

أثر الحوافز المادية على رضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض في المملكة العربية السعودية

إعداد

الرقم الجامعي
٢٠٢١٢٠٤٧٩٩

اسم الطالب
نوره عايض السلمي

مشروع تخرج - ١
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف:

د. منى مصطفى العشري

(عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن)

الفصل الدراسي الثاني - ٢٠٢٤



قال تعالى في محكم التنزيل:

(وَمَا اخْتَلَفَ الَّذِينَ أُوْتُوا الْكِتَابَ إِلَّا مِنْ بَعْدِ مَا جَاءَهُمُ
الْعِلْمُ بَغْيًا بَيْنَهُمْ)

سورة آل عمران – الآية ١٩

الإهداء

إلى منارات العلم والمعرفة،

إلى من بذلوا جهودهم ودعمهم لإتمام هذا البحث،

إلى من أضاءوا دربي بالمعرفة، ونفخوا في روعي شغف البحث، ونشروا في

أشرعتي رياح الإبداع،

إلى الأستاذة الدكتورة: منى مصطفى العشري

وإلى كل من ساهم في هذا الإنجاز، من أهلي وزملائي وأصدقائي،

أهدي هذا البحث المتواضع، تعبيراً عن خالص شكري وتقديري لكل ما قدمتموه

من دعم معنوي.

جزاكم الله خير الجزاء، وجعله في ميزان حسناتكم..

شكر وتقدير

أودّ أن أعبر عن خالص شكري وامتناني لجميع من ساهم في إنجاز هذا البحث القيم.

أخصّ بالذكر:

الأستاذة الدكتورة: منى مصطفى العشري، التي كان لتوجيهاتها ودعمها المستمرين الفضل الكبير في إتمام هذا البحث. لقد كانت نصائحها القيمة وإشرافها الدائم مصدرًا للإلهام والإرشاد طوال مراحل العمل.

كما أتوجه بالشكر لكل من قدم لي يد العون في جمع البيانات وتحليلها. إن تعاونكم وتفانيكم كان لهما بالغ الأثر في تحقيق أهداف هذا البحث.

أقدّر بشدة كل من ساهم في هذا العمل، وأتمنى أن يكون هذا البحث إضافةً مفيدةً في مجال المعرفة. إن جهودكم جميعًا قد أسهمت بشكل كبير في إنجاز هذا المشروع، وأعبر عن امتنان عميق لكل من دعم وساند في رحلتي

العلمية.

جزاكم الله كل خير وجعل عملكم في ميزان حسناتكم.

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير الحوافز المادية على رضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي بمدينة الرياض، المملكة العربية السعودية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيان موجه إلى عينة مكونة من ٥١ موظفًا. ركز الاستبيان على قياس مدى تطبيق الحوافز المادية ورضا الموظفين، بالإضافة إلى العلاقة بين الحوافز المادية ورضا الموظفين، مع الأخذ في الاعتبار العوامل الديموغرافية. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS (الإصدار ٢٣)، وشمل التحليل حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبارات الفرضيات.

أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لمستوى تطبيق الحوافز المادية كان ٣,٢٢٧٥، مع انحراف معياري قدره ٠,٨٢٨٠٣، مما يشير إلى مستوى "محايد" في تقييم الحوافز المادية. بينما بلغ متوسط رضا الموظفين ٣,٥٩٤٨، مع انحراف معياري قدره ٠,٧٤١٠٦، مما يدل على رضا فوق المتوسط ولكن ليس مرتفعًا بشكل كبير. أظهر اختبار معامل الارتباط بيرسون علاقة إيجابية قوية بين الحوافز المادية ورضا الموظفين، حيث بلغ معامل الارتباط ٠,٧٥٧ ومستوى الدلالة ٠,٠٠٠. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج اختلافات في مستوى رضا الموظفين بناءً على العوامل الديموغرافية مثل الجنس والعمر والمؤهل العلمي والخبرة.

بناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة بزيادة تطبيق الحوافز المادية وتطوير استراتيجيات جديدة لرفع مستوى الحوافز لدى الموظفين. كما توصي بتحسين مستوى رضا الموظفين من خلال تعزيز بيئة العمل وتوفير فرص للتطوير المهني. علاوة على ذلك، تُشدد الدراسة على أهمية تعزيز العلاقة بين الحوافز المادية ورضا الموظفين عبر برامج مكافآت دورية ومؤشرات أداء رئيسية. أخيرًا، توصي الدراسة بأخذ العوامل الديموغرافية في الاعتبار عند تصميم سياسات الحوافز والرضا الوظيفي لضمان تلبية احتياجات وتوقعات جميع الموظفين.

الكلمات المفتاحية: الحوافز المادية، رضا الموظفين، الأداء الوظيفي، العلاقة بين الحوافز ورضا الموظفين، شركة تكافل الراجحي.

Abstract

The aim of this study was to evaluate the impact of financial incentives on employee satisfaction at Al Rajhi Takaful Company in Riyadh, Saudi Arabia. The study employed a descriptive analytical approach to achieve its objectives, collecting data through a questionnaire directed at a sample of 51 employees. The questionnaire focused on measuring the extent of financial incentives implementation and employee satisfaction, as well as the relationship between financial incentives and employee satisfaction, taking into account demographic factors.

Data were analyzed using SPSS (version 23), which included calculating means, standard deviations, and hypothesis testing. The results showed that the mean level of financial incentives implementation was 3.2275, with a standard deviation of 0.82803, indicating a "neutral" level in the assessment of financial incentives. In contrast, the mean employee satisfaction score was 3.5948, with a standard deviation of 0.74106, suggesting above-average satisfaction, though not significantly high. The Pearson correlation test revealed a strong positive relationship between financial incentives and employee satisfaction, with a correlation coefficient of 0.757 and a significance level of 0.000. Additionally, the results indicated variations in employee satisfaction levels based on demographic factors such as gender, age, educational qualifications, and experience.

Based on these findings, the study recommends increasing the implementation of financial incentives and developing new strategies to enhance incentive levels for employees. It also suggests improving employee satisfaction by fostering a better work environment and providing opportunities for professional development. Furthermore, the study emphasizes the importance of strengthening the relationship between financial incentives and employee satisfaction through regular reward programs and key performance indicators. Finally, the study recommends considering demographic factors when designing incentive and job satisfaction policies to ensure that the needs and expectations of all employees are met.

Keywords: financial incentives, employee satisfaction, job performance, relationship between incentives and employee satisfaction, Al Rajhi Takaful Company.

فهرس المحتويات

ج	شكر وتقدير.....
د	ملخص الدراسة.....
هـ	ABSTRACT.....
و	فهرس المحتويات.....
ح	قائمة الجداول.....
ط	قائمة الاشكال.....
١	١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
١,١	١,١ المقدمة.....
١,٢	١,٢ أهمية الدراسة.....
١,٢,١	١,٢,١ الفجوات النظرية.....
١,٢,٢	١,٢,٢ الفجوات العملية.....
١,٣	١,٣ أهمية الدراسة.....
1.3.1	1.3.1 الأهمية النظرية.....
1.3.2	1.3.2 الأهمية التطبيقية.....
١,٤	١,٤ أسئلة الدراسة البحثية.....
١,٥	١,٥ اهداف الدراسة.....
١,٦	١,٦ فرضيات الدراسة.....
١,٧	١,٧ نموذج الدراسة.....
1.8	1.8 حدود الدراسة (مجالات الدراسة).....
١,٩	١,٩ هيكلية الدراسة.....
٢	٢ الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.....
٢,١	٢,١ الإطار النظري.....
٢,١,١	٢,١,١ الحوافز.....
٢,١,٢	٢,١,٢ الرضاء الوظيفي.....
2.1.3	2.1.3 العلاقة بين الحوافز المادية والرضا الوظيفي:.....
٢,٢	٢,٢ ملخص الدراسات السابقة.....
٢,٢,١	٢,٢,١ الدراسات العربية.....
٢,٢,٢	٢,٢,٢ ثانيا: الدراسات الأجنبية:.....
٣	٣ الفصل الثالث: منهجية البحث.....
3.1	3.1 تمهيد.....
3.2	3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
3.3	3.3 منهجية الدراسة.....
3.3.1	3.3.1 مجتمع الدراسة.....
3.3.2	3.3.2 عينة الدراسة.....
3.4	3.4 مصادر جمع المعلومات تعتمد هذه الدراسة على نوعين من المصادر الأساسية في جمع المعلومات:.....
3.4.1	3.4.1 أداة الدراسة:.....
٣,٥	٣,٥ إجراءات التحليل الإحصائي.....

٢٠	٤ الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة.....
٢٠	٤,١ تمهيد.....
٢٠	4.2 ثبات أداة الدراسة.....
٢١	٤,٣ نتائج توزيع افراد العينة حسب الخصائص الديموغرافية والشخصية.....
٢٧	4.4 نتائج أسئلة الدراسة.....
٢٨	٤,٤,١ نتائج الإجابة على سؤال الدراسة الأول وفرضيته.....
٢٨	4.4.2 نتائج الإجابة على سؤال الدراسة الأول وفرضيته.....
٢٩	4.4.3 تحليل نتائج الإجابة على السؤال البحثي الثاني للدراسة.....
٣١	4.4.4 تحليل نتائج الإجابة عن السؤال البحثي الثالث وفرضيته.....
٣١	٤,٤,٥ تحليل نتائج الإجابة عن السؤال البحثي الرابع وفرضيته:.....
٣٥	4.5 مناقشة نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة.....
٣٧	٥ الفصل الخامس: ملخص النتائج والتوصيات.....
٣٧	٥,١ ملخص النتائج.....
٣٧	٥,٢ التوصيات.....
٣٨	٥,٣ الخاتمة.....
٤٠	المراجع.....
٤٤	الملاحق.....

قائمة الجداول

٢٠	جدول (٤,١): معاملات كرونباخ ألفا الخاصة بمجالات.....
٢١	جدول (٤,٢) توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي.....
٢٢	جدول (٤,٣) توزيع أفراد العينة حسب العمر.....
٢٣	جدول (٤,٤) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.....
٢٤	جدول (٤,٥) توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي.....
٢٥	جدول (٤,٦) توزيع أفراد العينة حسب القسم.....
٢٦	جدول (٤,٧) توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.....
٢٧	جدول (٤,٨) حساب قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة.....
٢٨	جدول (٤,٩) اختبار نتائج الفرضية الأولى:.....
٢٨	جدول (٤,١٠) اختبار العينة الواحدة:.....
٣٠	جدول (٤,١١) اختبار نتائج الفرضية الثانية:.....
٣٠	جدول (٤,١٢) اختبار العينة الواحدة:.....
٣١	جدول (٤,١٣) اختبار نتائج الفرضية الثالثة:.....
٣٢	جدول (٤,١٤) اختبار نتائج الفرضية الرابعة:.....

قائمة الاشكال

الشكل ١-١- نموذج الدراسة.....	٤
الشكل ٤-١- توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي.....	٢١
الشكل ٤-٢- توزيع أفراد العينة حسب العمر.....	٢٢
الشكل ٤-٣- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.....	٢٣
الشكل ٤-٤- توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي.....	٢٤
الشكل ٤-٥- توزيع أفراد العينة حسب القسم.....	٢٥
الشكل ٤-٦- توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.....	٢٦

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ المقدمة

يُعتبر رضا الموظفين من العناصر الحيوية التي تؤثر بشكل كبير على الأداء العام للشركة. (حمدان, ٢٠١٩) فالموظفون الراضون يكونون أكثر إنتاجية وتحفيزاً، مما ينعكس إيجاباً على الشركة بأكملها. يتمثل رضا الموظفين في شعورهم بالراحة والرضا تجاه بيئة العمل، المهام المكلفين بها، ومستوى الدعم الذي يتلقونه من الإدارة. تحقيق هذا الرضا يتطلب توافر عدة عناصر منها البيئة الملائمة، فرص التطور والترقية، والاعتراف بالجهود المبذولة؛ واحدة من أهم الأدوات التي تسهم في تعزيز رضا الموظفين هي الحوافز المادية. (دلال & خيرة, ٢٠١٩) تمثل الحوافز المادية وسيلة فعالة لتحفيز الموظفين ودفعهم لتحقيق أداء أفضل، حيث تتنوع هذه الحوافز بين زيادات الرواتب، والمكافآت، والعلاوات، وغيرها من المزايا المالية التي تُقدّم للموظفين. (خذري & توفيق, ٢٠١٩; عيشاوي & قرليفة, ٢٠١٩)

لقد تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع الحوافز المادية وتأثيرها على رضا الموظفين. على سبيل المثال، في دراسة قام بها الباحثان Meier & Cassar (٢٠١٨) بعنوان "تأثير الحوافز المالية على رضا الموظفين في الشركات الكبيرة"، تم التأكيد على أن هناك علاقة إيجابية قوية بين الحوافز المالية ورضا الموظفين. وأشارت الدراسة إلى أن الشركات التي تقدم حوافز مادية سخية تتمتع بمستويات رضا أعلى بين موظفيها مقارنة بتلك التي لا تفعل ذلك. في المقابل، وجدت دراسة أخرى بعنوان "تأثير الحوافز المالية على الأداء والرضا الوظيفي" أن هناك عوامل أخرى غير الحوافز المادية تلعب دوراً هاماً في تحقيق الرضا الوظيفي، مثل بيئة العمل والدعم الإداري. (Ali & Anwar, 2021). في حين تقترح نظرية هيرزبرغ ذات العاملين أن الحوافز المادية هي عوامل نظافة تمنع عدم الرضا ولكنها لا تؤدي بالضرورة إلى رضا أعلى (Alshmemri, Shahwan-Akl, & Maude, 2017). هذا التباين في الآراء بين الباحثين يشير إلى وجود عدة عوامل متداخلة تؤثر على رضا الموظفين، مما يجعل الموضوع معقداً ويستحق المزيد من البحث.

رغم وجود عدد لا بأس به من الدراسات التي تناولت موضوع الحوافز المادية ورضا الموظفين، إلا أن هناك فجوات واضحة في هذا المجال، خاصة فيما يتعلق بالسياق المحلي للمملكة العربية السعودية. كثير من الأبحاث تركزت على دول أخرى ذات ثقافات وبيئات عمل مختلفة، مما يجعل من الضروري إجراء دراسات محلية لتحديد كيفية تأثير الحوافز المادية على رضا الموظفين في السعودية بشكل خاص. بالإضافة إلى ذلك، تفتقر الدراسات الحالية إلى البحث في تأثير أنواع محددة من الحوافز المالية، مثل الحوافز طويلة الأمد مقابل القصيرة الأمد، على رضا الموظفين.

تكمن مشكلة هذا البحث في عدم وجود دراسات كافية تركز على تأثير الحوافز المادية على رضا الموظفين في المملكة العربية السعودية، ومن المهم معرفة مدى تأثير سياسات الحوافز المالية على رضا موظفيها، خاصة في بيئة عمل محلية تختلف عن البيئات التي تمت دراستها في الأبحاث السابقة. قد يؤدي عدم توافر هذه المعلومات إلى صعوبة في تطوير استراتيجيات فعالة لتحفيز الموظفين وتحسين أدائهم.

تأتي أهمية هذا البحث من كونه يساهم في تعزيز فهمنا للعوامل المؤثرة على رضا الموظفين، ويساعد الإدارات في اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن سياسات الحوافز. من خلال تحليل تأثير الحوافز المادية على رضا الموظفين، يمكن للشركة تطوير سياسات فعالة لتحسين رضا موظفيها وزيادة إنتاجيتهم. بالإضافة إلى ذلك، سيساهم هذا البحث في إثراء المعرفة الأكاديمية في مجال إدارة الموارد البشرية في السياق المحلي، وسيكون مرجعاً هاماً للشركات الأخرى التي تسعى لتحسين سياسات الحوافز لديها.

١,٢ أهمية الدراسة

في ظل التطورات الاقتصادية والاهتمام المتزايد بإدارة الموارد البشرية، أصبحت الحوافز المادية تلعب دوراً حاسماً في تحقيق رضا الموظفين وتعزيز أدائهم. تشمل الحوافز المادية الرواتب، المكافآت، والعلاوات التي تُقدّم للموظفين كتعويض عن جهودهم وتميزهم. تعتمد شركة تكافل الراجحي، كمؤسسة رائدة في قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية، على رضا الموظفين لضمان تقديم خدمات عالية الجودة للعملاء. تتناول هذه الدراسة تأثير الحوافز المادية على رضا الموظفين في الشركة بمنطقة الرياض، بهدف تحديد مدى فاعلية هذه الحوافز في تعزيز الرضا الوظيفي.

