

The role of positive motivation policy in developing the performance of employees in the Saudi Red Crescent Authority: an applied study

Researcher / Abdul Majeed Haddad Aoudah Al Bathali
Master's Researcher - Hospital Management - Faculty of Faculty of
Commerce and Business Administration - Helwan University

aelmged407@gmail.com

Supervision:

Prof. Dr. Ibrahim Mohamed Abu Saada

Professor and Head of Business Administration Department

Faculty of Commerce - Al-Azhar University

Dr. Nada Mohamed Hafez Ibrahim

Teacher Department of Sports, Insurance and Applied Statistics

Faculty of Commerce and Business Administration - Helwan University

Received: 1 October 2023 Accepted: 5 November 2024 Published: January 2025



This article distributed under the terms of Creative Commons Attribution-Non- Commercial-No Derivs (CC BY-NC-ND) For non-commercial purposes, lets others distribute and copy the article, and to include I a collective work (such as an anthology), as long as they credit the thor(s) and provided they do not alter or modify the article and maintained and its original authors, citation details and publisher are identified

Abstract

The study aimed to measure the role of positive motivation policy in developing the performance of employees in the Saudi Red Crescent Authority: an applied study. The researcher used the descriptive analytical approach. The study sample consisted of (278) employees out of the total employees in the Saudi Red Crescent Authority. The study tools were a questionnaire form. The results of the study concluded that there is no sufficient statistical evidence to reject the first hypothesis: which states: Employees agree on the availability of positive motivation policies in the Saudi Red Crescent Authority, at a significance level of (5%). There is also no sufficient statistical evidence to reject the second hypothesis: which states: There is a statistically significant relationship between material motivation and the development of employee performance in the Saudi Red Crescent Authority, at a significance level of (5%). There is also no sufficient statistical evidence to reject the third hypothesis: which states: There is a statistically significant relationship between moral motivation and the development of employee performance in the performance of employees in the Saudi Red Crescent Authority, at a significance level of (5%). There is also no sufficient statistical evidence to reject the fourth hypothesis: which states: There is a statistically significant relationship between social motivation and the development of employee performance in the Red Crescent Authority, at a significance level of (5%). (5%), and the study recommended the need to enhance material incentive policies: The Authority should review and develop material incentive programs to be more competitive and appropriate to the needs of employees. This can be done by providing financial rewards, bonuses, and promotions that are in line with good performance. It is also necessary to develop moral incentive strategies: It is recommended to enhance the culture of recognition and gratitude in the workplace, such as organizing events to honor outstanding employees and providing positive feedback regularly, this can lead to increased job satisfaction and commitment.

Keywords: Positive Motivation Policy, Performance of Employees.

دور سياسة التحفيز الإيجابي في تطوير أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر

السعودي: دراسة تطبيقية

إعداد:

عبد المجيد هداد عوده البذالي

باحث ماجستير - تخصص إدارة مستشفيات - كلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة حلوان

aelmged407@gmail.com

إشراف

أ.د/ إبراهيم محمد أبو سعده

أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة الأزهر

د/ ندى محمد حافظ إبراهيم

مدرس بقسم الرياضة والتأمين والإحصاء التطبيقي

كلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة حلوان

تاريخ الاستلام: 1 أكتوبر 2024 تاريخ القبول: 5 نوفمبر 2024 تاريخ النشر: يناير 2025

المستخلص

هدفت البحث إلى قياس دور سياسة التحفيز الإيجابي في تطوير أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي: دراسة تطبيقية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (278) عاملاً من إجمالي العاملين بهيئة الهلال الأحمر السعودي، وتمثلت أدوات الدراسة في استمارة استبيان، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه لا يوجد دليل إحصائي كافي لرفض الفرض الأول: الذي ينص على: يتفق العاملون علي توافر سياسات التحفيز الإيجابي بهيئة الهلال الأحمر السعودي، عند مستوى معنوية (5%)، كما لا يوجد دليل إحصائي كافي لرفض الفرض الثاني: الذي ينص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز المادي وتطوير أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي، عند مستوى معنوية (5%)، كما لا يوجد دليل إحصائي كافي لرفض الفرض الثالث: الذي ينص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز المعنوي وتطوير أداء العاملين في أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي، عند مستوى معنوية (5%)، كما لا يوجد دليل إحصائي كافي لرفض الفرض الرابع: الذي ينص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز الاجتماعي وتطوير أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر، عند مستوى معنوية (5%)، وقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز سياسات التحفيز المادي: يجب على الهيئة مراجعة وتطوير برامج الحوافز المادية لتكون أكثر تنافسية وملائمة لاحتياجات الموظفين. يمكن ذلك من خلال تقديم مكافآت مالية، علاوات، وترقيات تتماشى مع الأداء الجيد، كذلك ضرورة تطوير استراتيجيات التحفيز المعنوي: يُوصى بتعزيز ثقافة الاعتراف والامتنان في مكان العمل، مثل تنظيم فعاليات تكريم للعاملين المتميزين وتوفير تغذية راجعة إيجابية بانتظام، ويمكن أن يؤدي هذا إلى زيادة الرضا الوظيفي والالتزام.

الكلمات المفتاحية: سياسة التحفيز الإيجابي، أداء العاملين.

مقدمة

يعيش العالم الآن تطورات عظيمة أثرت بشكل كبير في مجريات حياتنا، والتي انعكست تطوراته على جميع نواحي الحياة الصحية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والعلمية، مما أدى إلى الإهتمام المكثف بالعنصر البشري والذي يعد من أهم العناصر التي تعتمد عليها المنظمات الصحية وغيرها، لذا فقد اهتمت الحكومات والمجتمعات المعاصرة بمشاركة المؤسسات والهيئات المختلفة بتوفير الكادر الوظيفي المؤهل والمدرب للارتقاء بالمنظمات؛ كما هدفت إلى تحفيزهم وتشجيعهم على الاستمرارية في الأداء.

ويعد التحفيز وسياساته المختلفة سبباً رئيسياً للتقدم والتطور في مجالات الحياة المختلفة، فالتحفيز في المجتمعات الحديثة عملية هامة وضرورية لتوجيه المنظمات إلى نحو تحقيق النجاح والتطور، وهذا يتضح في المنظمات العامة والمنظمات الصحية الرائدة لكونها تتبنى سياسات تحفيز سليمة وفعالة، ويعتبر ركيزة أساسية لوجود الدافع لدى العاملين بالمنظمات بحيث توضع معايير محددة وعادلة وموضوعية حتى يؤدي ذلك التحفيز ثماره المرجوة. (الفارس، 2011، ص. 23)

ولقد ساهمت التطورات والتغيرات التي شهدتها القطاعات عامّة والقطاع الطبي خاصةً إلى زيادة الإهتمام بالعاملين وتطوير أدائهم والعمل على تحسينه من أجل الإرتقاء بمستوى الخدمات المقدمة وتلبية حاجات العملاء مما يسهم في تحقيق أهداف القطاع الطبي وضمان نجاحها وإستمراريتها، حيث أن أداء العاملين في القطاع الطبي يعد هو العنصر الأساسي والمهم للعملية الإدارية، حيث أنه يعتبر الجزء الأساسي الذي يدير العملية الإنتاجية ويتميز بقابليته للتقييم والمراقبة والتوجيه والإرشاد، مما يساعد في تحقيق أهداف المنظمة المرغوبة ويعمل على تنفيذ الخطط التي قام القطاع الطبي بوضعها. Pandey et al, (2016,p. 210)

وقد أشارت دراسة (Tang et al (2020) إلى أن القطاعات التي تغفل مشاركة وتمكين العاملين في القطاع هو القطاع الذي يعاني من عدم اقتناع الإدارة العليا بأداء العاملين في المستويات الإدارية المختلفة من إتخاذ القرارات التي تحقق النتائج المرغوبة، وإعتقاد المديرين أن المشاركة وتفويض الصلاحيات سوف يؤدي إلى فقدانهم النفوذ والخصوصية التي يتمتعون بها والتي يمنحها لهم المنصب الإداري.

مشكلة البحث

تتحدد مشكلة البحث في إنخفاض إدراك العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي في المملكة العربية السعودية لدور سياسة التحفيز الإيجابي في تطوير أداء العاملين في الهيئة، ومازالت بعض المنظمات الصحية تفتقر إلى رؤية واضحة لمفهوم وفلسفة وأهمية التحفيز الإيجابي وكيفية الاستفادة من الدور الذي يقوم به بالطريقة التي تضمن تطوير مستوى أداء العاملين بها مما يحقق التطور والتميز في هذه الهيئة، حيث لاحظ الباحث من خلال عمله في (هيئة الهلال الأحمر السعودي في المملكة العربية السعودية)، أن هناك ضعف في توفر هيئة الهلال الأحمر ترقية استثنائية في العمل، كذلك ضعف البنية التحتية التي توفرها هيئة الهلال الأحمر والتي تساعد العاملين على سرعة الأداء لإنجاز المهام المكلفين بها، لذا فإن هذه الهيئة في حاجة مستمرة إلى معرفة طرق تطوير أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي في المملكة العربية السعودية مما يساهم في زيادة الإنتاج وتقليل التكاليف وزيادة تقديم الخدمات للمرضى لتحقيق أهداف الهيئة في تطوير أداء العاملين بهيئة الهلال الأحمر السعودي.

فالمشكلة ليست في معرفة الأهداف ولكن المشكلة في أن هيئة الهلال الأحمر في حاجة كبيرة إلى زيادة الجهود لتطبيق المفاهيم وإحداث تغييرات مطلوبة باستخدام سياسات تحفيزية وإيجابية، لذا فإن تطبيق التحفيز الإيجابي من السياسات الحديثة التي تساعد الإدارة في تحقيق أهدافها والوصول إلى النتائج المرضية والوصول بهيئة الهلال الأحمر إلى أعلى درجات التميز والتطور، حيث من المفترض على هيئة الهلال الأحمر السعي إلى تحسين جودة الخدمات التي تقدمها وزيادة القدرة الإنتاجية للعاملين داخلها، بحيث أن هذه القدرات تتزايد كلما زاد رضا العاملين في هيئة الهلال الأحمر وكانت تصوراتها لديهم إيجابية، كذلك اكساب العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي المهارات التي تمكنهم من الارتقاء بمستوى الخدمات الإسعافية الطبية الطارئة المقدمة للمواطن.

