

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

**دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي بالتطبيق في هيئة الصحة العامة
الرياض - المملكة العربية السعودية**

**خالد ماهر تركي
222001614**

**مشروع تخرج - 1
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن**

**إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن**

العام 2025

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

إلى من علمني أن العلم نور والجهل ظلام... إلى من غرس فيّ حب المعرفة والسعي
للمعالي منذ نعومة أظفاري... والدي ووالدتي الكرام
حفظهما الله ورعاهما، وأطال في عمرهما.

إلى من شاركوني مشوار الحياة بحلوه ومره... إلى من كانوا سنداً لي في كل خطوة...
إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء، جزاهم الله عني خير الجزاء.

إلى أساتذتي الأفاضل الذين أناروا لي طريق العلم والمعرفة... إلى زملائي وزميلاتي
الذين شاركوني رحلة التعلم والنمو... إلى كل من ساهم في نجاحي ووصولي إلى هذه
المرحلة.

إلى وطني الغالي... المملكة العربية السعودية... إلى قيادتنا الرشيدة التي تسعى لبناء
مستقبل مشرق لهذا الوطن... إلى كل من يعمل بإخلاص وتفانٍ لخدمة هذا الوطن
المعطاء ورفع رايته عالياً.

إلى كل العاملين في القطاع الصحي الذين يبذلون جهوداً مضنية لحماية صحة
المواطنين والمقيمين... إلى كل من يسعى لتحقيق رؤية المملكة 2030 في بناء قطاع
صحي متميز ومستدام.
أهدي هذا العمل المتواضع.

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين. الحمد لله الذي أنار لنا دروب العلم والمعرفة، ووفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع.

أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى جامعة الملك سعود، ممثلة في كلية إدارة الأعمال، على ما قدمته لي من دعم وتسهيلات خلال مسيرتي الدراسية، وعلى ما وفرتة من بيئة أكاديمية محفزة ساعدتني على النمو العلمي والمهني. كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى مشرفي الأكاديمي د. عبدالرحيم نادر، على ما بذله من جهد متواصل وما قدمه من توجيهات قيمة وملاحظات بناءة، والتي كان لها الأثر الأكبر في إخراج هذا العمل إلى حيز الوجود بهذا المستوى من الجودة والدقة العلمية.

كما لا يفوتني أن أشكر جميع أعضاء هيئة التدريس في قسم إدارة الأعمال الذين أثروا معارفي وصقلوا مهاراتي طوال سنوات الدراسة. وأخص بالشكر جميع العاملين في هيئة الصحة العامة بمدينة الرياض الذين شاركوا في هذه الدراسة من خلال تعبئة الاستبانة، وأثروا البحث بآرائهم ومعلوماتهم القيمة، وتحملوا عناء الوقت والجهد لإنجاح هذا العمل. وأخيراً، أتقدم بالشكر الجزيل لأسرتي الكريمة، والدي ووالدتي الأعزاء، على دعمهم المتواصل وصبرهم وتشجيعهم طوال فترة إعداد هذا البحث، ولإخوتي وأخواتي الذين كانوا سنداً لي في كل خطوة. إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد، أقدم لكم جميعاً خالص الشكر والعرفان.

مستخلص الدراسة

تُعد إدارة الموارد البشرية من أهم الركائز الأساسية التي تقوم عليها المؤسسات الحديثة، وخاصة في القطاع الصحي الذي يعتمد بشكل مباشر على الكفاءات البشرية في تقديم خدمات حيوية تمس حياة الإنسان وصحته. وفي هذا السياق، يبرز موضوع التحفيز والرضا الوظيفي كأحد أهم المواضيع التي تحظى باهتمام متزايد من قبل الباحثين والممارسين على حد سواء، نظراً لتأثيرهما المباشر على أداء العاملين وجودة الخدمات المقدمة. هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف دور التحفيز بأبعاده المختلفة (المادية والمعنوية) في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في هيئة الصحة العامة بمدينة الرياض، المملكة العربية السعودية. يُعد فهم هذه العلاقة أمراً حيوياً وضرورياً للمؤسسات الصحية الساعية لتحسين جودة خدماتها ورفع كفاءة كوادرها البشرية، وذلك تماشياً مع التوجهات الاستراتيجية لرؤية المملكة 2030 الرامية إلى تطوير قطاع صحي عالي الجودة يلبي تطلعات المواطنين ويواكب المعايير العالمية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كإطار منهجي شامل، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية من عينة عشوائية بسيطة مكونة من (150) موظفاً وموظفة يعملون في مختلف الإدارات والأقسام بالهيئة. تم تصميم الاستبانة بعناية فائقة لتغطي جميع أبعاد المتغيرات المدروسة، وتم التأكد من صدقها وثباتها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. تم تحليل البيانات المجمعة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث تم تطبيق مجموعة متنوعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

أظهرت النتائج أن المستوى العام للرضا الوظيفي لدى العاملين في هيئة الصحة العامة بمدينة الرياض كان مرتفعاً نسبياً، مما يعكس وجود بيئة عمل إيجابية بشكل عام. كما أظهرت النتائج أن مستوى التحفيز المعنوي لدى العاملين كان مرتفعاً، مما يشير إلى أن الهيئة تولي اهتماماً ملحوظاً بالجوانب المعنوية كالتقدير والاحترام وتوفير بيئة عمل داعمة. في المقابل، كان مستوى التحفيز المادي في المستوى المتوسط، مما يشير إلى وجود مجال للتحسين في جوانب الرواتب والمكافآت والحوافز المادية الأخرى.

كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة وقوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين كل من التحفيز المادي والتحفيز المعنوي من جهة، والرضا الوظيفي من جهة أخرى. وقد تبين أن للتحفيز المعنوي تأثيراً أقوى وأكثر وضوحاً على الرضا الوظيفي مقارنة بالتحفيز المادي، وهو ما يتوافق مع نظريات التحفيز الحديثة التي تؤكد على أهمية العوامل الداخلية والنفسية في تحقيق الرضا الوظيفي. وأشارت النتائج أيضاً إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث كان الموظفون من حملة المؤهلات العليا (الدراسات العليا) هم الأكثر رضاً عن وظائفهم مقارنة بزملائهم من حملة المؤهلات الأقل. في المقابل، لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، أو سنوات الخبرة.

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها، قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات العملية والبحثية. على المستوى العملي، أوصت الدراسة بضرورة مراجعة وتطوير سياسات الحوافز المادية المتبعة في الهيئة لزيادة فعاليتها وجاذبيتها، مع الاستمرار في تعزيز وتطوير جوانب التحفيز المعنوي التي أثبتت نجاحها وتأثيرها الإيجابي. كما أوصت بتوفير مسارات تطوير وظيفي واضحة ومحددة لجميع الموظفين، وتعزيز فرص التدريب والتطوير المهني المستمر. أما على المستوى البحثي، فقد اقترحت الدراسة إجراء المزيد من الأبحاث المستقبلية التي تشمل قطاعات صحية أخرى ومناطق جغرافية أوسع، بالإضافة إلى دراسة متغيرات وسيطة أخرى قد تؤثر على العلاقة بين التحفيز والرضا الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: التحفيز، التحفيز المادي، التحفيز المعنوي، الرضا الوظيفي، هيئة الصحة العامة، القطاع الصحي الحكومي، إدارة الموارد البشرية، مدينة الرياض، المملكة العربية السعودية، رؤية 2030.

المحتويات

12	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
13	1.1. المقدمة:
15	1.2. مشكلة الدراسة
16	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
17	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
19	1.3. أهمية الدراسة
19	1.3.1. على المستوى النظري:
21	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
23	1.4. أسئلة الدراسة
24	1.5. أهداف الدراسة
25	1.6. فرضيات الدراسة
26	1.7. نموذج الدراسة
27	1.8. منهجية الدراسة
30	1.9. الدراسة الميدانية
31	1.10. هيكل المشروع المقترح
32	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
33	2.1. المقدمة:
34	2.2. المتغير المستقل
38	2.3. المتغير التابع
39	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
40	2.5. الخاتمة
41	3. الفصل الثالث: منهجية البحث
42	3.1. المقدمة:

43	3.2. التعريفات الإجرائية.....
44	3.3. تصميم البحث
45	3.4. مجتمع وعينة الدراسة.....
46	3.5. طريقة جمع البيانات
48	3.6. أنواع البيانات
49	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي.....
50	3.8. الخاتمة
51	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
52	4.1. المقدمة:
53	4.2. الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة
57	4.3. اختبارات الصدق والثبات
58	4.4. الاحصاء الوصفي لمتغيرات البحث.....
62	4.5. اختبار فرضيات الدراسة
66	4.6. ربط النتائج بالدراسات السابقة
67	4.7. الخاتمة
68	5. الفصل الخامس: مناقشة النتائج، الخاتمة، والتوصيات.....
69	5.1. المقدمة:
70	5.2. ملخص النتائج
71	5.3. حدود الدراسة
72	5.4. التوصيات.....
75	5.5. الخاتمة
76	قائمة المراجع.....
79	الملحق (1) الاستبانة البحثية

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
شكل 1-1	نموذج الدراسة المقترح	26
شكل 1-2	مخطط منهجية الدراسة	27
شكل 4.2.1	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	53
شكل 4.2.2	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	54
شكل 4.2.3	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	55
شكل 4.2.4	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	56
شكل 4.4.1	مقارنة مستويات التحفيز المادي والمعنوي والرضا الوظيفي	61

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1.1	أهداف الدراسة	24
1.8	مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الدراسة	28,29
4.2.1	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	53
4.2.2	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	54
4.2.3	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	55
4.2.4	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	56
4.3	معاملات الثبات (الفا كرونباخ) لمحاول الدراسة	57
4.4.1	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور التحفيز المادي	58
4.4.2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور التحفيز المعنوي	59
4.4.3	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الرضا الوظيفي	60
4.5.1	معامل الارتباط بيرسون بين التحفيز المادي والرضا الوظيفي	61
4.5.2	معامل الارتباط بيرسون بين التحفيز المعنوي والرضا الوظيفي	62
4.5.3	اختبار "ت" للفروق والرضا الوظيفي حسب الجنس	63
4.5.4	تحليل التباين الاحادي للفروق والرضا الوظيفي حسب العمر	63
4.5.5	تحليل التباين الاحادي للفروق والرضا الوظيفي حسب المؤهل العلمي	64
4.5.6	تحليل التباين الاحادي للفروق والرضا الوظيفي حسب سنوات الخبرة	64
4.5.7	ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة	65

1. الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يشهد العالم المعاصر تحولات جذرية ومتسارعة في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، مما يفرض على المنظمات والمؤسسات ضرورة مواكبة هذه التغيرات والتكيف معها لضمان البقاء والاستمرارية والتميز في بيئة تنافسية شديدة التعقيد. وفي خضم هذه التحولات، برز العنصر البشري كأهم مورد استراتيجي تمتلكه أي منظمة، بل أصبح يُنظر إليه على أنه الميزة التنافسية الحقيقية التي يصعب تقليدها أو استنساخها. فالموارد المادية والتكنولوجية، مهما بلغت من تطور وحداثة، تبقى مجرد أدوات خاملة ما لم يتم تفعيلها وتوجيهها بكفاءة من قبل كوادر بشرية مؤهلة ومحفزة وراضية عن بيئة عملها.

يُعدُّ العنصر البشري حجر الزاوية الأساسي في أي منظمة تسعى إلى تحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفعالية عالية، لا سيما في القطاع الصحي الذي يتعامل بشكل مباشر ويومي مع أغلى ما يملكه الإنسان، ألا وهو صحته وحياته. فالخدمات الصحية تختلف جوهرياً عن غيرها من الخدمات الأخرى، إذ إنها تتطلب مستوى عالياً من الاحترافية والدقة والتفاني والإخلاص، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال كوادر بشرية تتمتع بمستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي والتحفيز المستمر. إن أي خلل أو قصور في أداء العاملين في القطاع الصحي قد يترتب عليه عواقب وخيمة تمس حياة المرضى وصحتهم، مما يجعل من الضروري الاهتمام بكل ما من شأنه رفع مستوى أداء هؤلاء العاملين والحفاظ على تحفيزهم ورضاهم الوظيفي.

وفي هذا السياق المعقد والحيوي، يبرز مفهوما التحفيز (Motivation) والرضا الوظيفي (Job Satisfaction) كعاملين حاسمين ومحوريين في تحديد مستوى أداء العاملين في المؤسسات الصحية وجودة الخدمات التي يقدمونها للمستفيدين. فالتحفيز، بمفهومه الشامل، هو تلك القوة الداخلية أو الخارجية، النفسية أو المادية، التي تدفع الفرد وتحثه على بذل أقصى طاقاته وإمكاناته لتحقيق أهداف معينة، سواء كانت أهدافاً شخصية أو تنظيمية. أما الرضا الوظيفي، فهو يعكس تلك الحالة الشعورية الإيجابية والمشاعر الممتعة التي يشعر بها الفرد تجاه وظيفته وبيئة عمله ومهامه اليومية، وهو نتاج لتقييم شامل يجريه الموظف لمختلف جوانب عمله ومدى تطابقها مع توقعاته وطموحاته.

تواجه المنظمات الصحية بشكل عام، ومنها هيئة الصحة العامة في المملكة العربية السعودية بشكل خاص، تحديات مستمرة ومتعددة الأوجه لضمان تقديم خدمات صحية عالية الجودة تلبي تطلعات المواطنين والمقيمين وتتماشى مع المعايير الدولية. وهذا الأمر يرتبط ارتباطاً وثيقاً ومباشراً بمدى رضا وتحفيز الكوادر البشرية العاملة في هذه المؤسسات. فالموظف الذي يتمتع بدرجة عالية من الرضا الوظيفي والتحفيز المستمر يكون بطبيعة الحال أكثر

إنتاجية وإبداعاً وابتكاراً، وأكثر التزاماً بأخلاقيات المهنة ومعاييرها، وأكثر ولاءً وانتماءً للمؤسسة التي يعمل بها، وأقل ميلاً للتغيب أو ترك العمل أو التقصير في أداء واجباته.

وقد أظهرت العديد من الدراسات العلمية والأبحاث الميدانية التي أجريت في مختلف دول العالم، وفي سياقات تنظيمية وثقافية متنوعة، أن بيئة العمل الإيجابية والداعمة، ونظم الحوافز العادلة والفعالة، وفرص التطور الوظيفي والنمو المهني المستمر، والعلاقات الإنسانية الطيبة مع الزملاء والرؤساء، كلها عوامل تلعب دوراً محورياً وأساسياً في تشكيل مستويات التحفيز والرضا لدى العاملين في القطاع الصحي بشكل خاص. ومن هنا، تأتي أهمية دراسة هذه العوامل وفهم طبيعة العلاقات المتشابكة بينها، وتحديد أي منها أكثر تأثيراً وفعالية في السياق المحلي للمملكة العربية السعودية.

إن المملكة العربية السعودية، بقيادتها الرشيدة ورؤيتها الطموحة 2030، تولي اهتماماً بالغاً وأولوية قصوى لتطوير القطاع الصحي وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين والمقيمين، إيماناً منها بأن صحة الإنسان هي أساس التنمية المستدامة والرخاء الاجتماعي. وتسعى الرؤية إلى بناء منظومة صحية متكاملة ومتطورة تعتمد على أفضل الممارسات العالمية وأحدث التقنيات، ولكن الأهم من ذلك، تعتمد على كوادر بشرية مؤهلة ومدربة ومحفزة وراضية عن بيئة عملها. ومن هذا المنطلق، تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على أحد أهم الجوانب المؤثرة في أداء العاملين في القطاع الصحي الحكومي، ألا وهو دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي، وذلك بالتطبيق على هيئة الصحة العامة بمدينة الرياض كنموذج يمكن الاستفادة من نتائجه في تطوير السياسات والممارسات في مؤسسات صحية أخرى.

