

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال

عنوان البحث

أثر التحفيز على الرضا الوظيفي وأداء الموظفين: دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية
(STC) بمنطقة جازان بالمملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة: عيبر حسن معشي

الرقم الأكاديمي: ٢٤١٠٠٠١٠٦

إشراف: د. الفیصل عبد الحمید

العام الدراسي: ٢٠٢٤

مقدمة:

تعتبر الموارد البشرية هي نواه العمل المؤسسي داخل المؤسسة كما أنها من أهم العوامل في نجاح المؤسسة والى ارفد الحقيقي في تميز المؤسسة سواء كانت حكومية أو مؤسسة خاصة كما أن جميع العمليات الإنتاجية تدور حول هذه الموارد البشرية حيث أنهم هم القوى المنتجة بالمؤسسة والعقل المدبر لها لذلك يتم تسخير التسهيلات وتقديم التكنولوجيا لهم من أجل لتيسير لهم في أداء عملهم وتطوير امكانياتهم وصل مواهبهم وتنمية قد ارتهم وكل ذلك يؤدي إلى زيادة الانتاجية وتحسين الجودة ورفع كفاءة المنتج وإظهار المؤسسة بالصورة الجيدة في مجتمعها المحيط. (فروانية، 2019).

و أن أبرز ما يميز المؤسسات هو الكفاءة في مستوى الأداء الوظيفي بها، إضافة إلى أنه يعتبر السبب الرئيسي في بقاء واستمرارية المؤسسة في الإنتاج وتقديم الخدمات، لذلك أصبح من الضروري والمهم للغاية وضع آلية لتقديم الحوافز إلى الكادر العامل داخل المؤسسة من أجل رفع مستوى أدائها وتحقيق الأهداف والطموحات للمؤسسة، كما تقديم الحوافز يعبر عن رد الجميل إلى العاملين جارة إنجازاتهم وأداهم المتميز في العمل. (القضاة، 2017).

وللتحفيز أهمية بالغة للتأثير على العاملين من خلال تحريك الدوافع للعاملين حيث تعد الحوافز من بين العوامل المحركة لدافعية الأفراد لأداء العمل، فبقدر ما تزيد العوائد والمنافع التي يحصل عليها العامل من وظيفته، بقدر ما يزداد حماس الفرد لبذل جهد مكثف في أدائه للعمل مما يساهم في زيادة الإنتاجية وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة. (عاشور، ٢٠١٦)

وتعتبر الدوافع والحوافز من المؤثرات الأساسية التي تلعب دوراً هاماً وحيوياً في سلوك الأفراد يمكن خلق من خلالها الرغبة لديهم في لتحقيق الرضا الوظيفي الأمر الذي يمكن القول معه أن قدرة المنظمات على تحقيق أهدافها يتوقف على نجاح الإدارة في توفير القدر الكافي من الدافعية لدى الأفراد مع وضع نظام

فعال للحوافز بدوره يوجه لإثارة الدوافع التي بدورها تدفع العاملين للإنتاج وتحقق لهم الرضا الوظيفي عن ذلك العمل في المنظمة، مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية وزيادة معدلات الأداء. (خليل، ٢٠٢٣).

كما تعتبر الحوافز واحدة من الأدوات الرئيسية التي تستخدمها المؤسسات، والشركات، والمنظمات لتحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين، حيث تعد محفاز قويا يزيد من الحماس والإنتاجية لدى الموظفين، مما يساهم في تحسين الأداء الوظيفي وتحقيق الأهداف المرجوة. وتكمن أهمية الأداء الوظيفي بأنه عنصر رئيس في العملية الإدارية والتنظيمية لأي مؤسسة، فهو مرتبط بالإنسان الذي ينتج ويحول المواد الخام إلى مواد صالحة للاستخدام. كما وتتعدى أهمية الأداء الوظيفي لتصل بالمؤسسة إلى نجاح خططها التنموية اقتصاديا واجتماعيا، مما ينعكس بشكل إيجابي على تنمية الدولة (الساكت، ٢٠١١).