١,٢,١ الفجوات النظرية

على رغم أن العديد من الدراسات قد تناولت موضوع الحوافز المادية وأثرها على رضا الموظفين، إلا أن هناك نقصاً في الفهم العميق لكيفية تأثير هذه الحوافز في سياقات محددة. على سبيل المثال، دراسة "تأثير الحوافز المالية على أداء الموظفين في جامعة في كوازولو ناتال" التي أظهرت أن الحوافز المالية بشكل مكافآت الأداء تحفز الموظفين على العمل بجدية أكبر لتحقيق الأداء المطلوب (Mbukwana & Ayandibu, 2023). بينما في دراسة أخرى بعنوان "تأثير الحوافز على الأداء الوظيفي، دورة الأعمال، وصحة السكان في الاقتصادات الناشئة"، تم الإشارة إلى فجوات في فحص ولاء الموظفين ومشاركته (Liu & Liu, 2022).

كذلك، دراسة "الارتباط الوظيفي ورضا الموظفين في ممارسات إدارة الموارد البشرية" تناولت الارتباط بين المشاركة الوظيفية ورضا الموظفين، مشيرة إلى أهمية دراسة هذا التأثير في سياقات مختلفة لتطوير ممارسات إدارة الموارد البشرية الفعالة (Sypniewska, Baran, & Kłos, 2023).

١,٢,٢ الفجوات العملية

فيما يتعلق بالفجوات التطبيقية، هناك نقصاً في الدراسات التي تناولت تأثير الحوافز المادية على رضا الموظفين في السياق السعودي، وبالتحديد في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض. قد تختلف الديناميات والنتائج المتوقعة بناءً على الثقافة المحلية والبيئة التنظيمية، مما يجعل من الضروري إجراء دراسة تطبيقية تستهدف هذه المنطقة الجغرافية. ستساعد هذه الدراسة في تقديم رؤى مخصصة لشركة تكافل الراجحي، مما يمكنها من تحسين استراتيجيات الحوافز لديها بناءً على بيانات واقعية من بيئتها الخاصة.

استناداً إلى الفجوات النظرية والتطبيقية المذكورة أعلاه، تم صياغة سؤال البحث الرئيسي على النحو التالي: "ما هو أثر الحوافز المادية على رضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض في المملكة العربية السعودية؟"

١,٣ أهمية الدراسة

تعد مشكلة البحث المتعلقة بأثر الحوافز المادية على رضا الموظفين من المواضيع الهامة في مجالات إدارة الموارد البشرية والتنمية التنظيمية. تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على كيفية تأثير الحوافز المادية على رضا الموظفين، ومدى قدرة هذه الحوافز على تحسين أداء الموظفين وزيادة ولائهم للمؤسسة.

١,٣,١ الأهمية النظرية

تتجلى الأهمية النظرية لهذا البحث في الكشف عن الفجوات الموجودة في الدراسات السابقة المتعلقة بتأثير الحوافز المادية على رضا الموظفين. على الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع، مثل دراسة "تأثير الحوافز المالية على أداء الموظفين في جامعة كوازولو ناتال" ودراسة "تأثير الحوافز على الأداء الوظيفي، دورة الأعمال، وصحة السكان في الاقتصادات الناشئة" (Liu & Liu, 2022; Mbukwana & Ayandibu, 2023). إلا أن هناك نقصاً في الأبحاث التي تركز على السياق الثقافي والمحلي لشركات في المملكة العربية السعودية، مثل شركة تكافل الراجحي. هذا يفتح المجال أمام هذه الدراسة لسد هذه الفجوة من خلال تقديم رؤى مخصصة تستند إلى البيانات المحلية.

يمكن لهذه الدراسة أن تقترح أطر عمل جديدة تساهم في فهم أفضل للعلاقة بين الحوافز المادية ورضا الموظفين في مختلف السياقات الثقافية. وهذا من شأنه أن يعزز تطوير نظريات إدارة الموارد البشرية بشكل أكثر عمقاً ودقة، ويوفر أساساً قوياً للدراسات المستقبلية، مما يساهم في تعزيز فهمنا لكيفية تحسين بيئة العمل.

١,٣,٢ الأهمية التطبيقية

تكمن الأهمية التطبيقية لهذا الدراسة في توفير نتائج عملية يمكن أن يستفيد منها الممارسون ومتخذي القرار في المؤسسات المختلفة. يمكن أن تساعد نتائج هذا البحث في تحسين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية من خلال تقديم توصيات مبنية على بيانات بحثية حول كيفية تحسين رضا الموظفين وزيادة إنتاجيتهم. على سبيل المثال، يمكن للشركات اعتماد نماذج حوافز مادية فعالة ومتكاملة مع الحوافز المعنوية لتعزيز رضا الموظفين وتحقيق أداء أعلى. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لمتخذي القرار استخدام نتائج البحث لتطوير سياسات تحفيزية تساهم في جذب الكفاءات والحفاظ على الموظفين المميزين.

١,٤ أسئلة الدراسة البحثية

- ما مستوى تطبيق الحوافز المادية في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض؟
- ما مستوى رضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض؟
- ما هو أثر الحوافز المادية على رضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض؟
- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا الموظفين تعزى إلى العوامل الديموغرافية (مثل العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة) في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض؟

١,٥ أهداف الدراسة

- تحديد مستوى تطبيق الحوافز المادية في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض
- تحديد مستوى رضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض
- تحليل أثر الحوافز المادية على رضا الموظفين
- دراسة الفروق في مستوى رضا الموظفين بناءً على العوامل الديموغرافية

١,٦ فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: يوجد مستوى عالٍ من تطبيق الحوافز المادية في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض.

الفرضية الثانية: مستوى رضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض مرتفع.

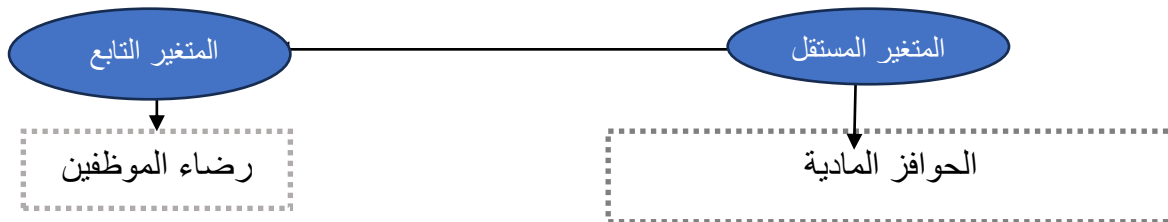
الفرضية الثالثة: هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحوافز المادية ورضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض.

الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا الموظفين بناءً على العوامل الديموغرافية (مثل العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة) في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض.

١,٧ نموذج الدراسة

المتغير التابع: رضا الموظفين

المتغير المستقل: الحوافز المادية



الشكل ١ -1- نموذج الدراسة

١,٨ حدود الدراسة (مجالات الدراسة)

الحدود الموضوعية: حرصًا على الوصول إلى نتائج واقعية ومنطقية وتحليل مناسب لنتائج الدراسة، اقتصرَت الدراسة على دراسة أثر الحوافز المادية على رضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض في المملكة العربية السعودية. تم تمثيل هذا الأثر ببعدين متغيرين: مستوى الرضا الوظيفي كمتغير تابع والحوافز المادية كمتغير مستقل.

الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض في المملكة العربية السعودية.

الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على موظفي شركة تكافل الراجحي في منطقة الرياض، وتشمل جميع الإدارات والمستويات الوظيفية داخل الشركة.

الحدود الزمانية: نفذت الدراسة خلال العام الدراسي ١٤٤٥هـ-٢٠٢٤م، وتحديدًا من تاريخ ٢٩ يونيو إلى ٢٤ أغسطس للعام ٢٠٢٤م.

١,٩ هيكلية الدراسة

تم تمثيل هذه الدراسة من خمسة فصول رتبت كما يلي:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة وفيه خلفية الدراسة، مشكلة الدراسة، أهداف الدراسة، فروض الدراسة، أهمية الدراسة، متغيرات الدراسة، هيكلية الدراسة.

الفصل الثاني: تم تمثيل الفصل الثاني بمبحثين. الأول: الإطار النظري الذي تمثل بالإطار المفاهيمي للحوافز المادية والرضا الوظيفي، بالإضافة إلى تحليلات حول علاقة الحوافز المادية وتأثيرها على الرضا الوظيفي. أما المبحث الثاني، فقد خُصص لسرد وتحليل الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث.

الفصل الثالث: منهجية وإجراءات الدراسة التي تمثلت في (منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، خصائص أفراد عينة الدراسة، أداة الدراسة، الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة).

الفصل الرابع: نتائج الدراسة: عرض نتائج الدراسة ومناقشة النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة.

الفصل الخامس: خلاصة لأهم نتائج الدراسة وتوصياتها، وتمثل في (نتائج الدراسة، توصيات ومقترحات الدراسة)، بالإضافة إلى المراجع والملاحق.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

٢,١ الإطار النظري

٢,١,١ الحوافز

الحوافز هي الأدوات والمكافآت التي تستخدمها المؤسسات لتحفيز الموظفين وتحسين أدائهم وزيادة رضاهم الوظيفي. تشمل الحوافز مجموعة متنوعة من المكافآت المالية والمعنوية التي تمنح للموظفين بناءً على أدائهم وجهودهم في العمل. من أمثلة الحوافز المالية الرواتب والعلاوات والمكافآت المالية، بينما تتضمن الحوافز المعنوية التقدير والشهادات والاعتراف بالجهود المبذولة. تهدف الحوافز إلى تعزيز الدافعية وتحفيز الموظفين لتحقيق أهداف المؤسسة وزيادة إنتاجيتهم وولائهم (علي أحمد جراح، سلطان مساعد المطيري وآخرون، ٢٠٢٢).

تعد الحوافز جزءاً مهماً من استراتيجية إدارة الموارد البشرية، حيث تساعد في جذب المواهب والاحتفاظ بها. كما تساهم الحوافز في خلق بيئة عمل إيجابية تعزز من الرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز بين الموظفين. يُعتبر تحقيق التوازن بين الحوافز المالية والمعنوية أمراً حاسماً لضمان تأثيرها الإيجابي على الموظفين. تشير الدراسات إلى أن الحوافز ليست فقط أداة لتحفيز الأداء، ولكنها أيضاً وسيلة لتعزيز الانتماء والارتباط بالمؤسسة، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة وزيادة إنتاجيتها (المؤمن، ٢٠١٨).

٢,١,١,١ أهمية الحوافز بشكل عام

تعتبر الحوافز أداة أساسية في إدارة الموارد البشرية نظراً لدورها الحاسم في تعزيز الدافعية والرضا الوظيفي بين الموظفين. تساهم الحوافز في جذب الكفاءات والمحافظة عليها، حيث يبحث الموظفون عن المؤسسات التي تقدّر جهودهم وتكافئهم بشكل مناسب. بالإضافة إلى ذلك، تساهم الحوافز في تحسين الأداء الوظيفي من خلال تحفيز الموظفين على تحقيق أهداف المؤسسة وتجاوز التوقعات (النعمي، صماري، ٢٠٢١).

كما أن الحوافز تساعد في تقليل معدل دوران الموظفين، حيث يشعر الموظفون بالرضا والارتباط بمؤسستهم عندما يحصلون على مكافآت تناسب جهودهم وإنجازاتهم. إضافة إلى ذلك، تعزز الحوافز من روح الفريق والتعاون بين الموظفين، مما يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة. تلعب الحوافز أيضاً دوراً مهماً في تحسين الصورة العامة للمؤسسة وجعلها وجهة مفضلة للعمل. تحقيق التوازن بين الحوافز المادية والمعنوية يعد أمراً ضرورياً لضمان تحقيق الأثر الإيجابي المرجو، حيث أن الحوافز المعنوية مثل التقدير والشهادات يمكن أن تكون ذات تأثير كبير مثل الحوافز المادية في تعزيز الرضا والدافعية (جماعة، الحويطي، مقلد، ٢٠١٩).

٢,١,١,٢ أهداف الحوافز

تهدف الحوافز إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الأساسية التي تساهم في تحسين أداء الموظفين وتعزيز رضاهم الوظيفي، ومن أبرز هذه الأهداف:

زيادة الدافعية: تحفز الحوافز الموظفين على بذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المؤسسة وتجاوز التوقعات (أبو مالح، ٢٠٢٠).

تحسين الأداء: تشجع الحوافز الموظفين على تحسين أدائهم وجودة أعمالهم من خلال مكافأتهم على الإنجازات والجهود المبذولة (ميدوني، عفون، جودي، حمزة، ٢٠٢٢).

تعزيز الرضا الوظيفي: تسهم الحوافز في زيادة رضا الموظفين من خلال تقدير جهودهم وتقديم مكافآت تحفزهم على البقاء في المؤسسة (يوسف، ٢٠١٧).

تقليل معدل دوران الموظفين: تساعد الحوافز في تقليل نسبة ترك الموظفين للمؤسسة من خلال تعزيز ارتباطهم وانتمائهم لها (ابن محيا وآخرون، ٢٠١٤).

جذب الكفاءات: تستخدم الحوافز كأداة لجذب أفضل المواهب والكفاءات إلى المؤسسة من خلال تقديم عروض مغرية ومجزية (تايب، جودي، حمزة، ٢٠٢٣).

تعزيز روح الفريق: تسهم الحوافز في تعزيز التعاون وروح الفريق بين الموظفين، مما يؤدي إلى تحسين بيئة العمل وزيادة الإنتاجية. (Muhammad & Muhammad, 2023).

زيادة الولاء: تحفز الحوافز الموظفين على الولاء للمؤسسة والالتزام بأهدافها وسياساتها (كايم، ٢٠١٦).

٢,١,١,٣ أنواع الحوافز

هناك أنواع عديدة من الحوافز التي يمكن للإدارة الاختيار من بينها لتقديم الأهم والمناسب منها للعاملين بهدف تلبية دوافعهم وإشباع حاجاتهم. يمكن تصنيف الحوافز إلى حوافز معنوية وحوافز مادية، وفيما يلي توضيح لهذه الأنواع:

حوافز معنوية: تشمل الحوافز المعنوية الثناء والتقدير، نشر الاسم أو الصورة في لوحة الشرف أو في مجلة الشركة، خطابات الشكر والتقدير، بطاقات التهنية، والميداليات وشهادات الإنجاز. تهدف هذه الحوافز إلى تعزيز الشعور بالتقدير والانتماء لدى الموظفين، مما يزيد من دافعيتهم وإخلاصهم للمؤسسة (النعمي، صماري، ٢٠٢١).

حوافز مادية: تتضمن الحوافز المادية الأجر مقابل الوقت الإضافي، العلاوات الدورية، العلاوات الاستثنائية، المكافآت المالية، بطاقات الائتمان والسفر. بالإضافة إلى ذلك، تشمل الحوافز المادية تحسين بيئة العمل وأدوات العمل، وتوفير أدوات حديثة للعمل. تهدف هذه الحوافز إلى تحسين الظروف المادية والمعيشية للموظفين، مما يعزز من رضاهم وأدائهم الوظيفي (علي أحمد جراح، سلطان مساعد المطيري وآخرون، ٢٠٢٢).

٢,١,١,٤ تعريف الحوافز المادية

الحوافز المادية هي المكافآت المالية التي تقدمها المؤسسات للموظفين بناءً على أدائهم وكفاءتهم في العمل. تعتبر هذه الحوافز جزءاً من التعويضات التي تهدف إلى تحسين أداء الموظفين وزيادة رضاهم الوظيفي. تشمل الحوافز المادية الرواتب والعلاوات والمكافآت، وتعد وسيلة فعالة لتحفيز الموظفين وتشجيعهم على تحقيق أهداف المؤسسة. وفقاً لدراسة (جماعة وآخرون، ٢٠١٩)، فإن الحوافز المادية تعد عنصراً مهماً في تعزيز الرضا الوظيفي والشعور بالتقدير بين الموظفين، مما يزيد من إنتاجيتهم والتزامهم المؤسسي (المؤمن، ٢٠١٨).