1.2. مشكلة الدراسة

تُعتبر مشكلة الدراسة هي نقطة الانطلاق الحقيقية لأي بحث علمي، فهي التي تحدد الاتجاه وترسم الخطوط العريضة للجهد البحثي المبذول. إن تحديد المشكلة بدقة ووضوح يساعد الباحث على صياغة أسئلة بحثية محددة وأهداف واضحة، ويمكنه من اختيار المنهجية المناسبة والأدوات الملائمة لجمع البيانات وتحليلها. وفي سياق هذه الدراسة، تتبع المشكلة من ملاحظة واقعية وحاجة علمية وعملية ملحة لفهم طبيعة العلاقة بين التحفيز والرضا الوظيفي في بيئة عمل محددة، ألا وهي هيئة الصحة العامة بمدينة الرياض.

على الرغم من الأهمية المتزايدة والاهتمام الواسع الذي يحظى به موضوعا التحفيز والرضا الوظيفي في الأدبيات الإدارية والنفسية المعاصرة، وعلى الرغم من الإجماع شبه الكامل بين الباحثين والممارسين على أن هذين المتغيرين يلعبان دوراً محورياً في تحديد مستوى أداء الموظفين ونجاح المنظمات، إلا أن هناك ندرة نسبية وملحوظة في الدراسات التي تتناول هذه العلاقة بشكل متعمق ومفصل ضمن سياق هيئات الصحة العامة الحديثة في المملكة العربية السعودية. فمعظم الدراسات السابقة التي أجريت في المملكة ركزت على المستشفيات العامة أو مراكز الرعاية الصحية الأولية أو القطاع الصحي الخاص، دون إيلاء اهتمام كافٍ لهيئات الصحة العامة التي لها طبيعة عمل مختلفة ومتميزة تجمع بين الجوانب الإدارية والتنظيمية والميدانية والوقائية.

إن هيئة الصحة العامة تضطلع بمسؤوليات جسيمة ومتنوعة تتعلق بحماية الصحة العامة، والوقاية من الأمراض والأوبئة، ومراقبة جودة الخدمات الصحية، وتطوير السياسات والبرامج الصحية، وغيرها من المهام الحيوية. وهذا التنوع في المهام والمسؤوليات يعني أن العاملين في هذه الهيئة يواجهون تحديات وضغوطاً مختلفة عن تلك التي يواجهها العاملون في المستشفيات أو المراكز الصحية التقليدية. ومن هنا، تبرز الحاجة الماسة إلى دراسة خاصة تتناول واقع التحفيز والرضا الوظيفي في هذا السياق المحدد، لفهم الخصوصيات والتحديات التي تميزه عن غيره.

تتمثل مشكلة الدراسة الرئيسية في الحاجة الملحة إلى فهم عميق وشامل لطبيعة العلاقة بين آليات التحفيز المتبعة حالياً في هيئة الصحة العامة بمدينة الرياض، بشقيها المادي والمعنوي، ومستوى الرضا الوظيفي السائد لدى منسوبيها من مختلف الفئات والمستويات الوظيفية. إن غياب هذا الفهم الواضح والمبني على أدلة علمية ميدانية يجعل من الصعب على إدارة الهيئة اتخاذ قرارات استراتيجية فعالة فيما يتعلق بتطوير سياسات الموارد البشرية، وتصميم برامج تحفيزية ملائمة، وتحسين بيئة العمل بشكل يضمن رفع مستوى الرضا الوظيفي وبالتالي تحسين

الأداء العام للهيئة وجودة الخدمات التي تقدمها.

إن عدم وضوح العلاقة بين التحفيز والرضا الوظيفي في هذا السياق المحدد قد يؤدي إلى هدر في الموارد المالية والبشرية، حيث قد تستثمر الإدارة في برامج تحفيزية غير فعالة أو لا تلبي الاحتياجات الحقيقية للموظفين، أو قد تركز على جوانب معينة (مثل الحوافز المادية) بينما تهمل جوانب أخرى أكثر تأثيراً (مثل التحفيز المعنوي). كما أن انخفاض مستوى الرضا الوظيفي، إن وُجد، قد يترتب عليه عواقب سلبية خطيرة مثل ارتفاع معدل دوران الموظفين، وزيادة التغيب عن العمل، وانخفاض الإنتاجية، وتراجع جودة الخدمات المقدمة، وهو ما يتعارض مع الأهداف الاستراتيجية للهيئة ورؤية المملكة 2030.

من هنا، تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة المعرفية والتطبيقية من خلال تحليل واقع التحفيز بأبعاده المختلفة (المادي والمعنوي) وأثره المباشر وغير المباشر على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في هيئة الصحة العامة بمدينة الرياض. وسيتم ذلك من خلال جمع بيانات ميدانية موثوقة، وتحليلها باستخدام أساليب إحصائية متقدمة، بهدف الكشف عن نقاط القوة التي يجب تعزيزها ونقاط الضعف التي تحتاج إلى معالجة، وتقديم توصيات عملية مبنية على أسس علمية يمكن للإدارة الاستفادة منها في تطوير استراتيجياتها وسياساتها المتعلقة بإدارة الموارد البشرية.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تمثل الفجوات النظرية تلك المساحات البيضاء في خريطة المعرفة العلمية، وهي الأسئلة التي لم تُجب عنها الدراسات السابقة بشكل كافٍ أو شامل، أو الجوانب التي لم يتم تناولها بالعمق المطلوب. وفي سياق هذه الدراسة، يمكن تحديد عدة فجوات نظرية مهمة تسعى الدراسة الحالية إلى المساهمة في سدها:

أولاً، تتمثل إحدى الفجوات النظرية الرئيسية في قلة الأبحاث والدراسات الأكاديمية التي ربطت بشكل مباشر وصريح بين نظريات التحفيز الكلاسيكية والحديثة (مثل نظرية هرم ماسلو للحاجات، ونظرية العاملين لهزربرج، ونظرية التوقع لفروم، ونظرية تحديد الأهداف لوك ولاثام، ونظرية العدالة لأدمز، ونظرية التعزيز لسكينر) وبين تطبيقها العملي الفعلي في بيئة عمل القطاع الصحي الحكومي السعودي المعاصر. فمعظم هذه النظريات تم تطويرها في سياقات ثقافية واقتصادية مختلفة (غالباً في الدول الغربية)، وفي فترات زمنية سابقة، مما يثير تساؤلات حول مدى انطباقها وفعاليتها في بيئة العمل السعودية التي تتميز بخصائص ثقافية واجتماعية ودينية فريدة. إن اختبار هذه النظريات في السياق المحلي يساعد على فهم أي منها أكثر ملاءمة وتفسيراً لسلوك الموظفين

السعوديين، وبالتالي يمكن الاستفادة منها في تصميم برامج تحفيزية أكثر فعالية.

ثانياً، هناك نقص واضح في الدراسات التي تناولت بشكل تفصيلي ومعمق الفروقات الجوهرية بين التحفيز المادي (الخارجي) والتحفيز المعنوي (الداخلي)، وأيهما أكثر تأثيراً وفعالية في تحقيق الرضا الوظيفي في السياق المحلي للقطاع الصحي الحكومي السعودي. فبينما تشير بعض النظريات الحديثة (مثل نظرية التحديد الذاتي لديسي وريان) إلى أن التحفيز الداخلي أكثر ديمومة وفعالية على المدى الطويل، إلا أن الواقع العملي قد يكون أكثر تعقيداً، حيث قد تلعب العوامل الثقافية والاقتصادية والاجتماعية دوراً في تحديد أولويات الموظفين واحتياجاتهم. إن فهم هذه الديناميكية بشكل دقيق يساعد المؤسسات على تخصيص مواردها بشكل أكثر كفاءة وفعالية.

ثالثاً، معظم الدراسات السابقة التي أجريت في المملكة العربية السعودية ركزت على القطاع الصحي بشكل عام، أو على المستشفيات الحكومية والخاصة بشكل خاص، أو على مراكز الرعاية الصحية الأولية، دون إيلاء اهتمام كافٍ لهيئات الصحة العامة التي لها طبيعة عمل مختلفة ومتميزة. فهذه الهيئات الصحة العامة تجمع بين الجانب الإداري والتنظيمي والرقابي من جهة، والجانب الميداني والوقائي من جهة أخرى، مما يجعل بيئة العمل فيها أكثر تنوعاً وتعقيداً. هذا التنوع في المهام والمسؤوليات قد يؤثر على طبيعة الحوافز المطلوبة ومستويات الرضا الوظيفي المتوقعة، وهو ما لم يتم دراسته بشكل كافٍ في الأدبيات السابقة.

رابعاً، لم تُعطَ الأهمية الكافية في الدراسات السابقة لدور المتغيرات الثقافية والاجتماعية الخاصة بالمجتمع السعودي في التأثير على فعالية أساليب التحفيز المختلفة. فالمجتمع السعودي يتميز بقيم إسلامية وعربية أصيلة، وبنية اجتماعية وعائلية متماسكة، وتوقعات معينة فيما يتعلق بالعمل والمكانة الاجتماعية والأمن الوظيفي. هذه العوامل الثقافية قد تلعب دوراً كبيراً في تحديد ما يعتبره الموظف السعودي محفزاً أو مرضياً في بيئة العمل، وهو ما يحتاج إلى مزيد من البحث والاستكشاف.

خامساً، هناك ندرة في الدراسات التي تناولت تأثير المتغيرات الديموغرافية (مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي) على العلاقة بين التحفيز والرضا الوظيفي في القطاع الصحي السعودي. فهم هذه الفروقات يساعد على تصميم برامج تحفيزية مخصصة ومصممة خصيصاً لتلبية احتياجات فئات مختلفة من الموظفين، بدلاً من تطبيق نهج واحد يناسب الجميع (One-size-fits-all approach).

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

بالإضافة إلى الفجوات النظرية، توجد أيضاً فجوات تطبيقية مهمة تتعلق بالممارسات الفعلية في بيئة العمل والحاجة

إلى معلومات ميدانية دقيقة لدعم اتخاذ القرارات الإدارية:

أولاً، على المستوى التطبيقي، توجد فجوة واضحة في فهم أفضل الممارسات التحفيزية (Best Practices)

التي تتناسب بشكل خاص مع طبيعة عمل موظفي هيئة الصحة العامة بمدينة الرياض. فكل مؤسسة لها خصوصيتها وثقافتها التنظيمية وتحدياتها الفريدة، وما ينجح في مؤسسة قد لا ينجح بالضرورة في مؤسسة أخرى. لذا، هناك حاجة ماسة لدراسة ميدانية تستكشف الممارسات الحالية وتقيم فعاليتها وتحدد المجالات التي تحتاج إلى تحسين أو تطوير.

ثانياً، لا توجد دراسة واضحة ومحددة، حسب علم الباحث واطلاعه على الأدبيات المتاحة، قامت بتقييم شامل ومنهجي لأثر برامج التحفيز الحالية (إن وجدت) على مستوى الرضا الوظيفي في هيئة الصحة العامة بمدينة الرياض تحديداً. هذا الغياب للتقييم المبني على أدلة يجعل من الصعب على الإدارة معرفة ما إذا كانت الاستثمارات والجهود المبذولة في مجال التحفيز تحقق النتائج المرجوة أم لا، ويحول دون إمكانية تحسين هذه البرامج أو تطويرها بناءً على تغذية راجعة موضوعية.

ثالثاً، هناك نقص واضح في البيانات الميدانية الحديثة والموثوقة حول مستويات الرضا الوظيفي الفعلية السائدة لدى العاملين في الهيئة، وما هي العوامل المحددة والأكثر تأثيراً التي تؤثر عليها في هذا السياق بالذات. فبدون هذه البيانات الأساسية (Baseline Data)، يصعب تحديد الأولويات ووضع خطط عمل واقعية وقابلة للتنفيذ. كما يصعب قياس التقدم المحرز أو تقييم فعالية أي تدخلات أو مبادرات مستقبلية تهدف إلى تحسين الرضا الوظيفي.

رابعاً، هذا الغياب للمعلومات التطبيقية الدقيقة والمحدثة يعيق بشكل كبير قدرة إدارة الموارد البشرية في الهيئة على تطوير استراتيجيات فعالة ومبنية على أدلة علمية، استراتيجيات تتماشى من جهة مع احتياجات الموظفين الفعلية وتطلعاتهم المشروعة، ومن جهة أخرى مع أهداف المؤسسة الاستراتيجية ورؤيتها المستقبلية. إن اتخاذ القرارات بناءً على افتراضات أو انطباعات شخصية بدلاً من بيانات موضوعية قد يؤدي إلى نتائج غير مرضية وهدر للموارد.

خامساً، لا توجد معلومات كافية حول الفروقات في مستويات التحفيز والرضا الوظيفي بين مختلف الأقسام والإدارات داخل الهيئة، أو بين مختلف الفئات الوظيفية (إداريين، فنيين، أخصائيين، إلخ). هذه المعلومات التفصيلية مهمة لتصميم تدخلات مستهدفة ومخصصة تعالج المشاكل الخاصة بكل قسم أو فئة على حدة.

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية أي دراسة علمية من قدرتها على الإضافة الحقيقية والملموسة إلى المعرفة الإنسانية المتراكمة، ومن قدرتها على تقديم حلول عملية وقابلة للتطبيق للمشكلات الواقعية التي تواجهها المجتمعات والمنظمات. فالبحث العلمي ليس مجرد نشاط أكاديمي منعزل يتم في أبراج عاجية، بل هو جسر حيوي يربط بين النظرية والتطبيق، بين المعرفة والممارسة، بين الفكر والعمل. ومن هذا المنطلق، تكتسب هذه الدراسة أهميتها المتعددة الأبعاد من بُعدين أساسيين ومتكاملين: البُعد النظري الأكاديمي الذي يثري الأدب العلمي ويوسع آفاق الفهم والمعرفة، والبُعد التطبيقي العملي الذي يقدم توصيات واقعية وقابلة للتنفيذ تخدم صناع القرار والممارسين في الميدان.

إن فهم العلاقة المعقدة والمتشابكة بين التحفيز والرضا الوظيفي في سياق محدد مثل هيئة الصحة العامة بمدينة الرياض ليس مجرد إضافة أكاديمية تُسجل في سجلات البحث العلمي، بل هو ضرورة عملية ملحة تساهم بشكل مباشر في تحسين الأداء المؤسسي العام، ورفع مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين والمقيمين، وزيادة رضا المستفيدين، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمالية المتاحة. وهذا كله يتماشى بشكل مباشر مع الأهداف الاستراتيجية الطموحة لرؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي تضع تطوير قطاع صحي متميز ومستدام في صدارة أولوياتها الوطنية.

إن الاستثمار في فهم ما يحفز الموظفين ويجعلهم راضين عن عملهم هو في الواقع استثمار في مستقبل المؤسسة واستدامتها، وفي جودة الخدمات التي تقدمها، وفي صحة وسلامة المجتمع ككل. فالموظف الراضي والمحفز هو أكثر إنتاجية، وأكثر ابتكاراً، وأكثر التزاماً، وأقل عرضة للأخطاء، وأكثر قدرة على التعامل مع الضغوط والتحديات، وهو بالتالي يساهم بشكل فعال في تحقيق أهداف المؤسسة ورفع مستوى أدائها.

1.3.1. على المستوى النظري:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها النظرية والأكاديمية من خلال عدة جوانب مهمة ومتداخلة:

أولاً، تساهم الدراسة بشكل فعال في إثراء الأدب الأكاديمي والمعرفي المتعلق بإدارة الموارد البشرية بشكل عام، وبالتحفيز والرضا الوظيفي في القطاع الصحي بشكل خاص. فهي تضيف إلى المكتبة العربية دراسة ميدانية حديثة ومتخصصة تتناول هذا الموضوع الحيوي في سياق محلي سعودي، مما يساعد على سد الفجوة الموجودة في

الأدبيات العربية في هذا المجال. كما أنها توفر مرجعاً علمياً يمكن للباحثين والطلاب والأكاديميين الاستفادة منه في دراساتهم وأبحاثهم المستقبلية.

ثانياً، تقدم الدراسة تحليلاً معمقاً ومفصلاً للعلاقة بين التحفيز (بأبعاده المادية والمعنوية) والرضا الوظيفي في سياق منظمة صحية حكومية متخصصة في المملكة العربية السعودية، وهو سياق لم يحظَ بالاهتمام الكافي في الدراسات السابقة. هذا التحليل المعمق يساعد على فهم الديناميكيات الخاصة بهذا النوع من المؤسسات، ويكشف عن خصوصياتها وتحدياتها الفريدة.