هذا ويعتبر الرضا الوظيفي من المواضيع التي حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين وخاصة في المجال الإداري لارتباطه بالعنصر البشري ولما له من أثر في زيادة الإنتاجية، لذا على منظمات الأعمال الاهتمام بالعاملين والعمل على رفع درجة الرضا الوظيفي لديهم من خلال عدد من الأدوات والذي منها التحفيز الذي يعد ذو أثر كبير على السلوك الإنساني، ويختلف نظام التحفيز من منظمة إلى أخرى وذلك حسب طبيعة و دور كل مؤسسة داخل المجتمع لكن ليس هناك اختلاف عن كون هذه الحوافز ذات شقين رئيسيين هما الحوافز مادية و أخرى معنوية ، كما أن هناك عدة طرق تتخذها كل منظمة على حده لتوظيف هذه الحوافز للوصول إلى أقصى درجة من الاستفادة بالنسبة للموظف و المنظمة. (طالب،

(٢٠١٩)

مشكلة الدراسة:

أدت الحوافز إلى ظهور الكثير من التحديات لمدخلات الموظفين ومخرجاتهم في المنظمة، حيث يتسبب إهمال الهيكل الملائم في الحوافز الدافعة، والمكافآت، والفوائد مع الكثير من العدالة غير المتكافئة في إدارة مخطط الحوافز. ومن المؤكد أن للحوافز تأثير مباشر على أداء العاملين، مما ينعكس على إنتاجيتهم سلبياً أو ايجابياً"، او سوء جودة المنتج الجيد، او تحسين جودة المنتج السيئ، وعدم الرضا عن العمل، او انخفاض الروح المعنوية، والالتزام المنخفض، والتغيب، وقلة معدل دوران الموظفين للبقاء مع المنظمة، حيث إنتاجية الموظف الضعيفة تؤثر على المدخلات والمخرجات، على الرغم من الكمية الكبيرة من الأموال المستخدمة في هذه الحوافز والمكافآت، فقط عدد قليل من مديري الموارد البشرية قادرون على تبرير وقياس ما إذا كانت فعالة. (الشغذلي، ٢٠٢٤)

إن عدم توافر الحوافز المادية أو المعنوية المناسبة للموظف المجتهد في عمله قد يؤثر تأثيراً سلبياً على أدائه المستقبلي، ويسهم في ضعف إنتاجيته وبالتالي يقلص فرصة تحقيق الأهداف التي حددتها المنظمة مسبقاً. ولعل هذا يبرز أحد جوانب أهمية الحوافز بشكل عام لرفع مستوى أداء الموظف. ويجب أن تراعي المنظمات أن أهمية وطبيعة الحوافز تختلف من فرد إلى آخر وذلك حسب الجنس والعمر والمنصب الوظيفي والمستوى المعيشي والعلمي، وما إلى ذلك من متغيرات. كما أن الحوافز تختلف من منظمة إلى أخرى، وذلك حسب النشاط والعمل الذي تمارسه تلك المنظمة، ولذلك يجب على المنظمة أن تدرس كل شريحة من شرائح العاملين لمعرفة حاجة كل مستوى من الحوافز، مادية كانت أو معنوية بحاجة إلى مستوى معين من تلك الحوافز - مادية كانت أو معنوية - لرفع مستوى الأداء ولتحفيزهم لبذل أقصى جهد. (أبو حيمد، ٢٠٢٠)

تلعب الحوافز المادية والمعنوية دوراً بالغ الأهمية في تحقيق أهداف المنظمات ونجاحها وجعلها أكثر فاعلية وإنتاجية وتسعى شركة الاتصالات السعودية جاهدة إلى تحقيق هذه الأهداف، إذ لوحظ أن نظام الحوافز المادية والمعنوية لدى شركة الاتصالات غير كافية ولا تحقق الغرض المطلوب منها لتحسين الأداء الوظيفي لذا فإن مشكلة الدراسة تتمثل في دراسة نظام الحوافز المادية والمعنوية في شركة الاتصالات السعودية في المملكة العربية السعودية والبحث في كيفية تطويره لتحسين الأداء وتحقيق رضا العاملين بالشركة.

