

عنوان المشروع

أثر الحوافز على كفاءة أداء الكوادر البشرية الصحية العاملة في
المستشفى القاسمي في الشارقة

The impact of incentives on the efficiency of the
performance of health personnel working at Al
Qasimi Hospital in Sharjah

عمل الطالبه :

دبيه سعود القحطاني

تحت اشراف :

د. منى مصطفى العشيري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول

2024

محتويات المشروع البحثي

1.	<u>المقدمة</u>
2.	<u>مشكلة الدراسة</u>
3.	<u>اهمية الدراسة</u>
4.	<u>اسئلة الدراسة</u>
5.	<u>متغيرات الدراسة وتعريفها ونموذجها</u>
6.	<u>محاور المتغير المستقل وتعريفها:</u>
7.	<u>نموذج الدراسة</u>
8.	<u>فرضيات الدراسة</u>
9.	<u>مجتمع الدراسة</u>
10.	<u>المراجع</u>

المقدمة :

ان حفز الناس للعمل ليس امرا صعبا كما يبدو فالعاملين يريدون ان يعملوا بتقان وان يقضوا اوقاتهم بصورة جيدة وان يعطوا افضل ما لديهم وان يحصلوا على التقدير لما قدموا , فمن حقهم ان يبحثوا عن العمل لدى منظمات تتفهم هذه الامور وتفسح لهم المجال للقيام بذلك، ومن الطبيعي أيضا ان لا يكون تحفيز العاملين على هذه الدرجة العالية من السهولة , ولكنه يظل بسيطا، ومن هنا فعلينا ان لا نفقد وضوح الرؤية بشأن بساطة ايجاد مكان عمل محفز , وبخاصة في ظل صراعنا المحتدم مع تعقيدات العمل في هذه الايام. (الهرفي, 2006)

من خلال ماسبق يمكن استخدام مفهوم الحوافز لتحفيز العاملين في المستشفيات لما لهذا من اهمية كبيرة في رفع اداء العاملين بمختلف مسمياتهم الوظيفية وذلك كي يستطيع العامل في هذا القطاع التعامل بشكل كفاء مع المريض المستهلك للخدمة الطبية لا سيما بأن حقيقة الان سان المريض تختلف تماما عن الانسان السليم من حيث التوازن النفسي والبدني ،ولا يمكن للحوافز أن تحقق أهدافها بالمؤسسة إلا من خلال وجود آلية عمل ونظام محدد لادارتها بالشكل الامثل مع توافر عنصر في غاية الاهمية الا وهو المصادقية في تطبيق نظام الحوافز داخل المؤسسة، وأن يتم تقنين مثل هذه الحوافز ليتم منحها لاصحاب التميز في العمل، على أن يكون الحافز على قدر العمل، (الحميدى 2006)

مشكلة الدراسة

تقوم الادارة على توجيه نشاط مجموعة من الأفراد نحو هدف مشترك وتنظيم جهودهم وتنسيقها لتحقيق الهدف وتركز الادارة على جعل الآخرين ينفذون الاعمال المؤدية إلى تحقيق الأهداف ، وحيث أن الناس يتباينون في قدراتهم ومواهبهم وإمكانياتهم وهذا يرجع إلى خصائص موهوبة فطر الله الناس عليها منذ مولدهم أو نتيجة ما اكتسبوه من خبرات في الحياة أو التعليم أو البيئة التي يعيشون فيها

يعتبر أداء العاملين وعدم معرفة السبب في التقصير في الاداء الوظيفي من قبلهم للمهام التي توكل اليهم من قبل الرؤساء هي مشكلة بحد ذاتها، وبالتالي لا يمكن الاستغناء عن اولئك العاملين اصحاب الاداء المتدني أو السيئ (العائدي, كمال 2000)

يتجه المدراء إلى ايجاد اساليب تحفيزية من اجل التخلص والقضاء على هذا الاداء المتدني أو السيئ الذي لا يتناسب مع توقعات العمل والتي تؤثر على جودة الانتاج والخدمات التي تقدم للمواطنين والتي لا تتناسب مع احتياجاتهم ورغباتهم التي يبحثون عنها . من هنا جاءت هذه الدراسة لتحديد اثر الحوافز على اداء العاملين في المستشفى حيث اشتملت على كل من الكادر الطبي والتمريضي والاداري (الحامد, غازي 2009)

والاجابة على الاسئلة التالية

1:ما أثر تطبيق نظام الحوافز على أداء العاملين(تحسين أداء، سرعة إنجاز الأعمال، دقة إنجاز العمال في المستشفى؟

