

أثر الحوافز المادية والمعنوية في رفع أداء العاملين في شركات التحصيل

بالرياض

"دراسة تطبيقية على شركات التحصيل بالرياض"

The Impact of Employee Incentives on Improving Work performance:

"An Applied Study on Riyadh Collection Company."

مشروع تخرج

اعداد الباحثين

فيصل محمد العريفي

20223006535

سلطان محمد العريفي (قائد الفريق)

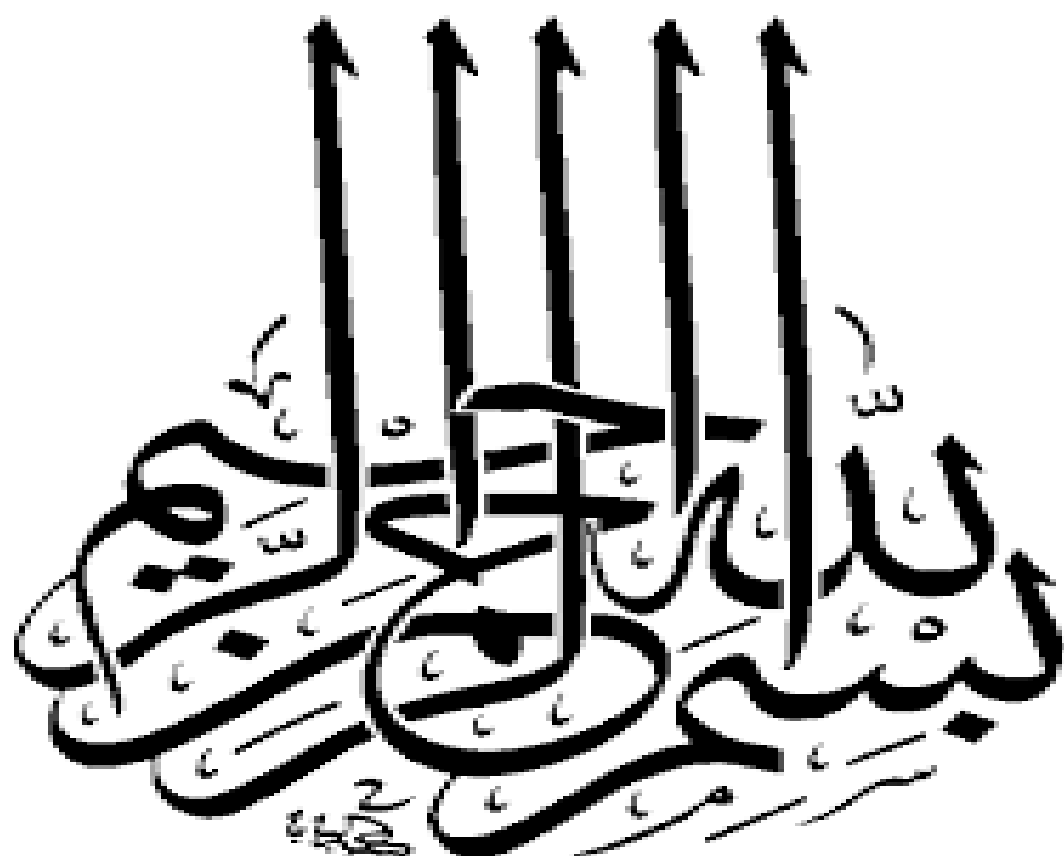
20223006473

إشراف

د. فاطمة مصطفى

د. وليد سليمان

2023/1444



الفصل الأول: مشكلة البحث وأهميته

تمهيد:

يتناول هذا الفصل مبحثين، المبحث الأول: الإطار العام للدراسة ويتناول مشكلة الدراسة، وأهميتها، وأهدافها، وأسئلة الدراسة، ودوافع اختيار الموضوع، ومصطلحات الدراسة، والمبحث الثاني: الدراسات السابقة، وسيم التطرق لها على النحو الآتي:

1.1 المقدمة:

يعد التحفيز عملية إدارية تستخدم لتحريك وتوجيه السلوك والأداء من خلال إثارة الدافعية النفسية. ويعتبر أداء الموظفين الجيد ضروريًا جدًا لنجاح المنظمات، ويجب الاهتمام بالأفراد وتحقيق متطلباتهم، والبحث عن الوسائل التي تساعد على تحسين أدائهم الوظيفي، وهذا قد يساهم في تحقيق الاستقرار في الاقتصاد التنظيمي من خلال تحسين مستويات المعيشة وارتفاع الرواتب.

