

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص : الموارد البشرية



اثر تطبيق التحفيز الوظيفي على ثقافة المنظمات الصحية بالمنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

علي سالم المالكي

إشراف/

د. أسماء ابوعنزه

العام الدراسي:

2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المحتويات

4	مقدمة:
5	مشكلة الدراسة:
7	أهمية الدراسة:
8	أهداف الدراسة:
9	تساؤلات الدراسة:
9	فروض الدراسة:
10	الدراسات السابقة:
18	المنطلقات النظرية للدراسة:
19	المنهجية وطرق البحث:
20	حدود الدراسة:
21	المراجع:

مقدمة:

في الوقت الحالي تشهد منظمات الأعمال الكثير من التحولات والتغيرات السريعة نتيجة للتطور التكنولوجي والثورة المعلوماتية الكبيرة التي حدثت في مجال الأعمال، حتى أصبحت جميع المنظمات تسعى إلى كيفية التأقلم ومواجهة هذه التحديات بكافة الطرق، ونتيجة لذلك اتجهت معظم منظمات الأعمال إلى التطوير والإبتكار وإتباع طرق وإستراتيجيات جديدة وفعالة تمكنها من تحقيق اهدافها التي تسعى إليها، ومن اهم الطرق والإستراتيجيات الحديثة التي اتبعها المنظمات هي استراتيجية " التحفيز " فالتحفيز يعتبر من اهم الاستراتيجيات التي تعمل على تطوير وزيادة كفاءة وفاعلية المنظمات ومن ثم تحقيق الأهداف التنافسية التي تسعى إلى تحقيقها. (جوديث، 2013)

وفي ظل التطورات التكنولوجية الحديثة، اتجهت معظم المنظمات إلى الاهتمام بالموارد البشري، حيث يعتمد نجاح المنظمات بشكل أساسي على مهارات وقدرات المورد البشري، حيث يعتبر العاملون من أهم الثروات التي تساعد المنظمات على تحقيق المكانة التنافسية المتميزة في الأسواق المحلية والعالمية، كما أن المورد البشري بدونها لا تستطيع المنظمات تحقيق الأرباح، ولذلك فإن دراسة أداء العاملين تعتبر من اهم الإستراتيجيات التي تساعد المنظمات في تحقيق اهدافها، حيث تقوم بدراسة العوامل التي تؤثر على أداء العاملين ومعرفة الإستراتيجيات التي تزيد من انتاجية وكفاءة المورد البشري داخل المنظمة. (عبدالمطلب، 2020)

ويعتبر التحفيز هو الأداة الرئيسية التي يمكن من خلالها تشجيع جميع العاملين في المنظمات وزيادة الحماس والرغبة لديهم في تقديم أفضل ما لديهم، فالتحفيز له دور كبير في خلق الولاء للمنظمة وتحقيق المصلحة العامة وزيادة المشاركة والفاعلية داخل المنظمات، كما يعتبر التحفيز من اهم الاستراتيجيات التي تزيد من ثقافة المنظمات وتجعلها قادرة على مواجهة التحديات في مجال الأعمال. (آدم، 2018)

ويعتبر موضوع التحفيز من الموضوعات التي بدأت تلفت أنظار المهتمين والباحثين في الأونة الأخيرة في مجال السلوك البشري لدراسة مدى تأثيره على ثقافة المنظمات في الوقت الحالي من أجل الوصول إلى ما تسعى إليه هذه المؤسسات من أهداف ، وذلك من خلال إتباع الطرق والاستراتيجيات الحديثة للتحفيز التي تساعد في النهوض بأداء العاملين ورفع مستوى الثقافة التنظيمية داخل المنظمات. (المؤمن، 2018)

وتسعي المؤسسات على وجود أفراد يستطيعون الاتصال ببعضهم، ومستعدون للتعاون والمساهمة في إطار تشكيل تنظيمي رسمي معين لبلوغ هدف أو أهداف مشتركة بينهم، ويعتبر عنصر الأفراد العاملين في المؤسسات من أهم عناصر النجاح في منظومة العمل التنظيمي، ولقد أهتم الفكر الإداري والسلوكي المعاصر اهتماماً خاصاً بالعوامل المؤثرة في الارتقاء بمستوى أداء الموظفين لتأثير سلوك العاملين الإيجابي على تحسين كفاءة المنظمة وفعاليتها، وذلك لأهمية العنصر البشري في قيادة المنظمات نحو التميز. (بلخضر، 2015)

ويظهر دور الثقافة التنظيمية داخل المنظمات في كونها تساعد على تميز المنظمة، حيث تعتمد على الأبداع والإبتكار لتحقيق أداء مؤسسي مميز ، يعمل على تحقيق رغبات وتطلعات واحتياجات المنظمة، كما أن الثقافة التنظيمية تساعد في تحديد مكانة المنظمة ومعرفة مدى امكاناتها في تحقيق الكفاءة والفاعلية التي تسعى إليها. (بن جدو، 2019)

ويعد القطاع الصحي بشكل عام، أهم القطاعات التي تعنى بسلامة الفرد والمجتمع بشكل عام، وهذا القطاع يقدم كثيراً من الخدمات الصحية وهو من أكثر القطاعات حساسية، لأنه يقوم بتقديم خدمة فريدة ومهمة لراحة وحياة الإنسان ، ولذلك يعتبر التحفيز من الضروريات التي يجب أن تتوفر في القطاع الصحي، كما أن إن المهن الصحية باختلاف أشكالها سواء أكانت مهنة الطب أو مهنة التمريض أو حتى المهن المساعدة مثل مهن المختبرات الطبية أو العلاج الطبيعي أو التصوير الإشعاعي الخ من المهن المساعدة جميعها تتعامل مع الإنسان الذي هو في وضع خاص "مريض"، لذلك لا بد من تطبيق التحفيز داخل المنظمات الصحية حيث يكون له أثر كبير في النهوض بثقافة المنظمات (طلحة، 2019)، ولذلك فإن هذه الدراسة تسعى إلى دراسة ومعرفة أثر تطبيق التحفيز على ثقافة المنظمات الصحية.