2-ما هي انواع الحوافز التي يفضلها العاملين؟

3-ما هو اثر الحوافز على الرضا الوظيفي للعاملين في المستشفى؟

أهمية وأهداف الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة تتبع أهمية الدراسة ل التعرف على اثار تطبيق نظام الحوافز على أداء العاملين. وكذلك معرفة مدى توفر نظام حوافز فعال يتناسب مع احتياجات الافراد لتحقيق اهداف المستشفى كما وتستمد اهميتها من اهمية نظام الحوافز وفعاليتها في رفع كفاءه العاملين وتحسين الاداء وتهدف الدراسة الى التعرف الى واقع تطبيق نظام الحوافز في المستشفى وكذلك التعرف على انواع الحوافز الى يفضل العاملون الحصول عليها

أخيرا محاولة الباحث تقديم إقتراحات والتوصيات التي تساعد العاملين على تحسين وتطبيق نظام حوافز فعال يعمل على رفع اداء العاملين.

الفائدة المرجوة من الدراسة للمهتمين والباحثين والمكتبة المحلية والعربية :

1. على الرغم من وجود عدد من الدراسات في المكتبة العربية حول موضوع الإبداع في الميادين المختلفة، إلا أن هذا الموضوع لم ينل حقه الكافي في مجال علاقته بالأداء الوظيفي، حيث لا تزال المكتبة العربية والمكتبة المحلية بشكل خاص، تفتقر إلى التنوع المطلوب في دراسة هذا الموضوع.
2. تأتي هذه الدراسة لتساهم بشكل متواضع في إثراء هذا المجال من البحوث والدراسات، حيث تعتبر مرجعا إضافيا يمكن للباحثين والمهتمين الاستفادة منه

أسئلة البحث

1. ما أثر تطبيق نظام الحوافز على أداء العاملين) تحسين الاداء، سرعة إنجاز الأعمال، دقة إنجاز العمال في المستشفى؟
2. ما هي انواع الحوافز التي يفضلها العاملين؟
3. ما هو اثر الحوافز على الرضا الوظيفي للعاملين في المستشفى؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الاولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام الحوافز على أداء العاملين. ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الاتيه

➤ **الفرضية الفرعية الاولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام الحوافز فى تحسين أداء العاملين

➤ **الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام الحوافز وزيادة سرعة الانجاز

الاعمال.

➤ **الفرضية الفرعية الثالثة :** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام الحوافز ودقة الاعمال المنجزة

➤ **الفرضية الفرعية الرابعة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام الحوافز على الرضا الوظيفي.

التعريفات الاجرائية:

1. **التحفيز:** هو عبارة عن قوة أو شعور داخلي يحرك سلوك الفرد إشباع حاجات ورغبات معينة). العميان،

(2002، ص280).

2. **الحوافز المادية:** هي الراتب والمكافآت المالية، والبدالت). جلدة، (2009، ص100)

3. **الحوافز المعنوية:** : فرص الترقية، النمو الوظيفي، التقدير، الاعتراف بالجهد واداء والمشاركة في اتخاذ

القرارات وإبداء الرأى والاقتراحات). جلدة، (2009، ص100)

4. **الحوافز الفردية:** هي الحوافز التي تكافئ انتاجية للفرد وهي مادية أو معنوية (شراب، (2007، ص32)

5. **الحوافز الجماعية:** هي الحوافز التي تعطى لمجموعة من العاملين المسؤولين بشكل تضامني عن انجاز العمل.

(شراب، (2007، ص32)

6. **توسيع قاعدة منح الحوافز:** هي عبارة عن شمول اكبر عدد من الموظفين في المنظمة في نظام الحوافز

7. **الرضا الوظيفي :** هو ذلك الشعور بإكتمال الانجاز النابع من العمل, هذا الشعور ليس له عالقة بالنقود أو المميزات أو حتى الانجازات, إنما هو ذلك الشعور بالارتياح النابع من العمل ذاته, ومن الناحية النظرية يمكن ان تحقق قد ار من الرضا. (العامر، 2003ص 13).

