهم الدراسة في التأكيد للمسؤولية في القطاع الصحي عن أهمية الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي والمؤسسات الصحية، وأكد على أهمية تحقيق الرضا الوظيفي للممرضين من خلال الاهتمام بالتحفيز المادي والمعنوي لما له الأثر البالغ والأساسي في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.
- تقدم الدراسة عدد من التوصيات والمقترحات التي من شأنها تسهم في وضع سياسات لنظام الحوافز المادية والمعنوية في القطاع الصحي وبالتالي تساعد في زيادة كفاءة أداء الممرضين في القطاع الصحي السعودي.

7-1 حدود الدراسة

- الحدود المكانية: سوف تطبيق الدراسة في المملكة العربية السعودية بمدينة الرياض.
- الحدود الزمانية: سوف تطبيق الدراسة في عام 1444.
- الحدود البشرية: سوف تطبيق الدراسة على عينة من الممرضين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض.
- الحدود الموضوعية: اقتصر على دراسة "أثر الحوافز المادية المعنوية على الرضا الوظيفي للممرضين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض".

8-1 مصطلحات الدراسة

- الحوافز المادية: هي المحفزات المادية الملموسة كالمكافئات والبدلات والحوافز والعلاوات، والتي تعطى للعاملين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض (الباحثون).
- الحوافز المعنوية: هي المحفزات التقديرية المعنوية التي تمنحها المستشفيات الحكومية مدينة الرياض للعاملين بها، من ترقيات وشهادات شكر وتقدير، ومشاركة في اتخاذ القرارات، وأوسمة النجاح (الباحثون).
- الرضا الوظيفي: هو شعور الممرضين بالمستشفيات الحكومية مدينة الرياض بالارتياح نحو بيئة العمل، والسعادة والرضا على مهامهم الوظيفية، وذلك بسبب ما تحصلوا عليه من إشباع لحاجتهم ورغباتهم مما سبب حالة من القناعة والرضا الوظيفي لديهم نحو عملهم (الباحثون).

2- الدراسات السابقة

دراسة (أبو مالح، 2020)؛ بعنوان: " الحوافز المادية والمعنوية وأثرها على رضا وأداء الموظفين الإداريين دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريين في كليات جامعة الطائف ". هدفت الدراسة إلى التعرف على الحوافز المادية والمعنوية وأثرها على رضا وأداء الموظفين الإداريين بكليات جامعة الطائف، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، واشتملت عينة الدراسة على 42 موظف بكليات الجامعة بالحوية (شطر الطلاب). وقد استخدمت الاستبانة لجمع البيانات، فقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن المتغير المستقل (الحوافز) بشقيه المادي والمعنوي له علاقة مباشرة مع المتغير الوسيط (الرضا الوظيفي والمتغير التابع (أداء الموظفين). كما أن الرضا الوظيفي لعب دورا وسيط بين الحوافز وأداء الموظفين وبما أن العلاقة بين الحوافز وأداء الموظفين بوجود الرضا الوظيفي دالة إحصائية، لذلك فإن الوساطة هنا هي وساطة جزئية. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة اهتمام جامعة الطائف بالحوافز المادية والمعنوية حيث ان لها تأثير إيجابي على رفع مستوى الرضا لد موظفي الكليات التابعة لها مما يؤدي بالنهاية إل رفع مستوى أدائهم، كذلك يجب على جامعة الطائف منح الموظفين فرصة المشاركة في وضع المقترحات والآراء حول منح الحوافز المادية والمعنوية للموظفين.

دراسة (جماعة وآخرون، 2019)؛ بعنوان: "أثر الحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي". هدفت الدراسة إلى التعرف على الحوافز المادية والمعنوية المقدمة للعاملين في مديرية الضرائب العقارية بمحافظة المنوفية على رضاهم عن عملهم، وإلقاء الضوء على نظم الحوافز المقدمة للموظفين في ذلك القطاع، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واشملت عينة البحث ١٠٠ موظف من العاملين في مديرية الضرائب العقارية بمحافظة المنوفية، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات. وفي ضوء ذلك توصلت الدراسة إلى أنه هناك أثر للحوافز المعنوية على الرضا الوظيفي، كما أنه لا يوجد أثر للحوافز المادية على الرضا الوظيفي في العمل. وتوصي الدراسة بضرورة الاهتمام بالحوافز المعنوية لما لها من أثر في تحقيق الرضا الوظيفي، وضرورة ربط الحوافز بالأداء. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة ربط الحافز بالأداء لأن وجود الحافز دون ذلك الربط يعطي شعور لدى العامل بان الحافز من الحقوق وليس من نتيجة هذا الأداء، والعمل على تقوية وتعزيز النقاط التي كان العامل راضي عنها وهي الوظيفة الحالية، علاقة العمل، الاتصال والتواصل مع الزملاء، الشعور بالتقدير والاحترام. دراسة (المؤمن، 2018)؛ بعنوان: "أثر التحفيز على الرضا الوظيفي: دراسة على شركة زين للاتصالات الخلوية الكويتية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحفيز على الرضا الوظيفي، واختار دور سياسات التحفيز المادي والمعنوي في الرضا الوظيفي في المؤسسات الخدمية في الكويت ومن ثم القدرة على تطوير أنموذج مفاهيمي حول التحفيز المادي والمعنوي ودوره في الرضا الوظيفي للعاملين. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، واشتملت عينة الدراسة على (210) من الأفراد العاملين في شركة زين، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن هناك علاقة دالة بين التحفيز والرضا الوظيفي وهذه العلاقة الارتباطية إيجابية أي طردية فكلما زادت التحفيز زاد الرضا الوظيفي وتتميز هذه العلاقة بأنها قوية جداً، حيث أن هناك ارتباط كبير بين الحوافز المعنوية والرضا الوظيفي وتأتي الحوافز المادية في المرتبة الثانية وهو ما يعني أنه يجب على تلك المؤسسات الاهتمام بالحوافز المادية وإعطائها مساحة أكبر، وفي ضوء النتائج توصي الدراسة فتح المجال أمام العاملين للمشاركة في اتخاذ القرار، التشجيع على تكوين جماعة العمل المفيدة، التأكد من حصول العاملين على رواتب تتناسب مع ما يقومون به من عمل.