وتتضمن المشكلة الرئيسية فيما يلي عدم إدراك العاملين لأهمية دور سياسات التحفيز الإيجابي في تطوير أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي؛ ومن المشكلة الرئيسية يتفرع عدة تساؤلات فرعية كما يلي:

- 1- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سياسات التحفيز الإيجابي وتطوير أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي؟
- 2- ما التأثير الذي تلعبه سياسات التحفيز الإيجابي في تطوير أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي؟
- 3- ما تقييم دور سياسات التحفيز الإيجابي في هيئة الهلال الأحمر السعودي محل الدراسة لدى المبحوثين؟
- 4- هل يوجد اختلاف معنوي بين آراء المبحوثين حول العلاقة بين سياسات التحفيز الإيجابي وتطوير أداء العاملين؟

أهمية البحث

تتضح أهمية البحث العلمية والعملية كالتالي:

أ- الأهمية العلمية:

- تكمن أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله وهو التحفيز الإيجابي والذي يعد موضوعاً هاماً والزامياً لكافة المنظمات الصحية خاصةً وهيئة الهلال الأحمر السعودي عامّة، ولما تلعبه سياسات التحفيز الإيجابي من دور محوري في تميز المنظمة وتحقيقها لأهدافها.
- تتبع أهمية البحث من الناحية العلمية من ندرة الدراسات العلمية في حدود علم الباحث الذي حاول الربط بين سياسات التحفيز الإيجابي وتطوير أداء العاملين.

ب- الأهمية العملية:

- اهتمام هيئة الهلال الأحمر السعودي بتحفيز العاملين باعتبارها مؤشراً يهتم بهتم بقياس مستوى الأداء تجاه الهيئة، خاصة في مجالات: (تدخل الجهات العليا- والمسؤوليات والأهداف غير واضحة- وملائمة العمل مع المهارة) والذي يترتب على تحقيقها دعم أفراد المجتمع لأهداف ورسالة المنظمة.

- تشجيع القطاع الصحي غير المهتم باستخدام سياسات التحفيز الإيجابي بكافة أبعادها، على إدراك الدور الذي يلعبه تحفيز العاملين بهيئة الهلال الأحمر السعودي في بتغير مستوى الأداء، ومن ثم الإسهام في تحقيق أهداف الهيئة وكفاءتها.

أهداف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق ما يلي:

- 1- قياس تصورات المبحوثين لسياسات التحفيز الإيجابي في هيئة الهلال الأحمر.
- 2- انطباعات المبحوثين عن أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر.
- 3- تحديد العلاقة الارتباطية بين سياسات التحفيز الإيجابي وتطوير أداء العاملين.
- 4- دور سياسات التحفيز الإيجابي في تطوير أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر لدى المبحوثين.
- 5- أثر سياسات التحفيز الإيجابي في تطوير أداء العاملين للمبحوثين في هيئة الهلال الأحمر.

حدود البحث

اقتصر البحث الحالية على الحدود التالية:

- **حدود موضوعية:** اقتصر البحث على كل من: متغير التحفيز الإيجابي؛ ومتغير أداء العاملين.
- **الحدود البشرية:** عينة من بعض العاملين بهيئة الهلال الأحمر السعودي والتي تكونت من (280) عاملاً من العاملين بهيئة الهلال الأحمر السعودي.
- **الحدود المكانية:** اقتصر البحث على هيئة (الهلال الأحمر السعودي) بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية، وعرض الأدوار المتنوعة التي تقوم بها.
- **الحدود الزمانية:** تم تطبيق الدراسة الحالية في العام الدراسي (1445هـ/ 2024م).

الإطار النظري للبحث

المحور الأول: سياسات التحفيز الإيجابي:

1- مفهوم التحفيز:

- عرفه (Tovmasyan (2020,p. 25 بأنه: إحدى الوظائف الرئيسة في الإدارة والتي تسهم في التحكم في سلوك الفرد وتوجيهه لبذل مجهود أكثر من أجل رفع مستوى الأداء.

كما عرفه أحمد و ميلود (2022،ص. 112) بأنه: "القوة الداخلية التي تدفع الفرد وتوجهه وتدعمه لبذل جهد أكبر ولتقديم الأفضل في الأداء من أجل تحقيق المصلحة الشخصية ومن تم تحقيق مصلحة المؤسسة".

2- أهداف التحفيز:

للتحفيز أهداف عديدة تسعى المنظمات إلى تحقيقها بغرض التقدم والتطور والعمل على تحسين أداء العاملين بها كما وضحتها دراسة القاسم، وآخرون (2016،ص. 258)، و (Tovmasyan & Minasyan (2020,p. 30، وعكاشة و محمد (2020،ص. 109)، ومن هذه الأهداف ما يلي:

- الاعتراف بقيمة ما ينجزه الفرد وإشباع حاجاته للتقدير: يجب الاعتراف بحق من يبذل الجهد ويتقن الأداء ويتميز بالإخلاص في العمل وذلك بتشجيعه وحثه على الاستمرار بما يمكنه من الإبداع والحرص على دوام التقدم والنمو.
- الدعم المالي: يمثل الدعم المالي أهمية كبيرة لبعض الأفراد فالتعويض المالي يحتل مكانة في جو العمل حتى يتمكن الأفراد على إشباع حاجاتهم المادية.
- تحمل المسؤولية: تعد المسؤولية من العوامل البارزة ذات الأثر الكبير في إنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف، فالالتزام عنصر جوهري من عناصر تكوين الشخصية، والأفراد يبحثون عن المكانة الاجتماعية والدور الفعال والإحساس بالفخر وكلها متغيرة لا تبدو واضحة.
- إثارة حماس الجماعات وتشجيع المنافسة فيم بين أفراد الجماعة: يجب على الأفراد إثبات ذاتهم، ويحدث التنافس إذا ما توفرت لدى الأفراد الفرصة المناسبة للمنافسة والتحدي.
- التكامل والترابط بين نشاط التحفيز وأنشطة الموارد البشرية المختلفة: ومنها تخطيط الموارد البشرية وتحليل الوظائف، الاستقطاب، الاختيار، التعيين، التدريب، التنمية وتقييم الأداء، الأجور والخدمات والترقيات، وتؤثر هذه الأنشطة على النتائج المتوقعة على مستوى المنظمة.
- تهيئة المناخ التنظيمي المناسب: تهدف الحوافز إلى تحقيق جو من الرضا عن العمل لدى الأفراد مما يدفعهم على الحرص عن المصلحة العامة والسعي لزيادة الإنتاجية.

3- أهمية التحفيز:

يزيد تحفيز العاملين داخل المنظمات من درجة ولائهم للمنظمة وشعورهم بالمسؤولية تجاهها كما يساعد العاملين على زيادة الإنتاج وإجادته، لذا فإن للتحفيز أهمية كبيرة تزداد عامًا تلو الآخر كما وضحتها دراسة (9) Nizam & Shah (2015,p. 66)، و (66) Osabiya (2015,p. 66)، وعبيد (2017)، ص. 215)، و (65) Farooq et al (2017,p. 65)، وعقلا (2018، ص. 18)، وتتضح هذه الأهمية فيما يلي:

- التعاون بين الموظفين: من خلال التحفيز ينشأ لدى العاملين في المنظمة روح التعاون والعمل ضمن فريق لنجاح عملهم واستمراره، فالجميع يريد أن يعمل كفريق لإتمام أهداف المنظمة وإنجاحها، وعندما تجتمع الجهود تكون النتائج أفضل والنجاح أكبر.
- تعزيز الأداء: يحفز التحفيز الأفراد للعمل بجهد أكبر وتقديم أداء أفضل، مما يؤدي إلى تحسين النتائج والإنتاجية.
- زيادة الانخراط: يساهم التحفيز في تحفيز الأفراد على الانخراط في مهامهم وأنشطتهم بشكل فعال وفاعل.
- زيادة نواتج العمل: عندما يقوم المدير بإعطاء العامل عمل يزيد عن عمل المنظمة، ومع وجود التحفيز سواء أكان مائياً أو معنوياً، فإن هذا العامل يتحفز لإنجاز العمل وبالتالي تزداد نواتج العمل، يحقق التحفيز التوازن الحيوي داخل المنظمة أو مجال العمل.
- التعاون مع المنظمة: عندما يطلب المدير من عامليه أن يتعاونوا لتحقيق أهداف المنظمة سيشعر الموظفون بأهمية جهودهم التي يقومون بها، وهذا ما يحفزهم على التعاون مع المؤسسة.
- تعزيز رضا العاملين: يعمل التحفيز على تعزيز رضا العاملين بعملهم والشعور بالتقدير والاعتراف بجهودهم.
- تعزيز التحمل والإصرار: يساهم التحفيز في تحفيز الأفراد للتعامل مع التحديات والصعوبات والاستمرار في محاولة تحقيق الأهداف.
- تحسين التفاعل الاجتماعي: يمكن للتحفيز تحسين التواصل والتعاون بين الأفراد وتعزيز بيئة عمل إيجابية.

المحور الثاني: تطوير أداء العاملين:

إن أداء العاملين يُعدّ من أهم العوامل التي تؤثر على نجاح أي منظمة. فنجاح المنظمة يعتمد بشكل كبير على كفاءة وفعالية أداء العاملين فيها لهذا السبب، يُعتبر الأداء محورًا رئيسيًا تتركز حوله جهود المديرين، حيث يسعون باستمرار لتحسين وتطوير أداء الموظفين لضمان تحقيق أهداف المنظمة. (Okafor et al,2019,p. 10)

1- مفهوم أداء العاملين:

كما عرفه Ngwa et al (2019,p. 6) بأنه: انتهاء الموظف بنجاح من مهمة مسندة إليه هذه المهمة محددة من قبل صاحب العمل.

وعرفه الشهراني (2023،ص. 84) بأنه: "درجة إتمام المهام الوظيفية المتعلقة بوظيفة الفرد، والأسلوب الذي من خلالها يحقق الفرد مهام وظيفته"، والاهتمام الموجه في أي منظمة لأداء العاملين يرجع إلى أن هذا الأداء هو عبارة عن المنتج النهائي لجميع الأنشطة الذي تقدمه المنظمة لعملائها سواء كان هذا المنتج هو منتجات أو خدمات".

