



تأثير التحفيز على جودة أداء الموظفين في مكان العمل

إعداد :

عمر طلال عمر عياش 232001501

هداية بسام سكيك 232001757

ولاء بسام سكيك 232001396

تحت إشراف :

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبدالحميد محمد حسن

جدول المحتويات

3.....	المقدمة
4.....	مشكلة الدراسة
5.....	أهمية الدراسة
6.....	أهداف الدراسة
6.....	أسئلة الدراسة
7.....	الدراسات السابقة والإطار النظري
19.....	المنطلقات النظرية للدراسة
20.....	المنهجية وطرق البحث
20.....	أدوات الدراسة
20.....	مجالات الدراسة
21.....	التبويب المقترح وفق الخطة الزمنية

❖ المقدمة

التحفيز في الدين الإسلامي يعتبر أساسياً في توجيه سلوك المسلمين نحو الخير والتقدم الروحي والمعنوي. يتضمن التحفيز في الإسلام مجموعة من القيم والمفاهيم التي تعمل على تحفيز الفرد وتعزيز رغبته في القيام بالأعمال الصالحة وتحقيق النجاح في الدنيا والآخرة

ان القرآن الكريم يحتوي على مجموعة متنوعة من الأساليب والمواقف التي تعمل على تحفيز المسلم نحو العمل الصالح وتعزيز رغبته في تحقيق الخير والنجاح في الدنيا والآخرة. تنوعت هذه الأساليب بين الترغيب والترهيب، وكذلك التحفيز بالأمثلة الحسنة والقصص الملهمة، مما يعكس غنى الدين الإسلامي وتعمقه في فهم وتحفيز الفرد للقيام بالأعمال الصالحة والمفيدة للمجتمع.

من خلال آيات مثل "مَنْ جَاءَ بِالْحَسَنَةِ فَلَهُ عَشْرُ أَمْثَالِهَا"، يتم الترغيب في العمل الصالح بوعده مضاعفة الثواب، مما يشجع المؤمن على بذل المزيد من الجهد في سبيل الخير. بينما تعمل آيات مثل "فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ" على الترهب من الأعمال السيئة وتحذير الإنسان من عواقبها، مما يزيد من وعيه وحرصه على اتخاذ القرارات الصائبة.

بالإضافة إلى ذلك، يستخدم القرآن الكريم القصص والأمثلة الحسنة لتوضيح المفاهيم وتعزيز التحفيز للقيام بالخير، مثل قصة النبي يوسف عليه السلام وصبره وتوكله على الله، وقصة النبي موسى عليه السلام وجهاده في سبيل الحق والعدل. هذه القصص تعمل على تحفيز المسلم للسعي نحو الأفضل والمثالية في حياته.

وبالنسبة للمؤسسات وكفاءة الموارد البشرية، فإن تطبيق المنهج القرآني في تحفيز الموظفين قد يكون له تأثير كبير في تحقيق أهداف المؤسسة، حيث يعمل على بناء بيئة عمل إيجابية

تشجع على الإنتاجية والابتكار وتعزيز روح الفريق والتعاون. وبالتالي، فإن فهم القيم الإسلامية وتطبيقها في سياق العمل يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على الأفراد والمؤسسات على حد سواء، ويساهم في تحقيق الاستفادة القصوى من الموارد البشرية وتحقيق الأهداف المحددة.

يعد العامل البشري هو أهم العوامل لمؤثرة على نجاح المؤسسات والمنظمات المختلفة لتأثيره المباشر على جودة أداء المنظمة، مما أدى إلى أن يكون الاهتمام بإدارة الأفراد و رفع مستوى إدارة الموارد البشرية وتوجيه الموارد لخدمتها من أولويات المنظمات. فالموارد البشرية تعتبر اليوم أهم من يحقق للميزة التنافسية المستدامة للمنظمات، لا سيما في مجالات إنتاج المعرفة وتقنياتها ووسائل الاتصال الحديثة.