يعود استخدام الحوافز في تحسين أداء الموظفين إلى عصر حركة الإدارة العلمية التي دافع عنها فريدريك تايلور في القرن العشرين. ومنذ ذلك الحين، استخدم القطاع الخاص الحوافز كوسيلة لرفع إنتاجية الموظفين، حيث تهدف الحوافز إلى دفع الموظفين إلى بذل جهد إضافي لتحقيق نتيجة أفضل، ويمكن استخدامها في أي شركة بغض النظر عن نوع المهمة أو ما إذا كانت تتبع للقطاع العام أو الخاص.

وتساعد الحوافز في تحقيق التكامل بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة، حيث يحصل الموظفون على الحوافز سواء المادية أو المعنوية لإشباع حاجاتهم الشخصية، مما يدفعهم لبذل المزيد من الجهد والوقت لتحقيق هذه الحوافز، وبالتالي يساهمون في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية عالية.

ويجب أن يكون ارتباط الحوافز بدوافع الأفراد في المنظمة ضروريًا، لأن حوافز العمل يجب أن تتوافق مع دوافع الأفراد، وإلا فقد يؤدي انعدام الانسجام بينهما.

وتعتبر شركات التحصيل بالرياض إحدى الشركات الرائدة في مجال التحصيل وإدارة المديونية، وهي تمتلك خبرة واسعة في هذا المجال. وتعتبر العاملين في هذه الشركات هم العنصر الأساسي في تحقيق أهدافها ونجاحها، ولذلك يجب تحسين أدائهم وتحفيزهم للعمل بجدية وإنتاجية عالية.

وهنا يأتي دور الحوافز المادية والمعنوية في رفع أداء العاملين وتحسين أداء الشركة بشكل عام. وتتكون الحوافز المادية من المكافآت المالية والزيادات السنوية والعلاوات، بينما تشمل الحوافز المعنوية الإشادة والتقدير، وتقديم الإرشادات، والتدريب والترقيات. ويعد تقديم هذه الحوافز هام جداً لتحسين رضا العاملين عن العمل، وتحفيزهم للعمل بجدية وإنتاجية عالية، وتحقيق أهداف الشركة.

والجدير بالذكر أن تصميم الحوافز المادية والمعنوية يعتمد على عدة عوامل مهمة مثل معايير قياس الأداء وأهداف الشركة ونظام التحفيز والتقييم، ولذلك يجب تقييم أنواع الحوافز المناسبة للعاملين في شركات التحصيل بالرياض، والتي يتم اختيارها بناءً على طبيعة العمل ومتطلباته، والتي تحقق أهداف الشركات. بالإضافة إلى ذلك، يجب أيضاً الاهتمام بتوفير بيئة عمل صحية وآمنة، والتي تعمل على تحفيز العاملين للعمل بجدية وإنتاجية عالية، وتعزيز الروح الجماعية والانتماء للشركة. ويجب تحسين التواصل بين الإدارة والعاملين، وتشجيع العاملين على المشاركة في اتخاذ القرارات المهمة، وتحديد مسؤولياتهم بشكل واضح.

2.1 مشكلة البحث

تلعب الحوافز دوراً كبيراً في التأثير على أداء العاملين سواء بشكل إيجابي أو سلبي، وعدم توفرها وتوزيعها بشكل عادل ينعكس مباشرة على أداء العاملين، ويمكن أن يؤدي عدم توفر الحوافز المناسبة إلى تأثير سلبي على أداء الموظفين وضعف الإنتاجية، مما يقلل من فرص تحقيق الأهداف المرجوة للمؤسسة. ويعكس هذا الأمر أهمية الحوافز في تحسين أداء الموظف.

ولتختلف الأهمية والطبيعة الفعلية للحوافز من فرد لآخر، حسب العمر والجنس، والمنصب الوظيفي والمستوى المعيشي والتعليمي. كما يختلف نوع الحوافز من مؤسسة إلى أخرى، وذلك حسب النشاط والعمل الذي تمارسه تلك المؤسسة، سواء كانت تعمل في المجال الوظيفي أو أي مجال آخر. لذا فإن دراسة أنواع الحوافز المناسبة لكل شريحة من موظفي المؤسسة هي أمر غاية في الأهمية. يحتاج موظفو شركات التحصيل بالرياض، مثل غيرهم من الموظفين في المؤسسات الأخرى، إلى مستوى معين من الحوافز المادية أو المعنوية لرفع مستوى الأداء وتحفيزهم لبذل أقصى جهد، من هنا وجدت الحاجة الماسة للبحث والتحليل لرفع مستوى هؤلاء العاملين حتى يصبح هذا الأداء على مستوى المسؤولية للوصول إلى الأهداف المرجوة.

