

أثر الحوافز على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص في
منطقة الرياض

The Impact of Incentives on Job Satisfaction among Private
Sector Workers in Riyadh Region

مشروع تخرج

إعداد

يزيد العنزي

221002373

وداد الغامدي

221000659

هناء رجاش

221001782

إشراف

د. وليد سليمان

2023/1444

1-1 المقدمة:

يُلاحظ أن التحولات العالمية التي يشهدها عصرنا الراهن من استشراف للمستقبل ومواكبة التطورات في مختلف مجالات الحياة مبني في الأساس على الاستثمار في رأس المال البشري باعتباره القوة القادرة على الخلق والعطاء؛ فالاستثمار في هذه الطاقات يعتبر الشغل الشاغل للعديد من المنظمات؛ فغالباً ما يرجع إخفاق المنظمات إلى افتقادها لاستراتيجيات فعالة في مجال السلوك الإنساني؛ لذا وجب على المختصين في هذا المجال الاهتمام بالجوانب الأساسية التي بإمكانها توجيه قدرات وخبرات مواردها البشرية نحو تحقيق الأهداف التنظيمية.

ويسعى المهتمون بالسلوك الإنساني داخل المنظمات إلى معرفة أهم الأساليب والاستراتيجيات التي بإمكانها توجيه سلوكيات الموظفين نحو تحقيق أهداف المنظمة عن طريق الاهتمام بالجوانب السلوكية وتنميتها عند الموظفين من خلال إيجاد الطرق والاستراتيجيات الفعالة في خلق جو من الانسجام في بيئة العمل.

ومن بين الاستراتيجيات ذات الأهمية استراتيجية التحفيز، وعليه وجب على المنظمات باختلاف حجمها ونوعها وطبيعة نشاطها أن توليها الأهمية حرصاً على إلهام الموظفين ليقدموا أفضل ما لديهم؛ وبالتالي تحقيق الأهداف المسطرة عن طريق بناء نظم حوافز فعالة عن طريق الحوافز المادية والمعنوية وتوفير فرص التدريب وغيرها من الأساليب؛ وكذلك باتباع أساليب علمية في تحفيز موظفيها؛ بغية الحصول على رضا هؤلاء الموارد عن وظائفهم؛ لتقديم أفضل ما لديهم لخدمة المنظمة؛ بغية تحقيق رسالة وأهداف المنظمة والمحافظة عليها وضمان استمرارها (بوقندورة، 2022، ص1).

ويُعد تحفيز الموظفين وتشجيعهم من أهم الاستراتيجيات التي تلعب دوراً أساسياً في سلوك الإنسان مما قد يؤثر على رفع الإنتاجية في القطاع الخاص ويسهم بشكل كبير في تحقيق الأهداف المنشودة للمنظمة. وتعتبر المملكة العربية السعودية من أكبر الدول العربية والتي تشهد نمواً اقتصادياً كبيراً في القطاع الخاص، وبالتالي فإن تحفيز الموظفين يعتبر أمراً حيوياً لتحقيق النجاح في هذا القطاع.

وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر الحوافز على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص بمنطقة الرياض، وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات المجمعة من الموظفين في القطاع

الخاص. وسترکز الدراسة على تحليل فعالية الأساليب التحفيزية المختلفة، وكيفية تأثيرها على مدى رضا الموظفين وبالتالي زيادة مستوى الإنتاجية في المنظومة، وسيتم استخدام أساليب تحليل الانحدار وتحليل التباين وتحليل الترابط لتحليل البيانات المجمعة. ويأمل الباحثون في أن تساهم هذه الدراسة في تحديد الأساليب التحفيزية الأكثر فعالية في القطاع الخاص بمنطقة الرياض، وتوفير معلومات قيمة للمديرين وأصحاب الأعمال لتحسين فعالية أنظمة التحفيز المتبعة في منظوماتهم الإنتاجية، وبالتالي زيادة الإنتاجية والربحية في القطاع الخاص.

هناك عدة دوافع وأسباب لاختيار الموضوع الحالي من قبل الباحثين، وهي دوافع نابعة من أهمية الموضوع ذاته والتي تتمثل في أهمية الرضا الوظيفي الذي يعد عاملاً هاماً لنجاح العاملين والمؤسسات، حيث انه يؤثر على أدائهم وإنتاجيتهم ورفاهيتهم النفسية بشكل إيجابي، وكذلك أهمية الحوافز في تعزيز الرضا الوظيفي. والتي تعتبر أدوات مهمة لتحسين المعنويات وتحفيز العاملين، مما يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي.. وأهمية دراسة تأثير الحوافز على الرضا الوظيفي في المملكة العربية السعودية؛ فيوجد عديد من الشركات والمؤسسات في المملكة العربية السعودية وخاصة في منطقة الرياض، والتي قد تستفيد من دراسة هذا الموضوع لتحسين بيئة عملها وزيادة رضا العاملين. والحاجة إلى مزيد من البحوث في هذا المجال؛ حيث تعد دراسة تأثير الحوافز على الرضا الوظيفي موضوعاً مهماً وشائعاً في مجال الإدارة وعلم النفس العملي، ولذلك قد يشعر الباحثون بالحاجة إلى إجراء مزيد من البحوث المتخصصة في هذا الموضوع.

وتمت دراسة موضوع "أثر الحوافز على الرضا الوظيفي" في عديد من الدراسات السابقة. ففي دراسة قام بها باحثون في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن في الرياض، تم التوصل إلى أن الحوافز المادية تؤثر بشكل إيجابي على رضا العاملين في القطاع الخاص، في حين يمكن أن تكون الحوافز غير المادية أكثر تأثيراً إذا تم تنفيذها بشكل صحيح. وفي دراسة أخرى قام بها باحثون في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، تم التوصل إلى أن وجود حوافز ومكافآت ملائمة يمكن أن يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء والرضا الوظيفي للعاملين. ومن خلال مناقشة هذه الدراسات السابقة، يمكن تحديد بعض المعطيات المهمة التي تنبئ بأن الحوافز والمكافآت الجيدة يمكن أن تؤثر بشكل إيجابي على رضا العاملين في القطاع الخاص في منطقة الرياض،

مما يمكن أن يحفزهم ويزيد إنتاجيتهم ورفاهيتهم النفسية. ومن هذا المنطلق، تعد دراسة تأثير الحوافز على الرضا الوظيفي في المملكة العربية السعودية موضوعاً مهماً لتحسين بيئة العمل وزيادة رضا العاملين في المؤسسات الخاصة.