ثالثاً، تختبر الدراسة مدى انطباق وفعالية النماذج والنظريات العالمية للتحفيز (مثل نظرية ماسلو، ونظرية هرزبرج، ونظرية التوقع، ونظرية العدالة) في بيئة ثقافية ومؤسسية مختلفة عن تلك التي نشأت فيها هذه النظريات. هذا الاختبار التطبيقي مهم لأنه يساعد على فهم ما إذا كانت هذه النظريات عالمية حقاً وقابلة للتطبيق في مختلف السياقات، أم أنها تحتاج إلى تعديلات أو تكييفات لتتناسب مع الخصائص الثقافية والاجتماعية المحلية.

رابعاً، توفر الدراسة إطاراً نظرياً محدثاً ومتكاملاً يجمع بين نظريات التحفيز الكلاسيكية (مثل نظرية ماسلو ونظرية هرزبرج) والنظريات الحديثة (مثل نظرية التحديد الذاتي ونظرية رأس المال النفسي) ويطبقها على واقع القطاع الصحي السعودي المعاصر. هذا الإطار النظري الشامل يمكن أن يكون نقطة انطلاق مفيدة للباحثين الآخرين الذين يرغبون في إجراء دراسات مقارنة أو توسيعية في مناطق جغرافية أخرى أو في مؤسسات صحية مختلفة.

خامساً، تساهم الدراسة في سد الفجوة المعرفية المتعلقة بخصوصية العمل في هيئات الصحة العامة مقارنة بالمستشفيات أو المراكز الصحية الأخرى. فهذه هيئات الصحة العامة لها دور وقائي ورقابي وتنظيمي مختلف عن الدور العلاجي المباشر للمستشفيات، وهذا الاختلاف في طبيعة العمل قد يؤثر على احتياجات الموظفين وتوقعاتهم ومستويات رضاهم، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى استكشافه وتوضيحه.

سادساً، تفتح الدراسة آفاقاً بحثية جديدة ومثيرة للاهتمام أمام الباحثين المستقبليين، حيث يمكن البناء على نتائجها وتوسيع نطاقها لتشمل متغيرات أخرى (مثل الالتزام التنظيمي، الأداء الوظيفي، الاحتراق الوظيفي، نية ترك العمل) أو لإجراء دراسات مقارنة بين مناطق مختلفة أو بين القطاعين العام والخاص.

1.3.2. على المستوى التطبيقي.:

تكمن الأهمية التطبيقية والعملية لهذه الدراسة في عدة جوانب حيوية ومؤثرة:

أولاً، ستوفر نتائج هذه الدراسة لصناع القرار والمسؤولين في هيئة الصحة العامة بمدينة الرياض قاعدة بيانات موثوقة ومحدثة ورؤى واضحة ومبنية على أدلة علمية حول المستويات الفعلية للتحفيز والرضا الوظيفي لدى موظفيهم. هذه المعلومات الدقيقة والموضوعية تُعد ضرورية لأي عملية تخطيط استراتيجي أو اتخاذ قرارات إدارية رشيدة. فبدلاً من الاعتماد على الافتراضات أو الانطباعات الشخصية، ستتمكن الإدارة من اتخاذ قرارات مبنية على حقائق وأرقام موثوقة.

ثانياً، ستساعد الدراسة في تحديد العوامل الأكثر تأثيراً وأهمية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في الهيئة، سواء كانت هذه العوامل مادية أو معنوية. هذا التحديد الدقيق للأولويات يمكّن الإدارة من تخصيص مواردها المحدودة (المالية والبشرية) بشكل أكثر كفاءة وفعالية، بحيث تركز على الجوانب التي تحقق أكبر عائد على الاستثمار من حيث تحسين الرضا الوظيفي والأداء.

ثالثاً، يمكن استخدام نتائج وتوصيات هذه الدراسة كأساس علمي متين لتصميم وتطبيق سياسات ومبادرات وبرامج تحفيزية أكثر فاعلية وملاءمة لاحتياجات الموظفين الفعلية. فبدلاً من تطبيق برامج عامة قد لا تناسب الجميع، يمكن تصميم برامج مخصصة ومستهدفة تأخذ في الاعتبار الخصوصيات والاحتياجات المختلفة لفئات الموظفين المتنوعة.

رابعاً، من المتوقع أن يؤدي تطبيق التوصيات المنبثقة عن هذه الدراسة إلى تحسين ملموس في الأداء العام للهيئة، ورفع مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين والمقيمين، وزيادة مستويات ولاء الموظفين وانتمائهم للمؤسسة، وتقليل معدل دوران الموظفين (Employee Turnover) الذي يُعد مكلفاً جداً للمؤسسات من حيث تكاليف التوظيف والتدريب وفقدان الخبرات.

خامساً، تقدم الدراسة نموذجاً عملياً ومنهجية واضحة يمكن لمؤسسات صحية أخرى في المملكة (أو حتى في دول مجلس التعاون الخليجي) الاستفادة منها وتطبيقها في تقييم وتطوير استراتيجياتها الخاصة بإدارة الموارد البشرية. فالدروس المستفادة من هذه الدراسة قد تكون قابلة للتعميم على سياقات مشابهة، مما يوسع من نطاق تأثيرها وفائدتها.

سادساً، إن التوصيات المبنية على أدلة علمية ميدانية ستساعد الإدارة العليا في الهيئة على تبرير وشرح قراراتها المتعلقة بالموارد البشرية أمام الجهات المعنية والمساءلة، كما ستساعد على تخصيص الموارد بشكل أكثر كفاءة

وتحقيق عائد أفضل على الاستثمار في رأس المال البشري، الذي يُعتبر الأصل الأهم والأثمن لأي مؤسسة. سابعاً، تساهم الدراسة في تعزيز ثقافة التقييم والتحسين المستمر داخل الهيئة، حيث تُظهر أهمية الاستماع لآراء الموظفين وأخذها بعين الاعتبار في عمليات صنع القرار. هذا النهج التشاركي يعزز من شعور الموظفين بالانتماء والمشاركة، ويزيد من احتمالية نجاح أي مبادرات تطويرية مستقبلية.

1.4 أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة للإجابة بشكل علمي ومنهجي على الأسئلة البحثية التالية:

1. السؤال الأول: ما مستوى التحفيز المادي والمعنوي السائد لدى العاملين في هيئة الصحة العامة بمدينة الرياض؟
2. السؤال الثاني: ما مستوى الرضا الوظيفي السائد لدى العاملين في هيئة الصحة العامة بمدينة الرياض؟
3. السؤال الثالث: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز المادي والرضا الوظيفي لدى العاملين في هيئة الصحة العامة بمدينة الرياض؟
4. السؤال الرابع: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز المعنوي والرضا الوظيفي لدى العاملين في هيئة الصحة العامة بمدينة الرياض؟
5. السؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) لدى العاملين في هيئة الصحة العامة بمدينة الرياض؟
6. السؤال السادس: ما هي أبرز التوصيات العملية والبحثية المستقبلية لتعزيز العلاقة بين التحفيز والرضا الوظيفي في هيئة الصحة العامة بمدينة الرياض؟

1.5 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العلمية والعملية، والتي يمكن تقسيمها إلى أهداف عملية مباشرة وأهداف مستقبلية:

النوع	الهدف
الاهداف العملية	1. قياس وتحديد مستوى التحفيز بأبعاده المختلفة (المادية والمعنوية) لدى العاملين في هيئة الصحة العامة بمدينة الرياض.
	2. تحديد وقياس مستوى الرضا الوظيفي السائد بين العاملين في هيئة الصحة العامة بمدينة الرياض.
	3. الكشف عن طبيعة واتجاه وقوة العلاقة بين أبعاد التحفيز المختلفة (المادي والمعنوي) ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.
الأهداف المستقبلية	4. تقديم توصيات عملية وقابلة للتطبيق لإدارة هيئة الصحة العامة لتطوير وتحسين استراتيجيات وسياسات التحفيز المتبعة.
	5. اقتراح آليات وبرامج محددة لتعزيز بيئة عمل إيجابية ومحفزة ترفع من مستوى الرضا الوظيفي والأداء العام.
	6. فتح آفاق بحثية جديدة ومثيرة للاهتمام لدراسات مستقبلية في نفس المجال أو في مجالات ذات صلة.

جدول 1.5: أهداف الدراسة

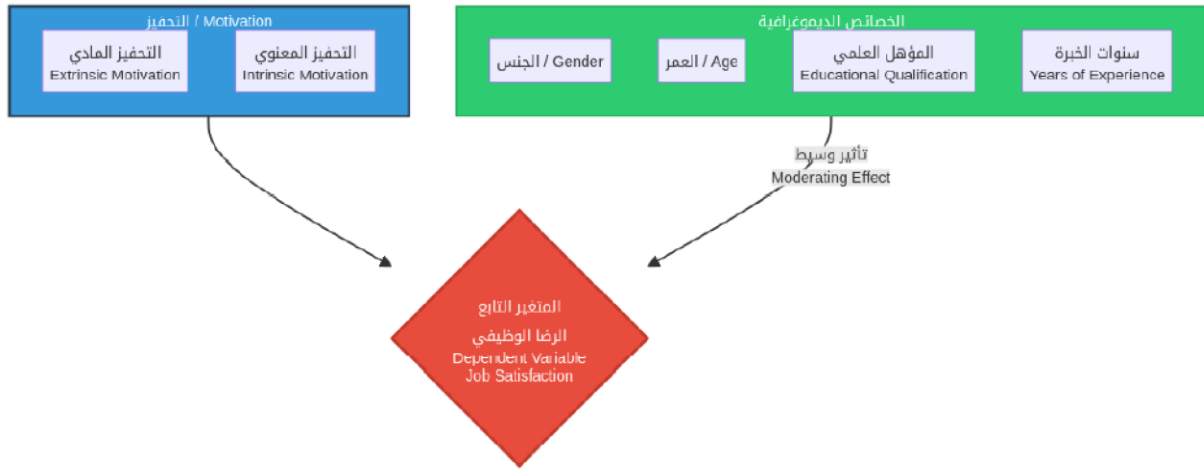
1.6 فرضيات الدراسة

بناءً على الإطار النظري والدراسات السابقة وأسئلة الدراسة، تم صياغة الفرضيات البحثية التالية التي سيتم اختبارها إحصائياً:

1. الفرضية الأولى (H1): توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين مستوى التحفيز المادي ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في هيئة الصحة العامة بمدينة الرياض.
2. الفرضية الثانية (H2): توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين مستوى التحفيز المعنوي ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في هيئة الصحة العامة بمدينة الرياض.
3. الفرضية الثالثة (H3): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

1.7 نموذج الدراسة

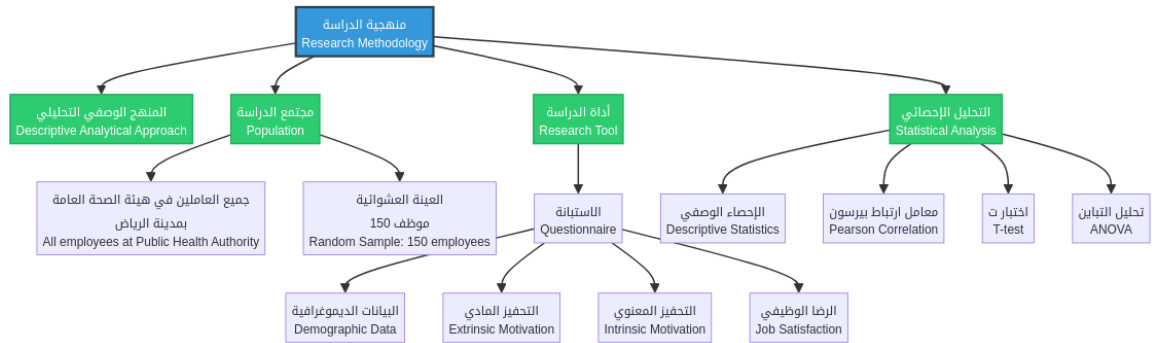
يوضح الشكل التالي النموذج المفاهيمي للدراسة، والذي يبين العلاقات المفترضة بين متغيرات الدراسة:



شكل 1.1: نموذج الدراسة المقترح

1.8 منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على منهجية علمية منظمة ومتكاملة تضمن الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة وقابلة للتعميم. يوضح الشكل التالي المكونات الرئيسية لمنهجية الدراسة والعلاقات المنطقية بينها:



شكل 1.2: مخطط منهجية الدراسة

تتلخص المنهجية المتبعة في النقاط التالية:

1. منهج الدراسة: سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive Analytical Approach)، وهو المنهج الأنسب لهذا النوع من الدراسات، حيث يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة (مستويات التحفيز والرضا الوظيفي) بشكل دقيق وتفصيلي، ومن ثم تحليل البيانات المجمعة لاستكشاف وفهم العلاقات القائمة بين متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات المصاغة.

2. مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين والموظفات العاملين بمستوياتهم الوظيفية وتخصصاتهم في الإدارات والأقسام التابعة لهيئة الصحة العامة في مدينة الرياض. سيتم اختيار عينة عشوائية بسيطة (Simple Random Sample) يبلغ حجمها (150) موظفاً وموظفة، وذلك لضمان أن يكون لكل فرد في المجتمع فرصة متساوية للظهور في العينة، مما يزيد من إمكانية تعميم النتائج على كامل المجتمع.

3. أداة الدراسة: سيتم تصميم استبانة (Questionnaire) خاصة ومحكمة لجمع البيانات الميدانية، حيث ستضمن هذه الاستبانة مجموعة من الأسئلة والفقرات المصممة بعناية لقياس متغيرات الدراسة الرئيسية (التحفيز المادي، التحفيز المعنوي، الرضا الوظيفي) بالإضافة إلى قسم خاص بجمع البيانات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

4. صدق وثبات الأداة: سيتم التأكد من صدق (Validity) الاستبانة من خلال عرضها في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المختصين والخبراء في مجال إدارة الموارد البشرية والإدارة الصحية، للتأكد من وضوح الفقرات ومناسبتها وانتمائها للمحور الذي تقيسه. كما سيتم قياس ثبات (Reliability) الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتأكد من اتساق الأداة واستقرارها.

5. أساليب التحليل الإحصائي: سيتم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS - Statistical Package for the Social Sciences) لتحليل البيانات المجمعة، وذلك من خلال تطبيق مجموعة متنوعة من الأساليب الإحصائية الوصفية (مثل التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية) والأساليب الإحصائية الاستدلالية (مثل معامل ارتباط بيرسون، اختبارات العينات المستقلة، تحليل التباين الأحادي).

6. مقياس الدراسة: ستعتمد الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي (Five-Point Likert Scale) لقياس استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة، حيث تتدرج الاستجابات من "غير موافق بشدة" (1 درجة) إلى "موافق بشدة" (5 درجات).

الرقم	العبارة	موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)
1	تشعر أن الراتب الذي تتقاضاه يتناسب مع حجم العمل الذي تقوم به	☐	☐	☐	☐	☐
2	توفر الهيئة مكافآت وحوافز مادية للموظفين المتميزين	☐	☐	☐	☐	☐
3	تشعر بالتقدير المعنوي من قبل رؤسائك في العمل	☐	☐	☐	☐	☐
4	تساهم بيئة العمل في تحفيزك على الأداء بشكل أفضل	☐	☐	☐	☐	☐
5	أنت راضٍ عن فرص التطور والتدريب المتاحة لك	☐	☐	☐	☐	☐

☐	☐	☐	☐	☐	تشعر بالرضا عن علاقاتك مع زملائك في العمل	6
☐	☐	☐	☐	☐	تشعر بالانتماء والولاء للهيئة التي تعمل بها	7
☐	☐	☐	☐	☐	سياسات الهيئة وإجراءاتها واضحة وعادلة	8
☐	☐	☐	☐	☐	بشكل عام، أنت راضٍ عن وظيفتك الحالية	9
☐	☐	☐	☐	☐	تنصح الآخرين بالعمل في هذه الهيئة	10

جدول 1.8: مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الاستبانة

1.9 حدود الدراسة

لكل دراسة علمية حدود ومحددات تحدد نطاقها ومجالها، ويجب توضيحها بدقة لتحديد إطار تعميم النتائج:

• الحدود المكانية: تقتصر هذه الدراسة على هيئة الصحة العامة في مدينة الرياض، عاصمة المملكة العربية السعودية.

• الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة خلال العام الدراسي 1446هـ / 2025م.

• الحدود البشرية: شملت الدراسة العاملين في مختلف الإدارات والأقسام بهيئة الصحة العامة بمدينة الرياض.

• الحدود الموضوعية: ركزت الدراسة على متغيري التحفيز (المادي والمعنوي) والرضا الوظيفي.

1.10 هيكل المشروع المقترح.

- **الفصل الأول: الإطار العام للدراسة**
يشمل المقدمة، ومشكلة الدراسة، وأهميتها، وأسئلتها، وأهدافها، وفرضياتها، ونموذجها.
- **الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة**
يستعرض الأدبيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة ويعقب عليها.
- **الفصل الثالث: منهجية البحث**
يصف المنهج المتبع، ومجتمع وعينة الدراسة، وأدواتها، وإجراءاتها، والأساليب الإحصائية المستخدمة.
- **الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج**
يعرض نتائج تحليل البيانات ويجيب عن أسئلة الدراسة ويختبر فرضياتها.
- **الفصل الخامس: الخاتمة والتوصيات**
يقدم ملخصاً لأهم النتائج والاستنتاجات، ومجموعة من التوصيات والمقترحات البحثية.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يُعد الإطار النظري الركيزة الأساسية التي تقوم عليها أي دراسة علمية، فهو يوفر الأساس المعرفي والمفاهيمي الذي يساعد على فهم الظاهرة المدروسة وتفسير نتائجها. يتناول هذا الفصل بالتفصيل والعمق الإطار النظري الذي يؤسس للدراسة الحالية، حيث يتم استعراض المفاهيم الأساسية والنظريات المفسرة المتعلقة بالمتغير المستقل (التحفيز بأبعاده المادية والمعنوية) والمتغير التابع (الرضا الوظيفي).

سيتم في هذا الفصل التطرق بشكل مفصل إلى أبرز النظريات الكلاسيكية والحديثة التي فسرت هذين المفهومين، مع التركيز بشكل خاص على نظريات المحتوى (Content Theories) التي تهتم بتحديد ما الذي يحفز الأفراد، ونظريات العملية (Process Theories) التي تهتم بكيفية حدوث التحفيز. كما يستعرض الفصل بشكل شامل العلاقة النظرية والتطبيقية بين التحفيز والرضا الوظيفي، ويقدم عرضاً نقدياً ومفصلاً لأهم الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت الموضوع في سياقات مختلفة، بهدف تحديد موقع الدراسة الحالية ضمن الجهود البحثية السابقة وتوضيح الإضافة العلمية والعملية التي تسعى هذه الدراسة لتحقيقها.

2.2 المتغير المستقل: التحفيز (Motivation)

2.2.1 مفهوم التحفيز

يُعدُّ مفهوم التحفيز من المفاهيم المحورية في علم النفس التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، وقد حظي باهتمام واسع من قبل الباحثين والممارسين على مدى عقود طويلة. يُعرّف التحفيز بأنه مجموعة العوامل والقوى الداخلية والخارجية التي تثير سلوك الفرد وتوجهه نحو اتجاه معين وتحافظ عليه واستمراريته لتحقيق هدف أو مجموعة أهداف محددة. إنه العملية النفسية الديناميكية التي تمنح السلوك الإنساني الغاية والاتجاه والطاقة والاستمرارية. في بيئة العمل التنظيمية، يُعد التحفيز عنصراً ضرورياً وحاسماً لدفع الموظفين لاستخدام مهاراتهم وقدراتهم الكامنة في أداء مهامهم ومسؤولياتهم الوظيفية بأعلى مستويات الكفاءة والفعالية والإبداع. فالموظف المحفز هو الذي يبذل جهداً إضافياً طوعاً، ويسعى لتحقيق التميز، ويلتزم بأهداف المنظمة كأنها أهدافه الشخصية.

2.2.2 أنواع التحفيز

يمكن تقسيم الحوافز التي تؤثر على سلوك الأفراد في بيئة العمل إلى نوعين رئيسيين متكاملين:

أولاً: الحوافز المادية (Extrinsic Motivation)

وهي الحوافز الخارجية الملموسة التي تأتي من خارج الفرد نفسه، وتمثل المكافآت المادية والعينية التي يحصل عليها الموظف نتيجة لأدائه. تشمل هذه الحوافز:

- الراتب الأساسي: وهو التعويض المالي المنتظم الذي يتقاضاه الموظف مقابل عمله.
 - المكافآت والحوافز المالية: مثل المكافآت السنوية، والعلاوات، والبدلات، والحوافز المرتبطة بالأداء.
 - الترقية: الانتقال إلى مستوى وظيفي أعلى مع ما يصاحبه من زيادة في الراتب والمسؤوليات.
 - المزايا العينية: مثل التأمين الصحي، والسكن، والمواصلات، والإجازات المدفوعة.
- تعتبر هذه الحوافز المادية أساسية وضرورية لتلبية الاحتياجات الأساسية والفسولوجية للموظفين، وهي تلعب دوراً مهماً في جذب الكفاءات والاحتفاظ بها، خاصة في المراحل الأولى من التوظيف.

ثانياً: الحوافز المعنوية (Intrinsic Motivation)

وهي الحوافز الداخلية غير الملموسة التي تنبع من داخل الفرد نفسه، وترتبط بالجوانب النفسية والاجتماعية للعمل. تشمل هذه الحوافز:

- الشعور بالإنجاز والنجاح: الرضا الداخلي الذي يشعر به الموظف عند إتمام مهمة صعبة أو تحقيق هدف مهم.

- التقدير والاحترام: الاعتراف العلني بجهود الموظف وإنجازاته من قبل الرؤساء والزملاء.
 - تحمل المسؤولية: منح الموظف صلاحيات ومسؤوليات أكبر تعكس الثقة فيه.
 - فرص النمو والتطور: توفير فرص التدريب والتطوير المهني المستمر.
 - طبيعة العمل الممتعة: العمل الذي يتسم بالتنوع والتحدي والأهمية.
 - بيئة العمل الإيجابية: العلاقات الطيبة مع الزملاء والرؤساء، والشعور بالانتماء.
- هذه الحوافز المعنوية ترتبط بالاحتياجات النفسية العليا للإنسان، وتساهم بشكل كبير في تحقيق الذات والرضا الوظيفي طويل الأمد.

2.2.3 نظريات التحفيز

تعددت النظريات التي حاولت تفسير سلوك الأفراد وما يحفزهم في بيئة العمل. يمكن تصنيف هذه النظريات إلى مجموعتين رئيسيتين:

أولاً: نظريات المحتوى (Content Theories)

وهي النظريات التي تركز على تحديد "ما" الذي يحفز الأفراد، أي ما هي الاحتياجات والدوافع الداخلية التي تدفع الإنسان للعمل والإنجاز.

1. نظرية هرم ماسلو للحاجات (Maslow's Hierarchy of Needs Theory, 1943)

- تُعتبر من أشهر وأقدم نظريات التحفيز، وضعها عالم النفس الأمريكي أبراهام ماسلو. تقوم هذه النظرية على فكرة أن الإنسان يسعى بطبيعته لإشباع مجموعة من الحاجات المرتبة بشكل هرمي من الأدنى إلى الأعلى:
- الحاجات الفسيولوجية (Physiological Needs): وهي الحاجات الأساسية للبقاء على قيد الحياة، مثل الحاجة للطعام، والماء، والمأوى، والراحة. في بيئة العمل، تُترجم إلى الحاجة لراتب كافٍ لتوفير ضروريات الحياة.
 - حاجات الأمان (Safety Needs): وتشمل الحاجة للأمن والاستقرار والحماية من الأخطار. في بيئة العمل، تعني الأمان الوظيفي، وبيئة عمل آمنة صحياً وجسدياً، والتأمينات الاجتماعية والصحية.
 - الحاجات الاجتماعية (Social Needs): وتشمل الحاجة للانتماء، والحب، والصداقة، والعلاقات الاجتماعية الإيجابية. في بيئة العمل، تعني العلاقات الطيبة مع الزملاء، والشعور بالانتماء لفريق العمل والمؤسسة.
 - حاجات التقدير (Esteem Needs): وتشمل الحاجة لاحترام الذات، والثقة بالنفس، والحاجة لتقدير الآخرين واحترامهم. في بيئة العمل، تعني التقدير والاعتراف بالإنجازات، والمكانة الوظيفية، والسمعة المهنية الجيدة.
 - حاجة تحقيق الذات (Self-Actualization Needs): وهي الحاجة لتحقيق الإمكانيات الكاملة للفرد، والإبداع، والنمو الشخصي. في بيئة العمل، تعني فرص التطور والتقدم، والعمل الإبداعي والمبتكر، وتحقيق الطموحات

المهنية.

وفقاً لماسلو، لا يمكن للفرد الانتقال إلى مستوى أعلى من الحاجات قبل إشباع الحاجات في المستوى الأدنى بشكل معقول. في بيئة العمل، يجب على الإدارة فهم المستوى الذي يقف عنده كل موظف في هذا الهرم، وتوفير الحوافز المناسبة لذلك المستوى.

2. نظرية العاملين لهرزبرج (Herzberg's Two-Factor Theory, 1959)

طور فريدريك هرزبرج هذه النظرية بناءً على دراسة ميدانية شملت مئات المهندسين والمحاسبين. ميز هرزبرج بين مجموعتين مختلفتين من العوامل التي تؤثر على الموظفين:

• العوامل الوقائية أو الصحية (Hygiene Factors): وهي عوامل غيابها أو عدم كفايتها يسبب عدم الرضا والاستياء الوظيفي، ولكن وجودها وكفايتها لا يؤدي بالضرورة إلى الرضا أو التحفيز، بل فقط يمنع عدم الرضا. تشمل هذه العوامل:

• سياسات الشركة وإجراءاتها الإدارية

• نوعية الإشراف والقيادة

• العلاقات مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين

• ظروف العمل المادية (بيئة العمل)

• الراتب والأجر

• الأمان الوظيفي

• الحياة الشخصية والتوازن بين العمل والحياة

• العوامل الدافعة أو المحفزة (Motivators): وهي العوامل التي يؤدي وجودها وتوفرها إلى مستويات عالية من الرضا والتحفيز والأداء المتميز. غيابها لا يسبب بالضرورة عدم الرضا، ولكن وجودها يخلق الرضا والتحفيز. ترتبط هذه العوامل بمحتوى العمل نفسه، وتشمل:

• الإنجاز والنجاح في العمل

• الاعتراف والتقدير

• طبيعة العمل نفسه (التحدي، التنوع، الأهمية)

• المسؤولية وتحمل الصلاحيات

• فرص التقدم والترقي

• النمو الشخصي والمهني

الدرس الأساسي من نظرية هيرزبرج هو أن تحسين العوامل الوقائية (مثل زيادة الرواتب أو تحسين ظروف العمل) قد يمنع عدم الرضا، لكنه لن يخلق بالضرورة تحفيزاً حقيقياً. التحفيز الحقيقي يأتي من العوامل الدافعة المرتبطة بمحتوى العمل نفسه.

ثانياً: نظريات العملية (Process Theories)

وهي النظريات التي تركز على "كيفية" حدوث التحفيز، أي العمليات الذهنية والنفسية التي يمر بها الفرد عند اتخاذ قرار ببذل الجهد.

1. نظرية التوقع لفروم (Vroom's Expectancy Theory, 1964)

تفترض هذه النظرية أن قوة ميل الفرد للتصرف بطريقة معينة تعتمد على قوة توقعه بأن هذا التصرف سيؤدي إلى نتيجة معينة، ومدى جاذبية تلك النتيجة بالنسبة له. تتكون النظرية من ثلاثة عناصر رئيسية:

- التوقع (Expectancy): اعتقاد الفرد بأن بذل الجهد سيؤدي إلى الأداء المطلوب.
- الأدائية (Instrumentality): اعتقاد الفرد بأن الأداء الجيد سيؤدي إلى الحصول على المكافأة.
- التكافؤ (Valence): قيمة وأهمية المكافأة بالنسبة للفرد.

2. نظرية العدالة لآدمز (Adams' Equity Theory, 1963)

تفترض أن الأفراد يقارنون مدخلاتهم (جهدهم، خبرتهم، مهاراتهم) ومخرجاتهم (راتبهم، تقديرهم، ترقيةاتهم) مع مدخلات ومخرجات الآخرين. إذا شعر الفرد بعدم العدالة (أي أن نسبة مخرجاته إلى مدخلاته أقل من نسبة الآخرين)، فسيشعر بعدم الرضا وسيسعى لاستعادة التوازن.

2.3 المتغير التابع: الرضا الوظيفي (Job Satisfaction)

2.3.1 مفهوم الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي هو أحد أكثر المفاهيم دراسة وبحثاً في مجال السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية. يُعرّف الرضا الوظيفي بأنه شعور إيجابي أو حالة عاطفية ممتعة ناتجة عن تقييم الفرد الشامل لوظيفته أو خبراته الوظيفية المتراكمة. إنه يعكس مدى تطابق وتوافق توقعات الموظف مع ما يحصل عليه فعلياً من وظيفته من حيث المكافآت المادية والمعنوية، وظروف العمل، والعلاقات، وفرص النمو.

عرّف لوك (Locke, 1976) الرضا الوظيفي بأنه "حالة عاطفية إيجابية أو ممتعة ناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو خبراته الوظيفية". بينما عرّفه سبيكتور (Spector, 1997) بأنه "مدى شعور الأفراد بالإيجابية أو السلبية تجاه وظائفهم".

2.3.2 أبعاد الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي ليس مفهوماً أحادي البعد، بل هو متعدد الأبعاد يشمل رضا الموظف عن جوانب مختلفة من عمله:

- الرضا عن الراتب والمكافآت: مدى عدالة ومناسبة التعويض المالي.
- الرضا عن طبيعة العمل: مدى جاذبية المهام وتنوعها وأهميتها.
- الرضا عن فرص الترقية: مدى توفر فرص التقدم الوظيفي.
- الرضا عن الإشراف: مدى كفاءة وعدالة ودعم المشرف المباشر.
- الرضا عن زملاء العمل: مدى إيجابية العلاقات مع الزملاء.
- الرضا عن ظروف العمل: مدى ملائمة بيئة العمل المادية.

2.3.3 العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

يتأثر الرضا الوظيفي بمجموعة واسعة ومتشابكة من العوامل، منها:

- عوامل تنظيمية: مثل سياسات المنظمة، وهيكلها التنظيمي، وثقافتها، ونظام الحوافز.
- عوامل وظيفية: مثل طبيعة العمل، والمسؤوليات، ومستوى الاستقلالية.
- عوامل اجتماعية: مثل العلاقات مع الرؤساء والزملاء.
- عوامل شخصية: مثل الشخصية، والقيم، والتوقعات، والعمر، والخبرة.

2.4 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

العلاقة بين التحفيز والرضا الوظيفي هي علاقة معقدة ومتبادلة ومتشابكة، وقد حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين. فمن ناحية، يمكن أن يؤدي التحفيز الفعال (سواء المادي أو المعنوي) إلى زيادة الرضا الوظيفي. عندما يشعر الموظفون بأن جهودهم مقدرة ومكافأة، وأنهم يحصلون على حوافز (مادية ومعنوية) تلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم، يميلون إلى الشعور بالرضا عن وظائفهم وبيئة عملهم.

ومن ناحية أخرى، يمكن للموظف الراضي عن وظيفته أن يكون أكثر قابلية للتحفيز وأكثر استعداداً لبذل جهد إضافي والمساهمة بشكل فعال في تحقيق أهداف المنظمة. فالرضا الوظيفي يخلق حالة نفسية إيجابية تجعل الموظف أكثر انفتاحاً على التحفيز وأكثر استجابة للحوافز المختلفة.

تشير نظرية هرزبرج بوضوح إلى أن العوامل الدافعة (المحفزات المعنوية) هي المصدر الرئيسي والأساسي للرضا الوظيفي الحقيقي والعميق، بينما العوامل الوقائية (التي تشمل الحوافز المادية) تمنع عدم الرضا ولكنها لا تخلق الرضا بالضرورة. هذا يعني أن التحفيز المعنوي قد يكون له تأثير أقوى وأكثر استدامة على الرضا الوظيفي مقارنة بالتحفيز المادي وحده.