دراسة (يوسف، 2017)؛ بعنوان: "أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة حالة سلطة الطيران المدني". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أنواع الحوافز المادية والمعنوية المقدمة للعاملين في سلطة الطيران المدني ومعرفة مدى رضا العاملين، وكذلك معرفة العلاقة بين نظم الحوافز المطبقة على العاملين في منشآت ذلك القطاع. وتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بسلطة الطيران المدني في ولاية الخرطوم. تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة بلغ (85) من العاملين بسلطة الطيران المدني، استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية. SPSS، توصلت الدراسة لعدد من النتائج الهامة، فقد وجد أن الحوافز المادية تقدم غالبية للعاملين بهيئة الطيران المدني أما الحوافز المعنوية فتقدم لهم أحياناً. أفراد عينة الدراسة راضون عن بيئة العمل إلى حد ما وأن هنالك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحوافز المادية والمعنوية وبين الرضا الوظيفي. اختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها الاهتمام بالحوافز المادية والمعنوية بصورة عامة، وضرورة الاهتمام بصفة خاصة بتلك الأنواع من الحوافز التي حصلت على رتب متدنية في الاستبيان كالفروض والسلفيات، والترشيح للدورات الداخلية والخارجية، وامتيياز نقل الموظف إلى وظيفة أفضل، وعدالة فرص الترقى. كذلك توصي الدراسة بأن يتم تقديم الحوافز على حسب المسؤوليات والواجبات التي يقوم بها العاملين بسلطة الطيران المدني.

دراسة (العززي، 2017): بعنوان: "أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثون بتطوير استبانة مكونة من (40) فقرة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت والبالغ عددهم (1303) موظفاً وموظفة، حيث قام الباحثون بسحب عينة ميسرة من مجتمع الدراسة بتوزيع (297) استبانة، وكان عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل (269) استبانة، ويشكلون ما نسبته (20.7%) من مجتمع الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لكل من بعدي الحوافز المادية، والحوافز المعنوية) في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت. وخرجت الدراسة ببعض التوصيات أبرزها: ضرورة ربط الحوافز في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت بعملية تقييم أداء العاملين بغض النظر عن مساهمهم الوظيفي، الغايات تشجيعهم على بذل أقصى جهد لإنجاز الأعمال المطلوبة منهم بالشكل الأمثل.

دراسة (معاني، 2015): بعنوان: "درجة التحفيز والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما من وجهة نظر مدراء المدارس الثانوية في محافظة شمال الضفة الغربية".

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى "درجة التحفيز والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما من وجهة نظر مدراء المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، واشتملت عينة مقدارها (385) من مدراء المدارس الثانوية في محافظة شمال الضفة الغربية تم اختيارها بالطريقة العشوائية الطبقية، واستخدمت الدراسة الاستبانة لجمع بياناتها، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين التحفيز وتحقيق الرضا الوظيفي لدى مدراء المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية. كما أشارت النتائج أيضاً إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة نحو درجة توفر التحفيز تعزى لمتغير الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، ومستوى الدخل في الدرجة الكلية وفي المشابه أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة نحو درجة توفر الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس والمؤهل العلمي، ومستوى الدخل في الدرجة الكلية في حين كان هناك فروق عند نفس مستوى الدلالة تعزى لمتغير سنوات الخبرة ولصالح مستوى خبرة (5-10) سنوات. في ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة إجراء مزيد من الدراسات حول موضوع العلاقة بين التحفيز والرضا الوظيفي، والعمل على تحديث نظام الحوافز والمكافآت التي تقدم للمدراء، وتكثيف الدورات التدريبية لهم، وإشراكهم في عمليات صنع القرارات وزيادة فرص التقدم والرقى المادي والمعنوي لهم.