1-2 مشكلة الدراسة:

تلعب الحوافز دوراً كبيراً في التأثير على أداء العاملين سواء بشكل إيجابي أو بشكل سلبي، ويعني عدم توفرها وعدم توزيعها بشكل عادل قد ينعكس مباشرة على أداء العاملين. وإن عدم توافر الحوافز المادية أو المعنوية المناسبة للموظف المجتهد قد يؤثر سلباً على أدائه ويسهم في ضعف إنتاجيته؛ وبالتالي يقلص فرصة تحقيق الأهداف المرجوة للمؤسسة. ولعل هذا يبرز أحد جوانب أهمية الحوافز بشكل عام لرفع مستوى أداء الموظف ويبدو أن أهمية وطبيعة الحوافز تختلف من فرد إلى آخر وذلك حسب الجنس والعمر والمنصب الوظيفي والمستوى المعيشي والعلمي. كما أن الحوافز تختلف من مؤسسة إلى أخرى وذلك حسب النشاط والعمل الذي تمارسه تلك المؤسسة سواء كانت تحمل في المجال الوظيفي أو أي مجال آخر إداري؛ ولذا فإن دراستها وتحديد ما يناسب منها كل شريحة من شرائح الموظفين أمر غاية في الأهمية (القاسم وآخرون، 2016، ص 249). وتتلخص مشكلة البحث في الإجابة على التساؤل الرئيسي وهو

ما أثر تحفيز الموظفين على الرضا الوظيفي في القطاع الخاص في منطقة الرياض؟

1-3 أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيس: ما أثر الحوافز على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص في منطقة الرياض؟
ويتفرع منه الاسئلة التالية:

١ - ما أثر الحوافز المادية على مدى الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص بمنطقة الرياض.

٢ - ما أثر الحوافز المعنوية على مدى الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص بمنطقة الرياض.

٣ - هل يوجد فروق ذات دلالة احصائية على مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى تأثير التحفيز على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص بمنطقة الرياض تعزى لمتغير (الجنس - المؤهل - الخبرة - نوع عقد العمل)؟

1-4 فرضيات الدراسة:

- ١- يوجد تأثير للحوافز المادية على مدى الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص بمنطقة الرياض.
- ٢- يوجد تأثير للحوافز المعنوية على مدى الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص بمنطقة الرياض.
- ٣- يوجد فروق ذات دلالة احصائية على مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى تأثير التحفيز على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص بمنطقة الرياض تعزى لمتغير (الجنس - المؤهل - الخبرة - نوع عقد العمل).
- ٤- لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية على مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى تأثير التحفيز على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص بمنطقة الرياض تعزى لمتغير (الجنس - المؤهل - الخبرة - نوع عقد العمل).

1-5 أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية: تقدم هذه الدراسة معلومات قيمة حول فعالية الأساليب التحفيزية المختلفة في تحسين الإنتاجية في القطاع الخاص، وتساعد في فهم كيفية تأثير التحفيز على أداء الموظفين ومدى تأثيره على الإنتاجية والربحية في المنظومة الإنتاجية.

الأهمية العملية: تساعد هذه الدراسة المديرين وأصحاب الأعمال في القطاع الخاص على تحديد الأساليب التحفيزية الأكثر فعالية وتحسين فعالية أنظمة التحفيز المتبعة في منظوماتهم الإنتاجية، وبالتالي تحسين الإنتاجية والربحية وتحقيق الأهداف المنشودة. وتساهم الدراسة أيضاً في تحسين بيئة العمل ورفع مستوى رضا الموظفين وتحفيزهم على تحقيق المزيد من الإنتاجية والتميز في الأداء.

1-6 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

1. تحديد العوامل التي تؤثر على تحفيز الموظفين في القطاع الخاص بمنطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية، وكيفية تأثيرها على مدى الرضا الوظيفي لديهم.
2. تحليل فعالية الأساليب التحفيزية المختلفة المتبعة في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، وتحديد الأساليب التحفيزية الأكثر فعالية في مدى الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية.
3. تحليل تأثير العوامل الديموغرافية المختلفة للموظفين، مثل الجنس، المستوى التعليمي، والخبرة العملية، على تفاعلهم مع الأساليب التحفيزية المختلفة.
4. تقديم توصيات وإرشادات للمديرين وأصحاب الأعمال في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية لتحسين فعالية أنظمة التحفيز المتبعة في منظومتهم، وذلك لزيادة الرضا الوظيفي وبالتالي زيادة الإنتاجية والربحية لديهم.
5. توفير معلومات قيمة للباحثين والمهتمين بمجال تحفيز الموظفين والرضا الوظيفي في القطاع الخاص، وتساهم في تحسين بيئة العمل ورفع مستوى رضا الموظفين وتحفيزهم على تحقيق المزيد من الإنتاجية والتميز في الأداء.

1-7 منهج الدراسة:

ستعتمد الدراسة على المنهج الوصفي، وذلك من خلال:

1. وصف الظاهرة: يتم وصف الظاهرة المراد دراستها، وهي أثر تحفيز الموظفين على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص بمنطقة الرياض في المملكة العربية السعودية. يتم وصف الأساليب التحفيزية المختلفة التي يمكن استخدامها، وكيفية تأثيرها على مستوى الإنتاجية في المنظومة الإنتاجية.

2. تحليل البيانات: يتم جمع البيانات من الموظفين في القطاع الخاص بمنطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية، وتحليلها بطريقة وصفية لتوضيح العلاقة بين الأساليب التحفيزية المتبعة ومستوى الإنتاجية في المنظومة الإنتاجية.
3. تحليل النتائج: يتم تحليل النتائج بطريقة وصفية لتوضيح أثر الأساليب التحفيزية المختلفة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص في منطقة الرياض، وكذلك تحليل تأثير العوامل الديموغرافية المختلفة للموظفين على تفاعلهم مع الأساليب التحفيزية المختلفة.
4. توصيات وإرشادات: يتم تقديم توصيات وإرشادات للمديرين وأصحاب الأعمال في القطاع الخاص بمنطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية لتحسين فعالية أنظمة التحفيز المتبعة في منظوماتهم، وذلك بناءً على التحليل الوصفي للبيانات والنتائج.

1-8 الدراسات السابقة والإطار النظري:

أولاً: الدراسات السابقة:

دراسة (جبريل وآخرون، 2023) بعنوان تأثير نظم الحوافز على مستوى الرضا الوظيفي بمنظمات قطاع الأعمال، هدفت الدراسة الحالية إلى دراسة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالقطاع الهندسي بالإدارات المحلية ودراسة العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي كمتغير تابع لدى عينات الدراسة ببعض المتغيرات الأخرى ممثلاً في المتغير المستقل وهو نظم الحوافز المقدمة لهم وبعض المتغيرات الوسيطة، قام الباحث بتصميم استمارة استبيان وتطويرها استناداً إلى المحددات والعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي والاستعانة بما توصلت إليه نتائج الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث اشتملت استمارة الاستبيان على (٥٩) فقرة، موزعة على (٥) أبعاد لقياس الرضا الوظيفي. وقد قام الباحث بالتأكد من صدق الاستمارة بإجراء اختبار الصدق والثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ وكانت نسبة الصدق (٩١٩) كما قام الباحث بحساب معامل الثبات لاستمارة الاستبيان باستخدام الأساليب الإحصائية المختلفة.

دراسة (ساسان ، 2022) بعنوان : أثر الحوافز المعنوية والمادية على الرضا الوظيفي في المؤسسات المعاصرة – سونلغاز بولاية سوق أهراس نموذجا، سعت هذه الدراسة إلى محاولة معرفة تأثير الحوافز المادية والمعنوية لدى موظفين مؤسسة سونلغاز فرع سوق أهراس وذلك من خلال توزيع 40 استمارة بالطريقة العشوائية ، تم استرجاع 34 استمارة تم تحليلها باستخدام spss ، تم التوصل لقبول فرضية وجود أثر ذو دلالة إحصائية للحوافز المادية والمعنوية على تحقيق الرضا الوظيفي للعمال في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة (0.05) .