2- أهمية أداء العاملين:

إن أداء العاملين الجيد ليس فقط تعبيرًا عن كفاءتهم الشخصية، بل هو أيضًا انعكاس مباشر لمدى قدرة المنظمة على خلق بيئة عمل تدعم النجاح والابتكار، مما يجعل لأداء العاملين أهمية كبيرة وحاسمة في نجاح المنظمة كما وضحتها دراسة فراس (2016، ص. 29)، و(Hee (2019,p. 68) et al، وسالم (2023،ص. 175)، والخوالدة (2023،ص. 547)، وهذه الأهمية فيما يلي:

- تحسين جودة الرعاية الصحية: أداء العاملين في القطاع الصحي يؤثر بشكل مباشر على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى. الأطباء، والممرضين، والفنيين، والإداريين كلهم يساهمون في توفير خدمات صحية فعالة، فالأداء الجيد يضمن تشخيصًا دقيقًا ورعاية شاملة للمرضى.
- سلامة المرضى: الأداء العالي للعاملين في القطاع الصحي يقلل من مخاطر الأخطاء الطبية، التي قد تكون لها عواقب وخيمة على صحة المرضى، فالعاملون المؤهلون وذوو الأداء الجيد يساهمون في تقليل معدلات العدوى والأخطاء الطبية.

- زيادة رضا المرضى: أداء العاملين يؤثر بشكل كبير على تجربة المرضى ورضاهم عن الخدمات الصحية. فعندما يكون العاملون كفؤين ومتعاونين، يشعر المرضى بالثقة والراحة، مما يزيد من رضاهم ويعزز سمعة المؤسسة الصحية.
- تحسين كفاءة العمليات: الأداء الجيد للعاملين يساعد في تحسين كفاءة العمليات داخل المؤسسات الصحية. حيث يمكن تقليل الوقت المستغرق في تقديم الخدمات وتحسين إدارة الموارد، مما يؤدي إلى تحسين الخدمة وتقليل التكاليف.
- دعم الابتكار والتطوير: العاملون الذين يؤدون وظائفهم بفعالية غالباً ما يكونون أكثر قدرة على المشاركة في تطوير طرق عمل جديدة ومبتكرة.
- تحقيق أهداف الصحة العامة: في القطاع الصحي، الأداء الجيد يساهم في تحقيق أهداف أوسع تتعلق بالصحة العامة، مثل الحد من انتشار الأمراض، وتحسين مستويات الصحة العامة للسكان، وضمان حصول الجميع على الرعاية الصحية اللازمة..

الدراسات السابقة

- 1- دراسة (Achie & Kurah 2016) وقد هدفت الدراسة إلى تقييم أثر الحوافز المالية على إنتاجية الموظف ومعرفة أنواع الحوافز المالية، وكيفية توزيع هذه الحوافز، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (65) عاملاً من العاملين في المنظمات، وتمثلت أدوات في الاستبانة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه على الرغم من وجود الحوافز المالية وفرص الترقية في العمل إلا أن بعض العاملين غير راضين عن أنظمة الحوافز المالية في المنظمة، أيضاً عدم رضا العاملين عن علاقة الإدارة بالعاملين.
- 2- دراسة (Shukla 2018) هدفت إلى التعرف على تأثير تدخل الحوكمة الصحية على أداء النظام الصحي الإقليمي في أفغانستان، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج الاستدلالي، وقد شملت الدراسة مؤشرات أداء النظام الصحي بين (16) مقاطعة طبقت الحوكمة فيها، و(18) مقاطعة لم تطبق الحوكمة، كما توصلت الدراسة لعدة نتائج كان من أبرزها التأكيد على أن الحوكمة توفر فرصة لإصلاح النظام الصحي وتطوير مستويات أداء النظام وأداء العاملين فيه،

كما أشارت النتائج إلى تطبيق الحوكمة ساهم في زيادة معدلات إقبال المرضى على الذهاب لقسم العيادات الخارجية في المنظمات الصحية التي طبقت الحوكمة.

3- دراسة العتيبي و صميده (2020) هدفت الدراسة إلي التعرف على أثر تخطيط القوى العاملة الجيد على أداء العاملين بالقطاع الصحي دراسة ميدانية على العاملين بمستشفى الإيمان العام بالرياض، وتكونت عينة الدراسة من (63) موظفًا بمستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أدوات الدراسة في استبانة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تخطيط القوى العاملة له أثره على الأداء الوظيفي للعاملين بمستشفى الإيمان العام، وأنه مطبق بدرجة (كبيرة)، كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسة تخطيط القوى العاملة بشكل دوري مستمر والأداء الوظيفي، وكذلك عدم وجود تأثير معنوي في ممارسة تخطيط القوى العاملة. وكذلك تخطيط القوى العاملة أسلوب ملائم لمتابعة الأداء، لكنه غير كاف، وهذا ما يحتم حتمية النظر للرقابة على أنها تدخل في عمل المؤسسة ودورها، واوصت الدراسة بضرورة وجود نظام تخطيط من قبل إدارة المؤسسة يتوافق وتطلعات المؤسسة بالدرجة الأولى، ويسهم ولو بالشيء القليل في رفع وتحسين مستوى الأداء لديه، كذلك تشكيل لجان متخصصة توكل لها مهمة تصميم الهيكل التخطيطي، وتنظيماته، وإجراءاته، والإشراف على تطبيقه وجعله مفهوم وواضح من قبل المؤسسة، كذلك استخدام أساليب ومناهج تخطيطية تسهم في تقييم الأداء بكل موضوعية ولا تسبب الإحراج للمؤسسة.

4- دراسة (Abukhader & Onbaşıoğlu, 2021) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على آثار ممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء الموظف، وللتحقيق في تأثير خمسة عوامل من ممارسات إدارة الجودة الشاملة في الرعاية الصحية على أداء الموظفين في المستشفيات العامة في تركيا، وتكونت عينة الدراسة من (200) موظف من العاملين في المستشفيات العامة بتركيا، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أدوات الدراسة في الاستبانة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن عوامل إدارة الجودة الشاملة لها تأثير كبير على أداء الموظفين وتأثير الاعتدال للتدريب زاد من الارتباط بين أداء الموظفين وعوامل إدارة الجودة الشاملة، كما توصلت الدراسة إلى أنه تتمثل هم الممارسات التي يمكن أن تؤثر على أداء الموظفين، واعتماد أكثر الأساليب كفاءة في

حل ضعف أداء العاملين في مجال الرعاية الصحية، واوصت الدراسة بضرورة تطوير إطار يمكن أن يكون مفيداً للمستشفيات التركية في تنفيذ ممارسات إدارة الجودة الشاملة وتحسين كفاءتها وأدائها. وتعميم نطاق الدراسة، بحيث يغطي المستشفيات العامة والخاصة على حد سواء والتي ستوفر المزيد من البيانات التمثيلية حول أداء الموظفين في الرعاية الصحية ، وأيضاً للنظر في المزيد من مفاتيح مؤشرات الأداء .

5- دراسة هادي و عبد الله (2022) وقد 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 مقارنةً بالإناث العاملين في المنظمة التعليمية الخدمية في كلية الإدارة والاقتصاد، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (195) من الموظفين العاملين في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل، وتمثلت أدوات في الاستبانة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الحوافز تؤثر في زيادة الإيثار بدرجة أكبر لدى الذكور بسبب العلاقات غير الرسمية والصداقة والتكتلات، فالحوافز المستخدمة في المنظمة المبحوثة تدفع الموظفين نحو الإيثار وادخال أكبر عدد ممكن من الزملاء في تلك الحوافز، كما أن تطبيق نظام حوافز عادل بين جميع الفئات العاملة في جميع مستويات المنظمة يعمل على تحسين سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين ويساعد المنظمة في تحقيق أهدافها.

6- دراسة بوكلتوم (2023) وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي في مديرية الضرائب لولاية تيبازة وذلك باستخدام استبيان يتمحور حول التحفيز المادي والمعنوي وكذلك الرضا الوظيفي لجمع المعلومات، واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية البسيطة من خلال تحليل البيانات الواردة في الاستمارة عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss)، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (5%) بين التحفيز والرضا الوظيفي لدى العاملين بمديرية الضرائب بولاية تيبازة حيث أن معامل ارتباط بيرسون بين المتغير التابع (الرضا الوظيفي) والمتغير المستقل (التحفيز) قدر ب (0.752)، كما أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للتحفيز المادية والمعنوية على الرضا الوظيفي لدى العاملين.

التعليق العام على الدراسات السابقة

❖ مجال الاستفادة من الدراسات السابقة:

- 1- التعرف على بعض المصادر والدراسات والدوريات والبحوث النظرية والتطبيقية المعتمدة بحيث تمكن الباحث من بناء الإطار النظري للدراسة.
- 2- الإلمام بالوسائل الإحصائية للدراسة الحالية عن طريق الاطلاع على الوسائل المستخدمة في تلك الدراسات وتحديد الوسائل الأكثر ملاءمة لاختيار نموذج الدراسة الإفتراضي.
- 3- التعرف على النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات والتي سهلت على الباحث الانطلاق من حيث انتهى الآخرون أو البحث في الجوانب التي لم يتناولوها.

❖ ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- 1- تناولت الدراسة التحفيز الإيجابي ودوره في تطوير أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي والتي لم يسبق أن تناولتها الدراسات السابقة.
- 2- تناولت الدراسة الحالية متغيرين رئيسيين لكل منهما أبعاد فرعية، في حين اقتصرت الدراسات السابقة على علاقة مجزأة وغير متكاملة في محاولة لتحقيق تكامل بين متغيراتها.
- 3- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في محاولتها لإيجاد علاقات ارتباط بين سياسة التحفيز الإيجابي وتطوير أداء العاملين بأبعادهما في هيئة الهلال الأحمر السعودي محل الدراسة.

متغيرات البحث

- المتغير المستقل، ويشتمل على: سياسات التحفيز الإيجابي، وأبعاده: (التحفيز المادي- التحفيز المعنوي- التحفيز الاجتماعي).
- المتغير التابع، ويشتمل على: تطوير أداء العاملين، وأبعاده: (سرعة الأداء- الدقة في العمل- الإلتزام- جودة الأداء- الفاعلية).

فروض البحث

يهدف البحث الحالي إلى اختبار صحة الفرضيات الآتية:

1- الفرض الأول: يتفق العاملون علي توافر سياسات التحفيز الإيجابي المختلفة بهيئة الهلال الأحمر السعودي.

2- الفرض الثاني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سياسات التحفيز الإيجابي وتطوير أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي.

3- الفرض الثالث: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز المادي وتطوير أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي.

4- الفرض الرابع: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز المعنوي وتطوير أداء العاملين في أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي.

5- الفرض الخامس: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز الاجتماعي وتطوير أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي.

إجراءات البحث

1- المنهج المتبع في البحث:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي نحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها، وتحليل نتائجها وتفسيرها، حيث تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لاختبار صحة الفروض حول العلاقات بين المتغيرات محل الدراسة، وقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة.