أهمية الدراسة:

- تتبع أهمية هذه الدراسة من إيلاء الإدارة في شركة الاتصالات السعودية اهتمامها بالعاملين لديها إذ أن في إيجاد نظام حوافز فعال لديها ما يرفع من مستوى أداء العاملين ويزيد من انتماء الأفراد لمنظماتهم ويقلل من دوران العمل والتعرف على أنسب الحوافز المادية والمعنوية التي تفي بحاجة العمال وتحفزهم للعمل وتحسن من مستوى رضاهم.
- وتكمن أهمية هذه الدراسة أيضاً في أنها تتناول شريحة معينة من العاملين في شركة الاتصالات السعودية وهي شركة رائدة تعمل في ظل التطور التكنولوجي المستمر وفي ظل ثورة المعلومات والعولمة، لذا فإن سرعة تأثر العاملين بالتغيرات البيئية ومنها الحوافز المتبعة في الشركة له أثر فعال في تحسين الإنتاجية ورفع مستوى أداء العمل.
- كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية نظام الحوافز وفاعليته في رفع كفاءات العاملين وتحسين أدائهم في شركة الاتصالات السعودية التي تساهم في الناتج المحلي كونه من الشركات المهمة.

- كما تتبع أهمية من كونها ستقدم نتائج وتوصيات إلى متخذي القرارات في الشركة محل البحث
- تساعدتهم في اتخاذ قرارات فعالة من شأنها رفع نظام الحوافز المتبع وبالتالي تحفيز أداء العاملين
- فيها الأمر الذي سيسهم في رفع كفاءة الشركة وتحقيق أهدافها. كما أن هذه الدراسة تعتبر من الدراسات القليلة التي تتناول أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية.

أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة أساساً إلى دراسة أثر الحوافز المادية والمعنوية المقدمة للعاملين على أدائهم في شركة الاتصالات السعودية، من خلال تحقيق الأهداف الآتية :
- التعرف على مستوى رضا العاملين في شركة الاتصالات السعودية عن نظام الحوافز المادية والمعنوية في شركة الاتصالات السعودية.
- التعرف على مستوى رضا العاملين في شركة الاتصالات السعودية عن نظام الحوافز السلبية والإيجابية في الشركة.
- التعرف على مستوى رضا العاملين في شركة الاتصالات السعودية عن نظام الحوافز الفردية والجماعية في الشركة.
- التعرف على مستوى الأداء الوظيفي في الشركة.
- تحديد نوعية العلاقة بين الحوافز المادية والمعنوية والأداء الوظيفي والرضا الوظيفي.
- تقديم توصيات علمية من شأنها تعزيز الجوانب الإيجابية عن استخدام الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية والتعرف على الجوانب السلبية لغايات تلافيها.

تساؤلات الدراسة:

لا تقل قدرات الموارد البشرية أهمية عن باقي الموارد الأخرى، فالعنصر البشري هو أساس النشاط الإنتاجي الذي يتيح فرصة الاستغلال الفعال لباقي الموارد المتوفرة بالمؤسسة، هذا ما جعله يحظى باهتمام كبير من طرف مختلف المفكرين في مجال التسيير، وإن اختلفت درجة الأهمية والمعايير المستخدمة في ذلك، فهناك إجماع على دوره الفعال في الإبداع والابتكار والتجديد، لذا أصبح جليا لأي مؤسسة ترغب في تحقيق التميز والتفوق في خدماتها وإنتاجها أن الموارد البشرية هي الأساس في ذلك، فإن تحققت أهدافها المالية والإنتاجية والتسويقية، تبقى فعاليتها مرتبطة بتحقيق الهدف الاجتماعي، أي مدى الكفاءة في تسيير الموارد البشرية، وتحقيق الرضا الوظيفي، هذا الرضا الذي يكون كرد فعل لمجموعة من المتغيرات في مقدمتها متغير الحوافز بمختلف أنواعها المادية والمعنوية، الكفيلة ببلوغ درجة من الإشباع المتوافقة مع الحاجات المتباينة والمتنامية وفقا لما يدركه ويتوقعه الفرد. وعليه تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما هو مستوى رضا العاملين في شركة الاتصالات السعودية عن نظام الحوافز في الشركة؟
- ما هو مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات السعودية.
- استكشاف العلاقة بين الحوافز المادية والمعنوية والأداء الوظيفي والرضا الوظيفي؟
- ما هي المقترحات العلمية التي من شأنها تعزيز الجوانب الإيجابية عن استخدام الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية وتحسين مستوى رضاهم؟

فروض الدراسة:

تمحورت الدراسة حول الفرضيات الرئيسية التالية:

- الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام الحوافز المادية (نظام الأجور العادل، منح المكافآت، البرامج الترفيهية، منح المكافآت العينية على أداء ورضا العاملين في شركة الاتصالات السعودية ؟.

- الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام الحوافز المعنوية (نطاق الإشراف والعلاقات المباشرة، وجود فرق العمل، نظم الاتصالات الجيدة، أساليب التدريب الجيدة والعادلة، توفير ظروف العمل الجيدة، المشاركة في اتخاذ القرار على أداء العاملين ورضا في شركة الاتصالات السعودية ؟

الدراسات السابقة:

هدفت دراسة (الشغذلي، ٢٠٢٤) إلى إظهار أثر الحوافز المادية والمعنوية والتحفيز الوظيفي على الأداء الوظيفي. حيث تم تلخيص مشكلة البحث من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي: ما هو أثر الحوافز بنوعها المادية والمعنوية على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمة؟، وقد اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي القائم على مراجعة عدد من الأدبيات السابقة، حيث تم تناول مفهوم الحوافز من حيث أهميته وأهدافه وأساليبه ونظرياته، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: وجود أثر إيجابي للحوافز المادية على أداء العاملين في المنظمات، وهذا ما يعكس أهمية الجانب المادي بالنسبة لأفراد المنظمة، والذين قد يكونون من أصحاب الدخول المنخفضة. كما أن للحوافز المعنوية أثر إيجابي ومعنوي على أداء العاملين في المنظمات قيد الدراسة، وهذا ما يؤكد أهمية وقوف المنظمة إلى

جانب العاملين في مختلف المناسبات الاجتماعية خاصة ما تعلق بالمساعدات والإعانات المالية التي تمنح وما لتأثير ذلك على نفسية ومعنويات الفرد.

أما دراسة (العامري، ٢٠٢٣) فقد قامت بتناول أثر الحوافز المادية والحوافز المعنوية (الدافعية الذاتية، والدعم القيادي، والجودة الوظيفية، والمشاركة في اتخاذ القرارات) على الأداء الوظيفي، وذلك بالتطبيق على المديرية العامة للخدمات الصحية بمحافظة جنوب الشرقية في سلطنة عمان. واتبعت الدراسة المنهج الكمي، وتكون مجتمع الدراسة من موظفين المديرية الذي يبلغ عددهم (2366) موظفا وموظفة. وتم جمع البيانات عبر الاستبانة الإلكترونية باستخدام نماذج جوجل من (342) موظفا وموظفة وفق أسلوب العينة الميسرة. كما تم تحليل البيانات باستخدام العديد من أساليب التحليل الوصفي والاستنتاجي، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المعنوية والأداء الوظيفي في المديرية، بينما أشارت نتائج التحليل الى عدم وجود أثر للحوافز المادية على الأداء الوظيفي في المديرية. كما وأنه يوجد أثر للحوافز المعنوية على الأداء الوظيفي وأن الدافعية الذاتية هي أكثر مكونات الحوافز المعنوية تأثيراً في الأداء الوظيفي.

وفي دراسة (الشهري، ٢٠٢٢) تناول الباحث أثر الحوافز على جودة الخدمات الصحية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمستشفى عسير المركزي واشتملت عينة الدراسة على (210) موظفاً، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي القائم على الاستبانة، وقد تضمنت نتائج الدراسة الآتي: أن "درجة تقديم الحوافز للعاملين بمستشفى عسير المركزي" جاءت بدرجة (متوسطة) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؛ وأن "درجة جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى بمستشفى عسير المركزي" جاءت بدرجة (عالية) من وجهة نظر أف ارد عينة الدراسة؛ ووجود علاقة ارتباطية (موجبة) ذات دلالة إحصائية بين تقديم الحوافز للعاملين وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى بمستشفى عسير المركزي؛

وقد تضمنت توصيات الدراسة الآتي: ضرورة اتباع نظام حوافز وترقيات عادلة من خلال التدرج الوظيفي، والاهتمام بزيادة أجور العاملين بالقطاع الصحي لتحسين أدائهم؛ وإعادة النظر في آلية نظام الأجور والمكافآت لتطويرها بما يلائم توقعات الموظفين بمستشفيات القطاع الحكومي السعودي؛ وضرورة مشاركة الموظفين لإدارة المستشفى في وضع الخطط المستقبلية واستراتيجيات العمل.