دراسة (علي واخرون ، 2022) بعنوان : أثر الحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي للمرضين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الحوافز على مستوى الرضا الوظيفي في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واشتملت عينة الدراسة على عدد من المرضى بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض والبالغ عددهم (281) فرداً . استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن استجابات أفراد الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض بمتوسط حسابي (3.68) ، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على التحديات ما بين (4.16) إلى (3.35) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة والثالثة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق- محايد) على أداة الدراسة، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية، كما بينت وجود أثر ذو دلالة إحصائية موجبة بين الحوافز المادية والمعنوية والرضا الوظيفي للمرضين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض .وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة أن تتبنى المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض استخدام الحوافز بأبعادها كافة (مادية ومعنوية) كونها عنصراً مهماً للاستقرار، ونظراً لما له من تأثير في زيادة الإنتاج وتحقيق الرضا الوظيفي ، كما توصي باشتراك المرضى في عمليات اتخاذ القرار.

دراسة (خليل، 2021) بعنوان: الرضا الوظيفي للمراجع الداخلي: دراسة ميدانية على المراجعين الداخليين في المملكة العربية. هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى الرضا الوظيفي للمراجع الداخلي في

المملكة العربية السعودية حيث تعتبر المراجع الداخلي بالمنظمة علاقة معقدة حيث من جهة يجب أن يكون لديهم احساس بالاستقلالية والموضوعية في أداء مسؤولياتهم ومن جهة أخرى يعتمد عملهم على أولئك الذين يقومون بمراجعة أعمالهم وقد تكون مجتمع الدراسة من أعضاء الجمعية السعودية للمراجعين الداخليين واستخدمت الباحثة الاستبانة الإلكترونية كأداة لجمع البيانات ووصلها 330 استبانة وتساهم نتائج هذه الدراسة في فهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للمراجع الداخلي في المملكة العربية السعودية من أجل إيجاد طرق للتحسين والتطوير الوظيفي والاحتفاظ بالكفاءات المهنية. خلصت الدراسة إلى انخفاض الصراع المهني التنظيمي حيث اشار 55.1% إلى تقديم تقرير المراجعة الداخلية إلى لجنة المراجعة واتفاق أهداف المراجعة الداخلية مع أهداف المنظمة، كما اتفقت مفردات العينة على أن الرواتب هي المصدر الأساسي للحصول على الدخل وأكد 57.6% أنها لا تتناسب مع حجم الأعمال التي يكلف بها المراجع الداخلي. واستنادا للنتائج أوصت الباحثة بضرورة تقديم المنظمات والجمعيات المهنية دعماً أكبر لمهنة المراجعة الداخلية وتفعيل دور المراجع الداخلي بشكل أكبر مما يتماشى مع معايير المراجعة الداخلية الصادرة من المعهد الأمريكي للمراجعين الداخليين وتوفير معايير موضوعية لتقييم أداء المراجع الداخلي وإعادة صياغة هيكل الرواتب بما يتناسب مع الجهد المبذول وتطوير أساليب التحفيز، وكذلك تعزيز وتطوير وتحسين العلاقة مع المراجع الداخلي من خلال التقدير والتعاون المستمر وإشعارهم أنهم ينتمون للمنظمة ولا يعملون فيها فقط.

دراسة (العتيبي، 2021). بعنوان دور الحوافز والبرامج التدريبية على الرضا الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على العاملين في الجامعة العربية المفتوحة بالسعودية. هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى الاهتمام بنظام الحوافز ومدى الاهتمام بتنمية العنصر البشري في الجامعة العربية المفتوحة، ودور ذلك على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعة العربية المفتوحة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وشمل مجتمع الدراسة كافة العاملين بالجامعة العربية المفتوحة بكافة مستوياتهم الوظيفية، والبالغ عددهم (230)، وحصلت الباحثة على عدد (149) من الردود الإلكترونية، وأوضحت نتائج الدراسة أن أفراد عينة الدراسة موافقين إلى حد ما على وجود اهتمام بتنظيم الحوافز في الجامعة العربية المفتوحة، كما تبين أن أفراد عينة الدراسة موافقين إلى حد ما على وجود اهتمام بالتنمية البشرية من خلال التدريب

في الجامعة العربية المفتوحة، وتبين أن أفراد عينة الدراسة من العاملين في الجامعة العربية المفتوحة لديهم درجة متوسطة من الرضا الوظيفي، وأوصت الدراسة ضرورة العمل على تبني منظومة التحفيز الملائمة لمنسوبي الجامعة العربية المفتوحة، وتقديم الدعم المعنوي اللازم لمنسوبي الجامعة، وخاصة للعاملين المتميزين، زيادة مستوى البدلات والحوافز المادية المقدمة للعاملين في الجامعة.

كما أقام كل من رياننتو وآخرون (Riyanto & others 2021) دراسة بعنوان أثر تحفيز العمل والرضا الوظيفي على أداء الموظف: دور الوسيط لمشاركة الموظف، هدفت الدراسة الى تحليل أثر التحفيز والرضا الوظيفي على الاداء مع مشاركة الموظف كمتغير وسيط. عينة البحث كانت شركات تقنية المعلومات الموجودة في مدن اندونيسيا (جاكرتا وباندونج). المشاركون في البحث هم مطورو النظام الذين يتعاملون مع أنشطة تطوير النظام لمشروع واحد او جزء من مشروع مستمر. عند استخدام تقنية العينات تم الحصول على 103 استجابة من مطوري تقنية المعلومات. اثبتت النتائج التجريبية ان التحفيز له اثر إيجابي على أداء موظفي تقنية المعلومات في حين ان الرضا الوظيفي مستقل، ومشاركة الموظف لا تؤثر بشكل مباشر على أداء الموظف لكن اثر الوسيط من خلال التحفيز والرضا الوظيفي الذي ممكن يكون له اثر مهم على أداء الموظف. نتائج البحث أظهرت ان التحفيز مهم ويجب تشجيعه ليكون الموظف أكثر نشاطا وأكثر ابداعا.

دراسة (لبزة، 2021) بعنوان نظام الحوافز وعلاقته بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمديرية شركة توزيع الكهرباء والغاز بالوادي، حيث أوضحت هذه الدراسة ان التحفيز من أهم الممارسات الإدارية لما له من تأثير على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين وهدفت هذه الدراسة إلى معالجة موضوع نظام الحوافز و أثره على الرضا الوظيفي للعاملين وأوضحت مفهوم وأهمية وأهداف وأنواع الحوافز و العوامل المؤثرة فيه و شروط إنجاح نظام الحوافز ، ثم تطرقت إلى أهم مفاهيم الرضا الوظيفي و أهميته و العوامل المؤثرة فيه و أبعاده و مؤشرات و ، خصائصه ونتج عنها أن لنظام الحوافز أثر على الرضا الوظيفي و ذلك بتلبية حاجات الفرد ورغباته وهي التي تحدد النظام الذي يجب إتباعه في المؤسسة.