وما يميز المنظمات هو كفاءة الأداء الوظيفي بها، و هو سبب بقاء واستمرار المنظمة، لذلك أصبح من الضروري ألي منظمة الحصول على موارد بشرية كفوءة، والبد من توفير العاملين القادرين على تحقيق أهداف المنظمة بالتفاني في العمل الجاد والخالص فيه مما يؤثر و بشكل مباشر على رفع أداء المنظمة بشكل عام، و تحقيق أهدافها. كما البد للمنظمة من أن ترد الجميل لهؤلاء العاملين بتحفيزهم على الاستمرار في الأداء الجيد الفعال. ولقد حظي موضوع الحوافز باهتمام العديد من علماء السلوك الإداري، ولعل السبب في ذلك هو أن الحوافز بشتى أنواعها المادية والمعنوية واحدة من أهم المتغيرات المستقلة الإيجابية في الدافعية للعمل وتحفيز الموظف (أبو حميد محمد، 2020).

❖ مشكلة الدراسة

عدم وضوح العلاقة بين التحفيز وأداء الموظفين:

- التناقض في الأدبيات: بينما تشير بعض الدراسات إلى وجود علاقة قوية بين التحفيز وأداء الموظفين، تشير دراسات أخرى إلى وجود علاقة ضعيفة أو غير موجودة.
- التنوع في العوامل: تؤثر عوامل متعددة على أداء الموظفين، مثل المهارات والقدرات والخبرة، مما يجعل من الصعب تحديد تأثير التحفيز بشكل دقيق.
- اختلاف تعريف التحفيز: تُستخدم تعريفات مختلفة لمفهوم التحفيز، مما يُعيق المقارنة بين الدراسات المختلفة.

2. عدم وجود خطة محددة لتحفيز الموظفين وتحسين جودة العمل:

- غياب خطة عمل شاملة: تفتقر العديد من المؤسسات إلى خطة عمل شاملة لتحفيز الموظفين، مما يؤدي إلى الاعتماد على أساليب عشوائية وغير فعالة.
- عدم تخصيص الموارد: لا تخصص بعض المؤسسات الموارد الكافية لتنفيذ برامج تحفيز فعالة.
- عدم وجود تقييم: لا يتم تقييم برامج التحفيز بشكل دوري لتحديد فعاليتها وتحسينها.

❖ أهمية الدراسة

في عالم الأعمال التنافسي، يزداد الوعي بأهمية تحفيز الموظفين كونه عنصرًا أساسيًا لتحقيق النجاح. تهدف هذه الدراسة إلى فهم العلاقة بين التحفيز وأداء الموظفين بشكل أفضل، وتحديد أفضل الممارسات لتحفيزهم، ووضع خطة عمل قابلة للتطبيق لتحسين جودة العمل.

- فهم أفضل للعوامل التي تؤثر على تحفيز الموظفين: ستساعد الدراسة في تحديد العوامل المختلفة التي تؤثر على تحفيز الموظفين، مثل المكافآت المالية، والتقدير، وفرص التطور المهني، وشعورهم بالانتماء.
- تحديد أفضل الممارسات لتحفيز الموظفين: سيتم تقييم مختلف أساليب التحفيز لتحديد أفضلها من حيث فعاليتها وتأثيرها على أداء الموظفين.
- وضع خطة عمل قابلة للتطبيق لتحسين جودة العمل: سيتم وضع خطة عمل قابلة للتطبيق لتحسين جودة العمل، مع الأخذ بعين الاعتبار العوامل التي تؤثر على تحفيز الموظفين.

❖ أهداف الدراسة

- الهدف الرئيسي: فهم تأثير التحفيز على جودة أداء الموظفين في مكان العمل.
- الأهداف الفرعية:
 - تحديد العوامل المختلفة التي تؤثر على تحفيز الموظفين.
 - تحديد أفضل الممارسات لتحفيز الموظفين.
 - وضع خطة عمل قابلة للتطبيق لتحسين جودة العمل.