نظرية هيرزبرغ (Herzberg's Two-Factor Theory): نظرية العاملين لهيرزبرغ تُعرف أيضًا بنظرية الدوافع والنظافة. اقترح فريدريك هيرزبرغ أن الرضا الوظيفي يتأثر بعاملين رئيسيين: العوامل المحفزة والعوامل النظافة. العوامل المحفزة تشمل الإنجاز، والاعتراف، والعمل بحد ذاته، والمسؤولية، وفرص النمو. هذه العوامل تؤدي إلى زيادة الرضا والتحفيز عند تواجدها. من ناحية أخرى، تشمل العوامل النظافة السياسات الإدارية، والإشراف، والعلاقات مع الزملاء، وظروف العمل، والراتب. عدم وجود هذه العوامل يؤدي إلى عدم الرضا، ولكن وجودها لا يؤدي بالضرورة إلى الرضا. وفقًا لهيرزبرغ، لتحقيق رضا وظيفي عالي، يجب على المؤسسات التركيز على تحسين العوامل المحفزة، بالإضافة إلى الحفاظ على مستوى مقبول من العوامل النظافة. (ابن محيا وآخرون، ٢٠١٤)

نظرية ماسلو للحاجات (Maslow's Hierarchy of Needs): نظرية ماسلو للحاجات تصنف الاحتياجات الإنسانية في هرم هرمي من خمس مستويات: الحاجات الفسيولوجية، حاجات الأمان، الحاجات الاجتماعية، حاجات التقدير، وحاجات تحقيق الذات. تبدأ الاحتياجات من القاعدة حيث الحاجات الفسيولوجية الأساسية مثل الطعام والماء، وتتصاعد إلى حاجات الأمان مثل السلامة المادية والوظيفية. بعد تلبية هذه الاحتياجات، يبحث الأفراد عن الانتماء والحب في الحاجات الاجتماعية، ثم التقدير والاحترام في حاجات التقدير. في القمة توجد حاجات تحقيق الذات التي تشمل النمو الشخصي وتحقيق الإمكانات الذاتية. وفقًا لماسلو، لا يمكن تحقيق الحاجات العليا إلا بعد تلبية الحاجات الدنيا. توفر هذه النظرية إطارًا لفهم دوافع الموظفين وكيفية تلبية احتياجاتهم لزيادة رضاهم الوظيفي وإنتاجيتهم. (كايم، ٢٠١٦)

نظرية التوقع (Vroom's Expectancy Theory): نظرية التوقع التي اقترحها فيكتور فروم تركز على عملية اتخاذ القرار المتعلقة بالتحفيز. تفترض هذه النظرية أن الأفراد يحفزهم توقعاتهم حول النتائج المرجوة من جهودهم. تتكون النظرية من ثلاثة عناصر رئيسية: التوقع (Expectancy)، ويعني اعتقاد الفرد بأن جهوده ستؤدي إلى الأداء المطلوب؛ والوسيلة (Instrumentality)، وتعني اعتقاد الفرد بأن الأداء سيؤدي إلى مكافأة معينة؛ والقيمة (Valence)، وتعني مدى جاذبية المكافأة بالنسبة للفرد. (For9a, 2024) للتحفيز الفعال، يجب على المؤسسات ضمان أن الموظفين يؤمنون بأن جهودهم ستؤدي إلى أداء جيد، وأن الأداء الجيد سيكافأ بمكافآت قيمة بالنسبة لهم. هذه النظرية تساعد في تصميم أنظمة حوافز فعالة ترتبط بوضوح بين الجهد والأداء والمكافأة. (المياحي، ٢٠١٩)

نظرية العدالة (Adams' Equity Theory): نظرية العدالة التي قدمها جون ستايسي آدامز تركز على مفهوم العدالة والمساواة في العمل. تقترح النظرية أن الأفراد يقيمون العدالة في مكان العمل من خلال مقارنة مدخلاتهم (مثل الجهد، الوقت، المهارات) مع مخرجاتهم (مثل الرواتب، التقدير، الفوائد) بالنسبة للمدخلات والمخرجات لدى الآخرين. إذا شعر الموظفون بأنهم غير معاملةين بعدالة، فإنهم قد يشعرون بعدم الرضا ويقللون من جهودهم أو يسعون إلى استعادة العدالة بطرق مختلفة. لتحقيق الرضا الوظيفي وتحفيز الموظفين، يجب على المؤسسات ضمان وجود نظام

عادل ومتوازن في توزيع المكافآت والفرص، والاهتمام بتقديم مخرجات تتناسب مع مدخلات الموظفين. (بن سهلة، عياشي، ربيع، ٢٠٢٣)

٢,١,٢ الرضا الوظيفي

٢,١,٢,١ تعريف الرضا الوظيفي وأهميته على الموظف

الرضا الوظيفي هو مستوى الشعور بالرضا والقبول الذي يشعر به الموظف تجاه وظيفته. يتجاوز هذا الشعور الواجبات اليومية ليشمل الرضا عن بيئة العمل، الزملاء، النظام الإداري، والفرص المتاحة للنمو والتطور داخل المؤسسة. يُعتبر الرضا الوظيفي من العناصر الحيوية التي تؤثر على أداء الموظف وسلوكه في العمل. عندما يكون الموظف راضياً عن وظيفته، فإنه يظهر دافعاً أكبر للإنتاجية والالتزام بأهداف المؤسسة. بالإضافة إلى ذلك، يسهم الرضا الوظيفي في تقليل معدلات الدوران الوظيفي والغياب، مما يوفر على المؤسسات تكاليف التدريب والتوظيف الجديدة (Jędrzejczak-Gas & Wyrwa, 2020).

من ناحية أخرى، يعتبر الرضا الوظيفي أساسياً لصحة الموظفين النفسية والعاطفية. الموظفون الراضون غالباً ما يكونون أقل عرضة للضغوط النفسية والمشاكل الصحية المرتبطة بالعمل. كما أن الرضا الوظيفي يعزز من شعور الموظف بالانتماء والتقدير، مما يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة. يمكن للمؤسسات تعزيز الرضا الوظيفي من خلال تقديم فرص التطوير المهني، وتوفير بيئة عمل داعمة، والاعتراف بإنجازات الموظفين بطرق ملموسة وغير ملموسة. (For9a, 2024)

٢,١,٢,٢ العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين. من أبرز هذه العوامل:

بيئة العمل: تشمل بيئة العمل المادية والجوانب النفسية والاجتماعية. توفير بيئة عمل مريحة وآمنة يساهم في تحسين رضا الموظفين. إضافة إلى ذلك، العلاقات الجيدة مع الزملاء والمشرفين تعزز من الشعور بالراحة والانتماء (Sabbar, 2024).

التعويضات والمكافآت: تعتبر الرواتب والمزايا المالية من العوامل الأساسية التي تؤثر على الرضا الوظيفي. الموظفون الذين يشعرون بأنهم يتقاضون أجوراً عادلة ومكافآت مناسبة لأدائهم يكونون أكثر رضا عن وظائفهم (Jędrzejczak-Gas & Wyrwa, 2020).

فرص التطوير المهني: توفر المؤسسات التي تقدم فرصاً للتدريب والتطوير المهني بيئة تشجع على النمو الشخصي والمهني. هذا يعزز من رضا الموظفين حيث يشعرون بأن لديهم مساراً واضحاً للتقدم في حياتهم المهنية.

التوازن بين العمل والحياة الشخصية: يساعد تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية على تحسين الرضا الوظيفي. المؤسسات التي تدعم مرونة العمل وتمكن الموظفين من الحفاظ على هذا التوازن تساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي. (Sabbar, 2024)

الاعتراف والتقدير: يعد الاعتراف بجهود الموظفين وتقديرهم من العوامل الهامة التي تؤثر إيجابياً على الرضا الوظيفي. المؤسسات التي تقدر إنجازات موظفيها وتكافئهم بشكل مناسب تحقق مستويات أعلى من الرضا الوظيفي (QuestionPro, 2023).

٢,١,٣ العلاقة بين الحوافز المادية والرضا الوظيفي:

تلعب الحوافز المادية دوراً حاسماً في تعزيز الرضا الوظيفي بين الموظفين. تشمل هذه الحوافز الرواتب، المكافآت، العلاوات، والبدلات، وغيرها من الفوائد المالية التي تُقدّم للموظفين بناءً على أدائهم وكفاءتهم. تعتبر الحوافز المادية من العناصر الأساسية في استراتيجيات إدارة الموارد البشرية التي تهدف إلى تحفيز الموظفين وتحقيق أهداف المؤسسة (المؤمن، ٢٠١٨).

تساهم الحوافز المادية بشكل كبير في تحسين مستوى الرضا الوظيفي. وفقاً لدراسة المؤمن (٢٠١٨)، توجد علاقة دالة إيجابية بين الحوافز المادية والرضا الوظيفي، حيث يشعر الموظفون الذين يحصلون على مكافآت مالية بتقدير أكبر لجهودهم ويزداد ارتباطهم بالمؤسسة، مما يعزز شعورهم بالإنجاز والتحفيز لتحقيق مستويات أداء أعلى (المؤمن، ٢٠١٨).

تُشير الدراسات إلى أن الحوافز المادية تساهم في تحسين الرضا الوظيفي بعدة طرق، منها زيادة التحفيز والإنتاجية، حيث أظهرت دراسة (Liu, 2021) أن استخدام الحوافز المالية كأداة استراتيجية يؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة الرضا الوظيفي بين الموظفين. كما أن الحوافز المادية تساهم في تقليل معدل دوران الموظفين من خلال تعزيز رضاهم الوظيفي، حيث يكون الموظفون الذين يتلقون تعويضات عادلة أقل عرضة للبحث عن فرص عمل أخرى، مما يؤدي إلى استقرار أكبر في القوى العاملة وتقليل تكاليف التوظيف والتدريب (Liu, 2021).

علاوة على ذلك، تساهم الحوافز المادية في تحسين الجودة والمعايير المهنية، حيث يسعى الموظفون الذين يعلمون أن جودة عملهم ستُكافأ مالياً إلى تحقيق أعلى المعايير المهنية، مما ينعكس إيجابياً على سمعة المؤسسة وجودة خدماتها أو منتجاتها (نبيلة ساسان ورقية بوشويشة، ٢٠٢٢).

أظهرت دراسة نبيلة ساسان ورقية بوشويشة (٢٠٢٢) أن الحوافز المالية تؤثر بشكل كبير على الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة سونلغاز بولاية سوق أهراس، حيث يشعر الموظفون بالرضا نتيجة للمكافآت المالية المقدمة لهم، وقد أوصت الدراسة بضرورة تفعيل الحوافز كوسيلة لتحقيق الرضا الوظيفي وضمان استمرارية المؤسسة (نبيلة ساسان ورقية بوشويشة، ٢٠٢٢).

كما وجدت دراسة علي أحمد جراح، سلطان مساعد المطيري وآخرون (٢٠٢٢) أن الحوافز المادية تلعب دوراً حيوياً في تحسين الرضا الوظيفي للمرضى في المستشفيات الحكومية بالرياض، حيث تساعد المكافآت المالية في تقليل التوتر المالي للموظفين وزيادة رضاهم عن وظائفهم، مما يعزز التزامهم المهني وإنتاجيتهم (علي أحمد جراح، سلطان مساعد المطيري وآخرون، ٢٠٢٢).

في السياق العملي، يمكن للشركات تعزيز الرضا الوظيفي من خلال تصميم أنظمة حوافز مالية تنافسية وشفافة ترتبط بأداء الموظفين وتحقق العدالة بينهم. يمكن أيضًا تعزيز تأثير الحوافز من خلال الجمع بين الحوافز المالية والمعنوية، مثل الاعتراف بإنجازات الموظفين وتقديم فرص التطوير المهني (المؤمن، ٢٠١٨).

تلعب الحوافز المادية دورًا حاسمًا في تحقيق الرضا الوظيفي بين الموظفين. من خلال تقديم مكافآت مالية عادلة ومجزية، يمكن للمؤسسات تعزيز الدافعية والإنتاجية وتقليل معدل دوران الموظفين. تشير الأدبيات والدراسات إلى أن الحوافز المالية ليست فقط وسيلة لتحفيز الأداء، ولكنها أيضًا تعزز من شعور الموظفين بالرضا والانتماء. لذلك، يجب على المؤسسات تصميم أنظمة حوافز فعالة وشفافة لتحقيق أقصى فائدة ممكنة للموظفين والمساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة (المؤمن، ٢٠١٨؛ Liu, 2021؛ نبيلة ساسان ورقية بوشويشة، ٢٠٢٢؛ علي أحمد جراح، سلطان مساعد المطيري وآخرون، ٢٠٢٢).

٢,٢ ملخص الدراسات السابقة

٢,٢,١ الدراسات العربية

دراسة (نبيلة ساسان ورقية بوشويشة، ٢٠٢٢) بعنوان: "أثر الحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي في المؤسسات المعاصرة: سونلغاز بولاية سوق أهراس نموذجًا"، هدفت إلى معرفة تأثير الحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز فرع سوق أهراس. قامت الباحثتان بتوزيع ٤٠ استمارة عشوائيًا، استرجعت منها ٣٤ استمارة تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS. توصلت الدراسة إلى قبول الفرضية الرئيسية والفرضيتين الفرعيتين، بحيث أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية للحوافز المادية والمعنوية على تحقيق الرضا الوظيفي للعمال عند مستوى دلالة ٠,٠٥. أوضحت النتائج أن أغلبية الموظفين يشعرون بالرضا الوظيفي نظرًا لتوفير المؤسسة لمستويات مرتفعة من الدخل في أوقات محددة، وتوفيرها للنقل، وإتاحة الفرص للمشاركة في اتخاذ القرارات والظهور في المجتمع. كما أثبتت الدراسة أن الحوافز المادية والمعنوية تؤثر إيجابيًا على الرضا الوظيفي. توصي الدراسة بضرورة تفعيل الحوافز كوسيلة لتحقيق الرضا الوظيفي لضمان استمرارية المؤسسة وتحقيق الميزة التنافسية.

دراسة (علي أحمد جراح، سلطان مساعد المطيري وآخرون، ٢٠٢٢) بعنوان: "أثر الحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي للممرضين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض"، هدفت إلى التعرف على واقع الحوافز المادية والمعنوية ومستوى الرضا الوظيفي في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، وكذلك إلى معرفة أثر هذه الحوافز على الرضا الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واشتملت عينة الدراسة على ٢٨١ ممرضًا بالمستشفيات الحكومية. استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. توصلت الدراسة إلى أن متوسط رضا العاملين بلغ ٣,٦٨، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على التحديات بين ٤,١٦ و ٣,٣٥، وهي تشير إلى مستويات موافقة محايدة. كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية وأثر إيجابي بين الحوافز المادية والمعنوية والرضا الوظيفي للممرضين. توصي الدراسة بضرورة تبني المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض استخدام الحوافز بأبعادها كافة (مادية ومعنوية) لدورها الهام في تحقيق الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية، وأيضًا إشراك الممرضين في عمليات صنع واتخاذ القرارات.

دراسة (أبو مالح، ٢٠٢٠) بعنوان: "الحوافز المادية والمعنوية وأثرها على رضا وأداء الموظفين الإداريين: دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريين في كليات جامعة الطائف"، هدفت إلى التعرف على تأثير الحوافز المادية والمعنوية على رضا وأداء الموظفين الإداريين في كليات جامعة الطائف. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واشتملت عينة الدراسة على ٤٢ موظفًا بكليات الجامعة بالحوية (شطر الطلاب). استخدمت الاستبانة لجمع البيانات. توصلت الدراسة إلى أن الحوافز، بشقيها المادي والمعنوي، لها علاقة مباشرة بالرضا الوظيفي وأداء الموظفين، حيث يلعب الرضا الوظيفي دورًا وسيطًا بين الحوافز وأداء الموظفين، وتعتبر العلاقة هنا جزئية. توصي الدراسة بضرورة اهتمام جامعة الطائف بالحوافز المادية والمعنوية لرفع مستوى رضا الموظفين وأدائهم، وأيضًا بضرورة منح الموظفين فرصة للمشاركة في وضع المقترحات حول منح الحوافز.

دراسة (جماعة وآخرون، ٢٠١٩) بعنوان: "أثر الحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي"، فقد هدفت إلى التعرف على الحوافز المقدمة للعاملين في مديرية الضرائب العقارية بمحافظة المنوفية وأثرها على رضاهم الوظيفي، وتبسيط الضوء على نظم الحوافز في ذلك القطاع. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي واشتملت على ١٠٠ موظف. استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. توصلت الدراسة إلى أن للحوافز المعنوية أثر إيجابي على الرضا الوظيفي، في حين أن الحوافز المادية لا تؤثر بشكل ملحوظ. توصي الدراسة بضرورة الاهتمام بالحوافز المعنوية وربطها بالأداء لتعزيز الرضا الوظيفي، والعمل على تقوية وتعزيز النقاط التي يرضى عنها العاملون مثل العلاقة بالزملاء والشعور بالتقدير والاحترام.