مشكلة الدراسة:

يعتبر تطبيق التحفيز في بيئة العمل من أهم المحاور التي تؤثر على الأداء المؤسسي والإنتاجية الفاعلة ، فهناك الكثير من المنظمات الصحية التي تتعرض للكثير من التحديات في بيئة العمل، حيث أن هذه التحديات تؤثر على ثقافة المنظمات والسبب في ذلك يرجع إلى كونها لا تعتمد على الطرق والإستراتيجيات العلمية والعملية والتي من أهمها التحفيز، فالتحيز الوظيفي له دور كبير في الارتقاء بثقافة المنظمات. (سعيد، 2013)

ان هناك حاجة ماسة لتحديد الاولويات والممارسات التحفيزية والتي تؤثر بشكل مباشر على القيم والسلوكيات السائدة في بيئة العمل الصحية، حيث يلعب دور كبير في فهم ومعرفة دور التحفيز الوظيفي في تشكيل المنظمات الصحية، ونظراً لأهمية تطبيق التحفيز وضرورة رصده ومعرفة آثاره ودراستها لمعرفة التحديات التي تواجه المنظمات الصحية في تطبيق التحفيز الوظيفي والتغلب عليه، ومن ثم إيجاد الحلول الفعالة التي تساعد في تعزيز التحفيز الوظيفي لخلق بيئة عمل ملائمة للإنجاز المتميز، بالإضافة إلى ذلك فإن تعزيز التحفيز الوظيفي ينعكس على تحقيق أهداف المؤسسات الصحية والأفراد العاملين بها على حد سواء. (هادي، 2022)

و تأتي فكرة هذه الدراسة كامتداد للأطر النظرية، فالتحفيز الوظيفي يعتبر المركز الرئيسي لتحسين أداء العاملين وتحسين سلوكهم وتكوين صورة جيدة عن الثقافة التنظيمية للمنظمات الصحية، كما يسهم في تحقيق النجاح لمختلف أنواع المنظمات، ومن ناحية أخرى فإن الثقافة التنظيمية للمنظمات الصحية غير مفهومة بشكل جيد ولم يتم التعرف عليها بدرجة كافية. (النعيمي، 2021)

وهناك الكبر من المنظمات الصحية التي تواجه بعض التحديات والصعوبات المتعلقة بكيفية تطبيق التحفيز الوظيفي بطريقة صحيحة، فقد تواجه المنظمات صعوبات خاصة في تصميم نظم التحفيز والتأكد من فاعليتها ومقارنتها بالقطاعات الأخرى، ومعرفة مدى احتياجات ورغبات العاملين والعمل على الاستجابة لتلك الاحتياجات حتى يكونوا قادرين على العمل والتهوض بمستوى الخدمات الصحية التي يقدموها للأشخاص مما ينعكس على السياق التنظيمي والثقافي في تحديد فاعلية نظم التحفيز قد تختلف التوقعات والمحفزات الفعالة بين المنظمات الصحية العامة والخاصة وبين المستويات الوظيفية الطبية والفنية والإدارية المختلفة (لحول، 2016)، ولهذا يرغب الباحث اجراء دراسة حول هذا الموضوع بحيث تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيس الاتي:

ما أثر تطبيق التحفيز الوظيفي على ثقافة المنظمات الصحية؟

أهمية الدراسة:

• الأهمية العلمية:

ستساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات البحثية حول إدارة الموارد البشرية في القطاع الصحي بالمنطقة الغربية في المملكة العربية السعودية وقد تفتح المجال بدراسات مستقبلية أكثر تعمقا في هذا الموضوع علاوة عليه نتائج هذه الدراسة سوف نحصل على تصميم وتنفيذ برامج تحفيز وظيفي مناسبة ستمكن من تعزيز ثقافة المنظمات الصحية بالمنطقة الغربية بما يتماشى مع أهدافها الاستراتيجية.

• الأهمية العملية:

1. تعزيز دور الموارد البشرية في المنظمات الصحية في الحفاظ على الأصول والموارد والتي تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات المقدمة بالإضافة على أنها لها دور فعال في تحفيز وتطوير الموارد البشرية في القطاع الصحي بالمنطقة الغربية.
2. التحفيز الوظيفي على ثقافة المنظمات الصحية قد يؤثر بشكل كبير على مستويات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والانتاجية والابتكار وهذه العوامل هي جوهر ومضمون وأساس ثقافة المنظمة الصحية المتميزة.
3. فهم العلاقة بين التحفيز الوظيفي وثقافة المنظمة حيث لا يزال هناك قصور ونقص في الأبحاث والدراسات التي تكشف لنا صحة وقوة هذه العلاقة وحاجة المنظمات الصحية لها.
4. مساعدة الجهات المختصة في المنظمات الصحية على تطوير جميع الممارسات في التحفيز الوظيفي الفعال
5. من خلال نتائج الدراسة الميدانية مساعدة المختصين على تصميم البرامج المناسبة للتحفيز الوظيفي وسوف تمكن المنظمات من رفع ثقافتها وتعزيز قيمها التنظيمية بما يتماشى مع أهدافها الاستراتيجية.