❖ أسئلة الدراسة

- ما هي العوامل التي تؤثر على تحفيز الموظفين في مكان العمل؟
- ما هي أفضل الممارسات لتحفيز الموظفين؟

- ما هي خطة العمل القابلة للتطبيق لتحسين جودة العمل؟

❖ الدراسات السابقة والإطار النظري

الدراسات السابقة:

1. دراسة بعنوان " أثر نظام الحوافز في تحسين أداء العاملين في الشركة السورية للاتصالات (علوش عمار , 2019)

هدفت هذه الدراسة إلى 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 في أداء العاملين بالإضافة إلى بيان مدى اختلاف طرطوس . كما تهدف إلى تحديد أكثر أبعاد الحوافز تأثيراً أبعاد نظام الحوافز وأداء العاملين باختلاف المتغيرات الديمغرافية مثل الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية). ولتحقيق هذا الهدف تم توزيع استبانة على عدد من العاملين في مركز اتصالات عين الزرقا وفي مركز طرطوس 1 ومركز طرطوس 2 وبعض المقاسم في محافظة طرطوس من عاملين ورؤساء أقسام ورؤساء 49 دوائر والبالغ عددهم الكلي 2200 عامل تقريبا، حيث بلغ عدد الإجابات التي تم تحليلها إحصائيا إجابة، كما تم إجراء عدد من المقابلات مع العاملين والمسؤولين عن الحوافز. أكدت الدراسة على وجود أثر ايجابي متوسط القوة للحوافز المادية والحوافز المعنوية، كما خلصت الدراسة إلى أن الحوافز المعنوية هي أكثر أبعاد نظام الحوافز تأثيراً في أداء العاملين، كما يوجد أثر ايجابي 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 .

وانتهت الدراسة بتقديم مجموعة من التوصيات وأهمها ضرورة زيادة الكتلة النقدية للحوافز المادية المقدمة لكي تتماشى مع ارتفاع الأسعار والتضخم وزيادة الاهتمام بالحوافز المعنوية لأنها تعد العنصر الأكثر أهمية داريه ليصار الى تلبيتها، وأيضاً تقييم لدى العاملين، وضرورة التحديد الدقيق للاحتياجات العاملين الفنية وأداء العاملين للوقوف على المشاكل التي تعترضهم في العمل من أجل محاولة التخلص منها.

2. دراسة بعنوان "دور الحوافز المادية والمعنوية في رفع مستوى أداء العاملين بالفنادق المصرية مع اقتراح برنامج لتقييم طرق تحفيز العاملين في الفنادق" (سالمه و أحمد 2015)

يهدف البحث إلى استكشاف مفهوم الحوافز وأنواعها، وأهمية تطبيقها داخل المؤسسات الفندقية المصرية، مع التركيز على تحليل نظم الحوافز الفعلية التي تطبقها هذه المؤسسات. يُعنى البحث أيضاً بدراسة مدى اهتمام الإدارة العليا بتنفيذ هذه النظم بالكامل. وفي نهاية الدراسة، يقترح الباحث برنامجاً لتقييم نظم الحوافز المطبقة في هذه المؤسسات، ويسلط الضوء على نقاط القوة والضعف في سياسات التحفيز الحالية.

تم اختيار عدد 25 فندقاً في مدينتي شرم الشيخ والغردقة، وجمع البيانات من المديرين والموظفين باستخدام استبانة. تم تحليل هذه البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية. (SPSS 16)

أظهرت الدراسة أنه لا توجد معايير واضحة لتحديد الحوافز الممنوحة للموظفين في الفنادق، على الرغم من أن الحوافز تلعب دوراً هاماً في تعزيز الأداء. يعتبر الترقية الحافز الأساسي لتحفيز الموظفين ورفع مستوى أدائهم. ومع ذلك، تواجه النظم الحالية للحوافز عدة تحديات،

مثل ضعف النظام المستقبلي للحوافز وعدم إعلان نظام محدد لتوزيع الحوافز، بالإضافة إلى ضعف الحوافز المادية.