3.1 أهمية الدراسة :

توضح أهمية هذه الدراسة من عدة جوانب، فيما يلي :

– الأهمية العلمية

تتمثل الأهمية العلمية لدراسة تأثير حوافز الموظفين على الأداء في شركات التحصيل بالرياض في إضافة معرفة جديدة وفهم أفضل للعلاقة بين حوافز الموظفين وأدائهم. وبذلك يمكن للباحثين في هذا المجال أن يتمكنوا من تطوير نظريات ومفاهيم جديدة حول العلاقة بين الحوافز والأداء في المنظمات، وتوسيع الفهم العلمي لطبيعة هذه العلاقة. كما يمكن استخدام النتائج العلمية لتوجيه السياسات والإجراءات الإدارية لتحسين أداء الموظفين وتحسين كفاءة المؤسسات.

– الأهمية العملية

فتتمثل في توفير معلومات ومعرفة قيمة لأصحاب القرار في الشركات المتخصصة في تحصيل الديون، فيما يتعلق بتحسين نظام الحوافز والمكافآت للموظفين، مما يساعدهم على تطوير سياسات وإجراءات تحفيزية أكثر فعالية للموظفين. كما أن الدراسة يمكن أن تساعد الشركات في تحديد العوامل التي يمكن تحسينها لزيادة الإنتاجية وتحسين جودة الخدمات و تحديد الحوافز الأكثر فاعلية في تحفيز الموظفين وتحسين أدائهم.

4.1 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الحوافز التي يتم تقديمها للعاملين في شركات التحصيل بالرياض وتقييم كفاءتها وفعاليتها وتأثيراتها على أدائهم. وذلك بهدف تطوير نظام الحوافز وتحسين كفاءة العاملين في شركات التحصيل بالرياض وتلبية احتياجات المواطنين بأعلى درجات المهنية والعصرية.

لتحقيق هذا الهدف، تم تحديد الأهداف الفرعية التالية:

١. التعرف على حقيقة نظام الحوافز المعمول به في الجامعة.
٢. التعرف على علاقة الحوافز المادية الأجر والمكافآت والخدمات الاجتماعية بأداء العاملين في شركات التحصيل بالرياض.

٣. التعرف على علاقة الحوافز المعنوية كالترقية والتدريب و المشاركة في اتخاذ القرار بأداء العاملين في شركات التحصيل بالرياض.
٤. معرفة مستوى فاعلية نظام الحوافز في شركات التحصيل بالرياض وتقييم فعاليتها في تحفيز العاملين وتحسين أدائهم.
٥. تحليل تأثير الحوافز على أداء العاملين في شركات التحصيل بالرياض.
٦. تحديد المشاكل والعوائق التي تواجه تطبيق نظام الحوافز في شركات التحصيل بالرياض.
٧. اقتراح آليات وتوصيات لتطوير نظام الحوافز في شركات التحصيل بالرياض وتحسين كفاءة العاملين بها.

5.1 أسئلة البحث

١. ما مستوى الحوافز المادية في شركات التحصيل بالرياض؟
٢. ما مستوى الحوافز المعنوية في شركات التحصيل بالرياض؟
٣. ما مستوى فاعلية نظام الحوافز في شركات التحصيل بالرياض؟
٤. ما مدى تأثير الحوافز على أداء العاملين في شركات التحصيل بالرياض؟
٥. ما اهم الاقتراح والتوصيات لتطوير نظام الحوافز في شركات التحصيل بالرياض وتحسين كفاءة العاملين بها؟

6.1 فرضيات الدراسة

استنادا إلى مشكلة الدراسة، فقد قام الباحثون بوضع الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوجود نظام حوافز فعال على مستوى أداء العاملين شركات التحصيل بالرياض.

وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

١. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوافز المادية على مستوى أداء العاملين شركات التحصيل بالرياض.
٢. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوافز المعنوية على مستوى أداء العاملين شركات التحصيل بالرياض.

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوافز المادية والمعنوية على مستوى أداء العاملين شركات التحصيل بالرياض يعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدرجة الوظيفية).

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

١. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوافز المادية والمعنوية على مستوى أداء العاملين شركات التحصيل بالرياض يعزى لمتغير الجنس.
٢. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوافز المادية والمعنوية على مستوى أداء العاملين شركات التحصيل بالرياض يعزى لمتغير العمر.
٣. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوافز المادية والمعنوية على مستوى أداء العاملين شركات التحصيل بالرياض يعزى لمتغير المؤهل العلمي.
٤. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوافز المادية والمعنوية على مستوى أداء العاملين شركات التحصيل بالرياض يعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.
٥. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوافز المادية والمعنوية على مستوى أداء العاملين شركات التحصيل بالرياض يعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.