التعقيب على الدراسات السابقة

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في التعرف على الأدبيات العلمية للدراسة من منهجية وإطار نظري ومنهجية بحث علمي، كما تشابهت مع جميع الدراسات السابقة في المنهج وهو المنهج الوصفي التحليلي، والأداة وهي الاستبانة، بينما اختلفت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة مع دراسة في مجتمع البحث وهو القطاع الصحي، وتميزت الدراسة عن الدراسات السابقة أنها طبقت على القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، كما أنها تعد من الدراسات النادرة التي بحثت العلاقة بين الحوافز المادية والمعنوية

والرضا الوظيفي للموظفين القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، كما أنها هدفت إلى التعرف على واقع الحوافز المادية والمعنوية، والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض. والكشف عن أثر الحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض.

1-3 منهجية إجراءات الدراسة

يتناول هذا الفصل عرضاً مفصلاً لمنهجية الدراسة الميدانية، وإجراءاتها التي استخدمت لتنفيذ الدراسة، وتحقيق أهدافها، بدءاً بتوضيح المنهج المستخدم، ومن ثم التعرف على مجتمع وعينة الدراسة وما تميزت به من خصائص، بالإضافة إلى توضيح كيفية تصميم أداة جمع البيانات، وآلية التحقق من صدقها وثباتها، وأخيراً التطرق إلى إجراءات تطبيقها، وختم الفصل بعرض الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات واستخراج النتائج، وفيما يلي عرض تفصيلي لذلك:

2-3 منهج الدراسة:

استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، وقد عرفه العساف (2003م، ص 178) بأنه "ذلك النوع من البحوث الذي يتم بواسطته استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم، ذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها فقط، دون أن يتجاوز ذلك إلى دراسة العلاقة أو استنتاج الأسباب".

3-3 مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع الممرضين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، حيث تكون عينة الدراسة من بعض الممرضين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض والبالغ عددهم (281) فرداً.

أداة الدراسة:

بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجد الباحثون أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي (الاستبانة)، وقد تم بناء أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، قام الباحثون بحصر المحاور التي تكشف عن قياس أثر الحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي للممرضين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض وذلك بهدف عرضها على المحكمين للاسترشاد بأرائهم حيث قام الباحثون بعرض الاستبانة في المرحلة الأولية، حيث أبدى المحكمين آرائهم تجاهها، وقد أبدى المحكمون تجاوباً كبيراً مع الباحثون، بتقديم التوجيهات والآراء التي كان لها أثر واضح على الصورة النهائية للأداة، إذ قام الباحثون في ضوء مداخلات المحكمين بالتعديلات اللازمة التي كانت محل عنايته واهتمامه.

4-3 صدق الاستبانة وثباتها:

صدق الاتساق الداخلي الاستبانة:

للتأكد من صدق الاتساق الداخلي تم حساب معامل الارتباط (بيرسون) بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه العبارة، كما يوضح ذلك ما جاء في الجداول التالية:

جدول رقم (1) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول والثاني لأداة الدراسة

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
الحوافز المعنوية				الحوافز المادية			
1	0.802**	6	0.827**	1	0.877**	6	0.767**
2	0.801**	7	0.815**	2	0.828**	7	0.814**
3	0.825**	8	0.862**	3	0.884**	8	0.887**
4	0.835**	9	0.871**	4	0.863**	9	0.891**
5	0.769**	10	0.860**	5	0.890**	10	0.836**

(إعداد الباحثون اعتماداً على برنامج SPSS، 2022)

** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول رقم (1) أن جميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة.

جدول رقم (2) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثالث لأداة الدراسة

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
مستوى الرضا الوظيفي							
1	0.739**	7	0.832**	13	0.787**	19	0.848**
2	0.779**	8	0.879**	14	0.795**	20	0.883**
3	0.756**	9	0.834**	15	0.790**	21	0.838**
4	0.755**	10	0.833**	16	0.802**	22	0.545**
5	0.696**	11	0.864**	17	0.852**	23	0.763**
6	0.743**	12	0.846**	18	0.816**		

(إعداد الباحثون اعتماداً على برنامج SPSS، 2022)

** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول رقم (2) أن جميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة.

3-5 ثبات الاستبانة:

بالنسبة لدلالات الثبات للمقياس قام الباحثون بالتأكد منه بطريقه الاتساق الداخلي، حيث تم تقدير معامل الثبات لكل بعد من أبعاد المقياس وللمقياس ككل باستخدام معادلة كرونباخ ألفا كما يظهر في الجدول رقم (3).

الجدول رقم (3): قيم معاملات الثبات ألفا لأبعاد المقياس

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الثبات
الحوافز المادية	10	0.976
الحوافز المعنوية	10	0.959
مستوى الرضا الوظيفي	23	0.888

(إعداد الباحثون اعتماداً على برنامج SPSS، 2022)

يوضح الجدول رقم (3) أن أداة الدراسة تتمتع بثبات مقبول إحصائياً، حيث جاء الثبات العام للدراسة (0.983) بينما تراوحت معاملات ثبات أداة الدراسة بين (0.967، 0.888-0.959) وهي معاملات ثبات مرتفعة يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة.