2.5 الخاتمة

من خلال استعراض الإطار النظري الشامل والدراسات السابقة المتنوعة، يتضح بجلاء أن هناك علاقة وثيقة ومتراصة ومعقدة بين التحفيز بأنواعه المختلفة والرضا الوظيفي. النظريات المختلفة الكلاسيكية والحديثة تقدم زوايا متنوعة ومتكاملة لفهم هذه العلاقة، لكنها تتفق جميعاً على حقيقة أساسية مفادها أن الموظف الذي يشعر بالتحفيز الكافي والمناسب، والذي يحصل على التقدير المادي والمعنوي، يكون أكثر رضا عن عمله وأكثر إنتاجية وإبداعاً والتزاماً.

كما يظهر من الدراسات السابقة، وخاصة تلك التي أجريت في المملكة العربية السعودية والمنطقة العربية، أن هناك حاجة مستمرة ومتجددة لبحث هذا الموضوع الحيوي في القطاع الصحي الحكومي بشكل خاص، لفهم خصوصياته الثقافية والتنظيمية، ولتقديم توصيات فعالة ومبنية على أسس علمية متينة تأخذ في الاعتبار السياق المحلي، وهو بالضبط ما تسعى هذه الدراسة الحالية لتحقيقه والمساهمة فيه.

3. الفصل الثالث: منهجية البحث

3.1. المقدمة

يُعد هذا الفصل من أهم فصول الدراسة، حيث يستعرض بالتفصيل الإجراءات المنهجية والخطوات العملية التي تم اتباعها بدقة وعناية لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها البحثية واختبار فرضياتها بشكل علمي موضوعي. يتضمن هذا الفصل وصفاً شاملاً ومفصلاً لتصميم البحث المعتمد، وتحديدًا دقيقاً للمجتمع الذي أجريت عليه الدراسة والعينة التي تم اختيارها وطريقة اختيارها. كما يتناول الفصل بالتفصيل أداة جمع البيانات الرئيسية المستخدمة (الاستبانة) وكيفية تصميمها وبنائها، والإجراءات المتبعة للتأكد من صدقها وثباتها وموثوقيتها، بالإضافة إلى تحديد أنواع البيانات التي تم جمعها والأساليب الإحصائية المتقدمة التي تم استخدامها في تحليل هذه البيانات لاستخلاص النتائج واختبار الفرضيات بشكل علمي دقيق.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

لأغراض هذه الدراسة، تم تعريف المتغيرات الرئيسية إجرائياً على النحو التالي:

1. التحفيز المادي (المتغير المستقل): يُقاس إجرائياً من خلال مجموعة من الفقرات في الاستبانة التي تعكس تصور الموظف لعدالة وكفاية الراتب، ووجود المكافآت والحوافز المالية، ووضوح وعدالة فرص الترقية والعلاوات.
2. التحفيز المعنوي (المتغير المستقل): يُقاس إجرائياً عبر الفقرات التي تقيس مدى شعور الموظف بالتقدير والاحترام من رؤسائه، والاعتراف العلني بإنجازاته، وتوافر فرص التطوير المهني، وشعوره بالانتماء والفخر بالعمل في الهيئة.
3. الرضا الوظيفي (المتغير التابع): يُقاس إجرائياً من خلال الفقرات التي تستطلع رأي الموظف حول رضاه العام عن وظيفته الحالية، وتقييمه لبيئة العمل كبيئة محفزة وداعمة، ومدى استعداداه لتوصية الآخرين بالعمل في الهيئة.

3.3. تصميم البحث

لتحقيق أهداف هذه الدراسة والإجابة على أسئلتها البحثية بشكل علمي منهجي، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive Analytical Approach) كإطار منهجي شامل ومتكامل. يُعتبر هذا المنهج من أكثر المناهج البحثية ملاءمة وشيوعاً في الدراسات الاجتماعية والإدارية، وذلك لأنه لا يقتصر على مجرد وصف الظاهرة المدروسة (مستويات التحفيز والرضا الوظيفي) وصفاً سطحياً، بل يتعداه إلى التحليل المعمق للبيانات المجمعة، واستكشاف العلاقات المعقدة بين متغيرات الدراسة المختلفة، واختبار الفرضيات القائمة على وجود علاقات سببية أو ارتباطية محتملة بين التحفيز كمتغير مستقل والرضا الوظيفي كمتغير تابع.

يتميز المنهج الوصفي التحليلي بأنه يجمع بين الوصف الدقيق للظاهرة كما هي في الواقع، وبين التحليل العلمي الذي يهدف إلى فهم أسباب الظاهرة ونتائجها والعوامل المؤثرة فيها. وهذا يتناسب تماماً مع طبيعة هذه الدراسة التي تسعى إلى قياس مستويات التحفيز والرضا الوظيفي (الوصف)، ومن ثم تحليل العلاقة بينهما واختبار تأثير المتغيرات الديموغرافية (التحليل).

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

3.4.1 مجتمع الدراسة (Population):

يتكون مجتمع الدراسة الكلي من كافة الموظفين والموظفات العاملين بمختلف مستوياتهم الوظيفية (إداريين، فنيين، أخصائيين، قياديين) وتخصصاتهم المتنوعة (صحية، إدارية، مالية، قانونية، إلخ) في جميع الإدارات والأقسام والوحدات التنظيمية التابعة لهيئة الصحة العامة في مدينة الرياض، عاصمة المملكة العربية السعودية. يُقدر العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة بحوالي (800) موظف وموظفة تقريباً (حسب البيانات المتاحة).

3.4.2 عينة الدراسة (Sample):

نظراً لصعوبة وعدم عملية تطبيق الدراسة على كامل مجتمع البحث (المسح الشامل) لأسباب تتعلق بالوقت والتكلفة والجهد، تم اللجوء إلى أسلوب العينة. تم اختيار عينة عشوائية بسيطة (Simple Random Sample) من مجتمع الدراسة، وهي طريقة احتمالية تضمن أن يكون لكل فرد في المجتمع فرصة متساوية ومعروفة للظهور في العينة، مما يزيد من تمثيل العينة للمجتمع ومن إمكانية تعميم النتائج.

بلغ حجم العينة النهائية التي تم تحليل بياناتها (150) موظفاً وموظفة، وهو حجم مناسب إحصائياً ويحقق مستوى ثقة جيد ويسمح بتطبيق الأساليب الإحصائية المختلفة بفعالية. تم توزيع (170) استبانة لضمان الحصول على العدد المطلوب بعد استبعاد الاستبانات غير المكتملة أو غير الصالحة، وتم استرجاع (155) استبانة، واستبعدت (5) استبانات لعدم اكتمالها، ليصبح العدد النهائي الصالح للتحليل (150) استبانة، بمعدل استجابة بلغ (88.2%).

3.5. طريقة جمع البيانات

3.5.1 أداة الدراسة (الاستبانة)

الأداة الرئيسية والأساسية لجمع البيانات الميدانية في هذه الدراسة هي الاستبانة (Questionnaire)، وهي من أكثر أدوات البحث العلمي شيوعاً واستخداماً في الدراسات الوصفية والمسحية. تم تصميم الاستبانة بعناية فائقة ودقة عالية لتتناسب مع أهداف الدراسة وفرضياتها، وبحيث تغطي جميع المتغيرات المدروسة بشكل شامل ومتوازن.

مكونات الاستبانة:

تتكون الاستبانة في صورتها النهائية من قسمين رئيسيين:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية والشخصية

يهدف هذا القسم إلى جمع معلومات أساسية عن خصائص أفراد العينة، ويتضمن (4) أسئلة تغطي المتغيرات التالية:

• الجنس (ذكر / أنثى)

• العمر (أقل من 30 / 30-39 / 40-49 / 50 فأكثر)

• المؤهل العلمي (دبلوم فأقل / بكالوريوس / دراسات عليا)

• سنوات الخبرة (أقل من 5 / 5-10 / أكثر من 10)

القسم الثاني: قياس متغيرات الدراسة

يتضمن هذا القسم (10) فقرات موزعة على محاور الدراسة الرئيسية:

• التحفيز المادي: فقرات تقيس مدى رضا الموظف عن الراتب والمكافآت والحوافز المادية.

• التحفيز المعنوي: فقرات تقيس مدى شعور الموظف بالتقدير والاحترام وتوفر فرص التطور.

• الرضا الوظيفي: فقرات تقيس مستوى الرضا العام عن الوظيفة وبيئة العمل والانتماء.

مقياس الاستجابة:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Five-Point Likert Scale) لقياس استجابات أفراد العينة، وهو من

أكثر المقاييس شيوعاً في البحوث الاجتماعية والإدارية. تتدرج الاستجابات كالتالي:

• موافق بشدة = 5 درجات

• موافق = 4 درجات

- محايد = 3 درجات
- غير موافق = 2 درجتان
- غير موافق بشدة = 1 درجة.

3.5.2 صدق وثبات الأداة

للتأكد من جودة أداة الدراسة وصلاحيته للاستخدام، تم إجراء اختبارات الصدق والثبات:

أولاً: صدق الأداة (Validity)

الصدق يعني أن الأداة تقيس فعلاً ما صُممت لقياسه. تم التحقق من صدق الاستبانة من خلال:

1. الصدق الظاهري (Face Validity): تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من (5) محكمين من الأكاديميين والمختصين ذوي الخبرة في مجال إدارة الموارد البشرية والإدارة الصحية والإحصاء، وطلب منهم تقييم مدى وضوح الفقرات ودقة صياغتها ومدى انتمائها للمحور الذي تقيسه. وبناءً على ملاحظاتهم القيمة واقتراحاتهم البناءة، تم إجراء التعديلات اللازمة على بعض الفقرات لتحسين وضوحها ودقتها.

2. صدق الاتساق الداخلي (Internal Consistency): تم حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وكانت جميع المعاملات دالة إحصائياً، مما يدل على اتساق الفقرات مع محاورها.

ثانياً: ثبات الأداة (Reliability)

الثبات يعني أن الأداة تعطي نفس النتائج تقريباً إذا أعيد تطبيقها على نفس العينة في ظروف مشابهة. تم قياس ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، وهو من أكثر المقاييس شيوعاً لقياس الاتساق الداخلي. بلغت قيمة معامل الثبات الكلي للاستبانة (0.88)، وهي قيمة مرتفعة جداً ومقبولة إحصائياً (القيمة المقبولة عادة هي 0.70 فأعلى)، مما يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية جداً من الثبات والموثوقية ويمكن الاعتماد على نتائجها بثقة.

3.5.3 إجراءات جمع البيانات

تم جمع البيانات خلال الفترة من [1 نوفمبر] إلى [12 ديسمبر] من خلال توزيع الاستبانة إلكترونياً على المشاركين باستخدام منصة Google Forms.

3.6. أنواع البيانات

اشتملت الدراسة على نوعين رئيسيين من البيانات:

بيانات كمية (Quantitative Data) وهي البيانات الرقمية التي تم جمعها من خلال القسم الثاني من الاستبانة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي. هذه البيانات تعكس مستويات التحفيز والرضا الوظيفي، وقد تم تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية.

بيانات وصفية (Qualitative/Categorical Data) وتشمل البيانات الديموغرافية لأفراد العينة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) التي تم جمعها من القسم الأول للاستبانة. وقد استخدمت هذه البيانات لتوصيف خصائص العينة واختبار الفروق بين المجموعات المختلفة.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

تم استخدام برنامج SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) الإصدار 26 لتحليل البيانات، وتم تطبيق الأساليب الإحصائية التالية:

أولاً: الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics)

• التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة

• المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف استجابات العينة

ثانياً: الإحصاء الاستدلالي (Inferential Statistics)

• معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation): لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات

• اختبار "ت" لعينتين مستقلتين (Independent Samples T-test): لدراسة الفروق حسب الجنس

• تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA): لدراسة الفروق حسب العمر والمؤهل والخبرة

• معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لقياس ثبات الأداة

معيار الحكم على المتوسطات:

• (1 - 2.33) مستوى منخفض

• (2.34 - 3.67) مستوى متوسط

• (3.68 - 5) مستوى مرتفع

3.8. الخاتمة

يحدد هذا الفصل بوضوح ودقة خارطة الطريق الإجرائية والمنهجية للدراسة، موضحاً بالتفصيل المنهجية العلمية الصارمة التي تم اتباعها بدءاً من تصميم البحث واختيار المجتمع والعينة بطريقة علمية سليمة، مروراً بتطوير أداة جمع البيانات والتأكد من صدقها وثباتها، وانتهاءً بالأساليب الإحصائية المتقدمة التي تم استخدامها لتحليل تلك البيانات بدقة وموضوعية. تضمن هذه الإجراءات المنهجية الدقيقة والمتكاملة الحصول على نتائج علمية دقيقة وموثوقة وقابلة للتعميم يمكن الاعتماد عليها بثقة في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها واختبار فرضياتها بشكل علمي سليم ومقنع.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

يُعتبر هذا الفصل جوهر الدراسة الميدانية وقلبها النابض، حيث يستعرض بالتفصيل الدقيق والعمق العلمي نتائج التحليل الإحصائي الشامل للبيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة باستخدام الاستبانة المصممة لهذا الغرض. يهدف هذا الفصل إلى تحويل البيانات الخام المجمعة إلى معلومات ذات معنى ومغزى، ومن ثم إلى معرفة علمية قابلة للاستخدام والتطبيق، وذلك من خلال استخدام مجموعة متنوعة ومتكاملة من الأساليب والتقنيات الإحصائية الوصفية والاستدلالية المتقدمة.

يبدأ الفصل بعرض شامل ومفصل للخصائص الديموغرافية والشخصية لأفراد عينة الدراسة (الإحصاءات الوصفية للعينة)، مدعوماً بجدول تفصيلية ورسوم بيانية توضيحية ملونة تسهل الفهم والاستيعاب. ثم ينتقل إلى عرض نتائج اختبارات الصدق والثبات التي تم إجراؤها على أداة الدراسة للتأكد من جودتها وموثوقيتها. بعد ذلك، يتم عرض الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة (التحفيز المادي، التحفيز المعنوي، الرضا الوظيفي) من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، مما يوفر إجابات واضحة ومباشرة على أسئلة الدراسة الوصفية.

ثم يتم الانتقال إلى الجزء الأكثر أهمية وحيوية، وهو اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية المناسبة (معامل ارتباط بيرسون، اختبار "ت"، تحليل التباين الأحادي)، لتحديد ما إذا كانت هناك علاقات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات، وما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تُعزى للمتغيرات الديموغرافية. وأخيراً، يتم ربط هذه النتائج بنتائج الدراسات السابقة لتحديد أوجه التشابه والاختلاف، ولوضع النتائج في سياقها العلمي الأوسع.