7.1 نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى دراسة تأثير حوافز الموظفين على الأداء في شركات التحصيل بالرياض،

ويتضمن المتغيرات التالية:

- ١- المتغير المستقل: حوافز الموظفين، وتم تقسيمها إلى حوافز مادية وحوافز معنوية.
- ٢- المتغير التابع: الأداء، والذي يقيس كفاءة وفاعلية العاملين في شركات التحصيل.

8.1 دافع اختيار الموضوع:

١. تأثير الحوافز على الأداء يعتبر من الموضوعات الرئيسية التي تهتم العديد من المديرين والمسؤولين في الشركات، وذلك لأنها تساهم بشكل كبير في تعزيز روح العمل والانتماء للموظفين، وتحفيزهم على تحقيق الأهداف والتطلع لتحقيق النجاحات.

٢. شركات التحصيل بالرياض تعمل في مجال حساس ومهم يتطلب موظفين مدربين ومؤهلين للعمل فيه، ويتميز هذا المجال بالتنافسية الشديدة، وتعد الحوافز الوظيفية والمالية أدوات هامة لجذب المواهب والموظفين المؤهلين والحفاظ عليهم.
٣. إن التحقق من تأثير الحوافز على الأداء في شركات التحصيل بالرياض يعتبر دراسة مهمة قد تساعد في تحديد الأساليب والتقنيات الفعالة لزيادة الأداء والإنتاجية وتحسين جودة الخدمة المقدمة وتحسين المبيعات.
٤. يمكن أن تفيد هذه الدراسة الشركات والمنظمات الأخرى في تحديد نوعية الحوافز التي يمكن استخدامها لتحفيز الموظفين وتحسين أدائهم، مما يساعد على تعزيز روح العمل الجماعية وزيادة الإنتاجية والربحية.
٥. يمكن استخدام نتائج هذه الدراسة في تطوير برامج التدريب والتطوير المهني للموظفين في شركات التحصيل بالرياض وغيرها من الشركات، وذلك لتحسين مستوى المهارات والقدرات والتحفيز وتعزيز الأداء في مجالات العمل.

9.1 المنهجية :

تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأسلوب مناسب للوصف، الذي يتطابق مع الفصول النظرية أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة للمؤسسة محل الدراسة باعتباره ملائما لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع، مع إخضاعه للدراسة الدقيقة وتحليل أبعاده، والتي سنتطرق إليها في الفصل التطبيقي في دراسة الحالة

يعتمد اختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها، ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فالأسلوب الوصفي مناسب للوصف الذي يتطابق مع الفصول النظرية، أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة للمؤسسة محل الدراسة، حيث يسهم هذا المنهج في الإجابة عن التساؤلات البحثية من خلال جمع البيانات ومن ثم تحليلها ومناقشتها. وهذا المنهج هو المستخدم في معظم الدراسات السابقة (مسوتر وسعيد، 2020) و (درووب، 2020)، أما فيما يتعلق بمصادر البيانات، فقد يتم الحصول على البيانات اللازمة للبحث من نوعين من المصادر، فهناك المصادر الثانوية وقد تمثلت بالكتب

والدراسات السابقة، أما المصادر الأولية فتمثلت بالبيانات التي سيتم جمعها من خلال استبانة يتم تصميمها في ضوء أسئلة البحث وتطبيقها على شركات التحصيل بالرياض .

— أدوات الدراسة :

تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته ، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث"

— الأساليب الإحصائية المستخدمة

لتحليل بيانات الدراسة سيتم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) وكذلك سيتم استخدام الإحصائيات الوصفية الاستنتاجية لتحليل البيانات.

1-الإحصاءات الوصفية:

سيتم ذلك عن طريق ترتيب البيانات ومعالجتها عبر الإحصاءات الوصفية التي يتم استخدامها وهي: التوزيعات التكرارية وبعض مقاييس النزعة المركزية والتشتت مثل الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، والغرض من ذلك تحليل متغيرات البحث المستقلة والتابعة.

2-الإحصاءات الاستنتاجية:

سيتم بعض الإحصاءات الاستنتاجية مثل ارتباط بيرسون وذلك لمعرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وكذلك سيتم استخدام تحليل الانحدار وذلك لمعرفة التأثير الذي يحدثه المتغير المستقل على المتغير التابع.

3-اختبارات أخرى: سيتم استخدام معامل ألفا كرونباخ لاختبار جودة المقاييس وهو من أكثر

الاختبارات شيوعاً.