3-6 أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package For Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS)، وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي.

- المتوسط الحسابي (Mean): وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن أسئلة الدراسة (متوسط متوسطات العبارات) مع العلم بأنه يفيد في ترتيب عبارات الدراسة حسب أعلى متوسط حسابي موزون.

- تم استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation): وذلك للتعرف على مدى انحراف أو تشتت 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 للمحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

- تم استخدام معامل الارتباط بيرسون "Person Correlation": لمعرفة درجة الارتباط بين كل سؤال من أسئلة الدراسة.

- قام الباحثون باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha): لاختبار مدى ثبات أداة الدراسة.

- تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية.

4-1 تحليل البيانات واختبار الفرضيات:

يتناول هذا الجزء عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها من خلال عرض استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات الاستبانة، وذلك بالإجابة عن تساؤلات الدراسة عن طريق حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لاستجابات أفراد عينة الدراسة لأسئلة الاستبانة، وجاءت النتائج كما يلي:

أولاً: خصائص المبحوثين:

الجدول رقم (4): خصائص عينة الدراسة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	167	59.4

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %
سنوات الخبرة	انثى	114	40.6
	أقل من 3 سنوات	49	17.4
	من 4-10 سنوات	126	44.8
	من 11-15 سنة	80	28.5
	أكثر من 15 سنة	26	9.3
المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	46	16.4
	بكالوريوس	169	60.1
	دراسات عليا (ماجستير- دكتوراه)	66	23.4

(إعداد الباحثون اعتماداً على برنامج SPSS، 2022)

حيث تبين من خلال النتائج أعلاه أن (59.4%) من إجمالي عينة الدراسة كانوا من فئة الذكور وهم الفئة الأكبر في عينة الدراسة، بينما تبين أن (44.8%) من إجمالي عينة الدراسة كانت سنوات الخبرة من 4-10 سنة، في حين أن (60.1%) كان مستواهم التعليمي بكالوريوس.

تحليل الإحصاء الوصفي للبيانات:

وفيما يلي عرض لما سيكون التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، وهي قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع متغيرات الدراسة، مع الأخذ بعين الاعتبار أن تدرج المقياس المستخدم في الدراسة كما يلي:

الجدول رقم (5): تدرج مقياس ليكرت الخماسي

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
1-1.80	1.81-2.60	2.61-3.40	3.40-4.20	4.21-5

(إعداد الباحثون، 2022)

واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي ستتوصل إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات على النحو التالي:

الجدول رقم (6): تصنيف المتوسطات الحسابية

مُنخفض	مُتوسط	مُرتفع
1-1.66	1.67-3.33	3.34-5

(إعداد الباحثون، 2022)

تصوّرات الباحثين في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية حول متغيرات الدراسة:

نص السؤال الأول: ما واقع الحوافز المادية في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض؟

وللإجابة على هذا السؤال سيتم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات (تقديرات) الباحثين لمعرفة واقع الحوافز المادية في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض وذلك الفقرات الأداة، وكذلك الدرجة الكلية (المجال الكلي) والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (7): تصورات المبحوثين حول الحوافز المادية

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التصنيف
1	يتصف نظام الأجور في المستشفى بالعدالة	3.82	1.07	مرتفع
4	يقدم المستشفى أجور إضافية مناسبة مقابل ساعات العمل الإضافية	3.7	1.1	مرتفع
7	تصرف المستشفى حوافز مالية بشكل شهري طبعاً للتميز في العمل	3.66	1.06	مرتفع
3	يعادل الأجر الذي يحصل عليه الممرض/ة بالمستشفى الجهد المبذول منه	3.65	1.07	مرتفع
6	يحرص المستشفى على متابعة حصول الممرض/ة على علاواتهم السنوية	3.64	1.12	مرتفع
9	تأمين المستشفى بدلات للسكن للمرضين.	3.62	1.08	مرتفع
2	يلبي الأجر الذي يحصل عليه الممرض/ة بالمستشفى لكافة احتياجاتهم المعيشية	3.6	1.03	مرتفع
10	توفر المستشفى العلاوات الاجتماعية عن الزواج والأولاد	3.59	1.08	مرتفع
5	يقدم المستشفى مكافأة نهاية الخدمة	3.56	1.1	مرتفع
8	تمنح المستشفى حوافز بدل عدوى كل شهر	3.5	1.11	مرتفع
	الكلية	3.63	1.08	مرتفع

(من إعداد الباحثون اعتماداً على برنامج SPSS، 2022)

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن استجابات أفراد الدراسة حول مدى توافر أبعاد سلوكيات القيادة التحويلية لدى المبحوثين في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بمتوسط حسابي (3.63). ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تجانس في موافقة أفراد الدراسة حول محور واقع الحوافز المادية في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على التحديات ما بين (3.82 إلى 503) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق) على أداة الدراسة مما يوضح التجانس في موافقة أفراد الدراسة حول محور واقع الحوافز المادية في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب متوسطات الموافقة عليها من قبل أفراد الدراسة كالتالي:

- جاءت العبارة رقم (1) وهي " يتصف نظام الأجور في المستشفى بالعدالة " بالمرتبة الأولى من بين عبارات محور الحوافز المادية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.82).
- جاءت العبارة رقم (4) وهي " يقدم المستشفى أجور إضافية مناسبة مقابل ساعات العمل الإضافية " بالمرتبة الثانية من بين عبارات محور الحوافز المادية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.70).