بينما كان الهدف من دراسة (علي، ٢٠٢١) هو التعرف على المشاكل والمعوقات التي تعترض تطبيق نظام الحوافز في العمل من خلال التعرف على أساليب الحفز التي تعمل على رفع الروح المعنوية وكذلك توضيح دور المدراء والمسؤولين في تنمية الروح المعنوية للعاملين، وتوضيح أهمية الحوافز ودورها في رفع الروح المعنوية للعاملين ورفع أدائهم والتعرف على أساليب الحفز وأنواعها، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي كمنهج للدراسة ومن ثم قام الباحث بتصميم استبانة لجمع البيانات اللازمة للدراسة وقام بتصميمها بالاستفادة من الاطار النظري والدراسات السابقة وبعد الانتهاء من تصميمها والتحقق من صلاحيتها للتطبيق الميداني قام الباحث بتطبيقها على مجتمع الدراسة المتمثل في جميع العاملين في شركة MTN للاتصالات في السودان باستخدام اسلوب العينة الميسرة وبعد التطبيق الميداني حصل الباحث على (٦٠) استبانة صالحة للتحليل الاحصائي وبعد تحليل البيانات التي تمجمعها توصل الباحث الى عدة نتائج من أبرزها : وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الانجاز والحوافز المدفوعة للعاملين بالشركة، أيضاً وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمة المقدمة للجمهور والحوافز المدفوعة للعاملين بالشركة.

وعمدت دراسة (النعمي، صماري، ٢٠٢١) إلى اختبار صلاحية أثر التحفيز المادي والمعنوي على الرضا الوظيفي من خلال العدالة التنظيمية كمتغير وسطي لموظفي المديریات العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان، تبنت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لفحص الفرضيات، وللتحقق من مدى ارتباط تلك

المتغيرات فيما بينها، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية طبقية قوامها (381) فرداً من أصل مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (4137) فرداً من العاملين في كل من المديریات التعليمية بسلطنة عمان، وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي للتحفيز على تحقيق الرضا الوظيفي حيث دلت قيم التقديرات المعيارية أن الاهتمام بتقديم الحوافز المعنوية يسهم بنسبة (40%) على تحقيق الرضا الوظيفي، وأن الاهتمام بتقديم الحوافز المادية يسهم بنسبة (60%) على تحقيق الرضا الوظيفي، كما توصلت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة معنوية لأثر المتغير الوسيطى العدالة التنظيمية على العلاقة بين التحفيز المادي والمعنوي وتحقيق الرضا الوظيفي لصالح العينة التي تؤيد العدالة التنظيمية في المديریات العامة محل الدراسة، وأوصت الدراسة برفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين من خلال وضع نظام حوافز يتسم بالتوازن والمساواة والعدالة من خلال تصميم نظام حوافز بمعايير واضحة وعلمية.

وحاولت دراسة (أبو حيمد، ٢٠٢٠) التعرف على أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء المورد البشري بشركة نسما القابضة بجدة، ولتقصي أثر الحوافز المادية والمعنوية على تحسين الأداء لدى العاملين بشركة نسما القابضة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث تكونت عينة البحث من 60 عاملاً بشركة نسما القابضة، وتم توزيع 60 استبانة تم استردادها بالكامل. وتحليل البيانات توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: تتبع شركة نسما القابضة نظام فعال للحوافز يحقق رضا العاملين، كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أداء العاملين والحوافز المادية بشركة نسما القابضة، وأيضاً توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أداء العاملين والحوافز المعنوية بشركة نسما القابضة. وأوصت الدراسة بضرورة تبني المؤسسات المختلفة نظاماً فعالاً للحوافز يعمل على مكافأة العامل الكفؤ، ويحفز العاملين على تحسين مستوى أدائهم الوظيفي.