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق التحفيز الوظيفي على ثقافة المنظمات الصحية بالمنطقة الغربية. وتتفرع منه عدة أهداف فرعية كما يلي :

ومن خلال هذا الهدف الرئيسي يمكن صياغة مجموعة من الأسئلة الفرعية:

من الأهداف:

1. فهم العلاقة بين ممارسات التحفيز الوظيفي وثقافة المنظمة الصحية من خلال دراسة كيفية تأثير الحوافز المادية والمعنوية على الموظف والقيم والسلوكيات السائدة في المنظمات الصحية. بالإضافة الى تحليل الارتباط بين اساليب التحفيز ومستويات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للموظفين
2. تحديد العوامل المؤثرة على العلاقة بين التحفيز الوظيفي وثقافة المنظمة من خلال استكشاف الخصائص التنظيمية مثل الهيكل التنظيمي والسياسات التي قد تؤثر على هذه العلاقة علاوة عليه فهم الخصائص الفردية للموظفين كالحاجات والتوقعات التي قد تؤثر على استجابتهم للتحفيز
3. في نهاية هذا البحث وضع توصيات لتطوير ممارسات التحفيز الفعالة واثرها على الانتاجية والفاعلية وجودة الاعمال والتي هي جزء اساسي من ثقافة المنظمة. علاوة عليه يتم تقديم مقترحات لتصميم برامج التحفيز المناسبة لبيئة المنظمات الصحية بالإضافة الى اقتراح ارشادات لدمج اساليب التحفيز الفعالة ضمن ثقافة المنظمات الصحية بالمنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية.

تساؤلات الدراسة:

يتمثل السؤال الرئيسي لهذه الدراسة فيما يلي:

ما أثر تطبيق التحفيز الوظيفي على ثقافة المنظمات الصحية بالمنطقة الغربية في المملكة العربية السعودية؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي عدة أسئلة فرعية على النحو التالي:

1. ما أثر تطبيق الحوافز المادية والمعنوية على ثقافة المنظمات الصحية بالمنطقة الغربية؟
2. ما أثر تطبيق الاعتراف والإشادة بالإنجاز على ثقافة المنظمات الصحية في المنطقة الغربية؟
3. ما أثر التقدير على ثقافة المنظمات الصحية بالمنطقة الغربية؟

فروض الدراسة:

- الفرضية الرئيسية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتحفيز الوظيفي بأبعاده المتمثلة في (الحوافز المادية والمعنوية، الاعتراف والإشادة بالإنجاز، التقدير) على ثقافة المنظمات الصحية بالمنطقة الغربية، ويتفرع منه عدة أهداف فرعية :
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لواقع تطبيق الحوافز المادية والمعنوية على ثقافة المنظمات الصحية بالمنطقة الغربية.
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لواقع تطبيق الاعتراف والإشادة بالإنجاز على ثقافة المنظمات الصحية بالمنطقة الغربية.
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لواقع تطبيق التقدير على ثقافة المنظمات الصحية بالمنطقة الغربية.

الدراسات السابقة:

• أولاً: الدراسات العربية

1. دراسة (المؤمن، 2018) بعنوان " أثر التحفيز على الرضا الوظيفي : دراسة على شركة زين للاتصالات الخلوية الكويتية".

هدفت الدراسة الى التعرف علي أثر التحفيز على الرضا الوظيفي دراسة على شركة زين للاتصالات الخلوية الكويتية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وتمثلت اداه الدراسة في استبيان مكون من محورين الأول مثل تحفيز العاملين ويتضمن الحوافز المادية والحوافز المعنوية والثاني يمثل الرضا الوظيفي للعاملين، وقد تم توزيعها على 280 فرد من الأفراد العاملين في شركة زين. وتوصلت الدراسة الي عدة نتائج منها:

- أن هناك علاقة ارتباط إيجابية بين مؤشرات التحفيز والرضا الوظيفي
- وأن تلك العلاقة قوية وفي الاتجاه الطردي إلا أن درجات الارتباط كانت اعلي في الحوافز المعنوية.
- ووجود تأثير للحوافز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي إلا أن الحوافز المعنوية لها تأثير أكبر.

واوصت الدراسة بفتح المجال امام العاملين للمشاركة في اتخاذ القرار.

2. دراسة (بلخضر، 2015) بعنوان " أثر التحفيز المعنوي على إبداع العاملين: دراسة ميدانية".

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر التحفيز المعنوي على إبداع العاملين، وقياس أثر العوامل الديموغرافية والوظيفية على أبعاد الإبداع، وباستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات وبالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية SPSS توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1-وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد التحفيز المعنوي (الاعتراف بأهمية العامل، التمكين، القيادة، العمل نفسه) على إبداع العاملين.

2-وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو الإبداع تعزي للعوامل الديموغرافية والوظيفية.

وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها ضرورة تقديم مكافآت معنوية للمبدعين لتحفيزهم لتقديم أفكار جديدة مبدعة وتعزيز روح الإبداع.