2- أنواع ومصادر البيانات:

تشمل مصادر البيانات ما يلي:

- البيانات الثانوية:

اعتمد الباحث على مجموعة من البيانات الثانوية اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة وتتمثل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، حيث تم الحصول عليها من خلال الكتب والمراجع والدوريات العلمية المنشورة، وكذلك الاطلاع على السجلات الخاصة بالمنظمات الصحية محل الدراسة وشبكة الإنترنت بهدف بناء الإطار النظري الخاص بالدراسة.

- البيانات الأولية:

تتمثل في البيانات التي تم تجميعها من خلال قائمة الاستقصاء الموزعة على عينة من العاملين بهيئة الهلال الأحمر السعودي، وتقريغها وتحليلها لاختبار صحة أو خطأ فروض الدراسة.

3- مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بهيئة الهلال الأحمر السعودي؛ ونظرًا لاستحالة التعرف على توجهات وآراء كل مفردات المجتمع لكبر حجم مجتمع الدراسة حيث بلغ (1000) شخص خلال العام (2024م / 1446هـ)، ويمكن تحديده عن طريق المعادلة التالية (معادلة ريتشارد جيجر):

$$n = \frac{\left(\frac{z \times p}{d}\right)^2}{1 + \frac{1}{N} \left[\left(\frac{z \times p}{d}\right)^2 - 1\right]}$$

حيث إن:

- (n): حجم العينة المراد تحديدها.
- (Z): حدود الخطأ المعياري (1.96) وذلك عند درجة ثقة (95%).
- (d): مقدار الخطأ المعياري.
- (P): نسبة الذين تتوفر فيهم الخاصية موضوع الدراسة في مجتمع البحث.
- (N): حجم مجتمع الدراسة.

وبالتالي فإن:

$$n = \frac{\left(\frac{1.96 \times 0.5}{0.05}\right)^2}{1 + \frac{1}{1000} \left[\left(\frac{1.96 \times 0.5}{0.05}\right)^2 - 1\right]} \cong 278$$

وعليه يتضح بأن حجم العينة يتمثل في (278) عاملاً من إجمالي العاملين بهيئة الهلال الأحمر السعودي، وتم توزيع استمارة الاستقصاء على مجموعة من العاملين، وكان العدد الاجمالي للاستبيانات المستردة الصالحة للتحليل الاحصائي (263) استمارة بنسبة (94.6%)، وذلك بعد استبعاد القوائم غير المستردة وغير المكتملة وبالتالي أصبح مقدار الخطأ (5.2%) وفيما يلي جدول يوضح ذلك:

جدول (1) معدلات الردود على قائمة الاستبيان بالنسبة لحجم العينة

النسبة	العدد	الحالة
100%	278	حجم العينة الموزعة
5.4%	15	الاستمارات المستبعدة
94.6%	263	الاستمارات الصالحة للتحليل الاحصائي

المصدر: من اعداد الباحث.

4- طرق جمع ومراجعة البيانات:

اعتمد الباحث على قائمة استقصاء قام بإعدادها، وتم مراعاة البساطة والوضوح في تصميمها وترتيب الأسئلة والعبارات حسب تسلسل متغيرات الدراسة، حيث تم تخصيص الصفحة الأولى لتقديم الدراسة والهدف منها وطلب التعاون من افراد العينة، أما الباقي فقد اشتملت على سؤالين رئيسيين بحيث يختص القسم الأول بالبيانات الشخصية أم القسم الثاني يتضمن أبعاد الاستبيان، ويتكون من (55) فقرة موزعة على أبعاد متغيرات الدراسة؛ وتضمنت الاستمارة محورين أساسيين كما موضح في الجدول الآتي:

الجدول (2) محاور استمارة الاستبيان

عدد العبارات	البعد	المتغير
7	التحفيز المادي	التحفيز الإيجابي
8	التحفيز المعنوي	
6	التحفيز الاجتماعي	
9	سرعة الأداء	أداء العاملين
7	الدقة في العمل	
5	الإلتزام	
7	جودة الأداء	
6	الفاعلية	
55	الإجمالي	

المصدر: من إعداد الباحث.

وقد مرت استمارة الاستبانة بعدة مراحل يمكن ايضاحها كالتالي:

- التصميم والإعداد:

تشمل هذه المرحلة الحصول على بعض الأفكار والمتغيرات من واقع استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة؛ وتم تصميم الاستبيان وعرضه على مشرفي الدراسة، بمتابنتهم ذوي خبرة في مجال التخصص ومن أعضاء الهيئة التدريسية في مجال الاختصاص، كما تم عرضها على مجموعة من السادة المحكمين في مجال التخصص⁽¹⁾، مما جعل الاستمارة أكثر دقة، واستيعابًا من قبل عينة الدراسة، وقد تم إجراء التعديلات، وفق آراء السادة مشرفي الدراسة، وتم اعتماد الاستبيان في صورته الحالية.

- التحقق من سلامة وصحة استمارة الاستبيان:

تشمل هذه المرحلة القيام بدراسة استطلاعية لعينة بهدف اختبار صحة استمارة الاستقصاء، ومدى توافرها للبيانات المطلوبة ووضوح كل الأسئلة، ومن واقع تقويم هذه الدراسة تم تعديل وإعادة صياغة بعض الأسئلة واستبعاد البعض الآخر على نحو يحقق أهداف الدراسة.

- تهيئة الاستبيان:

حيث تم تقسيم استمارة الاستبيان على النحو التالي:

المعلومات الأساسية للمستقصي منهم وتتمثل في (الجنس، الفئة العمرية، المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي)؛ وتم الإجابة على أسئلة أبعاد الدراسة من خلال "مقياس ليكرت الخماسي" وعباراته (غير موافق بشدة- غير موافق- محايد- موافق- موافق بشدة) والمتدرج من (1- 5)، كما يوضح الجدول التالي:

جدول(3)مقياس ليكرت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	غير موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

ثم تم تناول محورين أساسيين يتمثلا فيما يلي:

⁽¹⁾ ملحق(1) قائمة أسماء السادة المحكمين.

- المتغير الأول: يمثل: التحفيز الإيجابي: وتم قياسهم من خلال (21) عبارة، ويتكون من (3) ابعاد تتمثل في (التحفيز المادي، التحفيز المعنوي، التحفيز الاجتماعي).
- المتغير الثاني: يمثل: أداء العاملين: يمثل أداء العاملين: وتم قياسه من خلال (34) عبارة، ويتكون من (5) ابعاد تتمثل في (سرعة الأداء، الدقة في العمل، الإلتزام، جودة الأداء، الفاعلية)؛ وقد قام الباحث بمراجعة استمارات الاستبانة بعد تلقيها من المستقضي منهم للتأكد من صحتها، ثم تم تفرغ الاستمارات السليمة من أجل تحليلها.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- تتمثل أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل أسئلة الاستبيان وفروض الدراسة فيما يلي:
- 1- اختبار ثبات وصدق (Reliability and Validity Test) استمارة الاستبيان؛ بهدف التأكد الاتساق والثبات الداخلي.
 - 2- الإحصاءات الوصفية (Descriptive Statistics): تشمل الجداول التكرارية، وبعض المقاييس الإحصائية مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك لتحديد سمات وخصائص واتجاهات عينة الدراسة.
 - 3- الإحصاء التطبيقي (Applied Statistics): حيث تم إجراء بعض الاختبارات الإحصائية للتحقق من فروض الدراسة مثل:
 - اختبار "ت" (One Sample T Test).
 - تحليل الارتباط الخطي البسيط لبيرسون (Pearson Linear correlation Analysis).
- #### 5- خطة المعالجة الإحصائية للبيانات:

يهدف هذا الجزء إلى دراسة وتحليل اتجاهات مفردات العينة محل الدراسة حول: " دور سياسة التحفيز الإيجابي في تطوير أداء العاملين بالتطبيق على هيئة الهلال الأحمر السعودي من خلال تحليل الاستجابة على أداة جمع البيانات للتعرف على الاتجاه العام لتلك المشاهدات، كما يهدف إلى اختبار فروض الدراسة للوصول إلى مجموعة من النتائج التي تفسر مشكلة الدراسة وتجب على تساؤلاتها، لذلك استخدم الباحث مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية التي تتفق مع فروض الدراسة

وطبيعة البيانات لتحليل استمارات الاستبيان، وذلك باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتشمل ما يلي:

- اختبارات الثبات والصدق (Reliability and Validity Test):

يقصد بالثبات مدي استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، وللتحقق من ثبات مقياس الدراسة يمكن استخدام معامل (ألفا كرونباخ) حيث تتراوح قيمته بين (1,0)، حيث أن ارتفاع قيمته تدل على تحقق الثبات بدرجة عالية، أما بالنسبة للصدق فيقصد به أن أداة الدراسة تقيس ما وضعت لقياسه، ويحسب عن طريق ايجاد الجزر التربيعي لمعامل الثبات؛ والجدول التالي يحتوي على نتائج برنامج (SPSS) لمعامل الثبات ومعامل الصدق لمحاور الدراسة:

جدول(4)معامل الثبات ومعامل الصدق لمتغيرات الدراسة وأبعادها لاستمارات الاستبيان

معامل الصدق	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المتغيرات وأبعادها
0.942	0.887	21	المتغير المستقل: التحفيز الإيجابي
0.859	0.738	7	التحفيز المادي
0.942	0.888	8	التحفيز المعنوي
0.889	0.79	6	التحفيز الاجتماعي
0.844	0.712	34	المتغير التابع: أداء العاملين
0.885	0.784	9	سرعة الأداء
0.914	0.836	7	الدقة في العمل
0.907	0.822	5	الإلتزام
0.895	0.801	7	جودة الأداء
0.889	0.79	6	الفاعلية
0.949	0.901	55	الاجمالي

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق أن:

- قيمة معامل الثبات لكل ابعاد ومتغيرات الدراسة تتجاوز (0.7) وهي قيمة مقبولة ومرتفعة لتحقيق أغراض الدراسة، وبالتالي فإن أداة الدراسة تتمتع بالثبات.

- قيمة معامل الصدق لكل متغير تتجاوز (0.8) وتعد هذه القيمة مقبولة ومرتفعة أيضًا.
 - قيمة معامل الثبات ومعامل الصدق لاستمارة الاستبانة ككل مقبولة ومرتفعة لأغراض الدراسة.
- وبالتالي تمتع الاستبيان بالاتساق والثبات الداخلي، مما يؤكد إمكانية اعتماد نتائجها والطمأنينة في تحقيق الأهداف المنشودة.