دراسة (المليحي، الخليل، 2019). بعنوان: دراسة تحليلية لأسباب عزوف الإداريين عن الالتحاق بالدورات التدريبية بعمادة الجودة والتطوير بجامعة حائل وسبل تحفيزهم. استهدفت الدراسة توضيح

كيفية معالجة ظاهرة عزوف الموظفين الإداريين عن حضور البرامج التدريبية بعمادة الجودة والتطوير بجامعة حائل وسبل تحفيزهم، وذلك من خلال التعرف على الاطار الفلسفي للبرامج التدريبية بالجامعات، الوقوف على واقع البرامج التدريبية المقدمة للإداريين بعمادة الجودة والتطوير بجامعة حائل، والكشف عن أسباب عزوف الموظفين الإداريين عن حضور البرامج التدريبية بعمادة الجودة والتطوير وسبل تحفيزهم من وجهة نظرهم، بالإضافة إلى التوصل إلى تصور مقترح لمعالجة ظاهرة عزوف الموظفين الإداريين عن حضور البرامج التدريبية بعمادة الجودة والتطوير بجامعة حائل وسبل تحفيزهم. وقد اعتمدت الدراسة على أحد أساليب المنهج الوصفي التحليلي في تحقيق أهدافها وهو دراسة الحالة، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج ومنها: • تتضمن أسباب عزوف الإداريين عن حضور الدورات التدريبية: ضعف ارتباط بعض الدورات التدريبية بمتطلبات وإجراءات العمل، شعور الموظفين بعدم ملائمة الدورات التدريبية لقدراتهم ومهاراتهم، غياب آليات تحفيز الموظفين على حضور البرامج التدريبية، وضعف مردود البرامج التدريبية على الأداء الوظيفي للإداريين وإنتاجيتهم، وافتقارهم للقدرة على تطبيق ما اكتسبوه من مهارات في مواقع العمل. • يتطلب معالجة ظاهرة عزوف الإداريين عن حضور الدورات التدريبية: احتساب اجتياز الدورات التدريبية ضمن نقاط الترقى الوظيفي للإداريين، تقديم بعض الحوافز المادية والمعنوية للإداريين لحثهم على حضور الدورات التدريبية، تقديم بعض الدورات التدريبية النوعية التي ترتبط بمهام ومتطلبات العمل، وتوفير بيئة تدريبية جاذبة ومدعومة بالتكنولوجيا المتطورة. • عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01 في استجابات الموظفين الإداريين حول أسباب عزوف الموظفين الإداريين عن حضور البرامج التدريبية بعمادة الجودة والتطوير بجامعة حائل وسبل تحفيزهم تعزي لمتغير الجنس (ذكور – إناث).

دراسة (الطيب وآخرون، 2019). بعنوان: الرضا الوظيفي للعاملات السعوديات في جامعة الملك سعود. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للعاملات السعودية في مجال النظافة بجامعة الملك من خلال خصائصهم الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، وهي من الدراسات الوصفية، باستخدام منهج المسح الاجتماعي لمجتمع الدراسة البالغ (228) عاملة من عاملات النظافة في جامعة الملك سعود بالرياض، وتم تطبيق أداة الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من

النتائج من أهمها: أن أعلى مستوى رضا وظيفي لدى العاملات تمثل في الرضا عن الزميلات في العمل. لم يكن هناك رضا عن الهدايا المقدمة من الإدارة، وكذلك عن الإجازات التي تمنح في العمل وعن التأمين الصحي. كما بينت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مستوى الرضا عن الإدارة ومتغير المستوى التعليمي، وكذلك عن مستوى طبيعة العمل ومتغير مستوى الدخل الشهري وغيرها من النتائج. وخرجت بعدد من التوصيات من أبرزها: تشجيع العاملات بالحوافز المادية والمعنوية والاهتمام بالمناخ التنظيمي للعمل خصوصا فيما يخص الإجازات والتأمين الصحي لتعزيز الرضا الوظيفي للعاملات، والعمل على أن يكون تحفيز العاملات في جامعة الملك سعود من خلال تقويم دورهن الأدائي بشكل مهني

دراسة (مريومه، 2016) بعنوان أثر نظام الحوافز على تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر نظام الحوافز على تحقيق الرضا الوظيفي في عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمدينة تقريت ولاية ورقلة، تم استخدام الاستبانة والمقابلة لجمع المعلومات، وكانت عينة عشوائية وبلغ عددها (104) مفردة وتم تحليل هذه البيانات الواردة في الاستبانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية معاملات الارتباط تحليل الانحدار، ومن اهم نتائج هذه الدراسة أن الحوافز المادية تؤثر بشكل ضئيل على الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة حيث بلغت القوة التفسيرية 0.273 وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المعنوية والرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة حيث بلغت القوة التفسيرية 0.507 ، في حين أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات الدراسة في العلاقة بين نظام الحوافز والرضا الوظيفي تعزى لمتغير السن والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة، وقد أوصت الدراسة العمل على زيادة فاعلية أثر نظام الحوافز وذلك من خلال إعادة النظر بتقييمها لأنظمة الحوافز.

دراسة (القاسم وآخرون، 2016). بعنوان: تأثير التحفيز في تحسين أداء الموظفين (دراسة عن متزهر العين للحياة البرية). تنطلق مشكلة هذه الدراسة من أنه يعمل لدى مؤسسات هيئة من العاملين يقوموا

بتنفيذ أهداف المؤسسات على المدى القصير وال المدى الطويل، ومن أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية المنشودة للمؤسسة؛ لا بد من إيجاد الكادر الوظيفي؛ وكفاءة العنصر البشري القادر على تحقيق ونجاح المؤسسة وذلك من خلال الحصول على أفضل أداء، وتعيين أفضل المرشحين وتقييم الموارد المتاحة واستمرار تحفيز ومكافأة العاملين للحصول على أداء جيد وفعال. كما أن الاهتمام بالحوافز (المادية والمعنوية) ومكافآت الموظفين لها دور مهم في رفع وتحسين مستوى أداء العاملين، وربما يكون السبب في ذلك أن الحوافز بنوعها تعتبر أحد الركائز ذات الأهمية القصوى في منظومة تحقيق الأهداف المنشودة؛ وأهم المتغيرات المستقلة الأكثر أهمية في الدوافع الإيجابية للعمل بأنواعه. وتنقسم الحوافز إلى نوعين: حوافز مادية ومكافآت؛ ورتب (درجات علمية ووظيفية ومكافآت خاصة كمنح للموهوبين من العاملين؛ يحصل عليه العامل نتيجة إنجاز عمل معين أو مجهود ساهم في تحسين ونجاح المؤسسة. وحوافز معنوية تقدم في شكل منح؛ المنح والأوسمة وشهادات تقدير الكفاءة للعاملين، وقد تكون الحوافز المعنوية أقل فعالية في عين بعض العاملين ولكنها تعطي انطباعاً بأن هناك تعزيز وراء كل عمل ومجهود جيد يقوم الموظف بأدائه. ودراسة تأثير اختبار الحوافز المادية والحوافز المعنوية كأداة لتغريب الأفراد في العمل ودفعهم لزيادة المجهود وتحسين مستوى أداء العاملين في منزه العين للحياة البرية وذلك لتسليط الضوء على واحدة من أهم ركائز رأس المال البشري؛ حيث تتعدد أشكال هذه الحوافز وتختلف صورها من قطاع إلى آخر. ويعتبر أسلوب بناء الحوافز والأصول الثابتة ليا تأثير على أداء الموظفين وكفاءتهم وزيادة الإنتاجية والإخلاص الذي يحقق طموح وخطط المؤسسات التي ينتمون إليها.