- جاءت العبارة رقم (7) وهي " تصرف المستشفى حوافز مالية بشكل شهري طبعاً للتميز في العمل" بالمرتبة الثالثة من بين عبارات محور الحوافز المادية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.66).
- جاءت العبارة رقم (5) وهي " يقدم المستشفى مكافأة نهاية الخدمة" بالمرتبة قبل الاخيرة من بين عبارات محور الحوافز المادية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.56).
- جاءت العبارة رقم (8) وهي " تمنح المستشفى حوافز بدل عدوى كل شهر" بالمرتبة الاخيرة من بين عبارات محور الحوافز المادية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.50).

التساؤل الثاني: ما واقع الحوافز المعنوية في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض؟

ولإتمام الإجابة على هذا السؤال سيتم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات (تقديرات) المبحوثين لمعرفة واقع الحوافز المعنوية في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض وذلك لفقرات الأداة، وكذلك الدرجة الكلية (المجال الكلي) والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (8): تصورات المبحوثين حول الحوافز المعنوية

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التصنيف
2	اشعر بالاستقرار المالي والأمان الوظيفي بالعمل في المستشفى.	3.73	1.05	مرتفع
9	عملي في المستشفى يحسن وضعي الاجتماعي ويمنحني البروز في المجتمع.	3.7	1.04	مرتفع
5	يقوم رؤسائي بمنح صلاحيات وتفويضني لإنجاز مهام وأعمال المستشفى.	3.69	1.14	مرتفع
10	تعمل الحوافز المعنوية بمختلف أنواعها على تحسين المردود الأدائي.	3.68	1.11	مرتفع
1	يقدر رؤسائي جهودي في العمل بالمستشفى	3.67	1.08	مرتفع
8	يقدم رؤسائي عبارات الشكر والثناء عند إنجاز المهام وتحقيق الأهداف	3.65	1.06	مرتفع
6	يقوم رؤسائي بمنحني الفرص في المشاركة في اتخاذ القرار	3.62	1.11	مرتفع
4	يحصل الكوادر الصحية المتميزة على شهادة شكر وتقدير تقديراً على جهودهم المبذولة في المستشفى.	3.6	1.11	مرتفع
7	توفر المستشفى فرص للمشاركة في دورات تدريبية وورش تعليمية.	3.58	1.16	مرتفع
3	أحصل على الهدايا والجوائز التقديرية نظير جهودي المبذولة في العمل بالمستشفى.	3.49	1.2	مرتفع
	الكلي	3.64	1.10	

(من إعداد الباحثون اعتماداً على برنامج SPSS، 2022)

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن استجابات أفراد الدراسة حول واقع الحوافز المعنوية في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض بمتوسط حسابي (3.64).

ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تجانس في موافقة أفراد الدراسة حول محور واقع الحوافز المعنوية في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على التحديات ما بين (3.73 إلى 3.49) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق) على أداة الدراسة مما يوضح التجانس في موافقة أفراد الدراسة حول محور واقع الحوافز المعنوية في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب متوسطات الموافقة عليها من قبل أفراد الدراسة كالتالي:

- جاءت العبارة رقم (2) وهي " اشعر بالاستقرار المالي والأمان الوظيفي بالعمل في المستشفى. " بالمرتبة الأولى من بين عبارات محور الحوافز المعنوية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.73).
- جاءت العبارة رقم (9) وهي " عملي في المستشفى يحسن وضعي الاجتماعي ويمنحني البروز في المجتمع. " بالمرتبة الثانية من بين عبارات محور الحوافز المعنوية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.70).
- جاءت العبارة رقم (5) وهي " يقوم رؤسائي بمنح صلاحيات وتفويض لي لإنجاز مهام وأعمال المستشفى. " بالمرتبة الثالثة من بين عبارات محور الحوافز المعنوية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.69).
- جاءت العبارة رقم (7) وهي " توفر المستشفى فرص للمشاركة في دورات تدريبية وورش تعليمية. " بالمرتبة قبل الأخيرة من بين عبارات محور الحوافز المعنوية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.56).
- جاءت العبارة رقم (3) وهي " أحصل على الهدايا والجوائز التقديرية نظير جهودي المبذولة في العمل بالمستشفى. " بالمرتبة الأخيرة من بين عبارات محور الحوافز المعنوية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.49).