3. دراسة (بن جدو، 2015) بعنوان " أثر التحفيز الفكري في أداء العاملين: دراسة حالة القباضة الرئيسية

لبريد الجزائر ورقلة م.ر".

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر التحفيز الفكري في أداء العاملين بالقباضة الرئيسية لبريد الجزائر ورقلة م.ر، بالإضافة إلى التعرف على الاختلاف في تصور عينة الدراسة حول التحفيز الفكري ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة، بحيث يعزى هذا الاختلاف إلى أحد الخصائص الشخصية (الجنس، العمر، ديمومة الوظيفة، الخبرة، المستوى التعليمي، طبيعة الوظيفة). حيث اعتمدت على المنهج الوصفي في جمع المعطيات والبيانات المتعلقة بموضوع البحث أما بالنسبة للجانب الإحصائي فقد تم تصميم استبانة شملت (43) عبارة، وتوزيعها على عينة قصدية بلغ تعدادها (48) مفردة، على ضوء ذلك تم جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) نسخة 19، وخلصت نتائج الدراسة:

- وجود مستوى منخفض للتحفيز الفكري يعزى لجو العمل، التحفيز، دعم القيادة حيث كان لهذه الأبعاد الثلاثة أثر سلبي على الأداء الوظيفي، حيث ارتفع الأداء كان نتيجة بعد الإبداع والابتكار إضافة إلى عوامل أخرى،

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر التحفيز الفكري في أداء العاملين تعزى لأحد المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، ديمومة الوظيفة، مستوى التعليم، الخبرة، طبيعة الوظيفة).

4. دراسة (طلحة، 2019) بعنوان " أثر التحفيز على الرضا الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية: دراسة حالة

مؤسسة الاسمنت بسعيدة"

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير التحفيز على الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة الإسمنت بسعيدة كعينة للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك باستخدام استبيان يتضمن مجموعة من العبارات تتمحور حول التحفيز المادي والمعنوي وكذلك الرضا الوظيفي. تبين من خلال النتائج:

- أن هناك تأثير دال إحصائي للتحفيز المادي والمعنوي على الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة الإسمنت بسعيدة.

- التحفيزات المعنوية كان لها تأثير أكبر في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العمال، حيث أن التحفيزات المادية فسرت ما قيمته (19.7%) من التغير الحاصل في الرضا الوظيفي، بينما التحفيزات المعنوية فسرت ما قيمته (43.4%) من التغير الحاصل في الرضا الوظيفي.

5. دراسة (هادي، 2022) بعنوان " أثر تحفيز العاملين في سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة مقارنة للنوع الاجتماعي في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل"

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على أثر تحفيز العاملين في سلوك المواطنة التنظيمية وبيان الأثر الكامن للتحفيز في العمل التطوعي الذي قد يبديه العاملين والممثل بسلوك المواطنة التنظيمية للذكور مقارنة بالإناث العاملين في المنظمة التعليمية الخدمية في كلية الإدارة والاقتصاد، من أجل معرفة هل أن تحفيز العاملين يؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية، اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، أما الجانب الميداني فقد تمثل مجتمع البحث العاملين في كلية الإدارة والاقتصاد وتم استطلاع آراء (195) من الموظفين العاملين في الكلية لتحديد الشكل المناسب لتحفيز العاملين من كلا الجنسين لتكوين سلوك المواطنة التنظيمية المناسب وتقديم الخدمة الأفضل للمستفيدين من الخدمات التعليمية في الكلية وتقديم إضافة نأمل أن نصيب بها، واعتمد البحث الاستبانة كأداة رئيسة للحصول على البيانات المطلوبة، كما تم اعتماد مجموعة من الوسائل الإحصائية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات. وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات:

- إن الحوافز تؤثر في زيادة الإيثار بدرجة أكبر لدى الذكور بسبب العلاقات غير الرسمية والصدقة والتكتلات، فالحوافز المستخدمة في المنظمة المبحوثة تدفع الموظفين نحو الإيثار وإدخال أكبر عدد ممكن من الزملاء في تلك الحوافز.
- تطبيق نظام حوافز عادل بين جميع الفئات العاملة في جميع المستويات المنظمة يعمل على تحسين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين ويساعد المنظمة في تحقيق أهدافها.

6. دراسة (النعيمي، 2021) بعنوان " أثر التحفيز على تحقيق الرضا الوظيفي من خلال العدالة التنظيمية: دراسة ميدانية على موظفي المديرية العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان".

هدفت الدراسة إلى اختبار صلاحية أثر التحفيز المادي والمعنوي على الرضا الوظيفي من خلال العدالة التنظيمية كمتغير وسطي لموظفي المديرية العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان، تبنت الدراسة المنهج

الوصفي التحليلي لفحص الفرضيات، وللتحقق من مدى ارتباط تلك المتغيرات فيما بينها، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية طبقية قوامها (381) فرداً من أصل مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (4137) فرداً من العاملين في كل من المديرية التعليمية بسلطنة عمان، وأظهرت نتائج الدراسة :

- وجود أثر إيجابي للتحفيز على تحقيق الرضا الوظيفي حيث دلت قيم التقديرات المعيارية أن الاهتمام بتقديم الحوافز المعنوية يسهم بنسبة (40%) على تحقيق الرضا الوظيفي.
- أن الاهتمام بتقديم الحوافز المادية يسهم بنسبة (60%) على تحقيق الرضا الوظيفي.
- وجود فروق ذات دلالة معنوية لأثر المتغير الوسيط العدالة التنظيمية على العلاقة بين التحفيز المادي والمعنوي وتحقيق الرضا الوظيفي لصالح العينة التي تؤيد العدالة التنظيمية في المديرية العامة محل الدراسة.