- توزيع عينة الدراسة وفقًا للبيانات الأساسية:

فيما يلي وصف البيانات الأساسية لمفردات العينة والتي تتمثل في (الجنس، الفئة العمرية، المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي)، وذلك على النحو التالي:

جدول (5) الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

الخصائص الشخصية	الفئات	عدد	نسبة %
الجنس	نكر	158	60%
	أنثى	105	40%
الإجمالي			
الفئة العمرية	أقل من 30	67	25%
	من 30 إلى أقل من 40	101	38%
	من 40 إلى أقل من 50	83	32%
	50 سنة فأكثر	12	5%
الإجمالي			
المستوى الوظيفي	إداري	55	21%
	أخصائي	65	25%
	طبيب	45	17%
	فني	98	37%
الإجمالي			
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	133	50%
	بكالوريوس	83	32%
	ماجستير	25	10%
	دكتوراه	22	8%

%100	263	الإجمالي
------	-----	----------

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يوضح الجدول ما يلي:

- **توزيع عينة الدراسة بحسب الجنس:** يتضح من الجدول السابق أن عدد الذكور أكبر من عدد الإناث حيث بلغ عدد الذكور في العينة (158) مفردة بنسبة (60%)، بينما بلغ عدد الإناث (105) مفردة بنسبة (40%) ويرجع ذلك إلى زيادة أعداد الذكور عن الإناث في المنظمات الصحية.
- **توزيع عينة الدراسة بحسب الفئة العمرية:** يتضح من الجدول السابق أن غالبية مفردات العينة ينتمون إلى الفئة العمرية "من 30 إلى أقل من 40" حيث بلغ عددهم (101) مفردة بنسبة (38%)، بينما جاء في المرتبة الأخيرة الذين ينتمون إلى الفئة العمرية (50 سنة فأكثر) بنسبة (5%) حيث بلغ عددهم (12) مفردة بنسبة (5%).
- **توزيع عينة الدراسة بحسب المستوى الوظيفي:** يتضح من الجدول السابق أن غالبية مفردات العينة يعملون (فنيين) حيث بلغ عددهم (98) مفردة بنسبة (37%)، بينما جاء في المرتبة الأخيرة الذين يعملون (أطباء) حيث بلغ عددهم (45) مفردة بنسبة (17%).
- **توزيع عينة الدراسة بحسب المؤهل العلمي:** يتضح من الجدول السابق أن غالبية مفردات عينة الدراسة حاصلون على (دبلوم متوسط) حيث بلغ عددهم (133) مفردة بنسبة (50%)، بينما جاء في المرتبة الأخيرة الحاصلون على (دكتوراه) حيث بلغ عددهم (22) مفردة بنسبة (8%).

الإحصاءات الوصفية لمحاوير الدراسة:

في هذا القسم نعرض بعض المقاييس الإحصائية (مثل الوسط الحسابي، والانحراف المعياري) لأسئلة كل بعد من متغيرات الدراسة، لمعرفة الأهمية النسبية لعبارات الاستمارة والاتجاه العام لأبعاد استمارة الاستبانة التي تتعلق بدور سياسة التحفيز في تطوير أداء العاملين.

- **المتغير المستقل: التحفيز الإيجابي:**

سوف نعرض في الجداول التالية توجهات مفردات العينة فيما يتعلق بالتحفيز الإيجابي وأبعادها، وقد جاءت استجابات مفردات العينة على النحو التالي:

جدول (6) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة أبعاد متغير التحفيز الإيجابي

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	الاتجاه العام
البعد الأول: التحفيز المادي:					
1	تسعى هيئة الهلال الأحمر إلى تقديم زيادات تضاف إلى الرواتب.	4.2842	0.6544	1	موافق بشدة
2	تقدم هيئة الهلال الأحمر الترفيقات على أساس كفاءة الأداء.	4.0526	0.7544	2	موافق
3	تقدم هيئة الهلال الأحمر تحفيز مادي يتناسب مع الجهد المبذول.	4.0132	0.4346	3	موافق
4	تسعى هيئة الهلال الأحمر إلى زيادة المكافآت لتحسين أداء العاملين.	3.9605	0.4533	4	موافق
5	توفر هيئة الهلال الأحمر ترفيقات استثنائية في العمل.	3.7345	0.6543	5	موافق
6	يشعر العاملون بهيئة الهلال الأحمر بأهمية أساليب التحفيز المادي المتاح.	3.7056	0.9776	6	موافق
7	التحفيز المادي الذي تقدمه هيئة الهلال الأحمر يكون كافي.	3.3654	0.2345	7	محايد
	الاتجاه العام للمحور		3.8737		موافق
البعد الثاني: التحفيز المعنوي:					
1	تعترف إدارة هيئة الهلال الأحمر بأهمية العامل المتميز.	4.5487	0.9587	1	موافق بشدة
2	تسهم هيئة الهلال الأحمر في تشجيع العاملين على العمل بحماس.	4.5464	0.6985	2	موافق بشدة
3	قدرتي على إنجاز الأعمال بسهولة تحفز على تحسين الأداء.	4.1654	0.8598	3	موافق
4	أشعر بالفخر أثناء تأدية العمل داخل هيئة الهلال الأحمر.	3.9765	0.9830	4	موافق
5	يقوم رؤساء الأقسام بتقويض بعض المهام للعاملين مما يساعدهم على إنجاز الأعمال.	3.6443	0.9385	5	موافق
6	تساعد إدارة هيئة الهلال الأحمر العاملين على بناء الثقة بأنفسهم.	3.4637	0.9983	6	موافق
7	تعمل هيئة الهلال الأحمر على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات.	3.3954	0.7894	7	محايد
8	تأخذ هيئة الهلال الأحمر باقتراحات العاملين تجاه العمل.	3.3465	0.8598	8	محايد
9	الاتجاه العام للمحور		3.9175		موافق
البعد الثالث: التحفيز الاجتماعي:					
1	يوفر هيئة الهلال الأحمر خدمات طبية تمكن العاملين من تقديم الخدمات العلاجية للمرضى والمصابين.	3.8765	0.9859	1	موافق
2	تقدم هيئة الهلال الأحمر خدمات ثقافية للعاملين.	3.5754	0.5369	2	موافق
3	تتيح هيئة الهلال الأحمر الفرصة للعاملين لاستكمال دراستهم.	2.3845	0.8958	3	غير موافق

4	تنظم هيئة الهلال الأحمر رحلات سياحية ترفيهية للعاملين.	2.2354	0.9128	4	غير موافق
5	تسعى هيئة الهلال الأحمر إلى إقامة النوادي الرياضية للعاملين.	2.0656	0.9284	5	غير موافق
6	توفر هيئة الهلال الأحمر النوادي الاجتماعية المخصصة للعاملين.	1.9777	0.9018	6	غير موافق
		الاتجاه العام للمحور		2.8227	
		المتوسط العام للمتغير		3.5380	
				محايد	
				موافق	

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- أن مفردات العينة تتراوح آراءهم بين الموافقة بشدة والحيادية على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي والتي تزيد عن 2.6 بانحرافات معيارية صغيرة مما يدل على انخفاض التشتت بين آراء مفردات العينة. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الموافقة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.8737 وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في هذا الجدول في عمود ترتيب الأهمية.
- أن مفردات العينة تتراوح آراءهم بين الموافقة بشدة والحيادية على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي والتي تزيد عن 2.6 بانحرافات معيارية صغيرة مما يدل على انخفاض التشتت بين آراء مفردات العينة. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الموافقة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.9175 وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في الجدول في عمود ترتيب الأهمية.
- أن مفردات العينة تتراوح آراءهم بين الموافقة وغير الموافقة على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي والتي تتراوح بين 3.4-4.19 و 1.8-2.56 علي الترتيب، بانحرافات معيارية صغيرة مما يدل على انخفاض التشتت بين آراء مفردات العينة. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الحيادية حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 2.8227 وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في هذا الجدول في عمود ترتيب الأهمية.
- مما سبق نجد ان المتوسط المرجح لأسئلة متغير التحفيز الإيجابي ككل يمثل الموافقة، حيث ان قيمة الوسط الحسابي تساوي (3.5380).

- المتغير الثاني: أداء العاملين:

يتضح من الجدول التالي توجهات مفردات العينة فيما يتعلق بالصورة الذهنية، وقد جاءت استجابات مفردات العينة على النحو التالي:

جدول (7) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة أبعاد متغير أداء العاملين

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	الاتجاه العام
البعد الأول: سرعة الأداء:					
1	يلتزم العاملون بإنجاز المهام المكلفين بها في الوقت المناسب.	4.2948	0.99776	1	موافق بشدة
2	تساعد البنية التحتية التي توفرها هيئة الهلال الأحمر العاملين على سرعة الأداء لإنجاز المهام المكلفين بها.	4.1873	0.99776	2	موافق
3	يبدل العاملون في هيئة الهلال الأحمر الجهد الكافي لإنجاز الأداء بسرعة.	4.1834	0.86404	3	موافق
4	يهتم العاملون بالأوقات المحددة من قبل المنظمة والمتعلقة بأوقات العمل.	4.1827	0.80193	4	موافق
5	نسبة عدد المراجعين في هيئة الهلال الأحمر بالنسبة لمعدل الخدمات ملائم.	4.0195	0.87113	5	موافق
6	يقدم العاملون في هيئة الهلال الأحمر أداء متميز وإيجابي.	3.9847	0.80193	6	موافق
7	يحرص العاملون على العمل الجماعي الذي يضمن إنهاء المهام في الوقت المناسب.	3.8938	0.85873	7	موافق
8	يملك العاملون المهارات اللازمة لحل المشكلات التي تعيق سير العمل.	3.6948	0.89348		موافق
9	تناسب ساعات العمل مع مستوى المهام المطلوبة من هيئة الهلال الأحمر.	3.2938	0.94237		محايد
	الاتجاه العام للمحور		3.9093		موافق
البعد الثاني: الدقة في العمل:					
1	يتمتع العاملون في هيئة الهلال الأحمر بخبرة كبيرة في مجال عملهم.	4.2424	0.80193	1	موافق بشدة
2	يقدم العاملون بهيئة الهلال الأحمر معلومات دقيقة عن المهام المكلفين بها.	4.2135	0.99776	2	موافق بشدة
3	يتميز العاملون بهيئة الهلال الأحمر بمعرفة تفاصيل المهام المكلفين بها.	4.192	0.87113	3	موافق
4	يملك العاملون مهارات تمكنهم من إتمام المهام وفق المعايير المطلوبة.	4.0323	0.86404	4	موافق
5	يتمتع العاملون بهيئة الهلال الأحمر بزيادة الإنتاجية عندما يعملون بشكل منفرد.	3.7655	0.89348	5	موافق
6	تسعى إدارة هيئة الهلال الأحمر إلى تقديم التغذية المرتدة للعاملين باستمرار.	3.658	0.85873	6	موافق
7	يتمتع العاملون بهيئة الهلال الأحمر بالروح العالية أثناء أداء واجباتهم.	3.2765	0.94237	7	محايد