10.1 الدراسات السابقة

الدراسات العربية	
1-الدراسة	عبد الله مليح نكثان العنزي- عبير مليح العنزي -عبدالله عبيد العنزي -صلاح بحير العنزي -سامي محمد العنزي -صالحه بحير العنزي (2022)
أهداف الدراسة	التعرف على أثر تطبيق نظام الحوافز على أداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن.
المتغير المستقل	الحوافز المادية/المالية-الحوافز المعنوية
المتغير التابع	أداء العاملين (تحسين الأداء، سرعة إنجاز الأعمال، دقة إنجاز الأعمال)
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي (المسحي) ،وتكون أفراد الدراسة من جميع موظفي الموارد الذاتية في المنشآت الصحية بحفر الباطن والبالغ عددهم (90)موظف ، ، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجد أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى أن هناك تأثيراً واضحاً للحوافز المادية على أداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن، و تأثيراً واضحاً للحوافز المعنوية على أداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن، و تأثيراً واضحاً للحوافز على أداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن بحفر الباطن ،وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام الإدارة بأقسام الموارد الذاتية بالمنشآت بمنح حوافز جماعية للأعمال المتداخلة.
2-الدراسة	جيدول احمد واعمر قويدر (2020)
أهداف الدراسة	التعرف على مختلف أنواع الحوافز المادية والمعنوية المقدمة للعاملين في عمال الشركة الجزائرية للتأمينات.
المتغير المستقل	الحوافز
المتغير التابع	أداء العاملين
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في

	الواقع كما أنه يتلاءم مع طبيعة المشكلة المدروسة ومتابعتها ميدانيا، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ووزعت على 19 عاملا من عمال الشركة الجزائرية للتأمينات.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت النتائج إلى أن الحوافز المادية المطبقة في المؤسسة كافية بشكل نسبي وهذا ما يؤثر على أداء العاملين، كما أن الحوافز المعنوية تقدم بدرجة كبيرة داخل المؤسسة وهذا ما يؤثر على أداء العاملين، ويؤدي إلى تحفيز العمال و يختلف تطبيق نظام التحفيز في مؤسسة الجزائرية للتأمينات بوكالة الجلفة من حيث تأثيرها من شخص لآخر ومن مستوى لآخر وهذا حسب طبيعة الوظيفة وحسب المكانة التي يحتلها شاغلها وتهدف إلى تحقيق رضا العامل وإشباع حاجاته المختلفة، فأغلبية العمال في هذه المؤسسة راضين عن الحوافز المقدمة لهم وهذا ما يدفعهم إلى زيادة أدائهم وأوصت الدراسة إلى ضرورة زيادة منح المكافآت للعمال المجدين والمثابرين، وإشراك العمال في عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة فذلك يرفع من روحهم المعنوية.
3-الدراسة	كنزة مسوتر وفتيحة سعيدي (2020)
أهداف الدراسة	معرفة نظام الحوافز ومدى تأثيره على أداء العاملين في المؤسسة، كذلك معرفة مدى نجاحه في التوفيق بين أهداف المؤسسة وأهداف عمالها، وكذلك التعرف على طرق تقييم الأداء المنتهجة في المؤسسات
المتغير المستقل	الحوافز
المتغير التابع	الأداء
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وفقا لطبيعة الدراسة والأهداف ،حيث يعتبر من أنسب المناهج لتوافقها مع موضوع الدراسة بوصفها وصفا دقيقا، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي spss لتحليل البيانات.
أهم النتائج والتوصيات	وتوصلت الدراسة إلى أن الحوافز المادية والمعنوية من مكونات البيئة الداخلية للمؤسسة، وأن لها تأثير إيجابي على أداء العاملين.

	وأوصت الدراسة في ضرورة إيجاد نظام فعال للحوافز مبني على أسس علمية، يلبي حاجات العمال ويشبع رغبتهم المتجددة.
4-الدراسة	عوض بن عمر أبو مالح (2020)
أهداف الدراسة	تحديد واقع الحوافز المادية والمعنوية في جامعة الطائف، والتحقق من وجود العدالة في منح الحوافز المادية والمعنوية في الجامعة ، كما هدفت إلى التعرف على دور الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء الموظفين وتحقيق الرضا الوظيفي .
المتغير المستقل	الحوافز بشقيها المادية والمعنوية
المتغير الوسيط	رضا الموظفين الإداريين
المتغير التابع	أداء الموظفين الإداريين
منهجية البحث	تم استخدام المنهج التحليلي، واعتمدت الدراسة على الاستبانة في جمع البيانات المطلوبة واستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS .
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى أن المتغير المستقل (الحوافز) بشقيه المادي والمعنوي له علاقة مباشرة مع المتغير الوسيط (الرضا الوظيفي) والمتغير التابع (أداء الموظفين). كما أن الرضا الوظيفي لعب دوراً وسيطاً بين الحوافز وأداء الموظفين وبما أن العلاقة بين الحوافز وأداء الموظفين بوجود الرضا الوظيفي دالة إحصائية، لذلك فإن الوساطة هنا هي وساطة جزئية.
5-الدراسة	محمد بن سعد أبوحيمد (2020)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى الاطلاع على نظام الحوافز المادية والمعنوية المعمول بها في شركة نسما القابضة ودورها في تحسين أداء العاملين من خلال التعرف على نوعية الحوافز المادية والمعنوية المقدمة للعاملين بشركة نسما القابضة.
المتغير المستقل	الحوافز المادية والحوافز المعنوية
المتغير التابع	أداء العاملين
منهجية البحث	اعتمد الباحث في الجانب النظري لهذه الدراسة على المنهج التحليلي، وفي جانبها العملي على