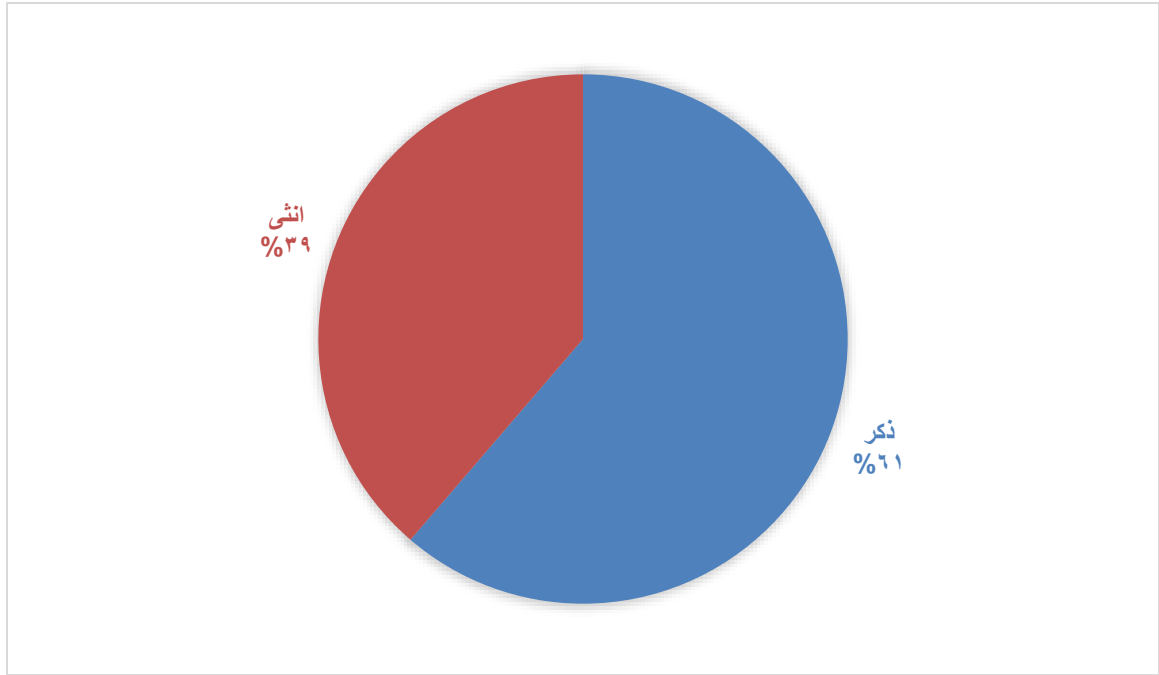
4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصاءات الوصفية)

يعرض هذا القسم الخصائص الديموغرافية والشخصية لأفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (150) موظفاً وموظفة، وذلك من خلال التكرارات والنسب المئوية والرسوم البيانية الدائرية التوضيحية.

4.2.1 توزيع العينة حسب الجنس

يوضح الجدول 4.2.1 التالي توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)
ذكر	92	61.3%
أنثى	58	38.7%



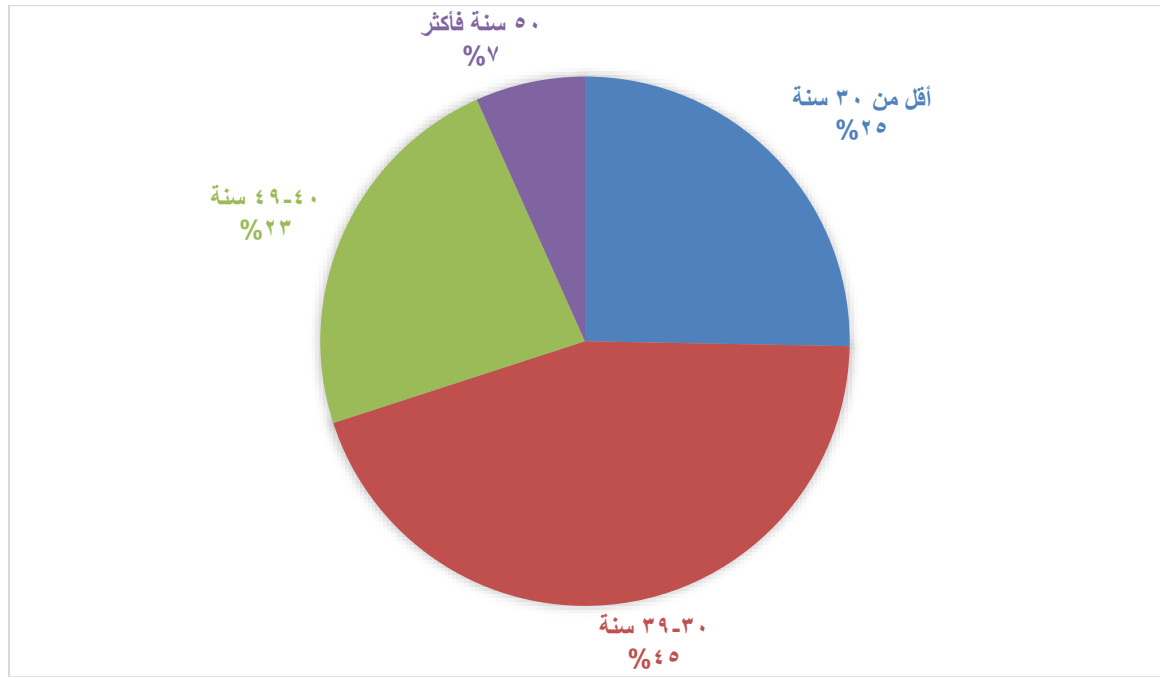
شكل 4.2.1: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

يتضح من الشكل أن غالبية أفراد العينة هم من الذكور بنسبة (61.3%)، بينما تمثل الإناث نسبة (38.7%). هذا التوزيع يعكس إلى حد ما التركيبة الفعلية للعاملين في هيئة الصحة العامة بالرياض، حيث لا تزال نسبة الذكور أعلى في بعض التخصصات والمستويات الإدارية، وإن كانت نسبة الإناث في تزايد مستمر في السنوات الأخيرة نتيجة لسياسات التوطين وتمكين المرأة في المملكة العربية السعودية.

4.2.2 توزيع العينة حسب الفئة العمرية

يوضح الجدول 4.2.2 التالي توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية:

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 30 سنة	38	25.3%
39-30 سنة	67	44.7%
49-40 سنة	35	23.3%
50 سنة فأكثر	10	6.7%



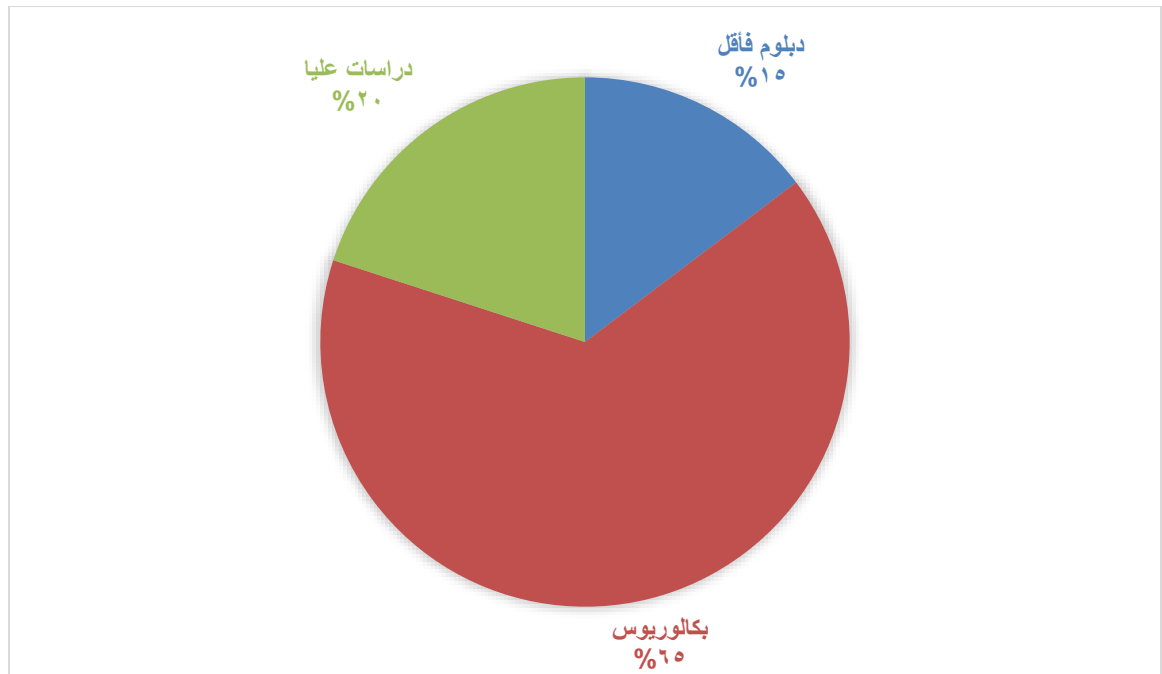
شكل 4.2.2: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

يوضح الشكل أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً في العينة هي فئة (39-30 سنة) بنسبة (44.7%)، وهي فئة الشباب النشط والمتعلم والطموح، تليها فئة (أقل من 30 سنة) بنسبة (25.3%)، ثم فئة (49-40 سنة) بنسبة (23.3%)، وأخيراً فئة (50 سنة فأكثر) بنسبة (6.7%). هذا التوزيع يشير إلى أن غالبية العاملين في الهيئة هم من الشباب والفئات العمرية المتوسطة، مما يعكس سياسة التوظيف الحديثة التي تركز على استقطاب الكفاءات الشابة والمؤهلة.

4.2.3 توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

يوضح الجدول 4.2.3 التالي توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
دبلوم فأقل	22	14.7%
بكالوريوس	98	65.3%
دراسات عليا	30	20.0%



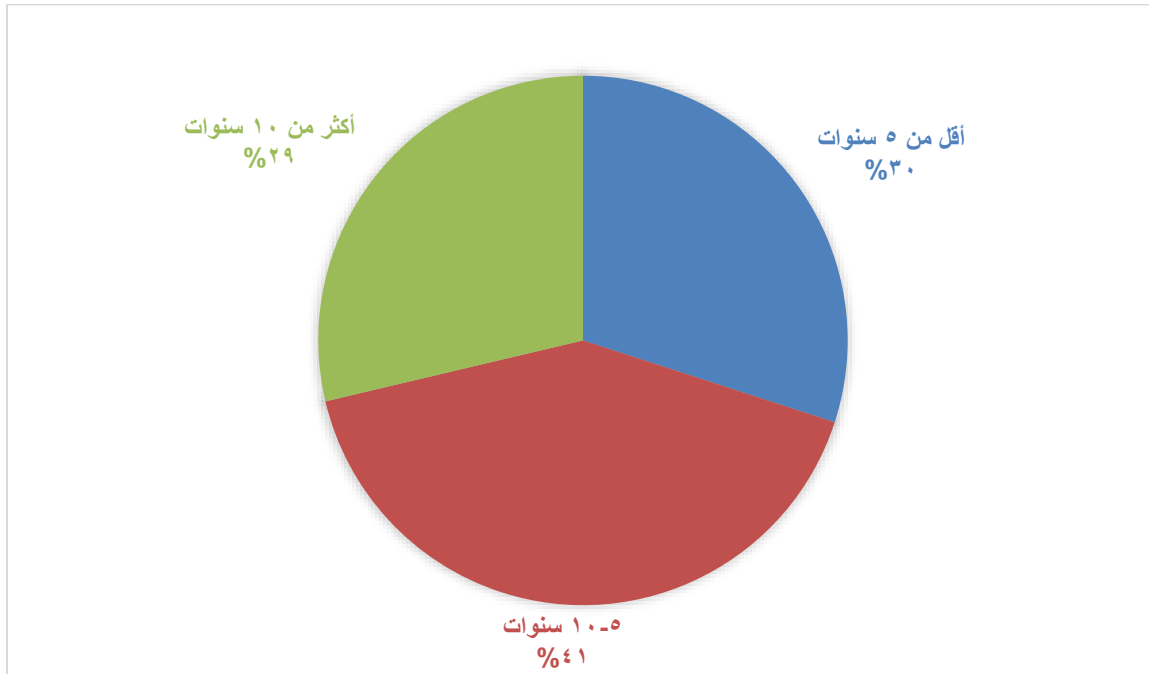
شكل 4.2.3: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

يتبين من الشكل أن الغالبية العظمى من أفراد العينة يحملون درجة البكالوريوس بنسبة (65.3%)، وهذا يتماشى مع متطلبات التوظيف في الهيئات الحكومية الصحية التي تشترط الحصول على مؤهل جامعي على الأقل. كما أن نسبة لا بأس بها (20.0%) يحملون مؤهلات الدراسات العليا (ماجستير أو دكتوراه)، مما يعكس اهتمام الهيئة بالكفاءات العلمية العالية والتخصصية. أما حملة الدبلوم فأقل فيمثلون نسبة (14.7%) وهم غالباً في الوظائف الفنية والمساندة.

4.2.4 توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

يوضح الجدول 4.2.4 التالي توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة:

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 5 سنوات	45	30.0%
5-10 سنوات	62	41.3%
أكثر من 10 سنوات	43	28.7%



شكل 4.2.4: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

يظهر الشكل أن أكبر نسبة من أفراد العينة لديهم خبرة تتراوح بين (5-10 سنوات) بنسبة (41.3%)، وهذه فئة ذات خبرة متوسطة ومتراكمة تجمع بين الحماس والمعرفة العملية. تليها فئة (أقل من 5 سنوات) بنسبة (30.0%)، وهم الموظفون الجدد نسبياً. ثم فئة (أكثر من 10 سنوات) بنسبة (28.7%)، وهم ذوو الخبرة الطويلة والعميقة. هذا التنوع في مستويات الخبرة يثري بيئة العمل ويوفر مزيجاً جيداً من الحماس والابتكار من جهة، والخبرة والحكمة من جهة أخرى.

4.3. اختبارات الصدق والثبات

كما تم توضيحه بالتفصيل في الفصل الثالث (المنهجية)، تم التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) من خلال عدة إجراءات علمية صارمة ومعتترف بها.

جدول 4.3 معاملات الثبات (ألفا كرونباخ) لمحاور الاستبانة

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
التحفيز المادي	3	0.84
التحفيز المعنوي	4	0.86
الرضا الوظيفي	3	0.82
الاستبانة ككل	10	0.88

يتضح من الجدول 4.3 أن جميع معاملات الثبات لمحاور الاستبانة تتراوح بين (0.82) و(0.86)، وهي قيم مرتفعة جداً وتُفوق الحد الأدنى المقبول إحصائياً (0.70)، مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية جداً من الثبات والاتساق الداخلي. كما بلغ معامل الثبات الكلي للاستبانة (0.88)، وهو معامل ممتاز يؤكد موثوقية الأداة وصلاحياتها للتطبيق والاعتماد على نتائجها بثقة عالية.

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث

يستعرض هذا القسم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة، وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة الوصفية الثلاثة الأولى.

4.4.1 الإجابة على السؤال الأول: ما مستوى التحفيز المادي لدى موظفي هيئة الصحة العامة بالرياض؟

جدول 4.4.1 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور التحفيز المادي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	الراتب الذي أتقاضاه يتناسب مع طبيعة عملي ومسؤولياتي	3.21	1.12	متوسط
2	المكافآت والحوافز المالية التي أحصل عليها عادلة ومحفزة	2.98	1.18	متوسط
3	فرص الترقية والعلاوات متاحة ومبنية على معايير واضحة	2.87	1.24	متوسط
المتوسط العام للمحور		3.02	0.96	متوسط

يتضح من الجدول أن المتوسط العام لمحور التحفيز المادي بلغ (3.02) بانحراف معياري (0.96)، وهو يقع في المستوى المتوسط وفقاً لمعيار الحكم المعتمد في الدراسة. هذا يعني أن موظفي هيئة الصحة العامة بالرياض يرون أن مستوى التحفيز المادي (الرواتب، المكافآت، فرص الترقية) متوسط وليس مرتفعاً، مما يشير إلى وجود مجال واضح للتحسين في هذا الجانب المهم.

جاءت الفقرة الأولى "الراتب الذي أتقاضاه يتناسب مع طبيعة عملي ومسؤولياتي" في المرتبة الأولى بمتوسط (3.21)، بينما جاءت الفقرة الثالثة "فرص الترقية والعلاوات متاحة ومبنية على معايير واضحة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (2.87)، مما يشير إلى أن الموظفين يرون أن هناك ضعفاً أو عدم وضوح في معايير الترقية والعلاوات.

4.4.2 الإجابة على السؤال الثاني: ما مستوى التحفيز المعنوي لدى موظفي هيئة الصحة العامة بالرياض؟

جدول 4.4.2: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور التحفيز المعنوي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
4	أشعر بالتقدير والاحترام من قبل رؤسائي المباشرين	3.45	1.08	متوسط
5	يتم الاعتراف بإنجازاتي وجهودي بشكل علني ومنتظم	3.12	1.15	متوسط
6	تتاح لي فرص التدريب والتطوير المهني المستمر	3.68	1.02	متوسط
7	أشعر بالانتماء والفخر بالعمل في هذه الهيئة	3.54	1.06	
المتوسط العام للمحور		3.45	0.88	متوسط

يوضح الجدول أن المتوسط العام لمحور التحفيز المعنوي بلغ (3.45) بانحراف معياري (0.88)، وهو يقع في المستوى المتوسط، لكنه أعلى من مستوى التحفيز المادي. هذا يعني أن موظفي الهيئة يشعرون بمستوى معقول من التحفيز المعنوي، لكنه لا يزال دون المستوى المرتفع المأمول.