وأوصت الدراسة برفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين من خلال وضع نظام حوافز يتسم بالتوازن والمساواة والعدالة من خلال تصميم نظام حوافز بمعايير واضحة وعلمية.

7. دراسة (لحلول، 2016) بعنوان " أثر التحفيز على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات: دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات - وكالة باتنة – الجزائر".

هدفت الدراسة إلى إبراز أثر التحفيز على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات في مؤسسة موبيليس للاتصالات وكالة باتنة-الجزائر. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم جمع البيانات من عينة عشوائية منتظمة تقدر ب 32 موظف في وكالة موبيليس عن طريق استبانة تم تصميمها لهذه الغاية.

كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتفريغ وتحليل الاستبيان. وتشير نتائج الدراسة إلى :

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لعناصر التحفيز في وكالة موبيليس إجمالاً بباتنة على تحسين الأداء الوظيفي.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للحوافز المادية والمعنوية في وكالة موبيليس للاتصالات بباتنة على تحسين أداء الموظفين.

- لا توجد اختلافات في اهتمام وكالة موبيليس بولاية باتنة بالتحفيز من حيث تأثيره على الأداء الوظيفي باختلاف نوع الموظفين وسنهم والمستوى التعليمي، بالإضافة إلى خبرتهم المهنية.

8. دراسة (مقدم، 2018) بعنوان " تحليل أثر تحفيز الموارد البشرية على إنتاجية المؤسسات الاقتصادية:

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال – موبيليس"

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة تحفيز الموارد البشرية بالإنتاجية في قطاع الاتصالات للهاتف النقال موبيليس فرع بشار، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تحدد مجتمع الدراسة من موظفي المؤسسة وتم اختيار عينة منهم بلغ حجمها (26) موظف، ولإتمام هذه الدراسة أعدت استبانة مكونة من ثلاثة أقسام: خصص الجزء الأول منها للمعلومات الشخصية، والجزء الثاني منها يتعلق بالتحفيز يتكون من (14) أسئلة، والجزء الثالث يتعلق بالإنتاجية يتكون من (07) أسئلة، وقد تم اختبار هذه العلاقة باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS19 أشارت نتائج الدراسة :

- أن علاقة تحفيز الموارد البشرية بالإنتاجية عند موظفي موبيليس متوسط نوعا ما،
- كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

9. دراسة (الشايب، 2022) بعنوان "أثر العوامل الصحية وعوامل التحفيز على أداء العاملين: دراسة

ميدانية على مؤسسة التضامن للتمويل الأصغر".

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر العوامل الصحية وعوامل التحفيز على أداء العاملين بمؤسسة التضامن للتمويل الأصغر، من خلال دراسة أبعاد المتغيرات المستقلة (العوامل الصحية) واشتملت على ستة أبعاد هما "سياسات وقواعد العمل، العلاقة مع الزملاء، أمن العمل، العلاقة مع المشرفين، الدخل المادي، ظروف العمل) والمتغير المستقل الآخر (التحفيز) واشتمل على خمسة أبعاد (الاعتراف والإشادة بالإنجاز، فرص التقدم والتطور، طبيعة الوظيفة نفسها، التقدير، النمو الشخصي) والمتغير التابع وهو (أداء العاملين) واشتمل على أربعة أبعاد (الكفاءة، الجودة، الإنتاجية، الإلتزام بالوقت المحدد)، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، حيث تم اختيار عينة عشوائية (350) مفردة من العاملين بمؤسسة التضامن للتمويل الأصغر، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعض العوامل الصحية بأبعادها المختلفة على أداء العاملين بأبعاده المختلفة.

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعض عوامل التحفيز بأبعادها المختلفة على أداء العاملين بأبعادها المختلفة.

كما أوصت الدراسة بضرورة تشجيع الموظفين على وجود علاقات جيدة وصحية فيما بينهما، والعمل على اتخاذ الإجراءات التي تضمن شعور الموظفين بالأمن والراحة في نطاق عملهم الميداني، كما لابد من التزام القادة والمديرين والمشرفين ببناء علاقات عمل صحية قائمة على الاحترام والثقة المتبادلة.

10. دراسة (الخضر، 2019) بعنوان " أثر تحفيز الموظفين في تحسين جودة الخدمة الفندقية: دراسة

ميدانية لموظفي الاستقبال في فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق"

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تحفيز موظفي الاستقبال في تحسين جودة الخدمة الفندقية في فنادق الخمس نجوم (الشيراتون -داما روز – الشام) في مدينة دمشق في العام 2018-2019، من خلال تحديد طبيعة العلاقة بين أثر تحفيز موظفي الاستقبال وجودة الخدمات الفندقية المقدمة للزلاء. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري بينما تم تصميم استبانة وتوزيعها على موظفي الاستقبال في فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق ومن ثم اختبار الفروض وتحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعي (SPSS) وتوصلت الدراسة إلى :

- أن تحفيز الموظفين يؤثر تأثيرا إيجابيا على جودة الخدمات الفندقية المقدمة للزلاء، وذلك من خلال استخدام أبعاد جودة الخدمة الفندقية (الاعتمادية -قوة الاستجابة) مما يساعد المنشأة على تقديم مستوى عالي من الجودة الفندقية واستخدام موارد بشرية مؤهلة ذات خبرة عالية مما ينعكس إيجابيا على نوعية الخدمات المقدمة.