دراسة (الكنزى، 2015). بعنوان: سياسة الحوافز والعمولات وأثرها على الإيرادات: دراسة تطبيقية مقارنة على شركات خدمات السيارات بالمملكة العربية السعودية. لتحقيق هدف أغلب المنشآت التجارية بزيادة العائد والإيراد لجأت معظم هذه المنشآت بإتباع سياسات التحفيز وشرائح العمولات، خاصة تلك التي تعتمد على موظفي المبيعات في تحقيق الإيرادات. ولكن أصبحت المشكلة في عدم ثبات سياسة العمولات والحوافز، وتلجأ أغلب المنشآت إلى تغيير السياسة المعلنة أثناء العام المالي عندما يرى أحد المديرين الماليين أو التنفيذيين كبر مبلغ حجم العمولات والحوافز. مما يؤثر سلباً في ضعف العائد والإيراد المحقق نسبة للقرارات غير

المدرسة بصورة كافية. ويهدف البحث للوصول لصيغة علمية مدروسة كمعيار يربط بين خطط البيع وسياسات الحوافز والعمولات مع مقدار من الثبات عند التنفيذ من عام إلى آخر. وبفرضية أن: ثبات سياسة العمولات والحوافز يؤثر إيجاباً على الإيرادات والسياسات والأساليب الإدارية غير المدروسة للعمولات والحوافز تؤثر سلباً على الإيرادات. وخلصت الدراسة بالنتائج التالية: ثبات سياسة العمولات والحوافز للشركات في الأعوام الثلاثة الأولى أدى إلى زيادة الإيرادات في هذه الأعوام.. عندما تم تغيير السياسة الداخلية للعمولات والحوافز في العاملين الآخرين تراجعت المبيعات وفقدت الشركات كمية الإيرادات التي كانت محققة في الأعوام السابقة مما أضعف الربح المحقق أيضاً إلى درجة مخيفة. وقد أوصى الباحث بالتالي: العمل على دراسة القرارات التي تؤثر في تحقيق هدف الشركة قبل إصدارها. عدم اتخاذ قرارات خطيرة تضر بمستقبل الشركة أثناء سير العام المالي. يجب ربط نظام العمولات والحوافز بكل الإدارات المختلفة لتحقيق هدف الشركة بأكمله وجه وحتى لا يصدر قرار من إدارة لا تتأثر بنظام الحوافز والعمولات وينعكس سلباً.

وأجرى أحمد (Ahmed, 2011) دراسة بعنوان العلاقة بين التحفيز والرضا الوظيفي: دراسة عن مؤسسات التعليم العالي، هدفت لإيجاد أثر تحفيز الموظفين على رضاهم الوظيفي. تتناول هذه الدراسة ثلاثة جوانب للتحفيز أو الرضا الوظيفي. تم اختيار 269 عضو هيئة تدريس من خمس جامعات في باكستان. تم استخدام الاستبيان لجمع البيانات وحددت نتائج الدراسة العلاقة الإيجابية والمعنوية بين ظروف العمل والتعويض على التحفيز، ومن ناحية أخرى تم العثور على الموظفين المحفزين ليكونوا راضين عن وظيفتهم.

التعقيب على الدراسات السابقة وما تقدمه الدراسة الحالية:

تعتبر الدراسات السابقة المذكورة مهمة لفهم أثر الحوافز على الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الخاص. ومن خلال هذه الدراسات، تم التوصل إلى أن وجود حوافز ملائمة يمكن أن يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي والإنتاجية وتحسين الأداء في المؤسسات الخاصة. وتهدف الدراسة الحالية إلى تحديد أثر الحوافز على الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الخاص في منطقة الرياض. ومن خلال تحليل البيانات والمعلومات

المجموعة، يمكن للدراسة الحالية أن تساهم في توضيح الصلة العلمية بين الحوافز والرضا الوظيفي، وتحديد العوامل التي تؤثر على هذه الصلة في السياق المحلي. علاوة على ذلك، يمكن للدراسة الحالية أن تساعد في تحديد الحوافز والمكافآت التي يمكن تقديمها في المؤسسات الخاصة في منطقة الرياض لتحسين بيئة العمل وجعلها أكثر جاذبية للعاملين. كما يمكن للدراسة الحالية أن توفر معلومات قيمة للمدراء وأصحاب الأعمال لتحديد الاستراتيجيات الأكثر فعالية في تحسين الرضا الوظيفي للعاملين وتحقيق الأداء الأمثل في المؤسسات الخاصة في منطقة الرياض.

ثانياً: الإطار النظري:

التحفيز:

❖ المفهوم: هو أسلوب يهدف إلى تشجيع العاملين لبذل كل العلاقات وتقديم كافة خبراتهم لزيادة قدراتهم مما يؤدي إلى تحقيق أهدافهم الذاتية؛ ومنه تحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون فيها.

❖ أنواع الحوافز:

- حوافز مادية: هي التي يتم من خلالها اشباع الحاجات الأساسية الملموسة لدى الفرد وتدفعه الى زيادة جهده وتحسين أدائه، من صور الحافز المادي هي زيادة الرواتب، العلاوات، وكذلك المكافئات العينية

- حوافز معنوية: هي التي يتم من خلالها اشباع الحاجات الاجتماعية والذاتية للفرد، كالشكر والتقدير، وتعزيز أهمية الموظف من خلال تشجيعه في تقديم اقتراحاته ومشاركته في تطوير ادارته (هلاي سهير، 2016، ص 4-5)

❖ الأهمية: تتبع الأهمية الأساسية للتحفيز من أهمية العنصر البشري كأحد عناصر الإنتاج التي يمكن من خلال استخدامها بكفاءة تحقيق أهداف الفرد وأهداف المؤسسة وأهداف المجتمع؛ وإذا تمت عملية التحفيز بشكل ناجح فإنها تحقق النتائج الآتية:

- الزيادة في أرباح المؤسسة من خلال زيادة الإنتاجية.
- زيادة مدخلات العاملين وخلق الشعور بالاستقرار والولاء للمؤسسة.

- تخفيض كلف العمل في المؤسسة من خلال زيادة الاهتمام بنوعيته والحرص على تقليل اهدار الوقت والموارد المستخدمة في الإنتاج.
- تلافي الكثير من مشاكل العمل كالغيابات ودوران العمل السلي و انخفاض المعنويات وقلة الصراعات مما يقود إلى خلق استقرار أعلى في موارد المؤسسة البشرية ووضوح واستقرار أهدافها على المدى القصير والطويل، إضافة إلى ذلك يمكن لعملية التحفيز أن تقود إلى تطوير سلوك العمل المقبول في المؤسسة واستقرار قيم العمل التي تشكل النواة الرئيسية لما يسمى بالثقافة التنظيمية (حميدة، مازياني، 2017، ص4).

الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي يعد موضوعا ذو أهمية بالغة في المجال التنظيمي كما في مجال علم النفس الصناعي وحتى في المجال الاقتصادي، نظرا لما يتمتع به من آثار إيجابية على الرفاهة العامة للمنظمة، إذ يخلق الموظفون الذين يشعرون برضا في عملهم بيئة عمل أكثر إيجابية في منظماتهم.

تتجلى أهميته في عدة مجالات لما له من تأثير، فالمناخ الذي يسوده الرضا من قبل العاملين يكون أكثر فاعلية ونشاط وبالتالي إنتاج أكثر. إن رضا الأفراد عن العمل أهمية كبيرة، وتعد من أكثر الموضوعات التي يتطرق لها علم النفس الإداري بالبحث والاستقصاء، وجاء التركيز في أي تنظيم من الافتراض القائل بأن الفرد الراضي عن عمله أكثر إنتاجية من الفرد غير الراضي، وأن الذين ينخفض مستوى رضاهم يعانون من مشاعر النقص والحيرة وعدم الرضا عن الذات.

فالرضا الوظيفي يلعب دورا مهما في أداء الموظف لعمله، فرضاه عن المحيط أو البيئة التي يعمل بها سواء تعلق بالبيئة المادية أو المعنوية يؤثر بشكل كبير في مستوى أدائه؛ للحصول على مناخ تنظيمي خالٍ من الصراعات والمشاكل التي قد تؤثر على المنظمة وتعيق عملها البد على المنظمات على توفير مناخ عمل يشجع العاملين على العطاء ويخلق الرضا الوظيفي لديهم، وهو ما يدفعهم إلى تحسين أدائهم وتحقيق

أهداف المنظمة؛ ومنه فغياب الرضا الوظيفي داخل بيئة العمل يخلق العديد من المشكلات، ويجعل الموظف غير مرتاح في عمله وهو ما سيؤثر بالضرورة على مستوى أدائه.

الموظفون الذين لديهم رضا وظيفي أعلى عادة ما يكونون أقل غيابا وأقل عرضة للمغادرة وأكثر إنتاجية، وأكثر عرضة لإظهار الالتزام التنظيمي، ويؤثر الرضا الوظيفي على مدى حضور العامل من عدمه، فالعامل الراضي يكون ملتزم بقوانين المنظمة التي يعمل بها والشروط المتعلقة بعمله على عكس العامل غير الراضي (بوقندورة، 2022، ص101). كما ترتبط أهمية الرضا الوظيفي في المحافظة على الرصيد الاستثماري البشري والفني للمؤسسة من التسرب والضياع، مع تعزيز قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها ومغالبة أي تحديات تواجهها.

إن أهمية الرضا الوظيفي تتجلى في حفاظ المؤسسات على موظفيها، فشعور الموظف بالرضا يغنيه عن التفكير في المغادرة أو الانتقال إلى مؤسسة أخرى، ويجعله يسعى لتحقيق أهداف مؤسسته وفق الصورة المطلوبة، فهو يعمل على الحفاظ على المورد البشري في المنظمة وهو ما يجعلها تحقق أهدافها المسطرة، كون الغيابات أو الانتقالات تؤثر بشكل واضح على تحقيق أهداف المنظمة.

وتكمن أهمية الرضا الوظيفي في كونه موضوعا يتناول مشاعر الأفراد العاملين إزاء المؤثرات الداخلية في العمل أو المؤثرات الخارجية في البيئة المادية المحيطة؛ فكلما توفرت بيئة العمل على وسائل الراحة والتي تسهل على الموظف تأدية مهامه، كلما عزز ذلك شعوره بالرضا إزاء الوظيفة التي يشغلها والمؤسسة التي يعمل فيها وله آثاره على قوته.

ولقد تبين أيضا أن الرضا الوظيفي له علاقة مع حفز الموظفين للعمل التماسك داخل المنظمة، حيث أنه يعمل على زيادة المواطنة أو السلوك القومي ويرتبط ارتباطا قويا بالولاء التنظيمي كما أن للرضا الوظيفي علاقة ارتباطية ذات دلالة بالميول نحو التغيير؛ فكلما ارتفعت الميول نحو التغيير ارتفع مستوى الرضا الوظيفي. كما وتتحدد نسبة الإنتاجية في كل منظمة بمقدار رضا العاملين بها؛ فكلما كان العامل راض على المناخ العام الذي يعمل به، ساهم ذلك بشكل كبير في زيادة الإنتاج من خلال سعيه للعمل أكثر؛ حيث يشير الرضا الوظيفي إلى مدى جودة الوظيفة التي توفر الوفاء بالحاجة أو الرغبة أو مدى جودة عملها كمصدر أو وسيلة للاستمتاع (بوقندورة، 2022، ص102).

ويعبر الرضا الوظيفي عن مدى رضا العامل عن المكافآت التي يحصل عليها من خلال أدائه لوظيفته؛ فيعتبر الرضا الوظيفي محددا هاما لكفاية المنظمات الاجتماعية سواء الداخلية منها أو الخارجية على حد سواء، إذا أن الرضا الوظيفي يمكن أن يؤدي إلى بيئة عمل مرنة تتسم بالانفتاح والتفاعل الإيجابي بين سائر أفراد تلك المنظمات من ناحية، وبين المنظمات المجتمعية ذاتها من ناحية أخرى.

وتلعب بيئة العمل دورا في خلق رضا العاملين بها باعتبار الرضا الوظيفي ذلك الإيجابي الذي يعتري العامل تجاه المحيط الذي فيه، كلما كانت بيئة العمل مشجعة ازد الرضا لديهم. من المسلم به أن لرضا الأفراد أهمية كبيرة حيث يعتبر في الأغلب مقياسا لمدى فاعلية الأداء، إذا كان رضا الأفراد الكلي مرتفعا فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها تضاهي تلك التي تنويها المنظمة عندما تقوم برفع أجور عمالها، أو تطبيق برنامج للمكافآت التشجيعية أو نظام الخدمات. وتسعى المنظمات إلى تحقيق أهدافها ولا يتأتى ذلك إلا بتضافر جهود العمال من خلال أدائهم لمهامهم بطريقة جيدة، ويتجسد ذلك من خلال توفر شروط تسهل عليهم ذلك، وترفع رضاهم الوظيفي، وبالتالي تحقيق الأهداف المرجوة (بوقندورة، 2022، ص 103).

1-7 المنطلقات النظرية للدراسة:

من الممكن أن تنطلق هذه الدراسة من عدة نظريات وإطارات نظرية من بينها:

- نظرية احتياجات ما سلو: تقوم هذه النظرية على فرضية أن الإنسان يمتلك احتياجات أساسية تتضمن الاحتياجات الفيزيولوجية والأمنية والاجتماعية والتقديرية وتحقيق الذات، وأن تلبية هذه الاحتياجات تؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي وتحسين الأداء.
- نظرية تحليل الوظيفة: تقوم هذه النظرية على فرضية أن العاملين يحتاجون إلى مستويات مختلفة من التحدي والمتعة في العمل لتحسين رضاهم الوظيفي، وأن تحليل الوظيفة يمكن أن يوفر معلومات حول كيفية تحسين بيئة العمل لتحسين الرضا الوظيفي.