دراسة (المؤمن، ٢٠١٨) بعنوان: "أثر التحفيز على الرضا الوظيفي: دراسة على شركة زين للاتصالات الخلوية الكويتية"، هدفت إلى التعرف على أثر التحفيز على الرضا الوظيفي ودور سياسات التحفيز المادي والمعنوي في الرضا الوظيفي في المؤسسات الخدمية في الكويت. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واشتملت عينة الدراسة على ٢١٠ من العاملين في شركة زين. استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة دالة إيجابية بين التحفيز والرضا الوظيفي، حيث تزداد مستويات الرضا الوظيفي مع زيادة التحفيز. وجدت الدراسة أن الحوافز المعنوية لها تأثير أكبر على الرضا الوظيفي مقارنة بالحوافز المادية، وأوصت بضرورة فتح المجال أمام العاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات، وتشجيع تكوين جماعات العمل المفيدة، والتأكد من أن الرواتب تتناسب مع جهود العاملين.

دراسة (يوسف، ٢٠١٧) بعنوان: "أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة حالة سلطة الطيران المدني"، هدفت إلى التعرف على أنواع الحوافز المادية والمعنوية المقدمة للعاملين في سلطة الطيران المدني ومدى رضاهم، وكذلك العلاقة بين نظم الحوافز والرضا الوظيفي. تمثل مجتمع الدراسة في العاملين بسلطة الطيران المدني في ولاية الخرطوم، واشتملت العينة العشوائية على ٨٥ موظفًا. استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتم تحليلها باستخدام برنامج SPSS. توصلت الدراسة إلى أن الحوافز المادية تُقدّم غالبًا للعاملين في هيئة الطيران المدني بينما تُقدّم الحوافز المعنوية أحيانًا. أظهرت النتائج أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحوافز والرضا الوظيفي. أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالحوافز المادية والمعنوية بشكل عام، وخاصة الحوافز التي حصلت على تقييمات متدنية في الاستبيان مثل القروض والسلفيات، الترشيح للدورات التدريبية، وامتياز نقل الموظف إلى وظيفة أفضل، وعدالة فرص الترقية. كما أوصت بأن تُقدّم الحوافز بناءً على المسؤوليات والواجبات التي يقوم بها العاملون.

٢٠٢٢، ٢، ٢: ثانياً: الدراسات الأجنبية:

دراسة (Mbukwana & Ayandibu، ٢٠٢٣) بعنوان: أثر الحوافز الأداء على أداء الموظفين في جامعة في كوازولو-ناتال

هدفت الدراسة إلى التحقيق في تأثير خطط الحوافز المقدمة للموظفين في جامعة شاملة في إقليم كوازولو-ناتال على أداء الموظفين. استخدمت الدراسة نهجاً نوعياً حيث تم جمع البيانات من خلال المقابلات مع الأكاديميين في كلية التجارة والقانون والإدارة. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج NVIVO. توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة قوية بين الحوافز المالية مثل المكافآت على الأداء وأداء الموظفين، حيث شجعت الحوافز المالية الموظفين على العمل بجدية أكبر لتحقيق الأهداف المرجوة. أوصت الدراسة بأن يستفيد مدراء الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي من نتائج هذه الدراسة لتحديد الحوافز المالية وغير المالية التي تحفز الأداء، مما يساهم في تحسين استراتيجيات المكافآت في الجامعات.

دراسة (Wahab وآخرون، ٢٠٢٤) بعنوان: دراسة عن رضا الموظفين مع التركيز على الحوافز المقدمة للموظفين هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين رضا الموظفين وفعالية برامج الحوافز في المؤسسات. استخدمت الدراسة تصميمًا مختلطًا يجمع بين البيانات النوعية من المقابلات ومجموعات النقاش، والبيانات الكمية من الاستبيانات لتحليل تأثير الحوافز على رضا الموظفين. استكشفت الدراسة مختلف أنواع الحوافز مثل المكافآت المالية، التقدير غير المادي، فرص التطوير المهني، وثقافة مكان العمل. أظهرت النتائج أن هناك تأثيرًا كبيرًا للحوافز على رضا الموظفين ومشاركتهم. أوصت الدراسة بأن يعتمد القادة التنظيميون ومتخصصو الموارد البشرية على هذه النتائج لتطوير استراتيجيات فعالة لجذب وتحفيز والاحتفاظ المواهب، مما يساهم في تعزيز فهم ديناميات رضا الموظفين في سياق برامج الحوافز.

دراسة (Al-Jalkhaf & Alshaikhmubarak, 2023) بعنوان: أثر الحوافز المؤسسية على الرضا الوظيفي: تأثير تعديل العمر وفترة الخدمة في تطوير العقارات

هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الحوافز المؤسسية والرضا الوظيفي للعاملين في قطاع تطوير العقارات في السعودية. اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي واستخدمت طريقة العينة العشوائية البسيطة لجمع البيانات من المشاركين، حيث تم تحليل ١١٠ استجابات. توصلت الدراسة إلى وجود تأثير كبير للحوافز المادية وغير المادية على الرضا الوظيفي. كما أشارت النتائج إلى أن تأثير التعويضات يمكن أن يتحسن بزيادة فترة الخدمة، مما يزيد من الرضا الوظيفي. كما أن الفجوات العمرية تؤثر على الرضا الوظيفي مع تطور العمر. أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الحوافز المالية وغير المالية لتحقيق رضا وظيفي أعلى لدى العاملين في قطاع تطوير العقارات.

دراسة (Albustanji et al., 2023) بعنوان: أثر الحوافز المالية والمعنوية في تحقيق الرضا الوظيفي (دراسة تطبيقية على المدارس الثانوية الخاصة في منطقة القويسمة)

هدفت الدراسة إلى قياس تأثير الحوافز المالية والمعنوية في تحقيق الرضا الوظيفي. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت التحليل الإحصائي لاختبار فرضيات الدراسة. توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للحوافز المالية في تحقيق الرضا الوظيفي في القطاع التعليمي الخاص. كما توصلت إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للحوافز المعنوية في تحقيق الرضا الوظيفي في نفس القطاع. أظهرت النتائج أن الرضا الوظيفي يعد جزءاً أساسياً من نجاح أي منظمة. أوصت الدراسة بتفعيل الحوافز المالية والمعنوية لتحقيق الرضا الوظيفي في القطاع التعليمي الخاص، بالإضافة إلى ضرورة سعي جميع المدارس لتحقيق الرضا الوظيفي بين موظفيها لما له من تأثير إيجابي على أداء العاملين وإنتاجيتهم.

التعليق على الدراسات السابقة

أولاً: علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

تهدف الدراسة الحالية إلى تحليل تأثير الحوافز المادية على رضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض، وهو موضوع شائع في الدراسات السابقة التي تم استعراضها. دراسة (نبيلة ساسان ورقية بوشويشة، ٢٠٢٢) تناولت تأثير الحوافز المادية والمعنوية على رضا الموظفين في مؤسسة سونلغاز، ووجدت تأثيراً إيجابياً لهذه الحوافز على الرضا الوظيفي. بالمثل، دراسة (علي أحمد جراح، سلطان مساعد المطيري وآخرون، ٢٠٢٢) ركزت على الحوافز المادية والمعنوية وتأثيرها على رضا الممرضين في المستشفيات الحكومية بالرياض، وخلصت إلى وجود أثر إيجابي للحوافز على الرضا الوظيفي. هذه النتائج تدعم الدراسة الحالية التي تسعى لفهم دور الحوافز المادية في تحسين رضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي.

ثانياً: اتفاق الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية

جميع الدراسات السابقة تشير إلى أن الحوافز المادية والمعنوية لها تأثير مباشر وإيجابي على رضا الموظفين. على سبيل المثال، دراسة (أبو مالح، ٢٠٢٠) وجدت أن الحوافز تساهم في رفع رضا وأداء الموظفين الإداريين في جامعة الطائف، بينما دراسة (المؤمن، ٢٠١٨) أكدت أن هناك علاقة دالة إيجابية بين التحفيز والرضا الوظيفي في شركة زين الكويتية. هذا الاتفاق يعزز الفرضية الأساسية للدراسة الحالية التي تفترض وجود تأثير إيجابي للحوافز المادية على رضا موظفي شركة تكافل الراجحي.

ثالثاً: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تتميز الدراسة الحالية بتركيزها على شركة تكافل الراجحي في منطقة الرياض، مما يوفر سياقاً محلياً دقيقاً قد لا يتوافر في الدراسات الأخرى التي تناولت مؤسسات مختلفة في أماكن أخرى. على سبيل المثال، دراسة (يوسف، ٢٠١٧) ركزت على العاملين في سلطة الطيران المدني بولاية الخرطوم، بينما تناولت دراسة (جماعة وآخرون، ٢٠١٩)

العاملين في مديرية الضرائب العقارية بمحافظة المنوفية. التركيز على شركة تكافل الراجحي يمنح الدراسة الحالية فرصة لتقديم توصيات محددة وموجهة لهذه الشركة.

رابعاً: فجوات الدراسات السابقة التي حللتها الدراسة الحالية

رغم أن العديد من الدراسات السابقة قد تناولت تأثير الحوافز المادية والمعنوية على رضا الموظفين، إلا أنها غالباً ما كانت تفتقر إلى التركيز على نوع محدد من الحوافز أو بيئة عمل معينة. الدراسة الحالية تركز بشكل حصري على الحوافز المادية وتأثيرها في بيئة عمل محددة (شركة تكافل الراجحي)، مما يساهم في سد فجوة معرفية حول تأثير هذا النوع من الحوافز في السياق السعودي. كما أن استخدام العينة العشوائية البسيطة واستبانة مصممة بعناية ومستندة إلى أدبيات ودراسات سابقة يعزز من دقة وموثوقية النتائج.

٣ الفصل الثالث: منهجية البحث

٣,١ تمهيد

في هذا الفصل، سيتم استعراض المنهجية التي اعتمدها في الدراسة لمعرفة أثر الحوافز المادية على رضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض. يهدف هذا الفصل إلى توضيح التعريفات الإجرائية للمتغيرات البحثية، ومنهجية الدراسة المتبعة، ومجتمع الدراسة، وأداة جمع البيانات، بالإضافة إلى الإجراءات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات. من خلال هذه المنهجية، نسعى لتحديد مدى تأثير الحوافز المادية على مستوى رضا الموظفين، وذلك باستخدام أدوات بحثية دقيقة ومنهجية علمية لتحليل البيانات المتجمعة.

٣,٢ التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

الحوافز المادية: تُعرف الحوافز المادية في هذه الدراسة بأنها المكافآت المالية والامتيازات النقدية التي تقدمها الشركة للموظفين مقابل الأداء والجهد المبذول. تشمل هذه الحوافز الأجور، العلاوات الشهرية، بدلات السكن، العلاوات الاجتماعية، ومكافأة نهاية الخدمة. (بوملحة، ٢٠٢٠؛ جراح وآخرون، ٢٠٢٢)

الرضا الوظيفي: يُعرف الرضا الوظيفي بأنه مستوى الشعور بالرضا والإيجابية الذي يشعر به الموظف تجاه وظيفته وظروف العمل في الشركة. يتم قياسه من خلال مجموعة من العبارات التي تقيم الشعور بالتقدير والاحترام من قبل الرؤساء، وفرص التقدم والترقية، وبيئة العمل، والمشاركة في اتخاذ القرارات. (عمر، ٢٠٠٣؛ إبراهيم وآخرون، ٢٠٢٢)

٣,٣ منهجية الدراسة

تستند هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. كما تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة، الذي يُعرف بأنه المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات المتعلقة بأي وحدة سواء كانت فرداً أو مؤسسة بهدف الوصول إلى تعميمات علمية متعلقة بالوحدات المدروسة وبغيرها من الوحدات المشابهة. هذا المنهج مكننا من إسقاط الجانب النظري على الواقع الميداني لتتعرف على أثر الحوافز المادية على رضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض.

٣,٣,١ مجتمع الدراسة

تتمحور الدراسة حول شركة تكافل الراجحي، وهي شركة رائدة في تقديم خدمات التأمين الإسلامي في المملكة العربية السعودية. يقع مقر شركة تكافل الراجحي في مدينة الرياض، العاصمة وأكبر مدينة في المملكة. شركة تكافل الراجحي معروفة بخدماتها المتنوعة في مجال التأمين التكافلي، وتتميز ببيئة عمل ديناميكية تضم عدداً كبيراً من الموظفين من مختلف التخصصات والمستويات الإدارية.

٣,٣,٢ عينة الدراسة

استخدمت هذه الدراسة الطريقة العشوائية البسيطة لاختيار عينة من الموظفين العاملين في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض. تم توزيع استبانة إلكترونية على الموظفين، حيث تراوح حجم العينة ٥١ مشاركاً لضمان تمثيل متوازن لمختلف الفئات الديموغرافية داخل الشركة. تم اختيار المشاركين بطريقة عشوائية لضمان الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة تمثل المجتمع المستهدف بشكل كامل.

٣,٤ مصادر جمع المعلومات

تعتمد هذه الدراسة على نوعين من المصادر الأساسية في جمع المعلومات:

المصادر الأولية: شملت المصادر الأولية الاستبيانات الموزعة على موظفي الشركة والتي تم تصميمها استناداً إلى دراسة سابقة.

المصادر الثانوية: أما المصادر الثانوية فتضمنت مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الحوافز المادية ورضا الموظفين.

٣,٤,١ أداة الدراسة:

تم استخدام أداة مقتبسة من دراسة سابقة لجراح، اخرون. (٢٠٢٢)، لدراسة أثر الحوافز المادية على رضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض. تضمنت الأداة ثلاثة أقسام رئيسية على النحو التالي:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية: يتناول هذا القسم الخصائص الديموغرافية للمشاركين ويشمل مجموعة من الأسئلة التي تحدد العمر والجنس والمستوى التعليمي ومدة العمل في الشركة والمسمى الوظيفي والقسم الذي يعمل فيه الموظف.

القسم الثاني: قياس الحوافز المادية: يهدف هذا القسم إلى قياس مستوى الحوافز المادية المقدمة للموظفين من خلال مجموعة من العبارات التي تقيم عدالة نظام الأجور وتقديم الأجور الإضافية والعلاوات الشهرية بناءً على الأداء والجهود المبذولة، وبدلات السكن، والعلاوات الاجتماعية، ومكافأة نهاية الخدمة، وحوافز بدل السفر. يتم تقييم كل عبارة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة).

القسم الثالث: قياس رضا الموظفين: يهدف هذا القسم إلى قياس مستوى رضا الموظفين في الشركة من خلال مجموعة من العبارات التي تقيم احترام وتقدير الموظفين من قبل الرؤساء، وفخر العمل في الشركة، وتقدير الموظفين من قبل المجتمع، وفرص التقدم والترقية، واهتمام المسؤولين بشؤون الموظفين، والتحفيز والتشجيع من الزملاء، وأيام الراحة والعطل، والمشاركة في اتخاذ القرارات، وأجر العمل، والتكوين المستمر، وتخصيص غرف للاستراحة، والمشاركة في الدورات والمؤتمرات، وعلاقة الموظفين الودية، ونظام الترقية العادل، واكتساب المهارات والخبرات، وتكوين الصداقات، وبيئة العمل الصحية، وساعات العمل الأسبوعية، وقبول الرؤساء للاقتراحات، والمكانة الاجتماعية. يتم تقييم كل عبارة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة).

٣,٥ إجراءات التحليل الإحصائي

تمت معالجة البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS)، حيث تم تطبيق مجموعة من المعالجات الإحصائية للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها. شملت إجراءات التحليل الإحصائي ما يلي:

التكرارات والنسب المئوية: تم حساب التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، بهدف تقديم نظرة عامة عن الخصائص الديموغرافية للمشاركين في الدراسة.

متوسطات الحساب والانحراف المعياري: تم حساب متوسطات الحساب والانحراف المعياري للإجابات المتعلقة بالمتغيرات المستقلة والتابعة في الدراسة، مما ساعد في فهم مستوى الحوافز المادية ورضا الموظفين بناءً على آراء المشاركين.

اختبار تحليل الانحدار الخطي: استخدم تحليل الانحدار الخطي للكشف عن تأثير الحوافز المادية على رضا الموظفين. هدف هذا الاختبار إلى تحديد العلاقة بين الحوافز المادية كمتغير مستقل ورضا الموظفين كمتغير تابع، وذلك لتقييم مدى تأثير الحوافز المادية على الرضا الوظيفي.