11. دراسة (فرح، 2018) بعنوان " دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء المنظمات: دراسة تطبيقية على

شركة النيل الكبرى للبترول".

هدفت الدراسة إلى التعرف على الثقافة التنظيمية السائدة بالشركة من قيم وأعراف الشركة. إيجاد سبل دمج الثقافة التنظيمية السائدة في أداء المنظمات. الوصول إلى مقترحات عملية يمكن الاستفادة منها في ترسيخ دعم دور الثقافة التنظيمية في تحسين الأداء في الشركة. تناول دور الثقافة التنظيمية في أداء المنظمات دراسة حالة على شركة النيل الكبرى للبترول، أتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي تحديدا دراسة الحالة وأيضا استخدام أسلوب التحليل الإحصائي وتحديدا برنامج (spss) لتحليل البيانات واختيار الفروض. توصل البحث إلى مجموعة من النتائج منها :

- الثقافة التنظيمية السائدة بالشركة تنسجم مع الهيكل التنظيمي الحالي للشركة.
- الثقافة السائدة بالشركة توفر للأفراد الجدد معرفة قيم ولوائح وأساليب وقوانين العمل.
- تساعد الثقافة التنظيمية الحالية بالشركة على تهيئة البيئة الصالحة للعمل.
- الإبداع يعمل على تقديم بدائل حل تكون غالبيتها أفكار جديدة يمكن أن تنفذ وتعطي إبداعاً للشركة.

من خلال النتائج توصل البحث إلى التوصيات التالية أوصي بزيادة ممارسة الثقافة التنظيمية السائدة بالشركة لكي تساعد على تفاعل واندماج الأفراد داخل الأقسام، يجب تستند عملية تقويم أداء الأنشطة في تحقيق رسالة في المجتمع على معلومات موثقة ودقيقة، ضرورة أن تساعد الثقافة التنظيمية السائدة بالشركة على بناء نظام جيد للمعلومات.

• ثانياً: الدراسات الأجنبية

1. دراسة (Jalagat, R. (2016)

الهدف من هذا البحث هو دراسة العلاقة بين هذه المتغيرات الثلاثة وهي: الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي والتحفيز بمساعدة النماذج النظرية والأدبيات. وعلى الرغم من أن العديد من الدراسات قد أجريت بالفعل حول الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، إلا أن علاقتهما لا تزال تخضع للكثير من المناقشات المكروهة لتحديد مدى العلاقة على وجه التحديد. وفيما يتعلق بالتحفيز، أظهرت النتائج أن الاعتبار النقدي هو أكثر أهمية بكثير من استراتيجيات التحفيز الأخرى التي أكدت على جانب تلبية الاحتياجات الاقتصادية للأفراد. ومع ذلك، فقد أثبت الدافع مثل تحفيز هيرزبرج أن الأجر ليس المؤشر الوحيد لتحفيز الموظفين. علاوة على ذلك، فقد ثبت أيضاً أن الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي والتحفيز يتفاعلون مع بعضهم البعض ويعملون بشكل مترابط بحيث تكون العملية دائرية وليست خطية. وعندما تم ربط الرضا الوظيفي والأداء بأداء المجموعة، كشفت النتيجة أن ارتفاع الرضا الوظيفي يؤدي إلى أداء أعلى على الرغم من أن الأمر ليس كذلك دائماً. إن العمل معاً هو المفتاح لتحقيق النتائج المرغوبة مما يعني أنه لا ينبغي إبقاء الموظفين في عزلة ولكن يجب تشجيعهم على العمل معاً لتحقيق الأهداف والنجاح بشكل فعال سواء في المجموعة أو المنظمة ككل.

2. دراسة. Ayub, N., & Rafif, S. (2011).

قام العديد من الباحثين بالتحقيق في العلاقة بين الرضا الوظيفي ودوافع العمل في المهن المتنوعة، لكن لم يدرس أي منهم مديري البنوك في باكستان. ولذلك تحاول الدراسة الحالية استكشاف العلاقة بين دافعية العمل والرضا الوظيفي. وبناء على مراجعة الأدبيات تم صياغة فرضيتين: (1) توجد علاقة إيجابية بين الدافعية للعمل والرضا الوظيفي، و(2) سيكون هناك اختلاف بين الجنسين في متغير الدافعية للعمل والرضا الوظيفي. لتقييم الرضا الوظيفي، تم استخدام "مسح الرضا الوظيفي (JSS؛ سبيكتور، 1997)"، وللتحفيز، تم استخدام "التحفيز في مقياس العمل (MAWS، Gagné، M.، et.al، 2010)". تتكون عينة الدراسة من 80 مديراً متوسطاً (46 ذكراً، 34 أنثى) من مختلف بنوك كراتشي، باكستان. تم حساب معامل الارتباط لحظّة منتج بيرسون للارتباط بين دافع العمل والرضا الوظيفي. ومن أجل معرفة الفروق بين الجنسين تم حساب اختبار t. وفي الختام أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين الدافعية للعمل والرضا الوظيفي. كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في متغير الدافعية للعمل والرضا الوظيفي.