أما دراسة (أبو مالح، ٢٠٢٠) فقد تناولت الحوافز المادية والمعنوية وأثرها على رضا وأداء الموظفين الإداريين بكليات جامعة الطائف، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الاستبانة لجمع البيانات ووزعت على ٤٢ موظف بكليات الجامعة بالحوية (شطر الطلاب). وتم إتباع عدة أساليب في التحليل الإحصائي للبيانات تضمنت المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط بيرسون، وذلك للتحقق من وجود الدور الوسيط للرضا الوظيفي بين كل من الحوافز وأداء الموظفين، 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 دوراً وسيطاً بين الحوافز وأداء الموظفين وبما أن العلاقة بين الحوافز وأداء الموظفين بوجود الرضا الوظيفي دالة إحصائية، لذلك فإن الوساطة هنا هي وساطة جزئية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

الحوافز المادية: هي الحوافز التي تمنحها المنظمة لموظفيها كالرواتب أو الأجور أو المكافآت التشجيعية أو الاشتراك في الأرباح وغيرها، بما يحقق للموظفين مستوى مناسب من العيش والقدرة على مواجهة الأعباء المالية للحياة (العمرى، ٢٠٠٦).

التعريف الإجرائي للحوافز المادية: هي الحوافز المادية الملموسة التي تُعطى للموظفين الذين يعملون في شركة الاتصالات السعودية مقابل جهدهم وأدائهم.

الحوافز المعنوية: هي الحوافز التي توفرها المنظمة لموظفيها وذلك لإسعادهم وإشعارهم بأهميتهم ومكانتهم وانتمائهم وإحساسهم بالتقدير واحترام آراءهم ومقترحاتهم كأوسمة النجاح، وشهادات التقدير، ونشر أسمائهم، وغيرها. (الحسن، ٢٠١٠).

التعريف الإجرائي للحوافز المعنوية: هي الحوافز المعنوية للموظفين الإداريين في شركة الاتصالات السعودية مثل خطابات الشكر والتقدير للجهد المبذول من قبل الموظف والترقيات أثناء المشاركة في اتخاذ القرارات والمشاركة في الفعاليات والاجتماعات وغيرها.

الأداء الوظيفي: ويقصد بالأداء هو تنفيذ الموظف للأعمال والقيام بالمسؤوليات التي تم تكليفه بها والتي ترتبط بوظيفته. (الحلايبة، ٢٠١٣).

التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي: ويقصد به تنفيذ الموظف الإداري في شركة الاتصالات السعودية للأعمال والمهام التي يتم تكليفه بها سواء من قبل المستويات الإدارية العليا أو الوسطى على مستوى الشركة.

الرضا الوظيفي: وهو أن يشعر الفرد أثناء أداء عمله بالسعادة والارتياح وذلك بسبب التوافق الذي حصل له بين ما كان يتوقعه وما حصل عليه فعلاً في عمله، مما يدفع الفرد لبذل المزيد من العمل والإنتاج. (المؤمن، ٢٠١٨)

التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي: وهو مدى شعور الموظف الإداري الذي يعمل في شركة الاتصالات السعودية بالسعادة والارتياح نتيجة ما كان يتوقعه وما حصل عليه فعلاً في عمله داخل الشركة.

المنهجية وطرق البحث:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الميداني الذي تضمن مسحاً شاملاً للمصادر والمراجع السابقة لبناء الإطار النظري للدراسة، والاستطلاع الميداني لجمع البيانات بواسطة أداة الدراسة وتحليلها إحصائياً للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

أدوات الدراسة :

تمثلت أداة الدراسة بالاستبانة، حيث تم تطويرها فيما يتعلق بالحوافز المادية والمعنوية، وتتكون الاستبانة من ثلاثة أقسام هما : القسم الأول ويتضمن المعلومات الشخصية للمستجيبين، بينما القسم الثاني يتضمن متغيرات الدراسة المستقلة، ويتضمن القسم الثالث متغيرات الدراسة التابعة وهي الأداء الوظيفي ورضا العاملين.

حدود الدراسة :

تتمثل حدود البحث المكانية في منطقة جازان بالمملكة العربية السعودية وتحديدًا شركة الاتصالات السعودية STC، بينما تتمثل حدود البحث البشرية في العاملين ب شركة الاتصالات السعودية STC في منطقة جازان، بينما الحدود الزمنية للبحث تتمثل في الفترة ٢٠٢٤.