	المنهج التجريبي، مستفيداً من الاستبيان كأداة للتأكد من مدى صحة فرضية الدراسة، اعتمد الباحث على أداة الاستبيان بتوزيعها على 60 عاملاً بشركة نسما القابضة بجدة.
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج أن شركة نسما القابضة نظام فعال للحوافز يحقق رضا العاملين.، وأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أداء العاملين والحوافز المادية بشركة نسما القابضة، كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أداء العاملين والحوافز المعنوية بشركة نسما القابضة. وأوصت الدراسة بضرورة تبني المؤسسات المختلفة نظاماً فعالاً للحوافز يعمل على مكافأة العامل الكفؤ، ويحفز العاملين على تحسين مستوى أدائهم الوظيفي.
6-الدراسة	عبدالله لهادي محمد درهوب (2020)
أهداف الدراسة	هدف الدراسة التعرف على أثر الحوافز بشقيها المادي والمعنوي علي أداء العاملين بالمصرف التجاري بفرع القرضة الشاطئ، كما هدفت الي تحديد العلاقة بين الحوافز وتحسين الأداء لدي العاملين بالمصرف التجاري.
المتغير المستقل	الحوافز المادية والحوافز المعنوية
المتغير التابع	أداء العاملين
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة علي اعتماد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد الأكثر ملائمة مع متطلبات البحث الحالي من خلال المنهج الوصفي تم الاستعانة بالمصادر العلمية بالإضافة إلى الاعتماد على شبكة الإنترنت في الحصول على بعض المعلومات ذات العلاقة، أما المنهج التحليلي فقد تمثل في إجراء تحليل على البيانات التي تم جمعها من خلال استمارة الاستبيان واستخدام برنامج (spss) للتحليل الإحصائي.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة الي عدم وجود اليات واضحة لمنح الحوافز للعاملين بالمصرف،و عدم الاهتمام بمعايير الجودة من قبل العاملين بالمصرف. وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بضرورة دعم وتعزيز علاقات العمل الإيجابية بين العاملين ووضع اليات واضحة وعادلة لمنح الحوافز للعاملين،و العمل على تقديم مزايا

	معنوية إضافية للعاملين لتحفيزهم على العمل.
7-الدراسة	نوره محمد التميمي (2019)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الحوافز المادية التي تقدم إلى قائدات مدارس التعليم العام بمحافظة حوطة بني تميم والحريق وأثرها في رفع مستوى الأداء واستمراره لديهم.
المتغير المستقل	الحوافز المادية
المتغير التابع	مستوى الأداء
منهجية البحث	استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وقامت بإعداد استمارة استبيان وتوزيعها على كامل مجتمع الدراسة البالغ (30) قائدة مدرسية من مدارس التعليم العام بمحافظة حوطة بني تميم والحريق.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى أن الحوافز المادية التي تقدم إلى قائدات المدارس بمحافظة حوطة بني تميم والحريق كانت بدرجة ضعيفة، كما اتضح أن قائدات الحوافز مدارس محافظة حوطة بني تميم والحريق يرون أن الحوافز المادية تؤثر على الأداء بدرجة عالية، وتوصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الحوافز المادية المقدمة وأثرها على أدا قائدات مدارس المرحلة المتوسطة تعزى لاختلاف (المرحلة التعليمية، سنوات الخبرة). وأوصت الدراسة إلى ضرورة تحسين وتطوير نظام الحوافز والترقيات من الناحية المادية والمعنوية، وأن يراعي كفايات وقدرات العاملين المهنية والتطويرية والابتكارية، وتشجيع المبدعين منهم على الاستمرار في العمل المبدع الذي سيساعد على تطوير أدائهم، العمل على تفعيل المكافآت والحوافز المادية كذلك، كونها تثير حمال ونشاط مجموعة من الأفراد، مع ضرورة ربطها بالأداء، فلا بد من تفعيلها وزيادتها بشكل أكبر لتتلاءم مع الغلاء المعيشي المتزايد، وتناسب تطلعات العاملين
8-الدراسة	عمار حسن علوش (2019)
أهداف الدراسة	اختبار تأثير نظام الحوافز في أداء العاملين ومعرفة اتجاه ودرجة تأثير نظام الحوافز بأبعاده (الحوافز المادية، الحوافز المعنوية) في أداء العاملين في الشركة السورية للاتصالات