توصت الدراسة بتوجيه الحوافز بناءً على الجهد والأداء، مع إيجاد تفرقة بين الموظفين المتفانين في عملهم والموظفين الذين لا يبذلون الجهد الكافي. كما دعت إلى ضرورة متابعة تنفيذ نظم الحوافز بانتظام، وتحسينها لتحقيق أفضل النتائج في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الفندقية.

3. دراسة بعنوان "مساهمة نظام الحوافز في تحسين أداء المورد البشري في المؤسسة الصحية" (دراسة حالة مؤسسات العمومية الاستشفائية بن عمر الجيلاني بالوادي) (خلاصة العلمي، 2016)

- تهدف هذه الدراسة إلى فهم مدى تأثير نظام الحوافز في المؤسسات العامة الصحية، مثل مستشفى بن عمر الجيلاني بالوادي، على تحسين أداء الموظفين. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. **نقص نظام مرن لمتابعة أداء الأطباء:** لم يتم وجود نظام مرن يتناسب مع أداء الأطباء بالمستشفى، مما يشير إلى ضرورة تطوير نظام يمكنه متابعة الأداء بشكل فعال وملائم.
2. **عدم فاعلية الحوافز الحالية في تحفيز الأداء:** تبين أن الحوافز المقدمة للموظفين لم تسهم بشكل كافٍ في تحفيز أدائهم، مما يستدعي إعادة النظر في تصميم وتوجيه الحوافز بشكل يتناسب مع احتياجات الموظفين ويعزز من تحفيزهم.

3. **تفضيل الأطباء للحوافز المادية:** يفضل الأطباء الحوافز المادية ويعتبرونها الأكثر أهمية، وهو ما يدل على أهمية توفير حوافز مادية جذابة لتعزيز أدائهم ورفع معنوياتهم.

استنادًا إلى هذه النتائج، فإن الدراسة توصي بضرورة تطوير نظام حوافز يكون مرئيًا وقادرًا على تمييز أداء الموظفين في المؤسسة، بالإضافة إلى توفير حوافز مادية تحفز على الأداء المتميز وتساعد في تحسين أدائهم بشكل عام

❖ الإطار النظري

➤ نظريات التحفيز الكلاسيكية

• نظرية هيربرت ماسلو

نظرية هيربرت ماسلو للحاجات، المعروفة أيضًا باسم "الهرم النفسي"، تقدم نظرية حول الحاجات الأساسية للإنسان وكيفية تحقيقها يؤثر على مستوى التحفيز والرضا الشخصي. يمكن تحليل هذه النظرية وتطبيقها في سياق مكان العمل على النحو التالي:

1. تحليل مفهوم الحاجات الأساسية للإنسان:

تتناول نظرية ماسلو الحاجات الأساسية للإنسان وفق الهرم النفسي، حيث يتم تصنيف هذه الحاجات إلى خمس مستويات، بدءًا من الاحتياجات الفيزيولوجية في القاعدة وصولاً إلى احتياجات التحقيق الذاتي في القمة (رشا مبروك , 2011) .

يمكن تطبيق هذا التحليل على مكان العمل من خلال فهم الاحتياجات الأساسية التي يسعى الموظفون لتحقيقها، مثل الراتب والأمان الوظيفي، والانتماء إلى المجموعة، والاحترام، والتطوير الذاتي.

2. تأثير تحقيق الحاجات على مستوى التحفيز للموظفين:

يشير ماسلو إلى أن تحقيق الحاجات على مستوى معين في الهرم يؤدي إلى نقل الاهتمام إلى المستوى التالي من الحاجات.

بمعنى آخر، عندما يحقق الموظفون الحاجات الأساسية مثل الراتب والأمان، يمكنهم أن يركزوا على تحقيق الحاجات الاجتماعية والاحترام في العمل، مما يزيد من مستوى التحفيز والإنتاجية.