المراجع:

- 1- أبو حيمد، محمد بن سعد، ٢٠٢٠ ، أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد ٢١.
- 2- أبو مالح، عوض بن عمر، ٢٠٢٠، الحوافز المادية والمعنوية وأثرها على رضا وأداء الموظفين الإداريين دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريين في كليات جامعة الطائف، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة - جامعة الأزهر، العدد الثالث والعشرون.
- 3- الحسن، محمد (٢٠١٠)، "التحفيز وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في منشآت القطاع الصناعي بالمدينة الصناعية في مكة المكرمة"، رسالة ماجستير، الأعمال، الأكاديمية البريطانية لتعليم العالي، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية .
- 4- الحلايبة، غازي حسن عودة. 2013. أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن: دراسة تطبيقية على أمانة عمان الكبرى'. جامعة الشرق الأوسط.
- 5- الشغدلي، هيا بنت حمود، ٢٠٢٤، أثر الحوافز على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمة: دراسة نظرية تحليلية، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات.
- 6- الشهري، محمد بن ظافر، ٢٠٢٢، أثر الحوافز علي جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفى عسير المركزي، أطروحة ماجستير في إدارة الخدمات الصحية، كلية الاعمال، جامعة بيشة، المملكة العربية السعودية.
- 7- العامري، علي بن سالم، ٢٠٢٣، أثر الحوافز على الأداء الوظيفي بالمديرية العامة للخدمات الصحية بمحافظة جنوب الشرقية في سلطنة عمان، أطروحة ماجستير في إدارة الاعمال، جامعة الشرقية، كلية إدارة الأعمال، سلطنة عمان.

- 8- العمري، عوض، ٢٠٠٦، أثر الحوافز على الابداع الإداري في المنظمات الحكومية، مجلة كلية الملك خالد العسكرية، العدد ٧٤.
- 9- القضاة، حسن صالح. (2017)، "الحوافز المادية والمعنوية وأثرها على العاملين"، مجلة الباحث، العدد ١٧.
- 10- المؤمن، عدنان مراد، ٢٠١٨، التحفيز على الرضا الوظيفي: دراسة على شركة زين للاتصالات الخلوية الكويتية، مجلة المعرفة، العدد ٢٠.
- 11- النعيمي، فاطمة حمد؛ صماري، نونة، ٢٠٢١، أثر التحفيز على تحقيق الرضا الوظيفي من خلال العدالة التنظيمية: دراسة ميدانية على موظفي المديرية العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، العدد ٦.
- 12- طالب، مصطفى سعدي، (٢٠١٩)، الرضا الوظيفي للعاملين وأثره على جودة الخدمة المقدمة - دراسة ميدانية على موظفي قسم الموارد البشرية في رئاسة الجامعة المستنصرية، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد ٤٢.
- 13- عاشور، حورية . (٢٠١٦) "سياسة الحوافز وتحسين أداء الموارد البشرية"، دراسة حالة مديرية التجارة بولاية المسيلة. رسالة ماجستير. كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة محمد بوضياف .
- 14- علي، أبو بكر عطا الله أحمد، (2021) أثر الحوافز على أداء العاملين بالتطبيق على مجموعة شركات MTN للاتصالات السودان في الفترة 2017 - 2019، رسالة دكتوراه غير منشورة جامعة النيلين، الخرطوم. السودان.
- 15- فروانيه، أحمد حازم وماضي، اسماعيل (2019)، " انعكاسات الحوافز المادية وغير المادية على أداء موظفي وعمال القطاع الخاص " دراسة حالة شركة العودة، الحج ازيئر.

16- الساكت، روان (٢٠١١) "التحفيز وأثره على الولاء التنظيمي للأف ارد العاملين في المؤسسات الحكومية"، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين .

17- خليل، هناء، (٢٠٢٣)، أثر التحفيز على الزيادة الإنتاجية: دراسة مقارنة على العاملين بالبنوك
بيل – كفر الشيخ، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، المجلد التاسع. العدد السادس عشر -
الجزء الأول.