خلاصة

في ختام هذا الفصل، تم استعراض منهجية البحث التي اعتمدتها الدراسة والتي تتمحور حول منهج الحالة الواحدة. تم تفصيل مفهوم الحوافز المادية والرضا الوظيفي، وتبيان كيفية قياس كل منهما في سياق شركة تكافل الراجحي. تم استخدام أداة الدراسة المستخدمة لجمع البيانات من الموظفين، وتم شرح الخطوات التي اتبعت في تحليل هذه البيانات باستخدام تقنيات إحصائية معينة. سيتم استخلاص النتائج ومناقشتها بالتفصيل في الفصل القادم، بهدف فهم العلاقة بين الحوافز المادية ورضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي.

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة

٤,١ تمهيد

يعرض هذا الفصل النتائج والمناقشات الرئيسية المستخلصة من تحليل البيانات المتعلقة أثر الحوافز المادية على رضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض في المملكة العربية السعودية. وقد استخدم مقياس ليكرت الخماسي لقياس آراء أفراد عينة الدراسة حول تأثير الحوافز المادية على رضا الموظفين.

٤,٢ ثبات أداة الدراسة

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، تم تطبيقها مرتين على عينة استطلاعية مكونة من ١٠٪ من حجم العينة الأصلية بفارق زمني أسبوع. تم اختيار أفراد هذه العينة عشوائيًا من خارج العينة الأصلية. لقياس ثبات الأداة، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس الاتساق الداخلي في إجابات المستجيبين على جميع بنود المقياس.

جدول (٤,١): معاملات كرونباخ ألفا الخاصة بمجالات

اسم المتغير	ألفا كرونباخ	عدد البنود
التحفيز المادي	.906	10
التحفيز المعنوي	.968	24
اجمالي قيمة الثبات للأداة ككل	.970	34

وفقًا لنتائج الجدول (٤,١)، تم قياس ثبات الأداة في مختلف المجالات المتعلقة بالتحفيز باستخدام معامل ألفا كرونباخ. يتناول الجدول المعطيات التالية: التحفيز المادي: تمثل معاملات ألفا كرونباخ الخاصة بالتحفيز المادي قيمة ٠,٩٠٦ مع عدد بنود بلغ ١٠. هذه القيمة تشير إلى أن الأداة التي تقيس التحفيز المادي تمتاز بثبات عالٍ، حيث أن قيمة ألفا كرونباخ تفوق ٠,٩، مما يعكس اتساقًا داخليًا ممتازًا في استجابات المستجيبين لبنود هذا المجال. التحفيز المعنوي: بالنسبة للتحفيز المعنوي، أظهرت معاملات ألفا كرونباخ قيمة ٠,٩٦٨ مع عدد بنود بلغ ٢٤. تعكس هذه القيمة مستوىً عاليًا جدًا من الثبات، حيث أن قيمة ألفا كرونباخ أعلى من ٠,٩٥، مما يشير إلى أن الأداة المقيسة للتحفيز المعنوي ذات اتساق داخلي ممتاز وشديد.

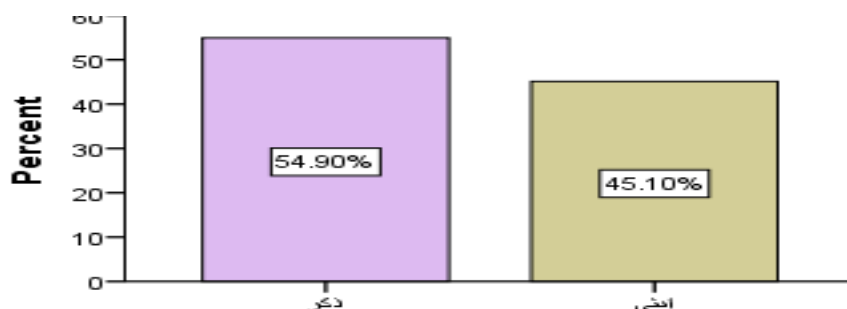
إجمالي الثبات للأداة ككل: تم حساب الثبات الإجمالي للأداة والتي تتضمن كافة البنود الخاصة بالتحفيز المادي والتحفيز المعنوي، حيث أظهرت قيمة ألفا كرونباخ ٠,٩٧٠ مع ٣٤ بنداً إجمالياً. تعكس هذه القيمة ثباتاً عالياً جداً للأداة ككل، مما يدل على أن الأداة مصممة بشكل جيد وقادرة على تقديم قياسات موثوقة لجميع عناصر الدراسة. بناءً على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج أن الأداة المستخدمة في الدراسة تتمتع بثبات عالٍ، مما يعزز من مصداقية النتائج التي سيتم الحصول عليها من تحليل البيانات الخاصة بالدراسة. أما بالنسبة للثبات الإجمالي للأداة ككل، فقد بلغ معامل ألفا كرونباخ ٠,٩٦٧، وهو مستوى عالٍ جداً يشير إلى أن الأداة ككل تتمتع بثبات قوي وموثوقية عالية. هذا يعني أن الأداة المستخدمة في الدراسة قادرة على قياس تأثير التحفيز على إنتاجية العاملين بشكل دقيق ومتسق، مما يعزز من صلاحية النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة.

٤,٣ نتائج توزيع أفراد العينة حسب الخصائص الديموغرافية والشخصية.

جدول (٤,٢) توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي	التكرار	النسب المئوية
ذكر	28	54.9
انثى	23	45.1
المجموع	51	100.0

تشير نتائج جدول (٤,٢) إلى توزيع أفراد العينة بناءً على النوع الاجتماعي، حيث تتوزع العينة بنسبة ٥٤,٩٪ ذكور و ٤٥,١٪ إناث. هذا التوزيع يوفر نظرة عامة حول التوازن بين الجنسين في العينة ويعزز من قدرة الدراسة على تقديم نتائج تعكس التباين بين الجنسين في تأثير الحوافز المادية على رضا الموظفين.

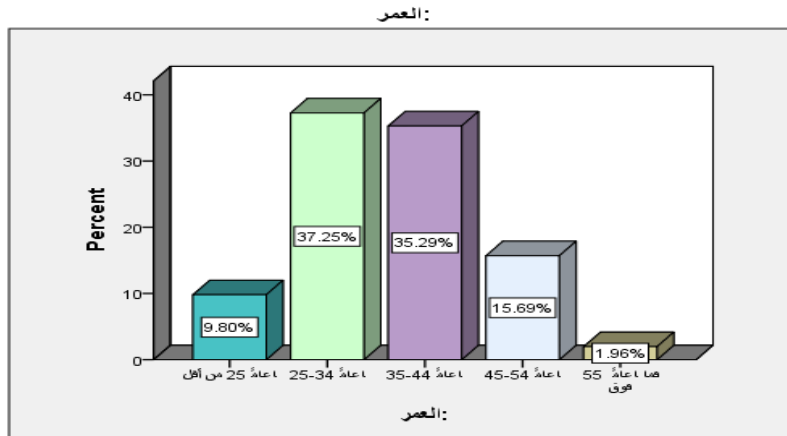


الشكل ٤-١ توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي

جدول (٤,٣) توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسب المئوية
أقل من ٢٥ عامًا	5	9.8
25-34 عامًا	19	37.3
35-44 عامًا	18	35.3
45-54 عامًا	8	15.7
55 عامًا فما فوق	1	2.0
Total	51	100.0

يعرض جدول (٤,٣) توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية، ويعكس التكرار والنسب المئوية لكل فئة. وفقًا للجدول، يتوزع الأفراد على النحو التالي: أقل من ٢٥ عامًا يشكلون ٩,٨٪ من إجمالي العينة، مع عدد تكرارات يبلغ ٥ أفراد. الفئة العمرية ٢٥-٣٤ عامًا تأتي في المرتبة الأعلى، حيث تشكل ٣٧,٣٪ من العينة، بعدد تكرارات يصل إلى ١٩ فردًا، مما يعكس أن هذه الفئة هي الأكثر تمثيلًا. تليها الفئة العمرية ٣٥-٤٤ عامًا التي تمثل ٣٥,٣٪ من العينة، بواقع ١٨ فردًا. أما الفئة العمرية ٤٥-٥٤ عامًا فتشكل ١٥,٧٪ من العينة، بعدد تكرارات يبلغ ٨ أفراد. أخيرًا، تشكل الفئة العمرية ٥٥ عامًا فما فوق أقل نسبة، حيث تمثل ٢,٠٪ فقط من العينة، مع فرد واحد فقط ضمن هذه الفئة. يُظهر توزيع الأعمار تباينًا ملحوظًا، حيث يتركز معظم الأفراد في الفئات العمرية الشابة والمتوسطة، مما قد يؤثر على تحليل تأثير الحوافز المادية على رضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي.

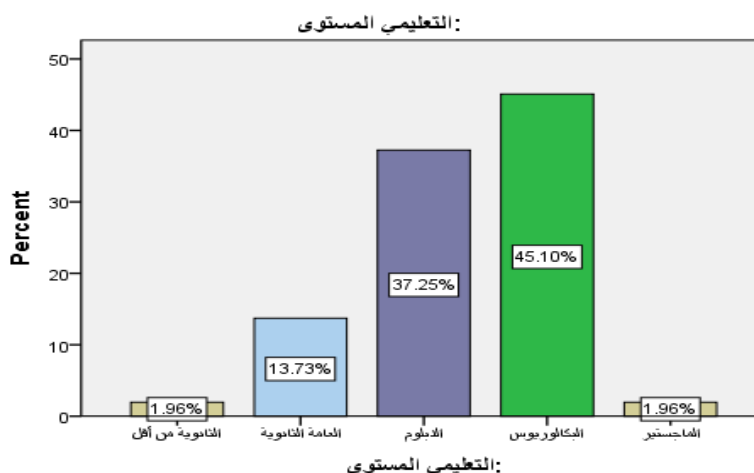


الشكل ٤-٢ توزيع أفراد العينة حسب العمر

جدول (٤،٤) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسب المئوية
أقل من الثانوية	1	2.0
الثانوية العامة	7	13.7
الدبلوم	19	37.3
البكالوريوس	23	45.1
الماجستير	1	2.0
المجموع	51	100.0

يعرض جدول (٤،٤) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، موضحًا التكرار والنسب المئوية لكل فئة. وفقًا للجدول، يُلاحظ أن الأفراد الذين لديهم مستوى تعليمي أقل من الثانوية يشكلون ٢,٠٪ فقط من إجمالي العينة، بعدد تكرارات يصل إلى فرد واحد. الفئة التالية هي الثانوية العامة، حيث يشكل الأفراد ذوي هذا المستوى ١٣,٧٪ من العينة، بعدد تكرارات يبلغ ٧ أفراد. تأتي فئة الدبلوم في المرتبة الثالثة، حيث تمثل ٣٧,٣٪ من العينة، مع عدد تكرارات يصل إلى ١٩ فردًا، مما يعكس انتشارًا ملحوظًا لهذه الفئة التعليمية بين أفراد العينة. تليها فئة البكالوريوس، التي تمثل ٤٥,١٪ من العينة، بعدد تكرارات يبلغ ٢٣ فردًا، مما يدل على أن هذه الفئة هي الأكثر شيوعًا بين أفراد العينة. أخيرًا، يشكل الأفراد الحاصلون على الماجستير نسبة ٢,٠٪ فقط من العينة، بعدد تكرارات يبلغ فرد واحد. يشير توزيع مستويات التعليم إلى تنوع في الخلفيات التعليمية لأفراد العينة، حيث يهيمن خريجو البكالوريوس والدبلوم، بينما تكون النسب المئوية للمستويات التعليمية الأخرى أقل بكثير.

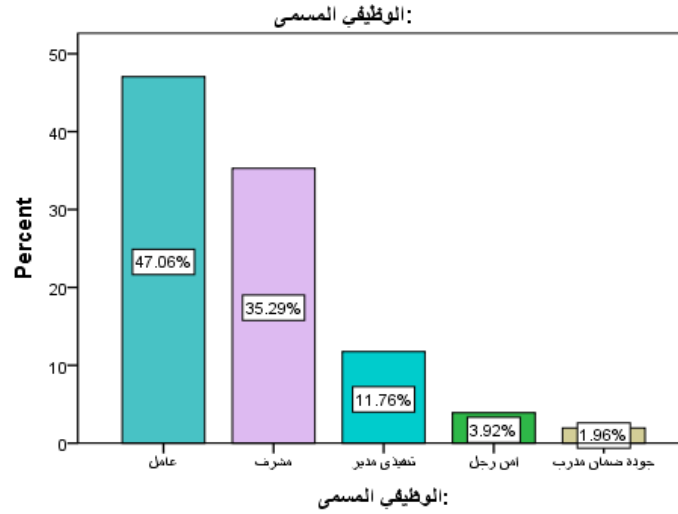


الشكل ٣-٤ توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

جدول (٤,٥) توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي.

المسمى الوظيفي	التكرار	النسب المئوية
عامل	23	26.1%
مشرف	10	11.4%
مدير تنفيذي	21	23.9%
رجل امن	19	21.6%
مدرب ضمان جودة	15	17%
المجموع	51	100.0

يُظهر جدول (٤,٥) توزيع أفراد العينة وفقًا للمسميات الوظيفية المختلفة. وفقًا للجدول، يشكل العاملون ٢٦,١٪ من إجمالي العينة، بعدد تكرارات يصل إلى ٢٣ فردًا، مما يشير إلى أن هذه الفئة تمثل النسبة الأكبر. تليها فئة المدير التنفيذي، التي تمثل ٢٣,٩٪ من العينة، بعدد تكرارات يصل إلى ٢١ فردًا. كما يشكل رجال الأمن ٢١,٦٪ من العينة، بعدد تكرارات يبلغ ١٩ فردًا. يأتي بعدها المدربون في مجال ضمان الجودة بنسبة ١٧٪ من العينة، مع عدد تكرارات يصل إلى ١٥ فردًا. أخيرًا، يشغل المشرفون ١١,٤٪ من العينة، بعدد تكرارات يبلغ ١٠ أفراد. يعكس هذا التوزيع تنوعًا في المسميات الوظيفية بين أفراد العينة، مع تصدر العاملين والمديرين التنفيذيين للنسب الأعلى.

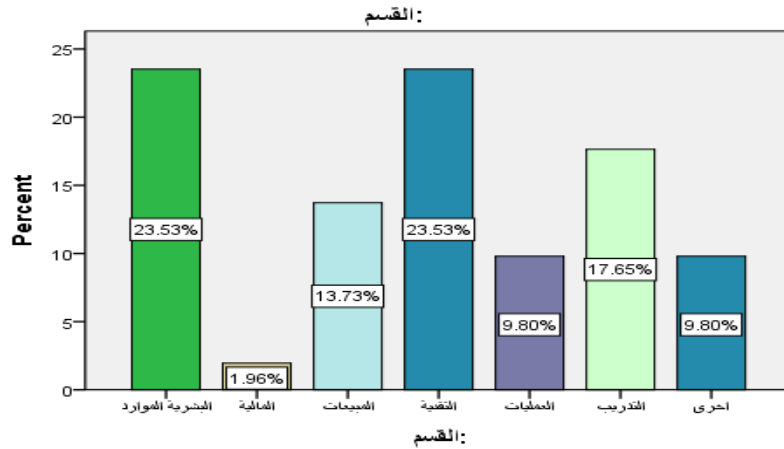


الشكل ٤-٤ توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

جدول (٤,٦) توزيع أفراد العينة حسب القسم.

نوع القسم	التكرار	النسب المئوية
الموارد البشرية	12	23.5
المالية	1	2.0
المبيعات	7	13.7
التقنية	12	23.5
العمليات	5	9.8
التدريب	9	17.6
أخرى	5	9.8
المجموع	51	100.0

يوضح جدول (٤,٦) توزيع أفراد العينة حسب الأقسام المختلفة في الشركة. يظهر أن قسم الموارد البشرية وقسم التقنية يشتركان في النسبة الأعلى، حيث يمثل كل منهما ٢٣,٥٪ من العينة، بعدد تكرارات يبلغ ١٢ فردًا لكل منهما. تليها فئة المبيعات التي تمثل ١٣,٧٪ من العينة، بعدد تكرارات يصل إلى ٧ أفراد. يأتي بعدها قسم التدريب، الذي يشكل ١٧,٦٪ من العينة، مع عدد تكرارات يبلغ ٩ أفراد. كما يشكل قسم العمليات وقسم أخرى كلاهما ٩,٨٪ من العينة، بعدد تكرارات يبلغ ٥ أفراد لكل منهما. يشير التوزيع إلى تمثيل واسع لعدد من الأقسام المختلفة، مع تركيز أكبر في قسم الموارد البشرية والتقنية.