3. تطبيق تحليل الحاجات في تصميم برامج التحفيز وتطوير السياسات التنظيمية:

يمكن تطبيق نظرية ماسلو في تصميم برامج التحفيز عن طريق توفير بيئة عمل تدعم تحقيق الحاجات المختلفة للموظفين. على سبيل المثال، يمكن تقديم مكافآت مادية وغير مادية لتحقيق الحاجات الفيزيولوجية والاجتماعية والتحقيق الذاتي، مثل توفير برامج تطوير مهني وتقديم فرص الترقية للموظفين (عبد المطلب محمد , 2016) .

➤ نظرية فيكتور فروم

نظرية فيكتور فروم للتوقعات تركز على دور التوقعات في تحديد سلوك الموظفين وأدائهم في مكان العمل. فيما يلي تفاصيل مفصلة حول مواضيع محددة يمكن التحدث عنها في هذا السياق:

• فهم مفهوم التوقعات وكيفية تأثيرها على سلوك الموظفين في مكان العمل:

تشير التوقعات في سياق العمل إلى الآمال والتوقعات التي يحملها الموظفون بشأن نتائج أدائهم وتجاربهم في العمل. وكيف يمكن أن تؤثر التوقعات الإيجابية والسلبية على مستوى الدافعية والأداء والرضا الوظيفي للموظفين. كما ان هناك العديد من أنواع التوقعات مثل توقعات الجهد-الأداء, وهي قناعة الفرد بقدرته على بذل الجهد اللازم لتحقيق مستوى معين من الأداء. بينما هناك توقعات الأداء المرتبطة بالمكافأة , وهي توقعات الفرد حول المكافآت التي سيحصل عليها مقابل أدائه. وأيضاً هناك توقعات المرتبطة بقيمة المكافأة , وهي قيمة المكافآت بالنسبة للفرد، سواء كانت مادية أو معنوية.

• دور التحفيز بالتوقعات في تعزيز الأداء الفردي والجماعي:

يعتمد التحفيز بالتوقعات على إيجاد توقعات إيجابية وواقعية للموظفين بشأن قدراتهم وقدراتهم على تحقيق الأهداف. ويمكن تحفيز الموظفين من خلال تعزيز ثقتهم بقدرتهم على تحقيق النجاح، وتوجيههم نحو تحديات تتيح لهم الفرصة للتقدم والتطور (عبد المطلب محمد , 2016).

• توجيه توقعات الموظفين نحو تحقيق الأهداف المؤسسية وتحسين الأداء:

ينبغي أن تكون توقعات الموظفين متناسبة مع أهداف ورؤية المؤسسة، ويجب توجيههم نحو تحقيق هذه الأهداف بشكل فعال. يمكن تحسين الأداء عن طريق توجيه توقعات الموظفين بشكل واضح وإعطائهم الدعم والموارد اللازمة لتحقيق النتائج المطلوبة.

تطبيق نظرية فيكتور فروم للتوقعات يتطلب فهمًا عميقًا لتأثير التوقعات على السلوك الفردي والجماعي، وضرورة توجيه هذه التوقعات نحو تحقيق الأهداف المؤسسية بطريقة تشجع على الإنجاز والتطوير المستمر.

➤ نظريات التحفيز الحديثة

نظريات التحفيز الحديثة مثل نظرية الهدف الصعب ونظرية التوجيه الذاتي تقدم نظرة متطورة على عوامل التحفيز وكيفية تأثيرها على أداء الموظفين. إليك شرح مفصل لهاتين النظريتين وتأثيرهما على تحفيز الموظفين وتحسين جودة أدائهم:

1. نظرية الهدف الصعب: (Goal-Setting Theory)

تقوم هذه النظرية على فكرة أن تحديد الأهداف بوضوح وبشكل صعب يحفز الموظفين على تحقيق أداء عالي. عندما يكون لديهم أهداف صعبة وواضحة، يعمل الموظفون بشكل أكثر تركيزًا وإصرارًا لتحقيق تلك الأهداف. ويمكن تحقيق هذه الأهداف من خلال تقديم تحديات ومهام تتماشى مع قدرات ومهارات الموظفين.