- نموذج الدراسة -

المتغيرات المستقلة

الحوافز

المتغيرات التابعة

الأداء

- منح الحوافز

- توسيع قاعدة منح الحوافز

- التنوع في الحوافز

- العدالة في الحوافز



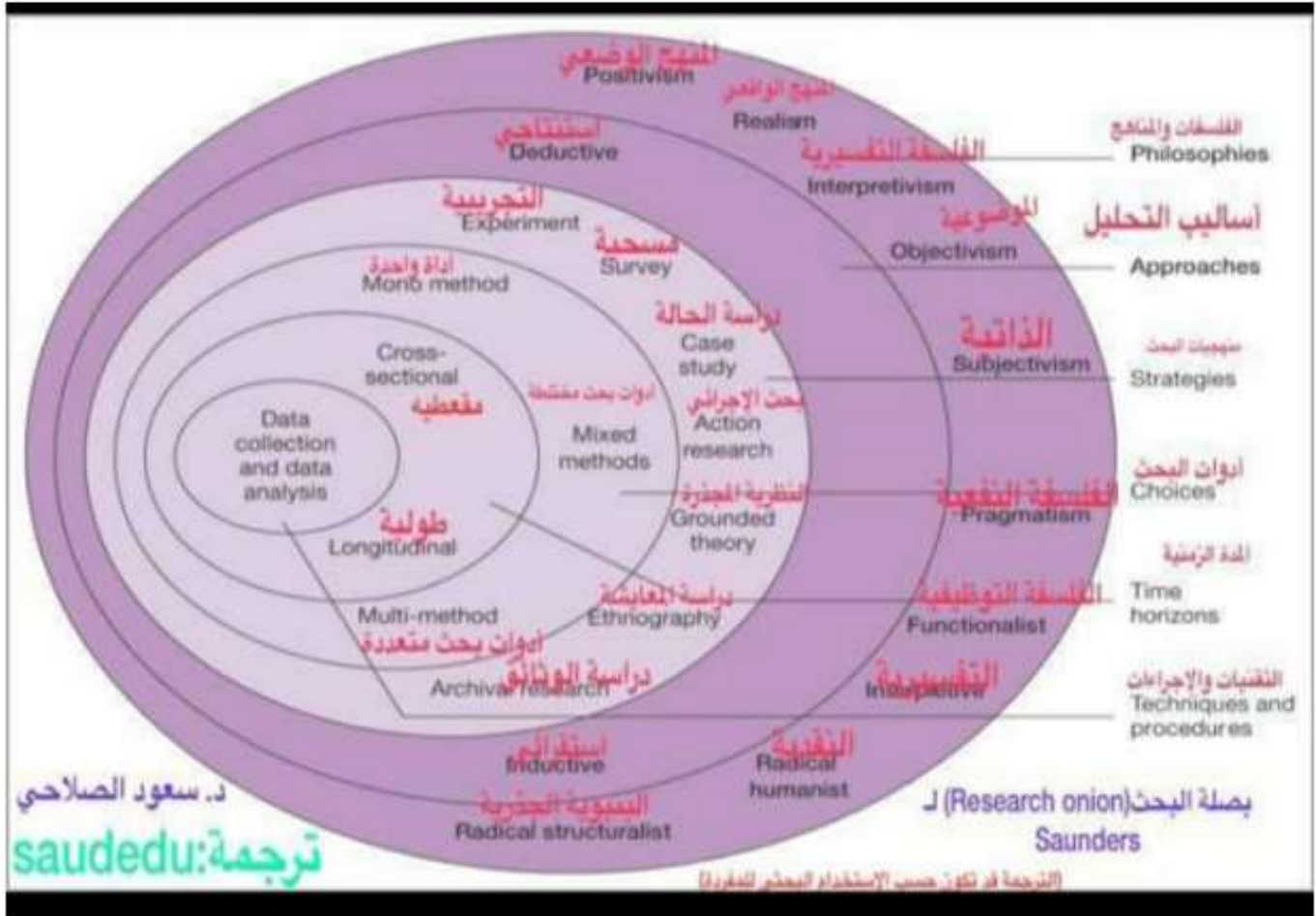
- تحسين الأداء

- سرعة إنجاز الأعمال

- دقة إنجاز الأعمال

- الرضا الوظيفي

الطريقة والاجراءات:



سنقدم هيكلًا يغطي خمسة أمور منهجية مهمة كما هو موضح أعلاه يعتمد هذا الهيكل بشكل فضفاض على

"البصل البحثي".