3. دراسة Stankovska, G., Angelkoska, S., Osmani, F., & Grncarovska, S. P. (2017).

التعليم هو أهم منظمة للأمة. أنها تلعب دوراً هاماً في تنمية أي بلد. تعمل الجامعات على خلق المعرفة وتنميتها من أجل بناء عالم حديث. الكادر الأكاديمي هو المورد الرئيسي داخل مؤسسات التعليم العالي. يؤدي الهيكل الجامعي الإيجابي والصحي إلى زيادة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس وتحسين الدافع الوظيفي. وبناء على ذلك، كان الغرض الرئيسي من هذا البحث هو دراسة العلاقة المحتملة بين الدافع الوظيفي والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس. تم تطبيق استبيان الرضا الوظيفي (JSS) واستبيان الدافع الوظيفي (IMQ) على عينة مكونة من 100 موظف جامعي (50 ذكراً و50 أنثى). أشارت النتائج إلى أن أعضاء هيئة التدريس كانوا متحمسين للغاية لعملهم. وفي الوقت نفسه، أظهرت النتائج أن الأكاديميين كانوا أكثر رضا عن روايتهم وزملاء العمل والترقيات وإجراءات التشغيل والإشراف، لكنهم غير راضين عن المزايا الإضافية والمكافآت الطارئة وطبيعة العمل والتواصل. يقدم هذا البحث اقتراحات عملية للمؤسسات التعليمية ومديري الموارد البشرية حول كيفية دفع وتعزيز والحفاظ على العدالة في الجامعات.

المنطلقات النظرية للدراسة:

• الأسباب الذاتية

- لدى الباحث اهتمام شخصي بموضوع تطبيق التحفيز الوظيفي، خاصةً في مجال الرعاية الصحية.
- لدى الباحث الاهتمام ناتجًا عن تجربة شخصية أو عن رغبة في تحسين جودة الخدمات الصحية والنهوض بمستوى ثقافة المنظمات الصحية.
- يرغب الباحث في إحداث تغيير إيجابي في مجال الرعاية الصحية من خلال تحسين أداء العاملين واتباع استراتيجيات التحفيز المختلفة التي تساعد في النهوض بالثقافة التنظيمية للمنظمات.
- يعتقد الباحث أن تطبيق التحفيز الوظيفي سيؤدي إلى تحسين الإنتاجية والفاعلية، مما يعزز من ثقافة المنظمات.

• الأسباب الموضوعية

- يُعد موضوع التحفيز الوظيفي في المؤسسات الصحية موضوعًا هامًا له تأثير كبير على جودة الخدمات الصحية وتحسين أداء العاملين ويساعد في النهوض بمستوى الثقافة التنظيمية للمنظمات الصحية.
- أن انخفاض التحفيز الوظيفي يُمكن أن يؤدي إلى العديد من المشاكل، مثل انخفاض الإنتاجية والفاعلية، وضعف جودة الخدمات الصحية، وانخفاض رضا المرضى.
- لم يتم بحث موضوع التحفيز الوظيفي واثره على ثقافة المنظمات الصحية بالمنطقة الغربية بشكل كافٍ.
- هناك حاجة إلى المزيد من البحوث لفهم هذه المشكلة بشكل أفضل وتقديم حلول علمية لتحسينها.
- يمكن تطبيق نتائج البحث على أرض الواقع لتحسين الثقافة التنظيمية في المؤسسات الصحية بالمنطقة الغربية.
- سيؤدي ذلك إلى تحسين الإنتاجية والفاعلية، وتعزيز جودة الخدمات الصحية.

المنهجية وطرق البحث:

نظرا لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى معرفة أثر تطبيق التحفيز الوظيفي على ثقافة المنظمات الصحية، وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي الذي يعمل على توضيح متغيرات الدراسة، مع استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها و يعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة .

• مصادر البيانات :

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- المصادر الثانوية: قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.
- المصادر الأولية: قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على أثر تطبيق التحفيز الوظيفي على ثقافة المنظمات الصحية.

• أدوات الدراسة :

تم العمل على الاستبانة لتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة عدد من العاملين في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، والمتمثلة بـ: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني، وعدد سنوات الخبرة.
- القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل " التحفيز الوظيفي" والتابع " ثقافة المنظمات الصحية".

حدود الدراسة :

- حدود موضوعية :قامت الدراسة بقياس أثر تطبيق التحفيز الوظيفي وأثره على ثقافة المنظمات الصحية بالمنطقة الغربية.
- حدود مكانية: اقتصرَت الدراسة على المؤسسات الصحية بالمنطقة الغربية في المملكة العربية السعودية.
- حدود زمنية: اقتصرَت الدراسة على عام 2024.
- حدود بشرية: اقتصرَت الدراسة على العاملين في المؤسسات الصحية بالمنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