	(فرع طرطوس). كما هدفت إلى تحديد أكثر أبعاد الحوافز تأثيراً في أداء العاملين بالإضافة إلى بيان مدى اختلاف أبعاد نظام الحوافز وأداء العاملين باختلاف المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية).
المتغير المستقل	الحوافز المادية والحوافز المعنوية
المتغير التابع	أداء العاملين
منهجية البحث	تم الاعتماد على المقاربة الاستنباطية كمنهج عام في التفكير، أي أن التفكير سيكون منصبا على الانطلاق من العام إلى الخاص، وتحويل العلاقة التي تربط بين نظام الحوافز والأداء إلى فرضيات محددة قابلة للاختبار، ثم اختيار طريقة لاختبار الفرضيات واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات.
أهم النتائج والتوصيات	أكدت الدراسة على وجود أثر إيجابي متوسط القوة للحوافز المادية والحوافز المعنوية، وأن الحوافز المعنوية هي أكثر أبعاد نظام الحوافز تأثيراً في أداء العاملين، كما يوجد أثر إيجابي متوسط القوة لنظام الحوافز ككل (بتفاعل أبعاده مع بعضها البعض) في أداء العاملين. وتوصلت الدراسة إلى أنه لا تختلف أبعاد نظام الحوافز، وأداء العاملين باختلاف المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية). وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الكتلة النقدية للحوافز المادية المقدمة لكي تتماشى مع ارتفاع الأسعار والتضخم وزيادة الاهتمام بالحوافز المعنوية لأنها تعد العنصر الأكثر أهمية لدى العاملين، وضرورة التحديد الدقيق لاحتياجات العاملين الفنية والإدارية ليصار إلى تلبيتها، وأيضا تقييم أداء العاملين للوقوف على المشاكل التي تعترضهم في العمل من أجل محاولة التخلص منها.
9- الدراسة	سلمان صدام جاسم الهادي (2018)
أهداف الدراسة	يهدف هذا البحث إلى دراسة وتحليل التفكير الإبداعي البحثي للملاك التدريسي في الجامعات والكليات الأهلية ودور الحوافز بشقيها المادي والمعنوي في تطوير ذلك التفكير وحزمة المعوقات المسببة لتدني مستوى الاهتمام بالبحث العلمي، وضعف دوره في تطوير

	الجامعات في العراق رغم اهتمام وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالبحث العلمي كجزء من أهدافها الأكاديمية والإنسانية.
المتغير المستقل	الحوافز المادية والمعنوية.
المتغير التابع	الإبداع البحثي.
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة على جمع البيانات المطلوبة (الاستبانة) للوصول إلى النتائج.
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت الدراسة عن وجود علاقة ترابطية قوية بين نظام الحوافز في المؤسسة الأكاديمية وتنمية الإبداع البحثي وأيضاً وجود اثر واضح لنظام الحوافز في تنمية ذلك الإبداع. وأوصت الدراسة على ضرورة تحسين نظام الحوافز بشكل عام ونظام الحوافز المعنوية بشكل خاص داخل المؤسسات الأكاديمية وان ترعى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
الدراسات الأجنبية	
1- الدراسة	Daniel, Cross Ogohi (2019)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة في البحث عن آثار الحوافز على إنتاجية الموظف من خلال فهم العلاقة بين حافز وإنتاجية الموظف في المؤسسات، وتحديد تأثير الحوافز على إنتاجية الموظف في المؤسسة.
المتغير المستقل	الحوافز
المتغير التابع	إنتاجية الموظف
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبيان على أساس الأهداف
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج عن وجود علاقة إيجابية بين الحوافز والإنتاجية، إلى جانب الحوافز النقدية، هناك عامل رئيسي آخر في تحفيز الموظفين هو إشراكهم في العملية التي تهدف إلى تحقيق الفعالية التنظيمية؛ لأنه بدون تعاونهم لا يمكن للمنظمة أداءها. وتوصي الدراسة بإنشاء وحدة للنظر في قضايا الحوافز التي من شأنها تعزيز الإنتاجية.
2- الدراسة	Chepkemai, Judith (2018)