الاتجاه العام للمحور					
موافق	3.9115				
البعد الثالث: الإلتزام:					
موافق	1	0.87113	4.0546	1	يهتم العاملون في المنظمة بإنجاز مهامهم على أكمل وجه.
موافق	2	0.86404	4.0111	2	يلتزم العاملون في المنظمة بالقوانين واللوائح المنظمة للعمل.
موافق	3	0.89348	3.8469	3	يحرص العاملون في المنظمة على إنجاز مهامهم بأقل وقت ممكن.
موافق	4	0.85873	3.5967	4	يلتزم العاملون في المنظمة بأوقات الدوام الرسمية التي حددتها المنظمة.
محايد	5	0.94237	3.3435	5	يطلب العاملون الإذن بالانصراف من المنظمة في الحالات الاستثنائية.
موافق	3.7706			الاتجاه العام للمحور	
البعد الرابع: جودة الأداء:					
موافق	1	0.80193	4.1436	1	يسعى العاملون إلى إتمام المهام المكلفين بها بأعلى مستوى.
موافق	2	0.99776	4.0768	2	يهتم العاملون بواجبات المهنة وما تتطلبه من مهام أثناء ساعات الدوام.
موافق	3	0.87113	4.0768	3	توفر هيئة الهلال الأحمر دورات تدريبية تعمل على تزويد العاملين بمهارت تساعدهم على تقليل الأخطاء.
موافق	4	0.86404	3.8526	4	تعد البنية التحتية المتوفرة في المنظمة جزءاً مهماً في تحسين مستوى أداء العاملين بها.
موافق	5	0.85873	3.6679	5	توفر هيئة الهلال الأحمر بيئة مناسبة تساعد العاملين على إنجاز المهام بجودة عالية.
موافق	6	0.89348	3.5687	6	تساعد إدارة هيئة الهلال الأحمر العاملين على تحسين جودة المهام المنجزة.
محايد	7	0.94237	3.2546	7	تراجع هيئة الهلال الأحمر مهام العاملين جيداً قبل التسليم النهائي لها.
موافق	3.8059			الاتجاه العام للمحور	
البعد الخامس: الفاعلية:					
موافق	1	0.80193	4.1657	1	ينجز العاملون في هيئة الهلال الأحمر المهام في الزمن المحدد لهم.
موافق	2	0.99776	4.1325	2	يقوم العاملون في هيئة الهلال الأحمر بتأدية الأعمال المكلفين بها بصورة صحيحة.
موافق	3	0.87113	4.1111	3	يتمتع العاملون في هيئة الهلال الأحمر بمهارات التواصل الجيد والفعال مع العملاء.
موافق	4	0.86404	4.0678	4	ينجز العاملون في هيئة الهلال الأحمر المهام بحماس
موافق	5	0.85873	3.4354	5	يمتلك العاملون في هيئة الهلال الأحمر القدرة على التصرف في المواقف الحرجة بفاعلية.
محايد	6	0.89348	3.2345	6	يحسن العاملون في هيئة الهلال الأحمر أدائهم بشكل مستمر.
موافق	3.8578			الاتجاه العام للمحور	
موافق	3.8510			المتوسط للمتغير الأول	

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- أن مفردات العينة تتراوح آراءهم بين الموافقة بشدة والحيادية على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي والتي تزيد عن 2.6 بانحرافات معيارية صغيرة تقريبا مما يدل على انخفاض التشتت بين آراء مفردات العينة. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الموافقة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.9093 وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في هذا الجدول في عمود ترتيب الأهمية.
- أن مفردات العينة تتراوح آراءهم بين الموافقة بشدة والحيادية على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي والتي تزيد عن 2.6 بانحرافات معيارية صغيرة تقريبا مما يدل على انخفاض التشتت بين آراء مفردات العينة. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الموافقة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.9115 وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في هذا الجدول في عمود ترتيب الأهمية.
- أن مفردات العينة تتراوح آراءهم بين الموافقة والحيادية على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي والتي تزيد عن 3.4 بانحرافات معيارية صغيرة مما يدل على انخفاض التشتت بين آراء مفردات العينة. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الموافقة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.7706 وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في هذا الجدول في عمود ترتيب الأهمية.
- أن مفردات العينة تتراوح آراءهم بين الموافقة والحيادية على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي والتي تزيد عن 3.4 بانحرافات معيارية صغيرة مما يدل على انخفاض التشتت بين آراء مفردات العينة. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الموافقة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.8059 وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في هذا الجدول في عمود ترتيب الأهمية.
- أن مفردات العينة تتراوح آراءهم بين الموافقة والحيادية على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي والتي تزيد عن 3.4 بانحرافات معيارية صغيرة مما يدل على انخفاض التشتت

بين آراء مفردات العينة. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الموافقة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.8578 وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في هذا الجدول في عمود ترتيب الأهمية.

• مما سبق نجد ان المتوسط المرجح لأسئلة متغير أداء العاملين ككل يمثل الموافقة، حيث ان قيمة الوسط الحسابي تساوي (3.8510).

اختبار الفروض البحثية ومناقشة النتائج

1- اختبار صحة الفرض الأول:

الذي ينص على: يتفق العاملون على توافر سياسات التحفيز الإيجابي المختلفة بهيئة الهلال الأحمر السعودي.

تم قياس أبعاد سياسات التحفيز الإيجابي (التحفيز المادي، التحفيز المعنوي، التحفيز الاجتماعي) في هيئة الهلال الأحمر السعودي في استمارة الاستبيان من خلال ثلاث ابعاد اساسية وكلا منهم تم قياسه من خلال عدد من العبارات، وذلك من خلال استخدام مقياس ليكرت الخماسي "Likert" لتحديد درجة (الموافقة) على كل عبارة.

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام اختبار "ت" (One Sample T test) لقياس الفرق بين متوسط الإجابات على كل عبارة من العبارات المعبرة عن كل بُعد من ابعاد سياسات التحفيز الإيجابي في هيئة الهلال الأحمر على حدي والمتوسط العام والذي يمثل الرأي المحايد:

جدول (8) نتائج اختبار الفرض الاول باستخدام اختبار "ت"

اختبار "ت"		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	سياسات التحفيز الإيجابي
P-Value	القيمة "T"			
.000	14.583	.68489	3.5990	التحفيز المادي
.000	13.091	.72595	3.5700	التحفيز المعنوي
.000	25.128	.72083	3.4863	التحفيز الاجتماعي

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق أن نتيجة الاختبار للأنواع الثلاثة من التحفيز (المادي، المعنوي، الاجتماعي) جميعهم معنوية، حيث إن قيمة (P-Value) قد بلغت (0.000) وهي أقل من (0.05). وبالتالي قبول الفرض الأول:

حيث لا يوجد دليل إحصائي كافي لرفض الفرض الأول: الذي ينص على: يتفق العاملون على توافر سياسات التحفيز الإيجابي بهيئة الهلال الأحمر السعودي، عند مستوى معنوية (5%).

2- اختبار صحة الفرض الثاني:

الذي ينص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز المادي وتطوير أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي.

اختبار الفرض الثاني تم استخدام تحليل الارتباط الخطي البسيط لبيرسون (Pearson Linear correlation Analysis) لتقدير قوة واتجاه العلاقة الخطية بين التحفيز المادي وتطوير أداء العاملين؛ وفيما يلي نتائج هذا التحليل:

جدول (9) نتائج تحليل الارتباط البسيط لبيرسون للفرض الثاني

تطوير أداء العاملين	المتغير	
	.732	معامل الارتباط
.000	P-Value	

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط قوية وطردية بين كلاً من التحفيز المادي وتطوير أداء العاملين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.732)، كما يلاحظ أن تلك العلاقة معنوية حيث إن قيمة (P-Value) قد بلغت (0.000) وهي أقل من (0.05). وبالتالي قبول الفرض الثاني:

حيث لا يوجد دليل إحصائي كافي لرفض الفرض الثاني: الذي ينص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز المادي وتطوير أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي، عند مستوى معنوية (5%).

3- اختبار صحة الفرض الثالث:

الذي ينص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز المعنوي وتطوير أداء العاملين في أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي.

لاختبار الفرض الثالث تم استخدام تحليل الارتباط الخطي البسيط لبيرسون (Pearson Linear correlation Analysis) لتقدير قوة واتجاه العلاقة الخطية بين التحفيز المعنوي وتطوير أداء العاملين؛ وفيما يلي نتائج هذا التحليل:

جدول (10) نتائج تحليل الارتباط البسيط لبيرسون للفرض الثالث

المتغير	تطوير أداء العاملين
معامل الارتباط	.702
التحفيز المعنوي	P-Value
	.000

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط قوية وطردية بين كلاً من التحفيز المعنوي وتطوير أداء العاملين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (702)، كما يلاحظ أن تلك العلاقة معنوية حيث إن قيمة (P-Value) قد بلغت (000.) وهي أقل من (0.05).

وبالتالي قبول الفرض الثالث:

حيث لا يوجد دليل إحصائي كافي لرفض الفرض الثالث: الذي ينص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز المعنوي وتطوير أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي، عند مستوي معنوية (5%).

4- اختبار صحة الفرض الرابع:

الذي ينص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز الاجتماعي وتطوير أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي.

لاختبار الفرض الثاني تم استخدام تحليل الارتباط الخطي البسيط لبيرسون (Pearson Linear correlation Analysis) لتقدير قوة واتجاه العلاقة الخطية بين التحفيز الاجتماعي وتطوير أداء العاملين؛ وفيما يلي نتائج هذا التحليل:

جدول (11) نتائج تحليل الارتباط البسيط لبيرسون للفرض الرابع

تطوير أداء العاملين	المتغير	
.618	معامل الارتباط	التحفيز الاجتماعي
.000	P-Value	

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط متوسطة وطردية بين كلاً من التحفيز الاجتماعي وتطوير أداء العاملين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (.618)، كما يلاحظ أن تلك العلاقة معنوية حيث إن قيمة (P-Value) قد بلغت (.000) وهي أقل من (0.05).

وبالتالي قبول الفرض الرابع:

حيث لا يوجد دليل إحصائي كافي لرفض الفرض الرابع: الذي ينص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز الاجتماعي وتطوير أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر، عند مستوى معنوية (5%).