1. جوديث، تودوروف، نيلي، ميلز، أنيتا، الزهراني، أحمد بن عبدالله، و وهبي، محمد شحاتة. (2013). دراسة أثر التحفيز الداخلي على مشاركة المعرفة التنظيمية. الإدارة العامة، س 53، ع 3، 851 - 882.
2. عبدالمطلب، إبراهيم عبدالسلام أحمد، و السكيقي، محمد بن إبراهيم. (2020). أثر الثقافة التنظيمية في تعزيز الجودة الشاملة: بالتطبيق على عينة لآراء العاملين في المجلس الأعلى للجودة الشاملة. مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، مج6، ع2، 11 - 41.
3. آدم، هشام الصادق كبر، و الأغيش، صديق محمد أحمد. (2018). أثر الثقافة التنظيمية على جودة الخدمات الصحية من خلال الاساليب الكمية والنماذج الامريكية: دراسة حالة مستشفى السلاح الطبي (2012 - 2018م) (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة أم درمان الاسلامية، أم درمان.
4. المؤمن، عدنان مراد. (2018). أثر التحفيز على الرضا الوظيفي: دراسة على شركة زين للاتصالات الخلوية الكويتية. مجلة القراءة والمعرفة، ع200، 113 - 138.
5. بلخضر، مسعودة سليمان. (2015). أثر التحفيز المعنوي على إبداع العاملين: دراسة ميدانية. مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مج12، ع2، 162 - 186.
6. بن جدو، رشيدة، و مناصرية، رشيد. (2019). أثر التحفيز الفكري في أداء العاملين: دراسة حالة القبضة الرئيسية لبريد الجزائر ورقلة م. ر (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة.
7. طلحة، عبدالقادر، و يزيد، قادة. (2019). أثر التحفيز على الرضا الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة الاسمنت بسعيدة. مجلة البشائر الاقتصادية، مج5، ع1، 1011 - 1025.
8. سعيد، عمر الطاهر حسين، و إدريس، عبد المنعم محمد علي. (2013). أثر التحفيز على تحقيق رضا العاملين: دراسة حالة بنك التضامن الإسلامي 2005 - 2011م (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة أم درمان الاسلامية، أم درمان.

9. هادي، معاذ عبدالله، و الطائي، عادل محمد عبدالله. (2022). أثر تحفيز العاملين في سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة مقارنة للنوع الاجتماعي في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، مج14، ع4 ، 187 - 206.
10. بوخمخم، عبدالفتاح، و عزيزون، زهية. (2008). أثر التحفيز على الرضا الوظيفي للمورد البشري. مجلة الاقتصاد والمجتمع، ع5 ، 89 - 111.
11. النعيمي، فاطمة حمد محمد، و صماري، نونة. (2021). أثر التحفيز على تحقيق الرضا الوظيفي من خلال العدالة التنظيمية: دراسة ميدانية على موظفي المديرية العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج5، ع6 ، 19 - 30.
12. لحول، سامية، و زعزع، فطيمة. (2016). أثر التحفيز على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات: دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات - وكالة باتنة - الجزائر. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، ع27 ، 232 - 248.
13. تجاني، الطيب حسن. (2022). أثر التحفيز على تحسين أداء العاملين في المؤسسات الإنتاجية بأنجمينا: دراسة حالة مخبز روتاتيف. مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، مج5، ع1 ، 2038 - 2064.
14. مقدم، عبد الجليل، شناق، سميحة، و بلعابد، فايزة. (2018). تحليل أثر تحفيز الموارد البشرية على إنتاجية المؤسسات الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال - موبيليس. مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، ع5 ، 96 - 110.
15. بكري، عماد نورالدين. (2016). الثقافة التنظيمية وأثرها علي نجاح المنظمات. التنمية الإدارية، س32، ع151 ، 47 - 53.
16. فرح، عوضية عبدالعظيم، و محمد، مجاهد الصديق عبدالقادر. (2018). دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء المنظمات: دراسة تطبيقية على شركة النيل الكبرى للبترول (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.
17. البداينة، ذياب، و العضيلة، علي بن محمد عمر. (1994). أثر البناء التنظيمي على ثقافة المنظمات من خلال قيم المديرين فيها. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، ع10 ، 44 - 74.

18. الشايب، إيهاب طلعت عبدالمجيد، درويش، أماني عثمان، و حسن، أحمد علي محمد. (2022). أثر العوامل الصحية وعوامل التحفيز على أداء العاملين: دراسة ميدانية على مؤسسة التضامن للتمويل الأصغر (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة عين شمس، القاهرة.

19. الفارس، سليمان خليل. (2011). أثر سياسات التحفيز في الولاء التنظيمي بالمؤسسات العامة. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، مج 27، ع 1، 69 - 91.

20. زعزع، فطيمة، و لحول، سامية. (2015). أثر التحفيز على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات: دراسة حالة مؤسسة موبيليس للاتصالات - وكالة باتنة - الجزائر. مجلة الاقتصاد التطبيقي والإحصاء، مج 12، ع 1، 25 - 41.

21. بليخاري، سامي. (2018). دور نظام التحفيز في تحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية لعينة من العاملين في مؤسسات الاتصالات في مدينتي عنابة وقالة. مجلة الدراسات الاقتصادية المعمقة، ع 7، 148 - 167.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Jalagat, R. (2016). Job performance, job satisfaction, and motivation: A critical review of their relationship. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 5(6), 36-42.
- Ayub, N., & Rafif, S. (2011). The relationship between work motivation and job satisfaction. *Pakistan Business Review*, 13(2), 332-347.
- Stankovska, G., Angelkoska, S., Osmani, F., & Grncarovska, S. P. (2017). Job Motivation and Job Satisfaction among Academic Staff in Higher Education. *Bulgarian Comparative Education Society*.
- Khalatbari, J., Ghorbanshiroudi, S., & Firouzbakhsh, M. (2013). Correlation of job stress, job satisfaction, job motivation and burnout and feeling stress. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84, 860-863.