- **نظرية الدور الاجتماعي:** تقوم هذه النظرية على فرضية أن العاملين يتوقعون أن تكون لهم دورات اجتماعية ومسؤوليات معينة في العمل، وأن الحوافز والمكافآت يمكن أن تؤدي إلى تحسين الرضا الوظيفي عندما يتم توفير هذه الفرص.
- **نظرية العدالة التنظيمية:** تقوم هذه النظرية على فرضية أن العاملين يتوقعون أن تتم معاملتهم بشكل عادل في بيئة العمل، وأن الحوافز والمكافآت يمكن أن تؤدي إلى تحسين الرضا الوظيفي عندما يتم توفير المكافآت والحوافز بشكل عادل ومتساوٍ.
- **نظرية التبادل الاجتماعي:** تقوم هذه النظرية على فرضية أن العاملين يتوقعون أن يتم استحقاق الحوافز والمكافآت بناءً على مساهماتهم في العمل، وأن الحوافز والمكافآت يمكن أن تؤدي إلى تحسين الرضا الوظيفي عندما يتم توفير الحوافز والمكافآت بناءً على المساهمات الفعلية للعاملين في العمل.

1-8 المنهجية وطرق البحث:

- تتضمن منهجية وطرق البحث للدراسة الحالية في مجموعة من الخطوات والتقنيات والأدوات التي يمكن استخدامها لتحقيق أهداف الدراسة. ومن بين تلك الخطوات والتقنيات:
- **منهج البحث:** يستخدم الباحثون المنهج الوصفي المسحي الذي يعتمد على جمع البيانات من أجل تحقيق الهدف من الدراسة.
 - **تحديد العينة:** يتم اختيار عينة بطريقة عشوائية من العاملين في القطاع الخاص في منطقة الرياض.
 - **جمع البيانات:** يتم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبانة.
 - **تحليل البيانات:** يمكن استخدام برامج الحوسبة الإحصائية لتحليل البيانات المجمعة من الاستبانة، ويمكن استخدام تحليل الانحدار لتحديد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي والحوافز.
 - **التفسير والتحليل:** يتطلب تفسير وتحليل النتائج الحصول على الفهم العميق لأثر الحوافز على الرضا الوظيفي وتحديد العوامل التي تؤثر على هذا الصدد وتوصيف العلاقة بينها.

- **المستخلص:** كتابة تقرير يتضمن ملخصاً للنتائج والتحليلات والاستنتاجات المستخلصة من الدراسة، وكذلك الاستشهاد بالمصادر والدراسات السابقة ذات الصلة.

9-1 أدوات الدراسة:

تمثل الاستبانة الأداة الأنسب للموضوع الحالي فهي من الأدوات والمقاييس التي تساعد على جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها، وهنا استخدم الباحثون الاستبانة المرفقة (1) لجمع البيانات من العاملين في القطاع الخاص في منطقة الرياض، وتحديد مدى تأثير الحوافز على الرضا الوظيفي لديهم.

10-1 مجالات الدراسة:

1. **المجال الزمني:** تركز دراسة "أثر الحوافز على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص في منطقة الرياض" على الوضع الحالي للعاملين في القطاع الخاص في منطقة الرياض. ويحدد المجال الزمني للدراسة الفترة التي تم جمع فيها البيانات والمعلومات، والتي يمكن أن تتغير حسب الجدول الزمني للباحثين والظروف المحيطة بهم.
 2. **المجال المكاني:** تتمحور دراسة "أثر الحوافز على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص في منطقة الرياض" حول العاملين في القطاع الخاص في منطقة الرياض، وهي العاصمة السعودية. ويمكن تحديد المناطق الدقيقة التي تم جمع البيانات منها وذلك يعتمد على تصميم الدراسة والأهداف المحددة لها.
 3. **المجال الموضوعي:** تركز دراسة "أثر الحوافز على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص في منطقة الرياض" على العلاقة بين الحوافز والرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص في منطقة الرياض. ويتضمن المجال الموضوعي للدراسة مفاهيم مثل الحوافز والرضا الوظيفي وعوامل تحديد الرضا الوظيفي. ويتم اختيار الأدوات المناسبة والمقاييس لقياس هذه المفاهيم وتحليلها.
- وتُعد الدراسة الحالية دراسة علمية تهدف إلى فهم وتحليل العلاقة بين الحوافز والرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص في منطقة الرياض. تعتبر الدراسة مهمة، لأن الحوافز هي أداة هامة يستخدمها أرباب العمل لتحفيز وتحسين أداء العاملين، وبالتالي تحسين رضاهم الوظيفي.

وتشمل الدراسة عادة جمع البيانات من الموظفين في الشركات والمؤسسات في منطقة الرياض باستخدام أدوات الدراسة المختلفة التي سبق ذكرها. وتستخدم الأدوات المختلفة لتحديد مدى تأثير الحوافز على الرضا الوظيفي لدى العاملين، وتحديد أنواع الحوافز التي يفضلها العاملون، وتحديد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.

كما وتشمل العوامل التي يمكن تحليلها في دراسة "أثر الحوافز على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص في منطقة الرياض" عوامل مثل الأجر والمزايا الإضافية، والترقيات، والتدريب والتطوير، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، والبيئة العملية، والقيادة الفعالة والتواصل الجيد بين العاملين والإدارة.

وتهدف إلى تحسين فهمنا للعلاقة بين الحوافز والرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص وتحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضاهم الوظيفي. وبالتالي، يمكن استخدام النتائج المستخلصة من الدراسة لتحسين بيئات العمل والحفاظ على مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي لدى العاملين، مما يؤدي في النهاية إلى زيادة كفاءة وإنتاجية العاملين وتحسين الأداء العام للشركات والمؤسسات.

1-11 التبويب المقترح وفق الخطة الزمنية:

م	المهام البحثية	الفترة الزمنية
1	جمع الدراسات السابقة	أسبوعان
2	صياغة العنوان ومكونات الخطة	أسبوع
3	كتابة خطة البحث	أسبوعان
4	تحديد أدوات البحث وصياغتها وتجهيزها	أسبوع
5	تطبيق النموذج المعتمد عليه	أسبوع
6	تحليل النتائج وتفسيرها	أسبوع
7	الكتابة النهائية للمشروع	أسبوعان

12-1 قائمة المراجع والمصادر المبدئية:

بوقندورة، يمينة (2022). إستراتيجية التحفيز وأثرها على الرضا الوظيفي. رسالة دكتوراه، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي.

بولعشب، حمزة، بومزيرة، زين الدين، بولحية، الطيب، مشرف. (2014). أثر التحفيز على الرضا الوظيفي لدى العاملين: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل (رسالة دكتوراه، جامعة جيجل).

بية، جهاد بيتور. (2022). أهمية التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة ميدانية لدى مؤسسة سونلغاز بمدينة غرداية (رسالة دكتوراه، جامعة غرداية).