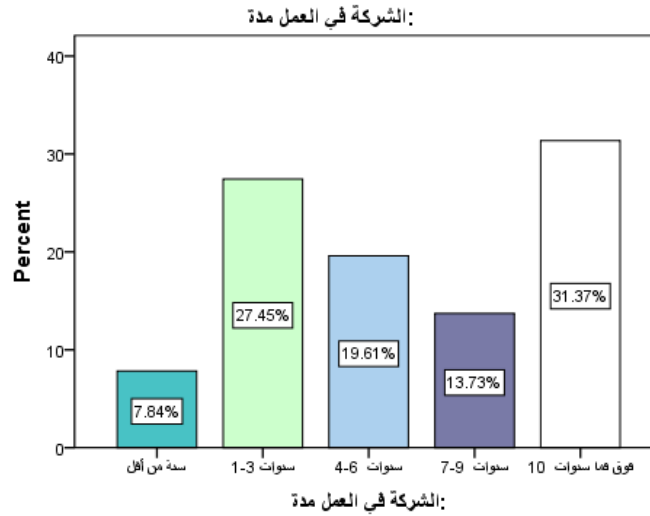


الشكل ٤-٥ توزيع أفراد العينة حسب القسم

جدول (٤,٧) توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	التكرار	النسب المئوية
أقل من سنة	4	7.8
1-3 سنوات	14	27.5
4-6 سنوات	10	19.6
7-9 سنوات	7	13.7
10 سنوات فما فوق	16	31.4
المجموع	51	100.0

يعرض جدول (٤,٧) توزيع أفراد العينة بناءً على سنوات الخبرة. وفقًا للجدول، يشكل الأفراد الذين لديهم خبرة أقل من سنة ٧,٨٪ من العينة، بعدد تكرارات يصل إلى ٤ أفراد. أما الأفراد الذين لديهم خبرة تتراوح بين سنة إلى ٣ سنوات فيمثلون ٢٧,٥٪ من العينة، مع عدد تكرارات يصل إلى ١٤ فردًا. تليهم فئة الأفراد ذوي الخبرة من ٤ إلى ٦ سنوات، والتي تشكل ١٩,٦٪ من العينة، بعدد تكرارات يبلغ ١٠ أفراد. يأتي بعدها الأفراد الذين لديهم خبرة تتراوح بين ٧ إلى ٩ سنوات، والتي تمثل ١٣,٧٪ من العينة، بعدد تكرارات يبلغ ٧ أفراد. أخيرًا، يشكل الأفراد الذين لديهم خبرة ١٠ سنوات فما فوق ٣١,٤٪ من العينة، مع عدد تكرارات يصل إلى ١٦ فردًا. يعكس التوزيع تمثيلًا جيدًا لمستويات مختلفة من الخبرة، مع تركيز أكبر في الأفراد ذوي الخبرة الطويلة.



الشكل ٦-٤ توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

٤,٤ نتائج أسئلة الدراسة

يتضمن هذا الجزء نتائج الدراسة التي هدفت إلى التعرف على "أثر الحوافز المادية على رضا الموظفين". تم عرض النتائج بناءً على أسئلة الدراسة الموضوعية، والتي تم اختبار فرضياتها للوصول إلى الإجابة عن السؤال الرئيسي "ما هو أثر الحوافز المادية على رضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض في المملكة العربية السعودية؟". للوصول إلى حل موثوق للعلاقة بين المتغيرات، بدأت الدراسة بحساب المتوسطات الحسابية لكل متغير كما هو ممثل في الجدول رقم (4.8).

جدول (٤,٨) حساب قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
	المتغير المستقل الحوافز المادية	3.2275	0.82803	١٠ عالي
	المتغير التابع: الرضا الوظيفي	3.5948	0.74106	٢٤ عالي

وفقاً للنتائج المبينة في جدول (٤,٨)، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغيرين الرئيسيين في الدراسة: الحوافز المادية والرضا الوظيفي.

بالنسبة للمتغير المستقل "الحوافز المادية"، سجل المتوسط الحسابي قيمة قدرها ٣,٢٢٧٥، وهو ما يقع ضمن نطاق "محايد" وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، والذي يمتد من ٢,٦٠ إلى ٣,٣٩. يشير هذا إلى أن آراء المشاركين حول فعالية الحوافز المادية تميل إلى الحياد، حيث لا يوافقون بشدة ولا يعارضون بشدة تأثيرها على رضاهم. أما الانحراف المعياري الذي يبلغ ٠,٨٢٨٠٣، فيعكس درجة تباين معتدلة في آراء الأفراد حول هذا المتغير، مما يعني أن هناك تفاوتاً معقولاً في تقييم الحوافز المادية.

فيما يتعلق بالمتغير التابع "الرضا الوظيفي"، سجل المتوسط الحسابي قيمة قدرها ٣,٥٩٤٨، والتي تقع ضمن نطاق "موافق" على مقياس ليكرت، الذي يتراوح بين ٣,٤٠ و ٤,١٩. وهذا يدل على أن المشاركين يميلون إلى إظهار رضا إيجابي بشأن جوانب مختلفة من عملهم. الانحراف المعياري البالغ

٠,٧٤١٠٦ يشير إلى تباين أقل في تقييم الرضا الوظيفي مقارنة بالحوافز المادية، مما يعكس تماسكاً أكبر في الآراء حول هذا المتغير.

بناءً على هذه النتائج، يمكن ملاحظة أن الحوافز المادية تُعتبر محايدة من حيث تأثيرها، بينما يُعبر الرضا الوظيفي عن توافق إيجابي بين المشاركين، مما يشير إلى أن الحوافز المادية قد تؤثر بشكل إيجابي على رضا الموظفين ولكن ليس بشكل كبير، أو أن هناك عوامل أخرى تلعب دوراً في تحقيق رضا الموظفين بشكل أكبر.

٤,٤,١ نتائج الإجابة على سؤال الدراسة الأول وفرضيته

للإجابة على السؤال البحثي الأول "ما مستوى تطبيق الحوافز المادية في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض؟"، تم اختبار وتحليل الفرضية الأولى للدراسة. هذه الفرضية تنص على: "يوجد مستوى عالٍ من تطبيق الحوافز المادية في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض". لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام

٤,٤,٢ نتائج الإجابة على سؤال الدراسة الأول وفرضيته

للإجابة على السؤال البحثي الأول، "ما مستوى تطبيق الحوافز المادية في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض؟"، تم اختبار الفرضية الأولى للدراسة التي تنص على: "يوجد مستوى عالٍ من تطبيق الحوافز المادية في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض". تم استخدام تحليل العينة الواحدة لاختبار هذه الفرضية.

جدول (٤,٩) اختبار نتائج الفرضية الأولى:

المتغير	N	المتوسط (Mean)	الانحراف المعياري (Std. Deviation)	الخطأ المعياري (Std. Error Mean)
مستوى الحوافز المادية	51	3.2275	0.82803	0.11595

جدول (٤,١٠) اختبار العينة الواحدة:

المتغير	t	درجات الحرية (df)	القيمة الاحتمالية (Sig. (2-tailed))	فرق المتوسط (Mean Difference)	95% فاصل الثقة (Confidence Interval)
مستوى الحوافز المادية	-2.351	50	0.023	-0.27255	0.5054- إلى -٠,٠٣٩٧

تظهر نتائج اختبار الفرضية الأولى أن المتوسط الحسابي لمستوى الحوافز المادية هو ٣,٢٢٧٥، مما يعني أن مستوى الحوافز المادية في الشركة يقع ضمن نطاق "محايد" وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، والذي يمتد من ٢,٦٠ إلى ٣,٣٩. وهذا يشير إلى أن تقييم الحوافز المادية من قبل أفراد العينة يميل إلى أن يكون محايداً وليس مرتفعاً.

أما الانحراف المعياري البالغ ٠,٨٢٨٠٣، فيعكس درجة تباين متوسطة في تقييم مستوى الحوافز المادية بين الأفراد. ويعني ذلك أن هناك تفاوتاً في الآراء حول فعالية الحوافز المادية، لكن ليس بشكل واسع.

في اختبار العينة الواحدة، أظهرت نتائج اختبار t قيمة قدرها -٢,٣٥١ مع درجة حرية (df) تساوي ٥٠، وكانت القيمة الاحتمالية 0.023 (p-value) بما أن القيمة الاحتمالية أقل من ٠,٠٥، فإنها تدل على أن هناك دليلاً إحصائياً كافياً لرفض الفرضية الصفرية التي تقول بوجود مستوى متوسط للحوافز المادية يساوي ٣,٥ (الحد الذي اعتبرناه كمتوسط مرتفع). الفرق بين المتوسط المحسوب (٣,٢٢٧٥) ومتوسط الاختبار (٣,٥) كان -٠,٢٧٢٥٥، مع فاصل ثقة ٩٥٪ يمتد من -٠,٥٠٥٤ إلى -٠,٠٣٩٧.

بناءً على هذه النتائج، يتضح أن مستوى الحوافز المادية في شركة تكافل الراجحي هو أقل من المستوى العالي المتوقع. وبالتالي، يمكن القول إن الفرضية القائلة بوجود مستوى عالٍ من تطبيق الحوافز المادية في الشركة لم يتم دعمها، حيث تشير النتائج إلى أن مستوى الحوافز المادية هو في الحقيقة أقل من المستوى الذي يعتبر مرتفعاً.

٤,٤,٣ تحليل نتائج الإجابة على السؤال البحثي الثاني للدراسة

للإجابة على السؤال البحثي الثاني، "ما مستوى رضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض؟"، تم اختبار الفرضية الثانية للدراسة التي تنص على: "مستوى رضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض مرتفع". لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام اختبار العينة الواحدة.

جدول (٤,١١) اختبار نتائج الفرضية الثانية:

المتغير	N	المتوسط (Mean)	الانحراف المعياري (Std. Deviation)	الخطأ المعياري (Std. Error Mean)
الرضا الوظيفي	51	3.5948	0.74106	0.10377

جدول (٤,١٢) اختبار العينة الواحدة:

المتغير	t	درجات الحرية (df)	القيمة الاحتمالية (Sig. (2- tailed))	فرق المتوسط (Mean Difference)	95% فاصل الثقة (Confidence Interval)
الرضا الوظيفي	0.913	50	0.365	0.09477	-0.1137 إلى 0.3032

تشير نتائج اختبار الفرضية الثانية إلى أن المتوسط الحسابي لمستوى رضا الموظفين هو ٣,٥٩٤٨، والذي يقع ضمن نطاق "موافق" وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، والذي يمتد من ٣,٤٠ إلى ٤,١٩. وهذا يدل على أن مستوى رضا الموظفين هو فوق المتوسط ولكنه ليس مرتفعاً بدرجة كبيرة، مما يعني أن الرضا الوظيفي لديهم أعلى من المتوسط ولكنه لا يصل إلى مستوى الرضا المرتفع.

أما الانحراف المعياري البالغ ٠,٧٤١٠٦، فيعكس درجة تباين متوسطة في تقييم رضا الموظفين، مما يشير إلى أن هناك تفاوتاً في الآراء حول مستوى الرضا، لكنه ليس واسعاً جداً.

في اختبار العينة الواحدة، أظهرت نتائج اختبار t قيمة قدرها ٠,٩١٣ مع درجة حرية (df) تساوي ٥٠، وكانت القيمة الاحتمالية 0.365 (p-value) بما أن القيمة الاحتمالية أكبر من ٠,٠٥، فإنها تدل على عدم وجود دليل إحصائي كافٍ لرفض الفرضية الصفرية التي تقول بوجود مستوى متوسط للرضا الوظيفي يساوي ٣,٥. الفرق بين المتوسط المحسوب (٣,٥٩٤٨) ومتوسط الاختبار (٣,٥) كان ٠,٠٩٤٧٧، مع فاصل ثقة ٩٥٪ يمتد من -٠,١١٣٧ إلى ٠,٣٠٣٢.

بناءً على هذه النتائج، يتضح أن مستوى رضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي هو فوق المتوسط، ولكنه ليس مرتفعاً بشكل كبير. لذا، لم تدعم البيانات الفرضية القائلة بوجود مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي. بل أشارت النتائج إلى أن رضا الموظفين هو فوق المتوسط ولكنه لا يصل إلى مستوى الرضا المرتفع المتوقع.

٤,٤,٤ تحليل نتائج الإجابة عن السؤال البحثي الثالث وفرضيته

للإجابة على السؤال البحثي الثالث، "ما هو أثر الحوافز المادية على رضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض؟"، تم اختبار الفرضية الثالثة التي تنص على: "هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحوافز المادية ورضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض." تم استخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون لاختبار هذه الفرضية

جدول (٤,١٣) اختبار نتائج الفرضية الثالثة:

تطبيق الحوافز المادية		
المتغير	ارتباط بيرسون	Sig. (2-tailed)
الرضا الوظيفي	0.757	0.000

تشير نتائج اختبار الفرضية الثالثة إلى أن معامل الارتباط بيرسون بين تطبيق الحوافز المادية والرضا الوظيفي هو ٠,٧٥٧، مما يعكس علاقة إيجابية قوية بين هذين المتغيرين. هذا يعني أن زيادة تطبيق الحوافز المادية يرتبط بزيادة ملحوظة في رضا الموظفين.

القيمة الاحتمالية (p-value) بلغت ٠,٠٠٠، وهي أقل من مستوى الدلالة التقليدي ٠,٠٥، مما يدل على أن العلاقة بين الحوافز المادية ورضا الموظفين ذات دلالة إحصائية قوية. بعبارة أخرى، هناك دليل قوي يدعم الفرضية القائلة بوجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المادية ورضا الموظفين. بناءً على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج أن تطبيق الحوافز المادية في شركة تكافل الراجحي له تأثير كبير على رضا الموظفين، حيث تساهم الحوافز المادية بشكل كبير في تعزيز رضا الموظفين عن عملهم. هذه النتيجة تدعم أهمية تطبيق الحوافز المادية كأداة فعالة لتحسين رضا الموظفين وتعزيز أدائهم في الشركة.

٤,٤,٥ تحليل نتائج الإجابة عن السؤال البحثي الرابع وفرضيته:

لتحليل نتائج الإجابة على السؤال البحثي الرابع والفرضية المتعلقة به، والذي ينص على "هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا الموظفين تعزى إلى العوامل الديموغرافية (مثل العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة) في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض؟"، تم استخدام بيانات توضح كيفية تأثير العوامل الديموغرافية المختلفة على مستوى رضا الموظفين في الشركة. وقد تم

تحليل البيانات باستخدام جدول (٤,١٤) الذي يوضح المتوسطات والانحرافات المعيارية لمستوى رضا الموظفين بناءً على العوامل المختلفة.