1. فلسفة البحث: **التفسيرية**

2. منهج البحث: **الدراسة التحليلية وصفية استطالعية تحليلية** هدفت للتعرف على اثر الحوافز على اداء

العاملين في المستشفى القاسمي في الشارقة

يقدم هذ المستشفى جميع الخدمات الصحية في كافة مستوياتها:المستوى الثانوى العلاجي(والمستوى الثالثي)
(إعادة التأهيل (والتي يطبق فيها نظام الحوافز

وقد تمثلت وحدة المعاينه بمقدمي خدمات الرعاية الصحية من اطباء والمرضين وجميع الكوادر الاداريه فى
المستشفى القاسمى فى الشارقة

اعتمد منهج الدراسة على الاسلوبين التاليين:

1-الاسلوب النظري: والذي يعتمد على المنهج الوصفي من أجل جمع البيانات من المصادر الثانوية والتي تتمثل
في الاتي - :الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العالقة بموضوع الدراسة - .الدوريات العلمية العربية
والاجنبية ذات العالقة بموضوع الدراسة

2-الاسلوب الميداني: تُم جميع البيانات الاولية من واقع مجتمع وعينة الدارسة باستخدام أسلوب المقابلة
والاستقصاء من أجل اختبار صحة أو عدم صحة فرضية الدراسة وذلك باستخدام الاساليب الاحصائية المناسبة
بالاستعانة بالمنظومة الاحصائية للعلوم الاجتماعية

3. استراتيجية البحث :دراسة الحالات

عينة الدراسة: سوف يتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من إجمالي عدد الطاقم الطبي والطبي المساعد والبالغ
عددهم 135، وسوف يتم الاستعانة في تحديد حجم العينة على الصيغة الرياضية التالية:)عمر عبد الجواد
عبد العزيز، 2002، 24

$$n = \frac{P(1-P)}{\frac{P(1-P)}{N} + \frac{\alpha^2}{Z^2}}$$

حيث n :تمثل حجم العينة المطلوبة

N .تمثل حجم المجتمع الكلي P .تمثل نسبة مفردات الظاهرة في المجتمع (إذا أمكن تحديدها) ، وإذا لم تكن

هذه النسبة معلومة $p = 0.50$

يفترض أنها تمثل نصف مفردات المجتمع أي أن تمثل مستوى المعنوية وعادة ما تكون 1% أو 5% أو 10%.

Z تمثل الدرجة المعيارية المناظرة لمعامل الثقة $(1-\alpha)$ في جدول التوزيع الطبيعي .وبالتالي سيكون حجم العينة الذي سيتم اختياره من مجتمع الدراسة وعند مستوى معنوية 5% هو:

$$n = \frac{0.50 \times 0.50}{(0.05)^2} + \frac{(1.96)^2}{135} = 104$$

4. نوع البحث :الكمي

5. الافق الزمني : المقطع العرضي

- الحدود المكانية :اقتصرت هذه الدراسة فقط على دراسة حالة مستشفى المستشفى القاسمي في الشارقة
- حدود الموضوع: اقتصرت هذه الدراسة على بيان تأثير الحوافز على أداء العاملين
- الحدود الزمنية : حيث إن هذه الدراسة هي دراسة موقفية ونتائجها تعبر عن موقف الافراد في هذه المؤسسة في لحظة من فترة لاخرى هو أمر محتمل الحدوث، وهو ما أو إيجابا معينة، ونظرًا أن تغير هذه

النتائج سلبيًا يميز الدراسات المتعلقة بالسلوك الانساني، فإن هذه الدراسة اقتصرَت على دراسة أثر الحوافز على أداء العاملين خلال الفترة التي أجريت فيها الدراسة وهي ابريل 2024

6. طرق جمع وتحليل البيانات

وسوف تستخدم الدراسة مقياس ليكارت الخماسي **Lickert scale** لقياس استجابات أفراد عينة الدراسة على الاسئلة من (1 (وحتى) 24 (, وذلك لانه تبين للباحث أن هذه الصيغة من مقياس ليكارت الخماسي قد اعتمدت في العديد من الدراسات باللغة العربية الانجليزيه والتي تخصصت في دراسة بيان الاثار وقد أخذ درجة المقياس وذلك لتسهيل عملية الاستجابات لدى افراد العينة والترميز على الحاسب الالى كالآتي:

5) موافق بشدة) 4) موافق) 3) غير متأكد) 2) غير موافق) 1) غير موافق)