خلاصة واستنتاجات:

يهدف هذا الفصل إلى اختبار صحة الفروض البحثية وتحقق مدى تحقيقها لأهداف الدراسة من خلال تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتقييم العلاقات بين المتغيرات:

- بالنسبة للفرض الأول: الذي ينص على أن العاملين يتفقون على توافر سياسات التحفيز الإيجابي بهيئة الهلال الأحمر السعودي، تم قياس سياسات التحفيز الإيجابي (المادي، المعنوي، الاجتماعي) باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، نتائج اختبار "ت" لعينة واحدة أظهرت أن جميع أنواع التحفيز كانت معنوية بقيمة (P-Value) بلغت (0.000)، مما أدى إلى قبول الفرض الأول حيث لا يوجد دليل إحصائي لرفضه.
- بالنسبة للفرض الثاني: الذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز المادي وتطوير أداء العاملين، تم استخدام تحليل الارتباط الخطي لبيرسون. النتائج أظهرت أن العلاقة قوية وإيجابية حيث بلغ معامل الارتباط (0.732) وقيمة (P-Value) بلغت (0.000)، مما أدى إلى قبول الفرض الثاني.

- بالنسبة للفرض الثالث: الذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز المعنوي وتطوير أداء العاملين، أظهر تحليل الارتباط الخطي لبيرسون علاقة قوية وإيجابية أيضاً، حيث بلغ معامل الارتباط (0.702) وقيمة (P-Value) بلغت (0.000)، مما أدى إلى قبول الفرض الثالث.

- بالنسبة للفرض الرابع: الذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز الاجتماعي وتطوير أداء العاملين، أظهرت النتائج علاقة متوسطة وإيجابية، حيث بلغ معامل الارتباط (0.618) وقيمة (P-Value) بلغت (0.000)، مما أدى إلى قبول الفرض الرابع. بناءً على هذه النتائج، أثبتت الدراسة وجود علاقات إيجابية بين أنواع التحفيز المختلفة (المادي، المعنوي، الاجتماعي) وتطوير أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي. جميع الفروض البحثية قُبلت بناءً على نتائج التحليلات الإحصائية، مما يعزز أهمية التحفيز كعامل مؤثر في تحسين الأداء. النتائج والتوصيات:

1- قبول الفرض الأول:

حيث لا يوجد دليل إحصائي كافي لرفض الفرض الأول: الذي ينص على: يتفق العاملون على توافر سياسات التحفيز الإيجابي بهيئة الهلال الأحمر السعودي، عند مستوى معنوية (5%). وهذا يفسر أن سياسات التحفيز الإيجابي تلعب دوراً حاسماً في تحسين الأداء وزيادة الرضا الوظيفي. فالكثير من الدراسات أكدت أن التحفيز المادي والمعنوي يمكن أن يؤثر بشكل مباشر على دوافع الموظفين ويعزز من التزامهم تجاه العمل. وبالإضافة إلى ذلك، أشارت بعض الأبحاث إلى أن التحفيز الاجتماعي يساهم في تعزيز الروح المعنوية بين العاملين وخلق بيئة عمل إيجابية. كما أن سياسات التحفيز في هيئة الهلال الأحمر السعودي ليست فقط موجودة، بل إنها تعكس فهمًا لاحتياجات العاملين وأهمية تقدير جهودهم. إن قبول الفرض الأول يفتح المجال لمزيد من التحسينات في تلك السياسات ويعزز من ثقافة التحفيز الإيجابي داخل الهيئة. علاوة على ذلك، فإن هذا التوافق يعكس أيضاً أهمية التواصل الفعال بين الإدارة والعاملين، حيث يُمكن أن تُسهم هذه السياسات في خلق بيئة عمل تعزز من الإنتاجية وتساعد في جذب والاحتفاظ

بالمواهب. وبالتالي، فإن هذه النتائج تُشير إلى ضرورة الاستمرار في تقييم وتطوير استراتيجيات التحفيز بما يتناسب مع تطلعات العاملين ومتطلبات بيئة العمل الحديثة.

2- قبول الفرض الثاني:

حيث لا يوجد دليل إحصائي كافي لرفض الفرض الثاني: الذي ينص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز المادي وتطوير أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي، عند مستوى معنوية (5%).

وهذا يفسر أن التحفيز المادي يُعتبر عاملاً مؤثراً بشكل كبير في تعزيز أداء العاملين، مما يُشير إلى أن المكافآت والحوافز المالية تلعب دوراً حاسماً في زيادة الإنتاجية والتحفيز الذاتي للموظفين، كما أن التحفيز المادي غالباً ما يكون له تأثير مباشر على دوافع الموظفين. فقد أكدت الأبحاث أن توفير حوافز مالية مثل المكافآت، العلاوات، والترقيات يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء وتحفيز الأفراد على بذل جهود إضافية في العمل.

إن قبول هذا الفرض لا يعني فقط أن التحفيز المادي مُعترف به كعامل مهم، بل يُشير أيضاً إلى ضرورة استمرارية هذه السياسات وتحسينها. ينبغي للهيئة أن تركز على تصميم برامج تحفيز مادي تتماشى مع توقعات الموظفين وتلبي احتياجاتهم، مما يساهم في تحسين مستوى الأداء العام في المؤسسة، علاوة على ذلك، فإن هذه النتائج تُشدد على أهمية دمج التحفيز المادي مع استراتيجيات تحفيز أخرى، مثل التحفيز المعنوي والاجتماعي، لتحقيق تأثير شامل على الأداء، وبالتالي تعزيز بيئة العمل.

3- قبول الفرض الثالث:

حيث لا يوجد دليل إحصائي كافي لرفض الفرض الثالث: الذي ينص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز المعنوي وتطوير أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي، عند مستوى معنوية (5%).

وهذا يفسر أن التحفيز المعنوي يُعتبر عنصراً حاسماً في تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز الالتزام لدى العاملين، حيث أن سياسات التحفيز المعنوي، مثل التقدير والمكافآت المعنوية، تعزز من شعور

الموظفين بالانتماء والقيمة، مما ينعكس إيجاباً على أدائهم. فالعاملون الذين يتلقون تقديرًا للجهود التي يبذلونها غالبًا ما يظهرون مستويات أعلى من الرضا الوظيفي، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية. كما أن التحفيز المعنوي له تأثير كبير على سلوكيات الموظفين، بما في ذلك الالتزام والولاء وتحسين الأداء. فعندما يشعر الموظفون بالتقدير من قبل الإدارة، سواء من خلال التعزيز الإيجابي أو الاعتراف بإنجازاتهم، فإنهم يكونون أكثر حماسًا ودافعًا للعمل بكفاءة أعلى، وتعتبر هذه العلاقة ذات الدلالة الإحصائية مؤشراً على أن التحفيز المعنوي ليس مجرد إجراء شكلي، بل هو عنصر جوهري في ثقافة المؤسسة. لذا، ينبغي على هيئة الهلال الأحمر السعودي الاستمرار في تعزيز سياسات التحفيز المعنوي، مثل تنظيم الفعاليات التي تبرز إنجازات العاملين وتقديم الشكر والتقدير.

4- قبول الفرض الرابع:

حيث لا يوجد دليل إحصائي كافي لرفض الفرض الرابع: الذي ينص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز الاجتماعي وتطوير أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر، عند مستوى معنوية (5%).

وهذا يفسر أن التحفيز الاجتماعي يُعتبر عاملاً مهماً في تعزيز أداء العاملين ورفع مستوى التفاعل بينهم، حيث أن الدعم الاجتماعي من قبل الإدارة والزملاء، مثل بناء العلاقات الإيجابية وتعزيز العمل الجماعي، يساهم بشكل كبير في تحسين أداء الموظفين. فالعاملون الذين يشعرون بالارتباط والاندماج مع زملائهم في العمل يميلون إلى تقديم أداء أفضل، حيث تعزز الروح المعنوية وتخلق بيئة عمل إيجابية تساعدهم على التعبير عن قدراتهم وإبداعهم.

وتعتبر هذه العلاقة ذات الدلالة الإحصائية مؤشراً على أن التحفيز الاجتماعي لا يمكن تجاهله كأحد العوامل الأساسية في تطوير الأداء. لذا، يُنصح هيئة الهلال الأحمر السعودي بالاستثمار في برامج تعزز من التفاعل الاجتماعي بين العاملين، مثل تنظيم الفعاليات الاجتماعية وورش العمل الجماعية، مما يساهم في بناء علاقات قوية وتحسين الأداء.

توصيات البحث

- إشراك العاملين في اتخاذ القرارات: يُنصح بتعزيز المشاركة الفعالة للعاملين في عمليات اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم وسياسات التحفيز. يمكن أن يُسهم ذلك في رفع مستوى الولاء للهيئة.
- تعزيز سياسات التحفيز المادي: يجب على الهيئة مراجعة وتطوير برامج الحوافز المادية لتكون أكثر تنافسية وملائمة لاحتياجات الموظفين.
- تطوير استراتيجيات التحفيز المعنوي: يُوصى بتعزيز ثقافة الاعتراف والامتنان في مكان العمل، مثل تنظيم فعاليات تكريم للعاملين المتميزين وتوفير تغذية راجعة إيجابية بانتظام.
- تشجيع التحفيز الاجتماعي: يُنصح بزيادة فرص التواصل الاجتماعي بين العاملين من خلال تنظيم فعاليات اجتماعية وورش عمل جماعية.
- تعزيز التعاون بين الأقسام: ينبغي تعزيز التعاون بين الأقسام المختلفة في الهيئة، حيث أن العمل التعاوني يمكن أن يؤدي إلى تبادل المهارات والمعرفة.

آفاق لدراسات مستقبلية

- في ضوء نتائج وتوصيات الدراسة يقترح إجراء الدراسات المستقبلية التالية:
- دور التدريب والتطوير المهني في تعزيز أداء العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي.
 - أثر القيادة التحفيزية على الأداء الوظيفي للعاملين في قطاع الإسعاف والطوارئ.
 - تأثير التحول الرقمي على كفاءة العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي.
 - دور البيئة التنظيمية في تعزيز الابتكار والإبداع بين العاملين في الهيئات الصحية.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- أحمد، بوريش و وافي، ميلود. (2022). تأثير سياسة التحفيز على تحسين أداء العاملين في ظل جائحة كوفيد- 19 : دراسة حالة مؤسسة سيرتاف- مغنية. مجلة دفاتر بولديس، 11(1)، 108-126.