جدول (٤,١٤) اختبار نتائج الفرضية الرابعة:

العامل الديموغرافي	المجموعة	N	المتوسط (Mean)	الانحراف المعياري (Std. Deviation)	الخطأ المعياري (Std. Error)	فاصل الثقة ٩٥ % (95% Confidence Interval)
الجنس	ذكر	28	3.5610	0.51862	0.09801	3.3594 - 3.7626
	أنثى	23	3.6359	0.95646	0.19943	3.2276 - 4.0441
العمر	أقل من ٢٥ عامًا	5	3.6833	0.40676	0.18191	3.1783 - 4.1884
	25-34 عامًا	19	3.3925	0.88053	0.20201	2.9681 - 3.8169
	35-44 عامًا	18	3.6088	0.71488	0.16850	3.2533 - 3.9643
	45-54 عامًا	8	3.9375	0.56432	0.19952	3.4657 - 4.4093
	55 عامًا فما فوق	1	4.0000	-	-	-
	أقل من الثانوية	1	4.3750	-	-	-
التعليم	الثانوية العامة	7	2.8571	0.91346	0.34526	2.0123 - 3.7020
	الدبلوم	19	3.5482	0.69615	0.15971	3.2127 - 3.8838
	البكالوريوس	23	3.8062	0.60597	0.12635	3.5441 - 4.0682
	الماجستير	1	4.0000	-	-	-
الخبرة	أقل من سنة	4	3.1458	1.47608	0.73804	0.7971 - 5.4946
	1-3 سنوات	14	3.6786	0.82713	0.22106	3.2010 - 4.1561
	4-6 سنوات	10	3.5333	0.53171	0.16814	3.1530 - 3.9137
	7-9 سنوات	7	3.7917	0.59609	0.22530	3.2404 - 4.3430
	10 سنوات فما فوق	16	3.5859	0.63964	0.15991	3.2451 - 3.9268
الوظيفة	عامل	24	3.4375	0.83514	0.17047	3.0849 - 3.7901

3.3711 - 3.9021	0.12585	0.53394	3.6366	18	مشرف	
4.0305 - 4.8028	0.15023	0.36799	4.4167	6	مدير تنفيذي	
2.9583 - 2.9583	-	-	2.9583	2	رجل أمن	
-	-	-	2.9583	1	مدرب ضمان جودة	
3.3771 - 4.0812	0.15994	0.55405	3.7292	12	الموارد البشرية	القسم
-	-	-	3.0417	1	المالية	
3.1950 - 4.5074	0.26817	0.70950	3.8512	7	المبيعات	
3.0982 - 4.0268	0.21094	0.73071	3.5625	12	التقنية	
1.5007 - 5.1826	0.66306	1.48265	3.3417	5	العمليات	
2.9492 - 4.0879	0.24691	0.74072	3.5185	9	التدريب	
3.0169 - 3.9664	0.17099	0.38234	3.4917	5	أخرى	

بناء على ما جاء في نتائج الجدول (٤، ١٤) والذي تمثلت بالتالي

الجنس: سجل الذكور متوسط رضا قدره ٣,٥٦١٠ مع انحراف معياري قدره ٠,٥١٨٦٢، مما يدل على رضا معتدل إلى عالٍ بين الذكور. من جهة أخرى، سجلت الإناث متوسط رضا قدره ٣,٦٣٥٩ مع انحراف معياري أعلى (٠,٩٥٦٤٦)، مما يشير إلى مستوى رضا أعلى قليلاً بين الإناث مقارنة بالذكور. هذا التباين قد يكون ناتجاً عن اختلافات في الأدوار أو التجارب الشخصية بين الجنسين في بيئة العمل.

العمر: أظهرت الفئات العمرية تبايناً ملحوظاً في مستوى الرضا. فالأفراد الذين تقل أعمارهم عن ٢٥ عاماً سجلوا متوسط رضا قدره ٣,٦٨٣٣، وهو الأعلى بين الفئات العمرية، مما قد يدل على حماس الشباب وتوقعاتهم العالية. أما الفئة العمرية ٢٥-٣٤ عاماً فسجلت متوسط رضا قدره ٣,٣٩٢٥، وهو أقل من الفئات الأخرى، مما قد يعكس تحديات معينة تواجههم في هذه المرحلة من حياتهم المهنية. الأفراد في الفئة العمرية ٣٥-٤٤ عاماً سجلوا متوسط رضا قدره ٣,٦٠٨٨، بينما الفئة ٤٥-٥٤ عاماً سجلت أعلى مستوى رضا قدره ٣,٩٣٧٥. هذا يشير إلى أن الرضا قد يرتفع مع الخبرة والسن، حيث يتمتع الأفراد الأكبر سناً بمرونة أكبر في التعامل مع ضغوطات العمل. لم يكن هناك بيانات متاحة للفئة العمرية ٥٥ عاماً فما فوق بسبب عدد محدود جداً من الأفراد في هذه الفئة.

المستوى التعليمي: أظهر الجدول تفاوتاً كبيراً بناءً على المستوى التعليمي. الأفراد ذوي المؤهل التعليمي "أقل من الثانوية" سجلوا أعلى متوسط رضا قدره ٤,٣٧٥٠، لكن هذه الفئة صغيرة جداً. الأفراد الحاصلون على الثانوية العامة سجلوا أدنى متوسط رضا قدره ٢,٨٥٧١، مما قد يعكس تحديات في تأمين فرص العمل أو التقدم المهني. بالمقابل، الأفراد الحاصلون على درجة الدبلوم سجلوا متوسط رضا قدره ٣,٥٤٨٢، بينما الأفراد الحاصلون على البكالوريوس سجلوا متوسط رضا قدره ٣,٨٠٦٢، وهو أعلى من معظم الفئات الأخرى. هذا قد يدل على ارتباط بين التعليم العالي وزيادة رضا الموظف. الفئة الحاصلة على درجة الماجستير سجلت أيضاً مستوى رضا قدره ٤,٠٠٠٠، لكن حجم العينة صغير جداً لتأكيد هذه النتيجة بشكل موثوق.

الخبرة: كانت النتائج متنوعة بناءً على سنوات الخبرة. الأفراد ذوي الخبرة أقل من سنة سجلوا أدنى مستوى رضا قدره ٣,١٤٥٨، مما قد يشير إلى صعوبات في التكيف مع بيئة العمل الجديدة. أما الأفراد الذين لديهم خبرة بين سنة وثلاث سنوات فسجلوا متوسط رضا قدره ٣,٦٧٨٦، في حين سجلت الفئات التي تمتلك خبرة بين ٤-٦ سنوات متوسط رضا قدره ٣,٥٣٣٣. الأفراد الذين يمتلكون خبرة بين ٧-٩ سنوات سجلوا متوسط رضا قدره ٣,٧٩١٧، بينما أولئك الذين يمتلكون ١٠ سنوات فما فوق سجلوا متوسط رضا قدره ٣,٥٨٥٩، مما يدل على استقرار الرضا الوظيفي مع زيادة الخبرة.

المسمى الوظيفي: سجل العمال متوسط رضا قدره ٣,٤٣٧٥، بينما سجل المشرفون متوسط رضا قدره ٣,٦٣٦٦. المديرين التنفيذيين أظهروا أعلى مستوى رضا قدره ٤,٤١٦٧، وهو أعلى بكثير من باقي المجموعات، مما قد يعكس تقديرهم لدورهم الهام ومكافأتهم. أما رجال الأمن ومدربو ضمان الجودة فقد سجلوا أدنى مستوى رضا قدره ٢,٩٥٨٣، مما يدل على وجود قضايا تتعلق بالعمل أو التقدير في هذه الأدوار.

القسم: أظهرت النتائج تبايناً أيضاً بين الأقسام. قسم الموارد البشرية سجل متوسط رضا قدره ٣,٧٢٩٢، بينما سجل قسم المالية أقل متوسط رضا قدره ٣,٠٤١٧. قسم المبيعات سجل متوسط رضا قدره ٣,٨٥١٢، وهو أعلى من الأقسام الأخرى، بينما أقسام التقنية، العمليات، التدريب، وأخرى سجلت متوسطات رضا تتراوح بين ٣,٣٤١٧ و ٣,٧٢٩٢.

بناءً على هذه التحليلات، يمكن الاستنتاج أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا الموظفين بناءً على العوامل الديموغرافية المختلفة، مما يؤكد الفرضية الرابعة للدراسة.

٤,٥ مناقشة نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة

تهدف هذه المناقشة إلى مقارنة ومقارنة نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة التي تناولت موضوع أثر الحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي. لقد تم استعراض مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية التي تعنى بهذا الموضوع، والتي توصلت إلى نتائج متنوعة تعكس الأثر الإيجابي للحوافز على الرضا الوظيفي. سيتم استعراض أوجه التشابه والاختلاف بين هذه الدراسات والدراسة الحالية، مع التركيز على الأبعاد المختلفة للحوافز وتأثيرها على الرضا الوظيفي.

أظهرت الدراسة الحالية توافقاً كبيراً مع العديد من الدراسات السابقة فيما يتعلق بأثر الحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي. على سبيل المثال، دراسة (نبيلة ساسان ورقية بوشويشة، ٢٠٢٢) أشارت إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سونلغاز، وهو ما يتوافق مع نتائج الدراسة الحالية التي أظهرت تأثيراً إيجابياً للحوافز على مستوى الرضا الوظيفي.

كذلك، تتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (علي أحمد جراح، سلطان مساعد المطيري وآخرون، ٢٠٢٢) التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المادية والمعنوية ومستوى الرضا الوظيفي للمرضى في القطاع الصحي السعودي. الدراسة الحالية أظهرت أيضاً أن الحوافز لها تأثير إيجابي على رضا الموظفين، مما يعزز من الفهم المشترك لدور الحوافز في تعزيز الرضا الوظيفي.

بالإضافة إلى ذلك، دراسة (المؤمن، ٢٠١٨) التي تناولت أثر التحفيز على الرضا الوظيفي في شركة زين للاتصالات، توصلت إلى أن هناك علاقة طردية بين التحفيز والرضا الوظيفي، مع تأثير أكبر للحوافز المعنوية. هذا يتماشى مع النتائج التي تم الحصول عليها في الدراسة الحالية، حيث تم التأكيد على أهمية الحوافز المعنوية في تحقيق الرضا الوظيفي.

على الرغم من التشابه الكبير في النتائج، هناك بعض الاختلافات التي يجب الإشارة إليها. على سبيل المثال، دراسة (جماعة وآخرون، ٢٠١٩) أظهرت أن الحوافز المادية لا تؤثر بشكل ملحوظ على الرضا الوظيفي، في حين أن الدراسة الحالية توصلت إلى أن الحوافز المادية لها تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي. هذا الاختلاف قد يعود إلى اختلاف طبيعة العمل والقطاع الذي تم دراسته في كلا البحثين، حيث أن القطاع الذي تناولته دراسة (جماعة) قد يكون لديه سياسات تعويض مختلفة تؤثر على إدراك الموظفين لأهمية الحوافز المادية.

أيضاً، دراسة (Al-Jalkhaf & Alshaikhmubarak, 2023) التي تناولت أثر الحوافز المؤسسية على الرضا الوظيفي في قطاع تطوير العقارات في السعودية، أظهرت أن تأثير التعويضات يمكن أن يتحسن بزيادة فترة الخدمة، مما يزيد من الرضا الوظيفي. هذا البعد المتعلق بفترة الخدمة لم يكن موضوعاً رئيسياً في الدراسة الحالية، مما يشير إلى أهمية مراعاة العوامل الزمنية في الدراسات المستقبلية.

الحوافز المادية مقابل الحوافز المعنوية:

أحد الجوانب المهمة التي يجب مناقشتها هو الفرق بين تأثير الحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي. دراسة (أبو مالح، ٢٠٢٠) وجدت أن الحوافز المعنوية لها تأثير أكبر على الرضا الوظيفي مقارنة بالحوافز المادية. هذا يتفق مع النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية التي أكدت على أهمية الحوافز المعنوية في تعزيز الرضا الوظيفي، حيث أن الحوافز المعنوية تلعب دوراً أساسياً في تحسين العلاقات بين الموظفين والشعور بالتقدير والاحترام، مما يعزز من الرضا الوظيفي بشكل أكبر.

ومع ذلك، هناك بعض الدراسات التي أشارت إلى أهمية الحوافز المادية بشكل أكبر، مثل دراسة (Mbukwana & Ayandibu، ٢٠٢٣) التي أكدت على العلاقة القوية بين الحوافز المالية وأداء الموظفين، حيث شجعت الحوافز المالية الموظفين على العمل بجدية أكبر. هذا يشير إلى أن تأثير الحوافز يمكن أن يختلف بناءً على طبيعة العمل والثقافة التنظيمية.

في الختام، يمكن القول إن نتائج الدراسة الحالية تتماشى إلى حد كبير مع الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الحوافز والرضا الوظيفي، مع وجود بعض الاختلافات التي يمكن تفسيرها من خلال العوامل السياقية والثقافية. الحوافز، سواء كانت مادية أو معنوية، تلعب دوراً حاسماً في تحقيق الرضا الوظيفي، ويجب على المؤسسات أن تتبنى استراتيجيات شاملة ومتكاملة لتعزيز الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية.

الفصل الخامس: ملخص النتائج والتوصيات

٥,١ ملخص النتائج

أظهرت الدراسة أن مستوى تطبيق الحوافز المادية في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض كان "محايداً"، حيث بلغ المتوسط الحسابي ٣,٢٢٧٥ والانحراف المعياري ٠,٨٢٨٠٣. اختبار العينة الواحدة أظهر قيمة $t = -2.351$ بدرجة حرية ٥٠ وقيمة احتمالية ٠,٠٢٣، مما أشار إلى دلالة إحصائية كافية لرفض الفرضية الصفرية. وبناءً على ذلك، تم الاستنتاج بأن مستوى الحوافز المادية كان أقل من المستوى المتوقع.

أظهرت الدراسة أن مستوى رضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي كان "فوق المتوسط"، حيث بلغ المتوسط الحسابي ٣,٥٩٤٨ والانحراف المعياري ٠,٧٤١٠٦. اختبار العينة الواحدة أظهر قيمة $t = 0.913$ بدرجة حرية ٥٠ وقيمة احتمالية ٠,٣٦٥، مما يشير إلى عدم وجود دليل إحصائي كافٍ لدعم الفرضية التي تنص على أن مستوى رضا الموظفين مرتفع.

أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين تطبيق الحوافز المادية ورضا الموظفين، حيث بلغت نتيجة معامل الارتباط بيرسون ٠,٧٥٧ مع قيمة احتمالية ٠,٠٠٠، مما يدعم الفرضية التي تنص على وجود تأثير كبير وإيجابي للحوافز المادية على رضا الموظفين.

أظهرت الدراسة تفاوتات في مستوى رضا الموظفين بناءً على العوامل الديموغرافية. وجدت النتائج أن الإناث أظهرن مستوى رضا أعلى قليلاً من الذكور، وأن الموظفين الأكبر سناً كانوا أكثر رضا. أما بالنسبة للمؤهل العلمي، فقد أظهر الحاصلون على البكالوريوس والماجستير رضا أعلى. وبالنسبة للخبرة، كان الموظفون ذوو الخبرة من ٧ إلى ٩ سنوات هم الأكثر رضا، بينما تأثرت مستويات الرضا بعوامل ديموغرافية أخرى أيضاً.

٥,٢ التوصيات

بناءً على نتائج الدراسة الحالية، توصي الدراسة بزيادة تطبيق الحوافز المادية. أظهرت النتائج أن مستوى الحوافز المادية في شركة تكافل الراجحي كان أقل من المستوى المتوقع، لذا يُقترح إعادة تقييم النظام الحالي للحوافز المادية وتطوير استراتيجيات جديدة تهدف إلى زيادة الحوافز وتقديم مكافآت مالية مرتبطة بالأداء. بالإضافة إلى ذلك، يجب تعزيز الشفافية في عملية توزيع الحوافز لضمان عدالة التطبيق وزيادة الدافعية لدى الموظفين.

توصي الدراسة بتحسين مستوى رضا الموظفين من خلال تطوير برامج تهدف إلى تعزيز الرضا الوظيفي. أظهرت النتائج أن رضا الموظفين كان فوق المتوسط ولكنه ليس مرتفعاً بشكل كافٍ، لذا ينبغي على الإدارة التركيز على تحسين بيئة العمل وتعزيز التواصل الداخلي. كما يُقترح توفير فرص للتطوير المهني المستمر للموظفين، مما يمكن أن يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتحسين الأداء العام في الشركة.

توصي الدراسة بتعزيز العلاقة بين الحوافز المادية ورضا الموظفين من خلال تطبيق حوافز إضافية ترتبط بشكل مباشر بمؤشرات الأداء الرئيسية. أشارت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين الحوافز المادية ورضا الموظفين، لذا يُقترح تطبيق برامج مكافآت دورية تستند إلى تحقيق أهداف معينة. هذه البرامج ستساهم في تحفيز الموظفين بشكل مستمر وتحافظ على مستوى عالي من الرضا الوظيفي، مما يدعم الأداء المستدام.

توصي الدراسة بأخذ العوامل الديموغرافية في الاعتبار عند تطوير سياسات الحوافز والرضا الوظيفي. أظهرت النتائج تفاوتات في مستوى رضا الموظفين بناءً على الجنس، العمر، المؤهل العلمي، والخبرة، لذا يُقترح تصميم حوافز تتناسب مع احتياجات وتوقعات الموظفين من مختلف الفئات العمرية والمؤهلات العلمية. كما يجب مراعاة احتياجات الموظفين ذوي الخبرات المختلفة لضمان تحقيق أعلى مستويات الرضا والالتزام الوظيفي في الشركة.

٥,٣ الخاتمة

تُعد هذه الدراسة خطوة هامة نحو فهم تأثير الحوافز المادية على رضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي بمدينة الرياض، المملكة العربية السعودية. من خلال استكشاف هذا الموضوع، سعت الدراسة إلى تقديم رؤى قيمة تساهم في تعزيز سياسات الحوافز وتحسين بيئة العمل لتحقيق أفضل مستويات الرضا الوظيفي.