التساؤل الثالث: ما مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض؟

ولإتمام الإجابة على هذا السؤال سيتم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات (تقديرات) الباحثين لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض وذلك لجميع فقراته وكذلك الدرجة الكلية (المجال الكلي) والجدول التالي يوضح لنا النتائج:

الجدول رقم (9): تصورات الباحثين حول مستوى الرضا الوظيفي

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التصنيف
23	يحصل المرضى على احترام وتقدير أطباء المستشفى.	4.16	0.81	مرتفع
22	العمل في المستشفى كممرض/ة مصدر فخر وتقدير من العائلة.	4.14	0.86	مرتفع
21	اشعر بأن المرضى بالمستشفى ينالوا تقدير واحترام الآخرين في المجتمع.	3.88	0.91	مرتفع
9	توفر لي وظيفتي بالمستشفى فرص التقدم والترقية.	3.82	1.07	مرتفع
20	أرى أن المسؤولين عن المرضى يهتمون كثيراً بشؤون المرضى وحل مشاكلهم والاهتمام لاقتراحاتهم.	3.81	1.04	مرتفع

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التصنيف
19	أحصل على قدر مناسب من التحفيز والتشجيع من الزملاء في العمل.	3.77	1.07	مرتفع
8	أيام الراحة والعطل التي أحصل عليها مناسبة.	3.72	1.05	مرتفع
3	تتيح لي وظيفتي المشاركة في القرارات وإجراءات العمل.	3.7	1.06	مرتفع
12	أتقاضى أجراً يتناسب مع حجم عملي الذي أؤديه.	3.7	1.1	مرتفع
15	منحة العدوى التي أحصل عليها مناسبة.	3.66	1.06	مرتفع
11	إدارة المستشفى توفر لي فرص للتكوين المستمر الذي يؤهني للتقدم في عملي.	3.65	1.07	مرتفع
6	تخصيص غرفة المناوبة للممرضين والممرضات بالمستشفى بكل متطلباتها.	3.64	1.08	مرتفع
14	إدارة المستشفى تحرص على أن تستوفي كل مستحقاتي المالية.	3.64	1.12	مرتفع
4	تتيح لي وظيفتي فرص للمشاركة في الدورات والمؤتمرات العلمية.	3.62	1.08	مرتفع
17	علاقة الممرضين بالمستشفى مع بعضهم يسودها الود والمحبة.	3.62	1.08	مرتفع
10	ترتبط الترقية بالمستشفى بالكفاءة وفاعلية الأداء، وتطبيقاً لمعايير وأنظمة محددة.	3.6	1.03	مرتفع
1	تتيح لي وظيفتي فرصاً لاكتساب مهارات وخبرات جديدة، والتطوير المهني.	3.59	1.07	مرتفع
18	عملي يتيح لي فرص تكوين صداقات داخل المستشفى.	3.59	1.08	مرتفع
5	بيئة العمل مناسبة صحياً من حيث الإضاءة ويوجد أنظمة للتهوية والتدفئة.	3.58	1.15	مرتفع
13	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع متطلبات المعيشة.	3.56	1.1	مرتفع
7	ساعات عملي الأسبوعية مناسبة	3.53	1.17	مرتفع
16	يتقبل رئيسي اقتراحاتي حول تطوير مهنة للعاملين بالمستشفى.	3.5	1.11	مرتفع
2	وظيفتي كممرض/ة تحقق لي مكانة اجتماعية جيدة.	3.35	1.18	مرتفع
	الكلي	3.68	1.05	

(إعداد الباحثون اعتماداً على برنامج SPSS، 2022)

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن استجابات أفراد الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض بمتوسط حسابي (3.68). ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تفاوت في موافقة أفراد الدراسة حول محور مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على التحديات ما بين (4.16 إلى 3.35) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة والثالثة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق - محايد) على أداة الدراسة مما يوضح التجانس في موافقة أفراد الدراسة حول محور مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب متوسطات الموافقة عليها من قبل أفراد الدراسة كالتالي:

- جاءت العبارة رقم (23) وهي " يحصل الممرضين على احترام وتقدير أطباء المستشفى." بالمرتبة الأولى من بين المعرفة والمهارة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (4.16).
- جاءت العبارة رقم (22) وهي " العمل في المستشفى كممرض/ة مصدر فخر وتقدير من العائلة" بالمرتبة الثانية من بين المعرفة والمهارة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.88).
- جاءت العبارة رقم (16) وهي " يتقبل رئيسي اقتراحاتي حول تطوير مهنة للعاملين بالمستشفى" بالمرتبة قبل الأخيرة من بين المعرفة والمهارة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.50).

- جاءت العبارة رقم (2) وهي " وظيفتي كمرضى/ة تحقق لي مكانة اجتماعية جيدة" بالمرتبة الاخيرة من بين المعرفة والمهارة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة محايد بمتوسط حسابي (3.37).