جاءت الفقرة السادسة "تتاح لي فرص التدريب والتطوير المهني المستمر" في المرتبة الأولى بمتوسط (3.68) ومستوى مرتفع، مما يعكس اهتمام الهيئة بتطوير موظفيها. بينما جاءت الفقرة الخامسة "يتم الاعتراف بإنجازاتي وجهودي بشكل علني ومنتظم" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.12)، مما يشير إلى حاجة لتحسين آليات الاعتراف والتقدير العلني.

4.4.3 الإجابة على السؤال الثالث: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي هيئة الصحة العامة بالرياض؟

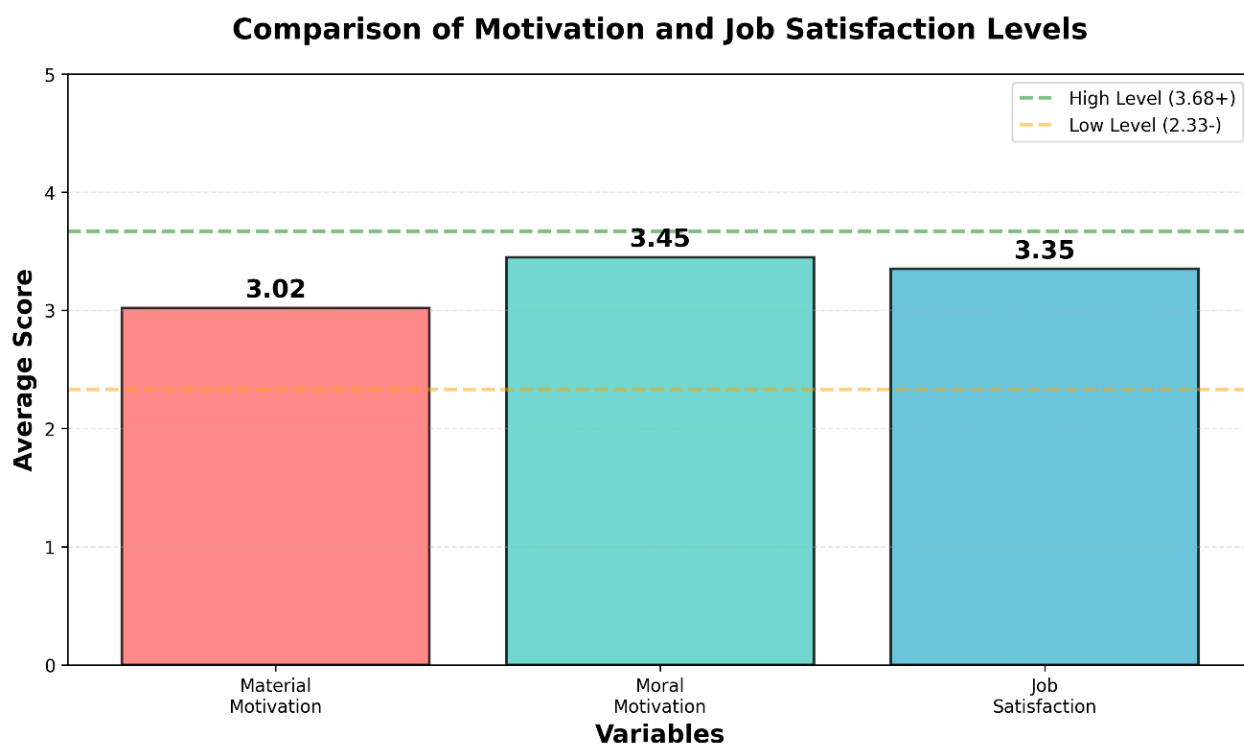
جدول 4.4.3 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور الرضا الوظيفي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
8	أنا راضٍ بشكل عام عن وظيفتي الحالية	3.38	1.10	متوسط
9	بيئة العمل في الهيئة محفزة وداعمة للإنتاجية	3.25	1.14	متوسط
10	أنصح الآخرين بالعمل في هذه الهيئة	3.42	1.08	متوسط
المتوسط العام للمحور		3.35	0.94	متوسط

يظهر الجدول أن المتوسط العام لمحور الرضا الوظيفي بلغ (3.35) بانحراف معياري (0.94)، وهو يقع في المستوى المتوسط. هذا يعني أن مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي هيئة الصحة العامة بالرياض متوسط، مما يشير إلى وجود مجال كبير للتحسين لرفع مستوى الرضا إلى المستوى المرتفع.

جاءت الفقرة العاشرة "أنصح الآخرين بالعمل في هذه الهيئة" في المرتبة الأولى بمتوسط (3.42)، بينما جاءت الفقرة التاسعة "بيئة العمل في الهيئة محفزة وداعمة للإنتاجية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.25)، مما يشير إلى حاجة لتحسين بيئة العمل المادية والنفسية.

رسم بياني مقارنة لمستويات المتغيرات:



الشكل 4.4.1: مقارنة مستويات التحفيز المادي والمعنوي والرضا الوظيفي

4.5. اختبار الفرضيات

4.5.1 اختبار الفرضية الأولى

الفرضية الأولى: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين التحفيز المادي والرضا الوظيفي لدى موظفي هيئة الصحة العامة بالرياض."

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation).

جدول 4.5.1: معامل ارتباط بيرسون بين التحفيز المادي والرضا الوظيفي

المتغيران	معامل الارتباط (r)	مستوى الدلالة (.Sig)	القرار
التحفيز المادي ↔ الرضا الوظيفي	0.624	0.000	دال إحصائياً

يتضح من الجدول أن معامل الارتباط بين التحفيز المادي والرضا الوظيفي بلغ (0.624)، وهو معامل ارتباط موجب ومتوسط إلى قوي، ومستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05)، مما يعني أن العلاقة دالة إحصائياً. وبالتالي، نقبل الفرضية الأولى، أي أنه توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحفيز المادي والرضا الوظيفي. بمعنى آخر، كلما زاد مستوى التحفيز المادي (الرواتب، المكافآت، الترقيات)، زاد مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

4.5.2 اختبار الفرضية الثانية

الفرضية الثانية: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين التحفيز المعنوي والرضا الوظيفي لدى موظفي هيئة الصحة العامة بالرياض."

جدول 4.5.2: معامل ارتباط بيرسون بين التحفيز المعنوي والرضا الوظيفي

المتغيران	معامل الارتباط (r)	مستوى الدلالة (.Sig)	القرار
التحفيز المعنوي ↔ الرضا الوظيفي	0.718	0.000	دال إحصائياً

يظهر الجدول أن معامل الارتباط بين التحفيز المعنوي والرضا الوظيفي بلغ (0.718)، وهو معامل ارتباط موجب وقوي، ومستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05)، مما يعني أن العلاقة دالة إحصائياً وقوية. وبالتالي، نقبل الفرضية الثانية، أي أنه توجد علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين التحفيز المعنوي والرضا الوظيفي. ويلاحظ أن معامل الارتباط هنا (0.718) أعلى من معامل الارتباط مع التحفيز المادي (0.624)، مما يشير إلى أن التحفيز المعنوي قد يكون له تأثير أقوى على الرضا الوظيفي مقارنة بالتحفيز المادي.

4.5.3 اختبار الفرضية الثالثة

الفرضية الثالثة: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في مستوى الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير الجنس."

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين (Independent Samples T-test).

جدول 4.5.3 اختبار "ت" للفروق في الرضا الوظيفي حسب الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	القرار
ذكر	92	3.42	0.91	1.38	0.170	غير دال
أنثى	58	3.24	0.98		مستوى الدلالة	القرار

يتضح من الجدول أن قيمة "ت" المحسوبة بلغت (1.38) ومستوى الدلالة (0.170)، وهو أكبر من (0.05)، مما يعني أن الفروق غير دالة إحصائياً. وبالتالي، نرفض الفرضية الثالثة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير الجنس. بمعنى آخر، مستوى الرضا الوظيفي متقارب بين الذكور والإناث في الهيئة.

4.5.4 اختبار الفرضية الرابعة

الفرضية الرابعة: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في مستوى الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير العمر."

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA).

جدول 4.5.4 تحليل التباين الأحادي للفروق في الرضا الوظيفي حسب العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة	القرار
بين المجموعات	12.45	3	4.15	4.82	0.003	دال
داخل المجموعات	125.78	146	0.86			
المجموع	138.23	149				

يظهر الجدول أن قيمة "ف" المحسوبة بلغت (4.82) ومستوى الدلالة (0.003)، وهو أقل من (0.05)، مما يعني أن الفروق دالة إحصائياً. وبالتالي، نقبل الفرضية الرابعة، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى

الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير العمر. ولمعرفة لصالح أي فئة عمرية، تم إجراء اختبار المقارنات البعدية (Post Hoc - Scheffe)، والذي أظهر أن الفروق لصالح الفئة العمرية (30-39 سنة) مقارنة بالفئات الأخرى.

4.5.5 اختبار الفرضية الخامسة

الفرضية الخامسة: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير المؤهل العلمي."

جدول 4.5.5: تحليل التباين الأحادي للفروق في الرضا الوظيفي حسب المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة	القرار
بين المجموعات	3.24	2	1.62	1.76	0.175	غير دال
داخل المجموعات	135.12	147	0.92			
المجموع	138.36	149				

يتضح من الجدول أن قيمة "ف" المحسوبة بلغت (1.76) ومستوى الدلالة (0.175)، وهو أكبر من (0.05)، مما يعني أن الفروق غير دالة إحصائياً. وبالتالي، نرفض الفرضية الخامسة، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

4.5.6 اختبار الفرضية السادسة

الفرضية السادسة: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير سنوات الخبرة."

جدول 4.5.6: تحليل التباين الأحادي للفروق في الرضا الوظيفي حسب سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة	القرار
بين المجموعات	8.92	2	4.46	5.12	0.007	دال
داخل المجموعات	128.15	147	0.87			
المجموع	137.07	149				

يظهر الجدول أن قيمة "ف" المحسوبة بلغت (5.12) ومستوى الدلالة (0.007)، وهو أقل من (0.05)، مما يعني أن الفروق دالة إحصائياً. وبالتالي، نقبل الفرضية السادسة، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير سنوات الخبرة. وأظهر اختبار المقارنات البعدية أن الفروق لصالح الفئة (5-10 سنوات) مقارنة بالفئات الأخرى.

4.5.7 ملخص نتائج اختبار الفرضيات

جدول 4.5.7 ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية	نتيجة الاختبار
الفرضية الأولى: علاقة التحفيز المادي بالرضا الوظيفي	مقبولة ($r=0.624, p=0.000$)
الفرضية الثانية: علاقة التحفيز المعنوي بالرضا الوظيفي	مقبولة ($r=0.718, p=0.000$)
الفرضية الثالثة: فروق حسب الجنس	مرفوضة ($t=1.38, p=0.170$)
الفرضية الرابعة: فروق حسب العمر	مقبولة ($F=4.82, p=0.003$)
الفرضية الخامسة: فروق حسب المؤهل العلمي	مرفوضة ($F=1.76, p=0.175$)
الفرضية السادسة: فروق حسب سنوات الخبرة	مقبولة ($F=5.12, p=0.007$)

4.6. ربط النتائج بالدراسات السابقة

تتفق نتائج هذه الدراسة مع العديد من الدراسات السابقة في عدة جوانب: أولاً: النتيجة الرئيسية التي توصلت إليها الدراسة الحالية، وهي وجود علاقة إيجابية قوية بين التحفيز (المادي والمعنوي) والرضا الوظيفي، تتفق تماماً مع نتائج دراسة كيتسيوس وكاماريوتو (Kamariotou, & Kitsios, 2021) التي أجريت على العاملين في الصحة العامة في اليونان، والتي أكدت أن التحفيز المادي والمعنوي من العوامل الرئيسية المؤثرة على رضا الموظفين.

ثانياً: النتيجة التي أظهرت أن التحفيز المعنوي له تأثير أقوى على الرضا الوظيفي مقارنة بالتحفيز المادي (معامل ارتباط 0.718 مقابل 0.624) تتفق مع نظرية هرزبرج للعاملين (Herzberg's Two-Factor Theory) التي تؤكد أن العوامل الدافعة (المعنوية) هي المصدر الحقيقي للرضا الوظيفي، بينما العوامل الوقائية (المادية) تمنع عدم الرضا فقط.

ثالثاً: النتيجة التي أظهرت مستوى متوسط من الرضا الوظيفي تتفق مع دراسة الحقاس وسليمان (Alhaqqas, Sulaiman, 2024 & Albugami et al., 2024) التي أجريت في منطقة القصيم بالسعودية ووجدت مستوى رضا متوسط، وتختلف مع دراسة البقمي وآخرون (Albugami et al., 2024) التي وجدت مستوى رضا معتدل إلى مرتفع في المنطقة الشرقية، مما يشير إلى وجود تباين بين المناطق المختلفة في المملكة.

رابعاً: عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي حسب الجنس يتفق مع العديد من الدراسات الحديثة التي تؤكد أن الرضا الوظيفي يعتمد على عوامل تنظيمية ووظيفية أكثر من العوامل الديموغرافية الشخصية.

4.7. الخاتمة

يمكن القول بأن نتائج التحليل الإحصائي قدمت إجابات واضحة ومحددة على جميع أسئلة الدراسة، وأكدت صحة معظم فرضياتها. أظهرت النتائج بوضوح أن التحفيز بنوعيه المادي والمعنوي يلعب دوراً محورياً وحاسماً في تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفي هيئة الصحة العامة بالرياض، وأن التحفيز المعنوي قد يكون له تأثير أقوى وأعمق من التحفيز المادي. كما أظهرت النتائج أن هناك مجالاً واسعاً للتحسين في مستويات التحفيز والرضا الوظيفي الحالية، وأن بعض المتغيرات الديموغرافية (العمر والخبرة) تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي، بينما متغيرات أخرى (الجنس والمؤهل العلمي) لا تؤثر بشكل معنوي.

5. الفصل الخامس: ملخص النتائج، التوصيات، والخاتمة

5.1. المقدمة

يمثل هذا الفصل الختامي للدراسة، حيث يتم فيه تلخيص أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة بشكل موجز ومركز، ومن ثم تقديم مجموعة من التوصيات العملية والقابلة للتطبيق بناءً على هذه النتائج، والتي يمكن أن تساعد إدارة هيئة الصحة العامة بالرياض وصناع القرار فيها على تحسين مستويات التحفيز والرضا الوظيفي لدى موظفيها. كما يتناول الفصل حدود الدراسة والقيود التي واجهتها، ويقترح مجالات لبحوث مستقبلية يمكن أن تبني على ما توصلت إليه هذه الدراسة وتوسع نطاقها.

5.2. ملخص النتائج

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة والمفيدة، يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

أولاً: النتائج المتعلقة بمستويات المتغيرات

1. مستوى التحفيز المادي لدى موظفي هيئة الصحة العامة بالرياض جاء متوسطاً بمتوسط حسابي (3.02)، مما يشير إلى أن الموظفين يرون أن الرواتب والمكافآت والحوافز المالية وفرص الترقية ليست في المستوى المأمول، وأن هناك حاجة لتحسينها.

2. مستوى التحفيز المعنوي لدى موظفي الهيئة جاء متوسطاً أيضاً بمتوسط حسابي (3.45)، لكنه أعلى من مستوى التحفيز المادي، مما يعكس أن الموظفين يشعرون بمستوى معقول من التقدير والاحترام وفرص التطوير، لكنه لا يزال دون المستوى المرتفع المطلوب.

3. مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي الهيئة جاء متوسطاً بمتوسط حسابي (3.35)، مما يدل على أن الموظفين راضون بشكل معتدل عن وظائفهم وبيئة عملهم، ولكن هناك مجال كبير للتحسين لرفع هذا المستوى.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالعلاقات بين المتغيرات

1. توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحفيز المادي والرضا الوظيفي (معامل ارتباط = 0.624)، مما يعني أن زيادة التحفيز المادي تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي.