مقياس ليكارت للإجابة على عبارات الاستبانة

التصنيف	موافق بشدة	←→	غير موافق بشدة
الدرجة	٥	٢ ٣ ٤	١

• **صدق وثبات الاستبانة** ويقصد بالصدق أن أداة القياس تقيس ما صممت لقياسه ولا تقيس شيئاً آخر. ، أما الثبات فيعد الاختبار ثابتاً إذا كان يؤدي نفس النتائج في حال تكراره وخاصة إذا كانت الظروف المحيطة بالاختبار والمختبر متماثلة في الاختبارين.(الصياد، ١٩٨٣، ص٨٧) وقد تم التأكد من صدق فقرات الاستبانة بطريقتين هما:

• ١ **الصدق الظاهري(صدق المحكمين)** سوف تعرض المقياس (الاستبانة) على مجموعة من المحكمين تألفت من (5) من الأكاديميين العاملين بالجامعة ، وقد روعي عند اختيار المحكمين تنوع التخصص والخبرة وطلب منهم عن طريق " طلب تحكيم صلاحية المقياس " تحديد مدى شمولية العبارات التي تم صياغتها لأبعاد المقياس في ضوء المعايير والتعريفات الإجرائية، كما طلب منهم تحديد مدى صلاحية كل عبارة لقياس ذلك

البعد، ومدى ملاءمتها للتطبيق، والتعليق كلما تطلب الأمر. وذلك بهدف التأكد من صحة وسلامة لغة الاستبانة ووضوح مدلول عباراتها وبنودها وأنها قابلة لقياس ما وضعت من أجله. وقد أسفرت نتائج التحكيم على حصول معظم الفقرات على درجة اتفاق بين المحكمين تزيد عن ٨٥ ٪، وتبين من خلال ذلك أن معظم عبارات المقياس جيدة، وتحمل صدقاً ظاهرياً جلياً، وملائمة للتطبيق على مجتمع الدراسة ، وقد استجاب الباحث لأراء السادة المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم.

المراجع :

1. الهرفي, علي 2006 اثار الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية .
جامعه مؤقته
2. قويشة, الهاد (2006), أثر الحوافز على مستوى أداء العاملين في شركة الواحة للنفط الليبية, جامعة آل البيت.
3. الحميدى , إبراهيم (2005), تقاويم نظام الحوافز في الادارة العامه للطيران المدني في الكويت وأثره على كفاءة أداء العاملين, جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
4. الحامد, غاز (2002), أثار الحوافز على رفاع أداء العاملين فاي المستشفيات العامة والمستشفيات الخاصة الأردنية, جامعة النيلين
5. -شراب, باسم (2007), تقييم أثر نظام الحوافز على مستوى أداء الموظفين في بلديات قطاع غزة الكبرى, الجامعة الاسلامية- غزة .
6. العائدى, كمال (2000), أثار الحوافز على أداء في المنشآت العامة للصناعات القطنية في العراق, جامعة آل البيت
7. شاويش, مصطفى (1996), إدارة الموارد البشرية, دار الشاروق للنشر والتوزيع, عمان -الأردن .
—
8. العامرى , خالد (2003), تحقيق الرضا الوظيفي, دار الفاروق للنشر والتوزيع ,جمهورية مصر العربية.
9. العميان, محمود (2002), الساوك التنظيمي في منظمات العمال , دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن- .

10. جلدة, سامر (2009), السلوك التنظيمي والنظريات الادارية الحديثة, دار أسامة للنشر والتوزيع .
11. عقيل, عمر (1992), إدارة القوى العاملة, دار زهران للنشر والتوزيع, عمان- الاردن
12. عبد الله حمد محمد الجساسي (2017) اثار الحوافز المادية والمعنوية في تحسين الاداء العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان . for Academy British Arab .Education Higher .
- الكاديمية العربية البريطانية للدراسات العليا
13. غازي حسن عودة الحالبية (2013) اثر الحوافز في تحسين الاداء على العاملين في مؤسسات القطاع العام في الاردن . جامعة الشرق الوسيط ، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال . عمان – الاردن .
14. ابراهيم بلقايااد و باور شاقوي (2017) " علاقة التحفيز بمستوى أداء العاملين -وهااران لوحدة للدهن الوطنية بالمؤسسة ميدانية دراسه جامعة وهااران . الجزائر ، مجلات اقتصاديات شمال إفريقيا العدد 17
- ص، 255. 270 -
15. صالح, أشرف مشارف أحمد داؤود (2011) . دور الحوافز في رفع كفاءة أداء العاملين بالمؤسسات الصناعية دراسة حاله المؤسسه النفطية الليبية. الخرطوم ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات العليا 134.ص16- .