جبريل عبيد، ا.ع.، ايمن عبدالله، غمري الشوافي & محمد. (2023). تأثير نظم الحوافز على مستوى الرضا الوظيفي بمنظمات قطاع الأعمال Benha Journal of Humanities Sciences, 2(1), 89-115.

حميدة، حدي، مزياني، مريم (2017). التحفيز وأثره على الأداء الوظيفي: دراسة حالة موظفي كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير) جامعة العربي التبسي-تبسة (رسالة دكتوراه).

خليل، جهمان طه. (2021). الرضا الوظيفي للمراجع الداخلي: دراسة ميدانية على المراجعين الداخليين في المملكة العربية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج5، ع3، 23 - 38.

دوفانة، مسعودة حامي. (2017). التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي في المؤسسة دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمدينة.

ساسان، نبيلة و بوشويشة، رقية (2023). أثر الحوافز المعنوية والمادية على الرضا الوظيفي في المؤسسات المعاصرة – سونلغاز بولاية سوق أهراس نموذجا، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، مج 5، ع 3.

سهير، هلال. (2016). أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحقيق الأداء المتميز لدى العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (دراسة ميدانية في عيادة الضياء بورقلة)

الطيب، المأمون السر كرار، وآل دعيبر، نادية أحمد. (2019). الرضا الوظيفي للعاملات السعوديات في جامعة الملك سعود. مجلة الدراسات الإنسانية، ع22، 140 – 165.

العتيبي، فهد محمد. (2021). دور الحوافز والبرامج التدريبية على الرضا الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على العاملين في الجامعة العربية المفتوحة بالسعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج 5، ع23، 163 - 175.

الفارسي، علي وآخرون، (2022)، أثر الحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي للممرضين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج 6، ع 28.

القاسم، عامر هاني، الغرابلي، زينب إسماعيل، البدور، لميس رياض محمد (2016). تأثير التحفيز في تحسين أداء الموظفين (دراسة عن متنزه العين للحياة البرية). مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، 2(2)، 246-290.

الكتري، صابر تاج السر محمد عبد الرحمن. (2015). سياسة الحوافز والعمولات وأثرها على الإيرادات: دراسة تطبيقية مقارنة على شركات خدمات السيارات بالمملكة العربية السعودية. مجلة النيل الأبيض للدراسات والبحوث، ع5، 157 - 180.

لبزة، فارس (٢٠٢١). نظام الحوافز وعلاقته بالرضا الوظيفي ، جامعة الشهيد لحمه لخضر - الوادي ، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية .(رسالة ماجستير)مريومة .أثر نظام الحوافز على

تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (Doctoral dissertation,) جامعة قاصدي مرباح ورقلة

المليجي، رضا إبراهيم السيد سالم، والخليل، عادل محمد. (2019). دراسة تحليلية لأسباب عزوف الإداريين عن الالتحاق بالدورات التدريبية بعمادة الجودة والتطوير بجامعة حائل وسبل تحفيزهم. مجلة المعرفة التربوية، مج 7، ع 13، 176 - 224.

Ahmed, I. (2011). Relationship between motivation and job satisfaction: a study of higher educational institutions. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 3(2), 94-100

Riyanto, S., Endri, E., & Herlisha, N. (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. *Problems and Perspectives in Management*, 19(3), 162.

(ملحق 1)

استبانة موجهة لموظفي القطاع الخاص في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية

أخي الموظف/ أختي الموظفة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

يقوم الباحثون بدراسة عنوانها

(أثر الحوافز على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص بمنطقة
الرياض)

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة ، أعد الباحثون هذه

الاستبانة لجمع المعلومات والبيانات، نرجو الإجابة عليها، علماً بأن البيانات والمعلومات التي

تدلون بها لا تخرج عن نطاق دائرة البحث.

وجزاكم الله خيراً

الباحثون

الاستبانة:

تحتوي الاستبانة على (28) فقرة موزعة على عدة محاور مختلفة، لكل فقرة من الفقرات خمسة خيارات حسب مقياس ليكرت الخماسي وحددت القيم كالتالي:

موافق بشدة قيمتها 5 درجات، موافق 4 درجات، محايد 3 درجات، غير موافق درجتان، غير موافق بشدة درجة واحدة فقط.

بيانات أولية:

○ الجنس:

○ ذكر

○ أنثى

المؤهل العلمي:

○ ثانوي

○ دبلوم

○ جامعي

○ ماجستير

سنوات الخبرة:

○ أقل من 5 سنوات.

○ من 6 إلى 10 سنوات.

○ أكثر من 11 سنة.

عقد العمل:

○ دائم

○ مؤقت

المتغير الأول (المستقل) : الحوافز

البعد الأول: الحوافز المادية

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع الجهد المبذول					
2	العلاوات والمنح التي أتقاضاها على الزوجة والأبناء مقبولة					
3	توفر المؤسسة وسائل مواصلات للموظفين					
4	توفر المؤسسة نظام العلاوات الاستثنائية لتشجيع الموظفين على إنجاز الأعمال بكفاءة					
5	تقدم المؤسسة أجوراً إضافية للموظفين عند تكليفهم بمهام خارج الدوام الرسمي للحفاظ على جودة العمل					
6	حرص المؤسسة على التأمين الصحي والمعاشات يدفعني للتمسك بالعمل					
7	تعطي المؤسسة إجازات بدون قطع الراتب					
8	تسعى المؤسسة إلى زيادة المكافآت المادية					

البعد الثاني: الحوافز المعنوية

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
9	يشعر العاملون في المؤسسة بالاستقرار والأمن الوظيفي					
10	تقدم المؤسسة شهادات التقدير للمستحقين لتشجيع الموظفين للعمل بكفاءة					
11	العمل الذي أؤديه يشعرني باحترامي لذاتي					
12	تولي المؤسسة أهمية الجانب المعنوي للموظف لرفع الروح المعنوية					
13	يهتم المدير كثيراً بتقديم عبارات المدح والشكر للموظفين على أدائهم الجيد					

14	عملي في المؤسسة يساعدني على البروز في المجتمع				
15	يتم ترشيح الموظفين المتميزين في المؤسسة للدورات التدريبية				
16	تعمل سياسة التهديد على الالتزام بالعمل أكثر				
17	يتاح للعاملين فرص مناسبة للمشاركة في اتخاذ القرار				
18	يساهم التوبيخ في الرفع من الدافعية في العمل				

المتغير الثاني (التابع) : رضا الموظفين

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
19	أشعر بالرضا في وظيفتي					
20	سعادتي خلال وقت عملي أكثر منها خلال وقت فراغي					
21	العمل اليومي الذي أمارسه يساعدني في اكتساب الخبرات والتقدم الوظيفي					
22	يتناسب الأجر الذي أحصل عليه مع حجم العمل الذي أقوم به					
23	الحوافز الحالية تتناسب مع مسؤوليات العمل					
24	يتسم جو العمل الذي أعمل فيه بالتعاون					
25	تتصف علاقاتي مع رئيسي بالتقدير والاحترام					
26	لدي شعور بالرضا عن الحوافز التي أحصل عليها					
27	أحصل على راتبي دوماً في وقته					
28	تتوافر ظروف عمل مناسبة تكييف - إضاءة - نظافة - تهوية في المؤسسة التي أعمل بها					