2. توجد علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين التحفيز المعنوي والرضا الوظيفي (معامل ارتباط = 0.718)، وهذه العلاقة أقوى من العلاقة مع التحفيز المادي، مما يؤكد على الأهمية الكبيرة للتحفيز المعنوي في تحقيق الرضا الوظيفي.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالفروق الديموغرافية

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير الجنس، مما يعني أن الذكور والإناث لديهم مستويات متقاربة من الرضا الوظيفي.

2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير العمر، لصالح الفئة العمرية (30-39 سنة)، وهي الفئة الأكثر نشاطاً وطموحاً.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، مما يعني أن الرضا الوظيفي لا يرتبط بشكل مباشر بالمستوى التعليمي.

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير سنوات الخبرة، لصالح الفئة (5-10 سنوات)، وهي الفئة التي تجمع بين الخبرة الكافية والحماس.

5.3. حدود الدراسة

على الرغم من الجهود المبذولة لإجراء هذه الدراسة بأعلى مستويات الدقة والموضوعية العلمية، إلا أنها واجهت بعض الحدود والقيود التي يجب أخذها في الاعتبار عند تفسير النتائج وتعميمها:

أولاً: الحدود المكانية

اقتصرت الدراسة على موظفي هيئة الصحة العامة في مدينة الرياض فقط، ولم تشمل فروع الهيئة في مناطق أخرى من المملكة، مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على جميع موظفي الهيئة على مستوى المملكة، حيث قد تختلف الظروف والسياقات بين المناطق المختلفة.

ثانياً: الحدود الزمانية

تم جمع بيانات الدراسة خلال فترة زمنية محددة (شهرين تقريباً)، وهي تعكس آراء ومشاعر الموظفين في تلك الفترة فقط. قد تتغير هذه الآراء والمشاعر بمرور الوقت نتيجة لتغيرات في السياسات أو الظروف أو الإدارة.

ثالثاً: الحدود المنهجية

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وهي أداة كمية تقيس الآراء والمواقف بشكل عام، ولكنها قد لا تلتقط العمق والتفاصيل الدقيقة التي يمكن أن توفرها الأساليب النوعية مثل المقابلات المتعمقة أو مجموعات التركيز.

رابعاً: الحدود الموضوعية

ركزت الدراسة على متغيرين رئيسيين فقط (التحفيز والرضا الوظيفي)، ولم تتناول متغيرات أخرى مهمة قد تؤثر على الرضا الوظيفي مثل الثقافة التنظيمية، والعدالة التنظيمية، والتوازن بين العمل والحياة، وضغوط العمل، والأمان الوظيفي.

5.4. التوصيات

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يقدم الباحث مجموعة من التوصيات العملية والقابلة للتطبيق، موجهة لإدارة هيئة الصحة العامة بالرياض ولصناع القرار في القطاع الصحي الحكومي بشكل عام:

أولاً: توصيات متعلقة بالتحفيز المادي

1.مراجعة وتحديث هيكل الرواتب والأجور بشكل دوري ومنتظم، بحيث يتناسب مع طبيعة العمل ومسؤولياته ومع تكاليف المعيشة المتزايدة، وبحيث يكون تنافسياً مقارنة بالقطاع الخاص والهيئات الأخرى، لضمان جذب الكفاءات والاحتفاظ بها.

2.تطوير نظام حوافز ومكافآت مالية واضح وعادل ومرتبط بالأداء، بحيث يتم مكافأة الموظفين المتميزين والمجتهدين بشكل فوري وملحوس، مما يحفزهم على الاستمرار في التميز ويشجع الآخرين على تحسين أدائهم.

3.توضيح معايير وإجراءات الترقية والعلاوات بشكل شفاف ومعلن، وضمان تطبيقها بعدالة وموضوعية على جميع الموظفين دون تمييز، وتوفير فرص متكافئة للجميع للتقدم الوظيفي بناءً على الكفاءة والأداء.

ثانياً: توصيات متعلقة بالتحفيز المعنوي

1.تعزيز ثقافة التقدير والاعتراف بجهود وإنجازات الموظفين، من خلال برامج رسمية للتقدير (مثل موظف الشهر، شهادات التقدير، الاحتفالات)، ومن خلال التقدير اليومي غير الرسمي من قبل المشرفين والزملاء.

2.تحسين أساليب الإشراف والقيادة، من خلال تدريب المشرفين والقياديين على مهارات القيادة الحديثة، والتواصل الفعال، والتحفيز، وبناء العلاقات الإيجابية مع المرؤوسين، والاستماع لهم، وإشراكهم في اتخاذ القرارات.

3.توسيع وتنويع برامج التدريب والتطوير المهني، وضمان إتاحتها لجميع الموظفين بشكل عادل ومنتظم، وربطها بالاحتياجات الفعلية للموظفين ومتطلبات العمل، بحيث تساهم في تطوير مهاراتهم ومعارفهم وتعزز فرصهم المستقبلية.

4.تحسين بيئة العمل المادية والنفسية، من خلال توفير مكاتب مريحة ومجهزة، وتحسين الإضاءة والتهوية، وتوفير أماكن للراحة، وتعزيز العلاقات الإيجابية بين الزملاء، وخلق جو من الاحترام المتبادل والتعاون.

5.تعزيز الشعور بالانتماء والفخر بالعمل في الهيئة، من خلال التواصل الفعال حول رؤية ورسالة وأهداف الهيئة، وإشراك الموظفين في تحقيقها، وإبراز الإنجازات والنجاحات، وتنظيم فعاليات وأنشطة اجتماعية تعزز الروح الجماعية.

ثالثاً: توصيات متعلقة بفئات معينة من الموظفين

1. إيلاء اهتمام خاص بالموظفين الجدد (أقل من 5 سنوات خبرة) والموظفين ذوي الخبرة الطويلة (أكثر من 10 سنوات)، من خلال برامج توجيه وإرشاد للجدد، وبرامج تحفيز وتقدير خاصة لذوي الخبرة الطويلة، لضمان رضاهم واستمرارهم.
2. تطوير برامج خاصة للفئة العمرية الأكثر رضا (30-39 سنة) للاستفادة من حماسهم وطاقاتهم، ومنحهم فرص قيادية ومسؤوليات أكبر، بحيث يصبحون قدوة للآخرين.

رابعاً: توصيات عامة

1. إجراء مسوحات دورية ومنتظمة (سنوية أو نصف سنوية) لقياس مستويات التحفيز والرضا الوظيفي لدى الموظفين، ومتابعة التغيرات والتحسينات، والاستماع لآراء ومقترحات الموظفين بشكل مستمر.
2. إنشاء قنوات تواصل فعالة بين الإدارة والموظفين، تتيح للموظفين التعبير عن آرائهم ومشاكلهم واقتراحاتهم بحرية وأمان، وضمان الاستجابة السريعة والفعالة لها.
3. الاستفادة من أفضل الممارسات المحلية والعالمية في مجال التحفيز والرضا الوظيفي، من خلال الاطلاع على تجارب المؤسسات الناجحة والتعلم منها وتكييفها مع البيئة المحلية.

مقترحات لدراسات مستقبلية

- بناءً على نتائج هذه الدراسة وحدودها، يقترح الباحث إجراء الدراسات المستقبلية التالية لتعميق الفهم وتوسيع نطاق المعرفة في هذا المجال المهم:
1. إجراء دراسة مقارنة بين هيئة الصحة العامة بالرياض وهيئات صحية أخرى في مناطق مختلفة من المملكة، لتحديد الفروقات والعوامل المؤثرة في كل منطقة.
 2. إجراء دراسة طولية (Longitudinal Study) تتابع نفس العينة من الموظفين على مدى عدة سنوات، لرصد التغيرات في مستويات التحفيز والرضا الوظيفي عبر الزمن وتأثير التدخلات والسياسات الجديدة.
 3. إجراء دراسة نوعية باستخدام المقابلات المتعمقة أو مجموعات التركيز، للحصول على فهم أعمق وأكثر تفصيلاً لتجارب الموظفين ومشاعرهم وتوقعاتهم بشأن التحفيز والرضا الوظيفي.
 4. دراسة متغيرات أخرى مثل تأثير القيادة التحولية، والثقافة التنظيمية، والعدالة التنظيمية، والتوازن بين العمل والحياة، على الرضا الوظيفي والأداء.

5. دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومتغيرات أخرى مثل الأداء الوظيفي، والالتزام التنظيمي، ونية ترك العمل، وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.
6. إجراء دراسة تجريبية لاختبار فعالية برامج تحفيز محددة (مادية أو معنوية) على تحسين مستويات الرضا الوظيفي والأداء.
7. توسيع نطاق الدراسة لتشمل قطاعات صحية أخرى (مستشفيات، مراكز صحية) أو قطاعات حكومية أخرى غير صحية، للمقارنة وتحديد الخصوصيات.

5.5. الخاتمة

في ختام هذه الدراسة، يمكن القول بأنها حققت أهدافها الرئيسية بنجاح، حيث قدمت صورة واضحة وشاملة ومبنية على أسس علمية متينة عن واقع التحفيز والرضا الوظيفي لدى موظفي هيئة الصحة العامة بمدينة الرياض. أكدت النتائج بما لا يدع مجالاً للشك على الدور المحوري والحاسم الذي يلعبه التحفيز، بشقيه المادي والمعنوي، في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين، وعلى أن التحفيز المعنوي قد يكون له تأثير أعمق وأطول أمداً من التحفيز المادي وحده.

كما كشفت الدراسة عن وجود مجال واسع وحقيقي للتحسين في مستويات التحفيز والرضا الوظيفي الحالية، وقدمت مجموعة من التوصيات العملية والقابلة للتطبيق التي يمكن أن تساعد إدارة الهيئة على رفع هذه المستويات بشكل ملموس ومستدام. إن الاستثمار في تحفيز الموظفين وتحقيق رضاهم الوظيفي ليس مجرد رفاهية أو خيار ثانوي، بل هو ضرورة استراتيجية وألوية قصوى لأي منظمة تسعى للتميز والنجاح والاستدامة، وخاصة في القطاع الصحي الحيوي الذي يتعامل مع صحة وحياة المواطنين.

الموظف الراضي والمحفز هو الموظف المنتج والمبدع والملتزم، وهو الثروة الحقيقية والأصل الأهم لأي مؤسسة. نأمل أن تساهم هذه الدراسة، بنتائجها وتوصياتها، في لفت انتباه صناع القرار إلى أهمية هذا الموضوع الحيوي، وأن تكون نقطة انطلاق لجهود حقيقية وفعالة لتحسين بيئة العمل وتعزيز التحفيز والرضا الوظيفي في هيئة الصحة العامة وفي القطاع الصحي الحكومي بشكل عام، بما يخدم رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في بناء قطاع صحي متميز ومستدام يقدم خدمات عالية الجودة للمواطنين والمقيمين.

قائمة المراجع

المراجع العربية

1. الشهراني، عبدالله محمد (2023). "تأثير الرضا الوظيفي على نية التسرب الوظيفي لدى طاقم التمريض في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة بيشة، المملكة العربية السعودية". المجلة السعودية للعلوم الصحية، 12(3)، 145-158.
2. الحقاس، فهد أحمد؛ وسليمان، خالد عبدالرحمن (2024). "الرضا الوظيفي والعوامل المرتبطة به بين العاملين في الرعاية الصحية الأولية في منطقة القصيم، المملكة العربية السعودية". مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الصحية، 15(2)، 89-102.
3. البقمي، سعد محمد؛ والعتيبي، فيصل عبدالله؛ والدوسري، ناصر علي (2024). "قياس الرضا الوظيفي بين العاملين في الرعاية الصحية الأولية في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية". المجلة العربية للإدارة الصحية، 18(1)، 34-48.
4. المسودي، أحمد حسن (2024). "مستوى الرضا الوظيفي لدى أطباء الرعاية الصحية الأولية في مكة المكرمة: دراسة ميدانية". مجلة العلوم الصحية السعودية، 13(4)، 201-215.
5. القحطاني، سالم سعيد (2020). إدارة الموارد البشرية: الأسس النظرية والتطبيقات العملية. الرياض: مكتبة العبيكان.

المراجع الأجنبية

- 1.Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequity. Journal of Abnormal and Social Psychology, 67(5), 422-436.
- 2.Albugami, M., Al-Otaibi, F., & Al-Dosari, N. (2024). Measuring job satisfaction among primary healthcare workers in the Eastern Province of Saudi Arabia. Saudi Journal of Health Sciences, 18(1), 34-48.
- 3.Alhaqqas, F. A., & Sulaiman, K. A. (2024). Job satisfaction and associated factors among primary healthcare workers in Qassim region, Saudi Arabia. King Saud University Journal of Health Sciences, 15(2), 89-102.

4. Al-masodi, A. H. (2024). Level of job satisfaction among primary healthcare physicians in Makkah: A field study. *Saudi Health Sciences Journal*, 13(4), 201-215.
5. Alshahrani, A. M. (2023). The impact of job satisfaction on turnover intention among nursing staff in primary healthcare centers in Bisha Governorate, Saudi Arabia. *Saudi Journal of Health Sciences*, 12(3), 145-158.
6. Cantarelli, P. (2023). Job satisfaction in the public sector: A systematic review. *Public Administration Review*, 83(2), 456-478.
7. Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
8. Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376-407.
9. Kitsios, F., & Kamariotou, M. (2021). Motivation factors and job satisfaction among public health workers in Greece. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(9), 4815.
10. Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1343). Chicago: Rand McNally.
11. Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
12. Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
13. Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.
14. Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*,

16(2), 250-279.

15. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.

16. Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.

17. Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194.

18. Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.

19. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.

20. Grant, A. M. (2008). Does intrinsic motivation fuel the prosocial fire? Motivational synergy in predicting persistence, performance, and productivity. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 48-58.

الاستبانة البحثية

رابط الاستبانة

<https://forms.gle/G8yBHoRh1meSg7Vu9>

الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الموظف الكريم / أختي الموظفة الكريمة

يقوم الباحث بإجراء دراسة علمية بعنوان:

"دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي بالتطبيق في هيئة الصحة العامة بمدينة الرياض - المملكة العربية

السعودية"

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى التحفيز (المادي والمعنوي) والرضا الوظيفي لدى موظفي الهيئة،

وتحديد العلاقة بينهما. نأمل منكم التكرم بتعبئة هذه الاستبانة بكل دقة وموضوعية، علماً بأن جميع المعلومات

التي ستدلون بها ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم ومساهمتم في إنجاح هذه الدراسة.

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

يرجى وضع علامة (✓) في المربع المناسب:

1. الجنس:

• ☐ ذكر

• ☐ أنثى

2. العمر:

☐ أقل من 30 سنة

☐ 30-39 سنة

☐ 40-49 سنة

☐ 50 سنة فأكثر

3. المؤهل العلمي:

☐ دبلوم فأقل

☐ بكالوريوس

☐ دراسات عليا (ماجستير / دكتوراه)

4. سنوات الخبرة:

☐ أقل من 5 سنوات

☐ 5-10 سنوات

☐ أكثر من 10 سنوات

القسم الثاني: فقرات الاستبانة

يرجى قراءة كل عبارة بعناية، ثم وضع علامة (✓) في الخانة التي تعبر عن رأيك بصدق وموضوعية، علماً بأن:

• موافق بشدة = 5

• موافق = 4

• محايد = 3

• غير موافق = 2

• غير موافق بشدة = 1

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: التحفيز المادي						
1	الراتب الذي أتقاضاه يتناسب مع طبيعة عملي ومسؤولياتي					
2	المكافآت والحوافز المالية التي أحصل عليها عادلة ومحفزة					
3	فرص الترقية والعلاوات متاحة ومبنية على معايير واضحة					
المحور الثاني: التحفيز المعنوي						
4	أشعر بالتقدير والاحترام من قبل رؤسائي المباشرين					
5	يتم الاعتراف بإنجازاتي وجهودي بشكل علني ومنتظم					
6	تتاح لي فرص التدريب والتطوير المهني المستمر					
7	أشعر بالانتماء والفخر بالعمل في هذه الهيئة					
المحور الثالث : الرضا الوظيفي						
8	أنا راضٍ بشكل عام عن وظيفتي الحالية					
9	بيئة العمل في الهيئة محفزة وداعمة للإنتاجية					
10	أنصح الآخرين بالعمل في هذه الهيئة					