- بوكلتوم، نعيمة. (2023). أهمية التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة استطلاعية من مديرية الضرائب بولاية تيبازة. *مجلة الابداع، جامعة البليدة 2*، 13(1)، 491-507.
- الخالدة، عصام ذيب فياض. (2023). أثر التدريب في تحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية عن الموظفين في مديرية التربية والتعليم لقصبة معان. *مجلة جامعة الحسين بن طلال للبحوث*، 9(1)، 544-577.
- سالم، سارة محمد قائد. (2023). أثر التمكين الوظيفي في أداء العاملين: دراسة حالة في جامعة عدن. *مجلة التواصل، جامعة عدن*، 46(46)، 155-211.
- الشهراني، نبيل علي سعيد. (2023). أثر الأنماط القيادية على أداء العاملين بالمنظمات الصحية: دراسة تطبيقية بمستشفى عسير المركزي خلال 2021م. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المركز القومي للبحوث بغزة*، 7(4)، 81-99.
- عبيد، وفاء علي مثنى. (2017). أثر التحفيز على الرضا الوظيفي لدى العاملين في ديوان رئاسة جامعة عدن. *مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية جامعة عدن*، 19(19)، 205-241.
- العتيبي، عبدان شاهر و صميذة، عمر علي الصغير. (2020). أثر تخطيط القوى العاملة الجيد على أداء العاملين بالقطاع الصحي: دراسة ميدانية على العاملين بمستشفى الإيمان العام بالرياض. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المركز القومي للبحوث غزة*، 4(8)، 92-112.
- عقالات، عبير نايل عيد. (2018). دور تحفيز العاملين في سلوك المواطننة التنظيمية: دراسة حالة مجموعة من البنوك التجارية في مدينة إربد. *مجلة المنارة للبحوث والدراسات جامعة آل البيت*، 24(4)، 9-37.
- عكاشة، العرابي و محمد، أحمد بلبشير. (2020). دور سياسة التحفيز في تفعيل الابتكار التنظيمي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة اتصالات الجزائر فرع عين تيموشنت. *مجلة البشائر الاقتصادية جامعة طاهري محمد*، 6(2)، 814-828.
- الفارس، سليمان. (2011). أثر سياسات التحفيز في الولاء التنظيمي بالمؤسسات العامة. *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية جامعة دمشق*، 27(1)، 69-91.

- فراس، حاج محمد. (2016). أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي [رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية]، سوريا.
- القاسم، عامر هاني و الغرابلي، زينب إسماعيل و البدور، لميس رياض محمد. (2016). تأثير التحفيز في تحسين أداء الموظفين : دراسة عن منتزه العين للحياة البرية. *مجلة الدراسات التجارية المعاصرة*، 7(2)، 247-291.
- هادي، معاذ عبد الله و الطائي، عادل محمد عبد الله. (2022). أثر تحفيز العاملين في سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة مقارنة للنوع الاجتماعي في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل. *مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية جامعة الأنبار*، 14(4)، 187-206.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Abukhadra, K. & Onbaşıoğlu, D. Ç. (2021). the effects of total quality management practices on employee performance and the effect of training as a moderating variabl. *Uncertain Supply Chain Management*, (9), 521-528.
- Achie, S. T., & Kurah, J. T. (2016). The role of financial incentives as a motivator in employee's productivity in Nigeria Electricity Distribution Companies. *International Journal of Research in Business Studies and Management*, 3(1).
- Ahmed, B., & Wafi, M. (2022). Effect of incentive policy on improving employee performance under the COVID-19 pandemic: A case study of CERTAF-Maghnia (*Ta'thīr siyāsāt al-tahfīz 'alā tahsīn adā' al-'āmilīn fī zill jā'ihat KOVID-19: Dirāsāt ḥālah mu'assasat SERTAF-Maghnia*). *Revue Les Cahiers du POIDEX*, 11(1), 108-126.
- Al-Fares, S. (2011). Impact of incentive policies on organizational loyalty in public institutions (*Athar siyāsāt al-tahfīz fī al-walā' al-tanzīmī bi-al-mu'assasāt al-'āmmah*). *Damascus University Journal for Economic and Legal Sciences*, 27(1), 69-91.
- Aklat, A. N. A. (2018). Role of employee motivation in organizational citizenship behavior: A case study of a group of commercial banks in

- Irbid City (*Dawr taḥfīz al-‘āmilīn fī sulūk al-muwāṭanah al-tanzīmīyah: Dirāsah ḥālah majmū‘at min al-bunūk al-tijāriyyah fī Madīnat Irbid*). *Al-Manara Journal for Research and Studies – Al al-Bayt University*, 24(4), 9-37.
- Al-Khawalda, I. (2023). Impact of training on improving employee performance: A field study on employees in the Directorate of Education and Teaching in Qasabah Ma’an (*Athar al-tadrīb fī taḥsīn adā’ al-‘āmilīn: Dirāsah maydānīyah ‘an al-muwazzafīn fī Mudīriyyat al-tarbīyah wa-al-ta’līm li-Qaṣabah Ma‘ān*). *Journal of Al-Hussein University for Research*, 9(1), 544-577.
- Al-Qasim, A. H., Al-Ghurabli, Z. I., & Al-Badour, L. (2016). Effects of motivation on improving employee performance: A study on Al Ain Zoo (*Ta’thīr al-taḥfīz fī taḥsīn adā’ al-muwazzafīn: Dirāsah ‘an Muntazah al-‘Ayn li-al-Ḥayāh al-Bariyyah*). *Journal of Contemporary Commercial Studies*, 7(2), 247-291.
- Al-Shahrani, N. (2023). Impact of leadership styles on employee performance in health organizations: An applied study at Asir Central Hospital in 2021 (*Athar al-anmāṭ al-qiyādīyah ‘alā adā’ al-‘āmilīn bi-al-munazzamāt al-ṣiḥḥīyah: Dirāsah taṭbīqīyah bi-Mustashfā ‘Asīr al-Markazī khilāl 2021*). *Journal of Economic, Administrative, and Legal Sciences*, 7(4), 81-99.
- Boukaltoum, N. (2023). Significance of motivation in achieving job satisfaction: An exploratory study of the Directorate of Taxes in Tipaza Province (*Ahamiyat al-taḥfīz fī taḥqīq al-riḍā al-wazīfī: Dirāsah istitlā’īyah min Mudīriyyat al-ḍarā’ib bi-Wilāyat Tibāzah*). *Journal of Creativity, University of Blida 2*, 13(1), 491-507.
- Farooq, N., Ullah, R., & Zia, Y. A. (2017). Pay disparity among employees of the federal government of Pakistan and the mediating role of

- motivation between pay satisfaction and organizational citizenship behavior. *FWU Journal of Social Sciences*, 11(2), 60-70.
- Firas, H. (2016). Impact of work pressure on employee performance in the health sector (*Athar dughūt al-‘amal fī mustawá adā’ al-‘āmilīn fī al-qīṭā’ al-ṣiḥḥī*) [Master’s thesis, Syrian Virtual University]. Syria.
- Hadi, M., & Al-Taie, A. (2022). Impact of employee motivation on organizational citizenship behavior: A gender-based comparative study at the College of Administration and Economics, University of Mosul (*Athar taḥfīz al-‘āmilīn fī sulūk al-muwāṭānah al-tanzīmīyah: Dirāsah muqāranah lil-naw’ al-ijtimā’ī fī Kullīyat al-Idārah wa-al-Iqtisād Jāmi‘at al-Mawṣil*). *Anbar University Journal for Economics And Administration Sciences*, 14(4), 187-206.
- Hee, O. C., Halim, M. A., Ping, L. L., Kowang, T. O., & Fei, G. C. (2019). The relationship between human resource management practices and job performance in the courier service industry. *International journal of academic research in business and social sciences*, 9(3), 63-79.
- Ngwa, W. T., Adeleke, B. S., Agbaeze, E. K., Ghasi, N. C., & Imhanrenialena, B. O. (2019). Effect of reward system on employee performance among selected manufacturing firms in the Litoral region of Cameroon. *Academy of Strategic Management Journal*, 18(3), 1-16.
- Obaid, W. (2017). Impact of motivation on job satisfaction among employees at the Presidency Office of the University of Aden (*Athar al-taḥfīz ‘alá al-riḍā al-wazīfī ladá al-‘āmilīn fī Dīwān Ri’āsat Jāmi‘at ‘Adan*). *Journal of Administrative and Economic Sciences, University of Aden*, (19), 205-241.
- Okafor, C. N., Ofobruku, S. A, Obi- Anike, H. O & Agbaeze, E. K. (2019). An Investigation of the Effect of Human Capital development on employee's Performance in Nigeria Puplic Hospitals: A Study of the Fedral Medical Hospital Keffi. *Academy of Strategic Management Journal*, 18(4), 1-13.

- Okasha, A., & Mohamed, A. (2020). Role of incentive policy in promoting organizational innovation among employees at an economic institution: A case study of Algeria Telecom, Ain Temouchent branch (*Dawr siyāsah al-tahfīz fī taf‘īl al-ibtikār al-tanzīmī ladā al-‘āmilīn bi-al-mu’assasah al-iqtisādīyah: Dirāsah ḥālah Ittiṣālāt al-Jazā’ir far’ ‘Ayn Tīmūshent*). *Bashayer Economic Journal – Tahri Mohammed University*, 6(2), 814-828.
- Osabiya, B. J. (2015). The effect of employees motivation on organizational performance. *Journal of public administration and policy research*, 7(4), 62-75.
- Pandey, S. K., Davis, R. S., Pandey, S., & Peng, S. (2016) Transformational Leadership and the Use of Normative Public Values: Can Employees Be Inspired to Serve Larger Public Purposes?. *Public Administration*, 94(1), 204– 222.
- Salem, S. (2023). Impact of job empowerment on employee performance: A case study at the University of Aden (*Athar al-tamkīn al-wazīfī ‘alā adā’ al-‘āmilīn: Dirāsah ḥālah fī Jāmi‘at ‘Adan*). *Communication Journal, University of Aden*, (46), 155-211.
- Shukla, M. (2018). Impact of a Health Governance Intervention on Provincial Health System Performance in Afghanistan: A Quasi-Experimental Study. *Health Systems & Reform*, 4(3), 249-266.
- Tang, G., Chen, Y., Knippenberg, D. & Yu, B. (2020) Antecedents and consequences of empowering leadership: Leader power distance, leader perception of team capability and team innovation. *Journal of Organizational Behavior*, 41(6), 551– 566.
- Tovmasyan, G., & Minasyan, D. (2020). The Impact of Motivation on Work Efficiency for Both Employers. *Business Ethics and Leadership*, 4(3).