استعرضت الدراسة في فصلها الأول الإطار العام الذي يتناول أهمية البحث من جوانب نظرية وتطبيقية. فقد أبرزت أهمية البحث في تحديد الفجوات النظرية والعملية في الأدبيات السابقة، كما استعرضت الأهداف والفرضيات ونموذج الدراسة. كما تناولت الدراسة في هذا الفصل حدود الدراسة وهيكلها، مما وضع أساساً قوياً لفهم مسارات البحث ونتائجها.

في الفصل الثاني، قدمت الدراسة إطاراً نظرياً متيناً استندت إليه في تحليل العلاقة بين الحوافز المادية والرضا الوظيفي، مستفيدة من الدراسات السابقة في هذا المجال. إذ تناولت تعريفات الحوافز والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما، مما أتاح للبحث فهماً عميقاً للعوامل التي تؤثر في رضا الموظفين.

الفصل الثالث عالج المنهجية المستخدمة في الدراسة، موضحاً التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث ومنهجية جمع المعلومات وتحليلها. وقد ساعد هذا الفصل في تحديد كيفية قياس فعالية الحوافز المادية وتأثيرها على رضا الموظفين، بالإضافة إلى التطرق إلى إجراءات التحليل الإحصائي التي استخدمت لتحليل البيانات.

في الفصل الرابع، تم تحليل نتائج الدراسة بعمق، حيث تم تقديم نتائج دقيقة لتوزيع أفراد العينة حسب الخصائص الديموغرافية والشخصية. كما تم تحليل نتائج أسئلة الدراسة المختلفة، مع تسليط الضوء على الفروق والإحصائيات التي تشير إلى مستوى تطبيق الحوافز المادية ورضا الموظفين. كما تم مناقشة نتائج الدراسة الحالية بالمقارنة مع الدراسات السابقة، مما أعطى السياق اللازم لفهم النتائج وتفسيرها.

استناداً إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة، فإن هناك مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تحسين فعالية الحوافز المادية وتعزيز رضا الموظفين. أولاً، ينبغي على الشركات مراجعة وتطوير استراتيجيات الحوافز المادية

لتكون أكثر توافقاً مع احتياجات الموظفين وتعزيز مستويات رضاهم. ثانياً، من الضروري تحسين بيئة العمل وتقديم فرص للتطوير المهني لضمان تحقيق أقصى استفادة من الحوافز المادية. ثالثاً، ينبغي إدراك تأثير العوامل الديموغرافية عند تصميم سياسات الحوافز لضمان تلبية توقعات جميع الموظفين.

تُختتم الدراسة بالتأكيد على أهمية الاستمرار في البحث في هذا المجال، حيث يمكن أن تسهم الدراسات المستقبلية في إثراء الأدبيات العلمية وتقديم حلول مبتكرة لتحسين رضا الموظفين من خلال استراتيجيات الحوافز الفعالة. كما يوصى بإجراء دراسات متعمقة تشمل شركات ومؤسسات أخرى لمقارنة النتائج وتحديد أفضل الممارسات في مجال الحوافز المادية ورضا الموظفين.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- ابن محيا، العنود بنت متعب تركي، مقدم، عبد الحفيظ سعيد (مشرف)، حمزاوي، محمد سيد (مناقش)، كشكوشة، نجوى متولي (مناقش). (٢٠١٤). الحوافز المادية والمعنوية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي (رسالة دكتوراه).
- أبو علان، خالد علي. (٢٠١٦). أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين في شركات المشروبات الفلسطينية.
- أبو مالح، عوض 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، ٢٣، ١٤٦-١٨٦.
- بن سهلة، فتيحة، عياشي، فراش، ربيع (مشرف). (٢٠٢٣). الحوافز وعلاقتها بالرضا الوظيفي (رسالة دكتوراه).
- بولحافان، فتيحة، شبوتيتي، بوجردة، ياسين (مشرف). (٢٠١٨). القيادة والرضا الوظيفي (أطروحة دكتوراه).
- بوملحة، ب. ع. (٢٠٢٠). الحوافز المادية والمعنوية وأثرها على رضا وأداء الموظفين. مجلة الدراسات الإدارية، ٢٨(٤). https://journals.ekb.eg/article_247964.html
- تايبى، خولة، جودي، حمزة (مؤطر). (٢٠٢٣). الحوافز وعلاقتها بالرضا الوظيفي (رسالة دكتوراه، جامعة أحمد دراية-أدرار).
- جراح، علي أحمد، المطيري، سلطان مساعد، الفارسي، علي عبده، العتيبي، فرحان طنف، المسلم، فاضل صالح، المطيري، بسام معجب، العتيبي، عبد الرحمن عباس. (٢٠٢٢). أثر الحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي للممرضين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٦(٢٨)، ٧٣-٩١.
- جماعة، عبد الله أمين، الحويطي، محمد أحمد، و مقلد، نجلاء إبراهيم. (٢٠١٩). أثر الحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي. مجلة الدراسات والبحوث البيئية، ٩(١)، ١٤٥-١٥٤.
- حكمة، بابكر علي موسى. (٢٠١٧). دور الحوافز في الرضا الوظيفي: دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي فرعي (كوستي-ربك) ٢٠١٢-٢٠١٥م (رسالة دكتوراه، جامعة الإمام المهدي).
- حمدان، ح. م. خ. (٢٠١٩). مدى رضا الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل عن نموذج تقييم أداء الفئة الثانية. جامعة القدس.
- خزري، & توفيق. (٢٠١٩). تأثير الحوافز المادية على أداء الكفاءات؛ دراسة حالة شركة اسمنت عين التوتة-بانتة. université de biskra

خذري، توفيق. (٢٠١٩). تأثير الحوافز المادية على أداء الكفاءات؛ دراسة حالة شركة اسمنت عين التوتة-باتنة (رسالة دكتوراه، جامعة بسكرة).

خلفوني، فازية. (٢٠١٠). الحوافز المادية ودورها في تنمية الدوافع لدى الموظف العام (رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر ٣، كلية العلوم السياسية والإعلام).

دلال، ب. ي.، & خيرة، ل. (٢٠١٩). الرضا الوظيفي وأثره في تحسين أداء العاملين.

رشيدة، ذكور. (٢٠١٠). الترقية والرضا الوظيفي (أطروحة دكتوراه، جامعة ٢٠-أوت-١٩٥٥ سكيكدة).

عمر، ب. أ. (٢٠٠٣). نظم الحوافز وأثرها على الرضا الوظيفي - دراسة حالية. رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية التجارة.

عيشاوي، ح.، & قرليفة، ح. (٢٠١٩). الحوافز وأثرها على رضا الموظفين الإداريين دراسة ميدانية بجامعة غرداية. مجلة الواحات للبحوث والدراسات، ١٢ (٠٢).

قايد، ربيعة، كايم، ليلة. (٢٠١٦). الحوافز وعلاقتها بالفعالية التنظيمية (رسالة دكتوراه، جامعة مولود معمري-تيزي وزو، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، تخصص: تسيير الموارد البشرية).

لطرش، محمد، بن يحيى، إبراهيم. (٢٠٢٢). دور القيادة الخادمة في تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين. مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، ٦ (١)، ٨٢-٩٩.

المؤمن، عدنان مراد. (٢٠١٨). أثر التحفيز على الرضا الوظيفي: دراسة على شركة زين للاتصالات الخلوية الكويتية. مجلة القراءة والمعرفة، ٢٠٠، ١١٣-١٣٨.

المياحي، إيمان ناظم. (٢٠١٩). الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين. مجلة كلية التربية الأساسية، ٢٥ (١٠٣)، ٥١٨-٥٥٢.

ميدوني، ربيعة، عفون، أمينة، جودي، حمزة (مؤطر). (٢٠٢٢). الحوافز وعلاقتها بالالتزام التنظيمي (رسالة دكتوراه، جامعة أحمد دراية-أدرار).

النعمي، فاطمة حمد محمد، صماري، نونة. (٢٠٢١). 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، ٥ (٦)، ٣٠-١٩.

يوسف، محمد الرشيد الشيخ. (٢٠١٧). أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة حالة سلطة الطيران المدني. رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

Ali, B. J., & Anwar, G. (2021). An empirical study of employees' motivation and its influence job satisfaction. Ali, BJ, & Anwar, G.(2021). An Empirical Study of Employees' Motivation and its Influence Job Satisfaction. International Journal of Engineering, Business and Management, 5(2), 21-30.

Alshmemri, M., Shahwan-Akl, L., & Maude, P. (2017). Herzberg's two-factor theory. Life Science Journal, 14(5), 12-16.

Aziri, B. (2011). Job satisfaction: A literature review. Management research & practice, 3.(٤)

Cassar, L., & Meier, S. (2018). Nonmonetary incentives and the implications of work as a source of meaning. Journal of Economic Perspectives, 32(3), 215-238.

Jędrzejczak-Gas, J., & Wyrwa, J. (2020). Determinants of job satisfaction in a transport company: a Polish case study. Equilibrium. Quarterly Journal of Economics and Economic Policy, 15(3), 565-593.

Judge, T. A., Zhang, S. C., & Glerum, D. R. (2020). Job satisfaction. Essentials of job attitudes and other workplace psychological constructs, 207-241.

Liu, W., & Liu, Y. (2022). The impact of incentives on job performance, business cycle, and population health in emerging economies. Frontiers in public health, 9, 778101.

Liu, W., & Liu, Y. (2022). The impact of incentives on job performance, business cycle, and population health in emerging economies. Frontiers in Public Health, 9, 778101.

Mbukwana, Vincent & Ayandibu, Ayansola. (2023). Impact of performance incentives on employees' performance in a university in KwaZulu-Natal. SA Journal of Human Resource Management. 21. 10.4102/sajhrm.v21i0.2114.

Mishra, P. K. (2013). Job satisfaction. IOSR journal of humanities and social science, 14(5), 45-54.

Muhammad, A. Y., & Muhammad, B. H. (2023). Incentive Systems and Their (Positive and Negative) Impacts on Employee Performance: A Study at the General Company for Maritime Transport, Baghdad. *Journal of Techniques*, 5(1), 232-249.

Sypniewska, B., Baran, M., & Kłos, M. (2023). Work engagement and employee satisfaction in the practice of sustainable human resource management—based on the study of Polish employees. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 19(3), 1069-1100.

Wahab, Amtul & Begum, Iffath & Nandini, Pabbathi & Sowjanya, Padisala & Harshavardhini, Pagadala & Nithya, Pallewari. (2024). A Study of Employee Satisfaction with a Focus on Employee Incentives. *International Research Journal on Advanced Engineering and Management (IRJAEM)*. 2. 866-875. 10.47392/IRJAEM.2024.0116

الملاحق

الاستبيان:

عزيزي الموظف/ة،

تجري هذه الدراسة كجزء من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس في إدارة المشاريع من كلية الإدارة بجامعة ميدأوشن. تهدف الدراسة إلى قياس أثر الحوافز المادية على رضا الموظفين في شركة تكافل الراجحي بمنطقة الرياض. نأمل منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة التالية بكل دقة وصدق. تضمن جميع الإجابات السرية التامة وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط. شكراً لتعاونكم.

أولاً : الخصائص الديموغرافية للمشاركين

يرجى الإجابة عن الأسئلة التالية لتحديد الخصائص الديموغرافية:

الخاصية	الفئة
العمر:	☐ أقل من ٢٥ عامًا ☐ 25-34 عامًا ☐ 35-44 عامًا ☐ 45-54 عامًا ☐ 55 عامًا فما فوق
الجنس:	☐ ذكر ☐ أنثى
المستوى التعليمي:	☐ أقل من الثانوية ☐ الثانوية العامة ☐ الدبلوم ☐ البكالوريوس ☐ الماجستير ☐ الدكتوراه
مدة العمل في الشركة:	☐ أقل من سنة ☐ 1-3 سنوات ☐ 4-6 سنوات ☐ 7-9 سنوات ☐ 10 سنوات فما فوق
المسمى الوظيفي:	☐ موظف عادي ☐ مشرف ☐ مدير تنفيذي ☐ آخر
القسم:	☐ الموارد البشرية ☐ المالية ☐ المبيعات ☐ التسويق ☐ التقنية ☐ العمليات ☐ أخرى (يرجى التحديد)

ثانياً: قياس الحوافز المادية

العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
يتصف نظام الأجور في الشركة بالعدالة.	☐	☐	☐	☐	☐
تقدم الشركة أجوراً إضافية مناسبة مقابل ساعات العمل الإضافية.	☐	☐	☐	☐	☐
تصرف الشركة حوافز مالية بشكل شهري بناءً على التميز في العمل.	☐	☐	☐	☐	☐

☐	☐	☐	☐	☐	يعادل الأجر الذي يحصل عليه الموظف بالشركة الجهد المبذول منه.
☐	☐	☐	☐	☐	تحرص الشركة على متابعة حصول الموظف على علاواته السنوية.
☐	☐	☐	☐	☐	توفر الشركة بدلات للسكن للموظفين.
☐	☐	☐	☐	☐	يلبي الأجر الذي يحصل عليه الموظف بالشركة كافة احتياجاته المعيشية.
☐	☐	☐	☐	☐	توفر الشركة علاوات اجتماعية عن الزواج والأولاد.
☐	☐	☐	☐	☐	تقدم الشركة مكافأة نهاية الخدمة.
☐	☐	☐	☐	☐	تمنح الشركة حوافز بدل سفر كل شهر.

ثالثاً: قياس رضا الموظفين

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
☐	☐	☐	☐	☐	يحصل الموظفون على احترام وتقدير من رؤسائهم في الشركة.
☐	☐	☐	☐	☐	العمل في الشركة مصدر فخر وتقدير من العائلة.
☐	☐	☐	☐	☐	أشعر بأن الموظفين بالشركة ينالون تقدير واحترام الآخرين في المجتمع.
☐	☐	☐	☐	☐	توفر لي وظيفتي بالشركة فرص التقدم والترقية.
☐	☐	☐	☐	☐	أرى أن المسؤولين عن الموظفين يهتمون كثيراً بشؤون الموظفين وحل مشاكلهم والاهتمام باقتراحاتهم.
☐	☐	☐	☐	☐	أحصل على قدر مناسب من التحفيز والتشجيع من الزملاء في العمل.
☐	☐	☐	☐	☐	أيام الراحة والعطل التي أحصل عليها مناسبة.
☐	☐	☐	☐	☐	تتيح لي وظيفتي المشاركة في القرارات وإجراءات العمل.
☐	☐	☐	☐	☐	أتقاضى أجراً يتناسب مع حجم عملي الذي أؤديه.
☐	☐	☐	☐	☐	إدارة الشركة توفر لي فرصاً للتكوين المستمر الذي يؤهلني للتقدم في عملي.
☐	☐	☐	☐	☐	تخصيص غرفة للاستراحة للموظفين في الشركة بكل متطلباتها.
☐	☐	☐	☐	☐	إدارة الشركة تحرص على أن تستوفي كل مستحقاتي المالية.
☐	☐	☐	☐	☐	تتيح لي وظيفتي فرصاً للمشاركة في الدورات والمؤتمرات العلمية.
☐	☐	☐	☐	☐	علاقة الموظفين بالشركة مع بعضهم يسودها الود والمحبة.
☐	☐	☐	☐	☐	ترتبط الترقية بالشركة بالكفاءة وفاعلية الأداء، وتطبيق معايير وأنظمة محددة.
☐	☐	☐	☐	☐	تتيح لي وظيفتي فرصاً لاكتساب مهارات وخبرات جديدة، والتطوير المهني.
☐	☐	☐	☐	☐	عملي يتيح لي فرص تكوين صداقات داخل الشركة.
☐	☐	☐	☐	☐	بيئة العمل مناسبة صحياً من حيث الإضاءة ويوجد أنظمة التهوية والتدفئة.

☐	☐	☐	☐	☐	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع متطلبات المعيشة.
☐	☐	☐	☐	☐	ساعات عملي الأسبوعية مناسبة.
☐	☐	☐	☐	☐	يتقبل رئيسي اقتراحاتي حول تطوير مهنة العاملين بالشركة.
☐	☐	☐	☐	☐	وظيفتي في الشركة تحقق لي مكانة اجتماعية جيدة.
☐	☐	☐	☐	☐	يحصل الموظفون على احترام وتقدير من رؤسائهم في الشركة.
☐	☐	☐	☐	☐	العمل في الشركة مصدر فخر وتقدير من العائلة.