أهداف الدراسة	التحقق من تأثير الحوافز على أداء الموظفين في خدمة غابات كينيا ، وقد استرشدت الدراسة بنظرية التغيير الميدانية والنظرية التطورية لتشانغ
المتغير المستقل	الحوافز
المتغير التابع	أداء الموظفين
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وطريقة التعداد للحصول على حجم عينة من 115 مستجيبا. وتم استخدام الاستبيانات في جمع البيانات. لاختبار صحة الأدوات، ثم إجراء دراسة تجريبية في مقاطعة ناندي لاختبار الموثوقية.
أهم النتائج والتوصيات	وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الحوافز ضرورية في الأداء التنظيمي. وأوصت الدراسة بأن تعتمد خدمة الغابات الكينية والمؤسسات الحكومية الأخرى عملية إعادة الهندسة في أنظمة عملياتها من أجل تحسين خدمة العملاء، والقيم الجديدة للعمل الجماعي والتعاون، وخفض معدل دوران الموظفين مما يؤدي بدوره إلى تحسين الصورة التنظيمية.
3-الدراسة	Samuel & Joshua (2016)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر الحوافز المالية على إنتاجية الموظف ومعرفة أنواع الحوافز المالية، وكيف يتم توزيع هذه الحوافز. طبقت هذه الدراسة على شركة Yedc لتوزيع الكهرباء في ولاية أداماوا في نيجيريا
المتغير المستقل	الحوافز المالية
المتغير التابع	إنتاجية الموظف
منهجية البحث	تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج التحليلي، وربط الجانب النظري بالواقع العملي. وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى وجود الحوافز المالية وفرص الترقية في العمل إلا أن بعض الموظفين غير راضين عن أنظمة الحوافز المالية في الشركة، أيضاً وجود عدم رضا الموظفين عن علاقة الإدارة بالموظفين.

وأوصت الدراسة بضرورة الوعي بمفهوم الحوافز المعنوية بأنواعها المختلفة، لما له من فوائد على الأداء الوظيفي للعاملين بهذه المؤسسات	
---	--

11.1 مجالات الدراسة

- المجال المفاهيمي: التعرف على أهم المصطلحات المتعلقة بالحوافز المادية والمعنوية والأداء.
- المجال المكاني: التعرف على كيفية قياس أداء المؤسسة والحوافز المقدمة في الشركات محل الدراسة.
- المجال الزمني: تم إعداد الدراسة في عام 2023.

المراجع

- أبوحيمد، محمد بن سعد (2020). أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين ، المجلة العربية للنشر العلمي ، العدد الواحد والعشرون .
- الهادلي، سلمان صدام جاسم(2018).. أثر نظام الحوافز على تنمية الإبداع البحثي لأساتذة الجامعات دراسة تحليلية في الكليات الأهلية في بغداد، مجلة دراسات محاسبية ومالية ، المجلد 13، العدد 4 .
- التميمي، نوره محمد. (2019). الحوافز المادية وأثرها في رفع مستوى الأداء واستمراره لقائدات مدارس التعليم العام من وجهة نظر قائدات مدارس حوطة بني تميم والحريق. مجلة العلوم التربوية والنفسية: المركز القومي للبحوث غزة، مج 3، ع16، 56 - 83.
- جيدول، احمد واعمر، قويدر. (2020). الحوافز وعلاقتها بأداء العاملين دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للتأمينات وكالة الجلفة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.
- الجنيدى، سهير فهد (2019) . تقييم أثر الحوافز على الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل .
- درهوب ، عبد الهادى محمد .(2020) ، أثر الحوافز في تحسين أداء العاملين في القطاع العام: دراسة ميدانية على المصرف التجاري-فرع القرضة الشاطئ ، المجلة العلمية لكلية الاقتصاد والتجارة القره بوللي-المجلد الاول، العدد (2).
- العنزي ،عبد الله مليح نكثان وعبير مليح و عبدالله عبيد و صلاح بحير و سامي محمد و صالحة بحير .(2021). أثر الحوافز على أداء العاملين بأقسام الموارد الذاتية بصحة حفر الباطن، وزارة الصحة بحفر الباطن ، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات ، العدد 52 .
- علوش، عمار حسن (2019) .أثر نظام الحوافز في تحسين أداء العاملين : دراسة حالة الشركة السورية للاتصالات (فرع طرطوس ، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.

— مسوتر، كنزة وسعيدى، فتيحة(2020) . أثر نظام الحوافز على أداء العاملين في المؤسسة: دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بالمدينة ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدينة.

- Chepkemai, Judith. 2018. 'Effect of Incentives on Employee Performance At Kenya Forest Service Uasin Gishu County'. IOSR Journal of Business and Management , 20(3): 26—32.
- Daniel, Cross Ogohi. 2019. 'Effects of Incentives on Employees Productivity'. International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM 4(1): 41—48.
- Samuel & Joshua (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, Volume (3) number (2) . On Line:<http://www.ijrbsm.org/pdf/v3-i1/1.pdf>