2-4 اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار فرضيات الدراسة سيتم الإجابة على التساؤل الآتي:

التساؤل الرابع: ما أثر الحوافز المادية والمعنوي على الرضا الوظيفي للممرضين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض:

وللإجابة على هذا السؤال سيتم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد Multiple Linear Regression بطريقة Stepwise حيث قام الباحثون بإدخال الحوافز المادية والمعنوية كمتغيرات مستقلة (متنبه)، ومستوى الرضا الوظيفي كمتغير تابع (متنبأ به)، والجدول التالي يبين هذا الكلام:
الجدول رقم (10): تحليل الانحدار الخطي المتعدد بطريقة Stepwise لأثر الحوافز المادية والمعنوي على الرضا الوظيفي

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	التغير في معامل التحديد	القيمة الاحتمالية
3	0.889	0.791	0.789	**0.00

(إعداد الباحثون اعتماداً على برنامج SPSS، 2022)

يتضح من الجدول رقم (10) أن مربع معامل الارتباط المتعدد R square أو معامل التحديد يساوي (0.791) للمتغير المستقل وهو: (الحوافز المادية والمعنوية) وهذا يعني أن هذا المتغير يفسر (79.1%) من التباين الكلي في الرضا الوظيفي للممرضين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض
كما يوضح الجدول صلاحية النموذج للتنبؤ بمستوى الرضا الوظيفي من خلال الدرجة الكلية للمتغيرات الحوافز المادية المعنوية، نظراً لمعنوية قيمة (ف) عند مستوى شك منخفض وهو (0.000) للمتغير المستقل على المتغير التابع.

مستوى الرضا الوظيفي: Dependent Variable (b)

الحوافز المادية والمعنوية (Constant): Predictors (a)

ولإتمام الإجابة على نفس السؤال سيتم إيجاد القيمة الثابتة ومعاملات الانحدار ودلالاتها الإحصائية للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع ويمكن تلخيصها في الجدول رقم (11).

الجدول رقم (11): القيمة الثابتة ومعاملات الانحدار ودلالاتها الإحصائية للحوافز المادية والمعنوية على مستوى الرضا الوظيفي

المتغير التابع (مستوى الرضا الوظيفي) Z				المتغيرات المستقلة
المعنوية P-value	قيمة اختبار T	قيمة B	قيمة المعامل	
0.00	9.166		0.838	B* الحد الثابت غير المعياري
0.00	8.426	0.505	0.412	الحوافز المادية x1
0.00	3.173	0.232	0.196	المعنوية x3

(إعداد الباحثون اعتماداً على برنامج SPSS، 2022)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (11) ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (ت) أن الثابت دال إحصائياً، وأن تأثير الحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي للممرضين - تأثير دال إحصائياً، ومن الجدول السابق يمكن صياغة معادلة الانحدار المتعدد التي تعين على التنبؤ ر من خلال الدرجة الكلية لمتغيرات الحوافز المادية والمعنوية:

$$y = 0.838 + 0.412 x_1 + 0.196 x_2$$

3-4 الخلاصة والتوصيات والمقترحات

يحتوي هذا الفصل على ملخص الدراسة، وأبرز ما توصلت إليه من نتائج، يليها عرض لأهم التوصيات في ضوء تلك النتائج، وختاماً تمت الإشارة إلى جملة من المقترحات لدراسات مستقبلية.

1-5- ملخص الدراسة:

ضمت الدراسة في طياتها خمسة فصول، بالإضافة إلى قائمة المراجع والملاحق، وذلك على النحو التالي:
الفصل الأول، ويشمل: مقدمة الدراسة، ومشكلتها، وأسئلتها، وأهدافها، وأهميتها، وحدودها، وأهم مصطلحاتها.

الفصل الثاني، ويشمل:

1- الإطار النظري.

2- الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة.

الفصل الثالث، ويشمل: منهجية الدراسة وإجراءاتها، حيث تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة أداة للدراسة. كما تم في هذا الفصل توضيح لكيفية بناء الاستبانة، وآلية التحقق من صدقها وثباتها، وإجراءات تطبيق الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات.

الفصل الرابع، ويشمل: عرضاً مفصلاً لنتائج الدراسة، وتحليلها، وتفسيرها؛ من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة، وذلك بالإجابة عن أسئلة الدراسة.

الفصل الخامس، ويشمل: ملخص الدراسة، وأبرز ما انتهت إليه من نتائج، والتوصيات المقترحة في ضوء تلك النتائج، والمقترحات لدراسات مستقبلية.

4-4 ملخص نتائج الدراسة:

نتائج السؤال الأول: ما واقع الحوافز المادية في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض؟

أن استجابات أفراد الدراسة حول مدى توافر أبعاد سلوكيات القيادة التحويلية لدى المبحوثين في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بمتوسط حسابي (3.63)، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على التحديات ما بين (3.82 إلى 503) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق) على أداة الدراسة مما يوضح التجانس في موافقة أفراد الدراسة حول محور واقع الحوافز المادية في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض

نتائج التساؤل الثاني: ما واقع الحوافز المعنوية في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض؟

أن استجابات أفراد الدراسة حول واقع الحوافز المعنوية في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض بمتوسط حسابي (3.64)، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على التحديات ما بين (3.73 إلى 3.49) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق) على أداة الدراسة مما يوضح التجانس في موافقة أفراد الدراسة حول محور واقع الحوافز المعنوية في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض

نتائج التساؤل الثالث: ما مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض؟

استجابات أفراد الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض بمتوسط حسابي (3.68)، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على التحديات ما بين (4.16 إلى 3.35) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة والثالثة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق- محايد) على أداة الدراسة مما يوضح التجانس في موافقة أفراد الدراسة حول محور مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض

نتائج التساؤل الرابع: ما أثر الحوافز المادية والمعنوي على الرضا الوظيفي للممرضين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض:

مربع معامل الارتباط المتعدد R square أو معامل التحديد يساوي (0.791) للمتغير المستقل وهو: (الحوافز المادية والمعنوية) وهذا يعني أن هذا المتغير يفسر (79.1%) من التباين الكلي في الرضا الوظيفي للممرضين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض كما يوضح الجدول صلاحية النموذج للتنبؤ بمستوى الرضا الوظيفي من خلال الدرجة الكلية للمتغيرات الحوافز المادية المعنوية، نظراً لمعنوية قيمة (ف) عند مستوى شك منخفض وهو (0.000) للمتغير المستقل على المتغير التابع.

5-4 توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج توصي الدراسة بما يلي:

- 1- ضرورة أن تتبنى المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض استخدام الحوافز بأبعادها كافة (مادية ومعنوية) كونها عنصراً مهماً من عناصر الاستقرار، ونظراً لما يؤدي إليه من زيادة في الإنتاج مباشرة أو غير مباشرة ونتيجة تحقيق الرضا الوظيفي.
- 2- يجب على إدارة المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، إشراك الممرضين في عمليات صنع واتخاذ القرارات.
- 3- ضرورة أن تهتم إدارات المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض بالحوافز (المادية): الترقيات، والعلو الفنية، والحوافز التشجيعية المتعددة، وبدل الانتداب، وتعويض عن الإجازات.
- 4- ضرورة أن تهتم إدارات المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض بالحوافز (المعنوية): الثناء الشفوي، وخطابات الشكر، وشهادات التقدير.

5- يجب على إدارة المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، إشراك الموظفين في عملية التخطيط لنظام حوافز فعال من أجل زيادة الرضا الوظيفي للممرضين وبالتالي زيادة كفاءة الأداء بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.

المراجع:

- أبو صالح، عوض عمر (2020). الحوافز المادية والمعنوية وأثرها على رضا وأداء الموظفين الإداريين دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريين في كليات جامعة الطائف. المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، (23)، 146-186.
- بزبز، محمد يوسف حسن، أبو الحاج، مجدي فتحي محمد (2019). درجة تفعيل الحوافز لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم لمحافظة إربد وعلاقتها بالإبداع والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين أنفسهم. مجلة العلوم التربوية، 46(2)، 625-652.
- جماعة، عبد الله أمين، الحويطي، محمد، ومقلد، نجلاء إبراهيم (2019)، أثر الحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي. مجلة الدراسات والبحوث البيئية، 9(1)، 145-154.
- زبباري، مصطفى محمد أحمد (2021). دور الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية لشركتي المازن والبركة لطحن الحبوب في محافظة دهوك. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الشرق الأدنى.
- الشهري، محمد بن سالم، والشواورة، فيصل محمد (2012). أثر الحوافز المادية والمعنوية على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالقطاع الصناعي: دراسة ميدانية على القطاع الصناعي في منطقة تبوك. رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة مؤتة، الأردن.
- عباس، جرجيس عمير، يونس، مفتي وعد الله (2010). الحوافز وأثرها في الرضا الوظيفي: دراسة استطلاعية لعينة من الأطباء في مستشفيات مدينة الموصل. مجلة تنمية الراشدين، 32(97)، 225-242.
- عبيد، وفاء على مثنى (2017). أثر التحفيز على الرضا الوظيفي لدى العاملين في ديوان رئاسة جامعة عدن. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 19(19)، 205-241.
- العززي، محمد عافت شامان (2017). أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت. رسالة ماجستير، كلي إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت، الأردن.
- مريومة، سهير (2016). أثر نظام الحوافز على تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح، الجزائر.
- معاني، ناجح راضي علي (2015). درجة التحفيز والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما من وجهة نظر مدرّاء المدارس الثانوية في محافظة شمال الضفة الغربية. رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- المؤمن، عدنان مراد (2018). أثر التحفيز على الرضا الوظيفي: دراسة على شركة زين للاتصالات الخلوية الكويتية. مجلة القراءة والمعرفة، 200(200)، 113-138.
- النعيمي، فاطمة حمد محمد، صماري، نونة (2021). أثر التحفيز على تحقيق الرضا الوظيفي من خلال العدالة التنظيمية: دراسة ميدانية على موظفي المديريات العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 5(6)، 19-30.
- يوسف، محمد الرشيد الشيخ (2017). أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة حالة سلطة الطيران المدني. رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.