2. نظرية التوجيه الذاتي: (Self-Determination Theory)

تركز هذه النظرية على أهمية تحفيز الموظفين من خلال تلبية احتياجاتهم الثلاثة الأساسية: الاحتياجات الذاتية للتحكم، والتواصل الاجتماعي، والتطور والنمو الشخصي. وعندما يشعر الموظفون بالتحكم في عملهم، وبوجود علاقات اجتماعية صحية وداعمة، وبإمكانية التطوير

المستمر، يكونون أكثر رضا وإنتاجية في العمل. ويمكن تحقيق هذه الاحتياجات من خلال توفير بيئة عمل تشجع على المشاركة والتفاعل الاجتماعي، وتوفير فرص التدريب والتطوير المهني.

تأثير هذه النظريات على تحفيز الموظفين وتحسين جودة أدائهم يعود إلى قدرتها على توجيه سلوك الموظفين وتحفيزهم نحو تحقيق الأهداف المنشودة. عندما يكون لدى الموظفين أهداف صعبة وواضحة ويشعرون بالتحكم في عملهم ووجود دعم اجتماعي وفرص للتطوير، يصبحون أكثر إنتاجية ورضاً في العمل، مما يساهم في تحسين جودة أدائهم بشكل عام (خلاصة العلمي , 2016)

➤ تأثير البيئة المؤسسية

تأثير البيئة المؤسسية يلعب دوراً حاسماً في التحفيز وجودة أداء الموظفين، حيث تشكل العوامل الداخلية والخارجية للمؤسسة سياقاً مهماً يؤثر على سلوك وأداء الموظفين. إليك تحليلاً لكيفية تأثير عوامل البيئة المؤسسية على التحفيز وجودة أداء الموظفين:

1. الثقافة التنظيمية:

تعتبر الثقافة التنظيمية من أهم العوامل التي تؤثر على التحفيز وأداء الموظفين. فمن خلال القيم والمعتقدات والسلوكيات التي تعتمدها المؤسسة، يتشكل بيئة تحفيزية تساهم في تحقيق

الأهداف المؤسسية. على سبيل المثال، إذا كانت الثقافة التنظيمية محفزة للابتكار والتفاعل والتطوير، فمن المرجح أن تكون الموظفين أكثر إنتاجية وتحفيزاً لتحقيق النجاح.

2. نوعية القيادة:

يلعب القادة دوراً حاسماً في تحفيز الموظفين وتحسين جودة أدائهم. فإذا كان لدى القادة القدرة على توجيه وتحفيز الموظفين بشكل فعال، فسينعكس ذلك إيجاباً على أدائهم.

القادة الذين يمتلكون مهارات التوجيه والتحفيز، ويظهرون الدعم والاهتمام بموظفيهم، يمكنهم بناء بيئة عمل إيجابية تشجع على التحفيز وتعزز الإنتاجية.

3. العوامل الخارجية:

تشمل العوامل الخارجية مثل الظروف الاقتصادية، والتغيرات في السوق، والتكنولوجيا، والسياسات الحكومية. يمكن أن تؤثر هذه العوامل على مدى استقرار ورخاء المؤسسة، مما ينعكس على مستوى التحفيز للموظفين. فعلى سبيل المثال، في حالة انخفاض الاقتصاد وتدهور الأوضاع المالية، قد يتأثر التحفيز لدى الموظفين نتيجة للقلق بشأن استمرارية العمل أو تقليل الفرص الوظيفية.

4. العلاقات الاجتماعية:

تلعب العلاقات الاجتماعية دوراً مهماً في تحفيز الموظفين وتعزيز جودة أدائهم. فالعلاقات الإيجابية مع الزملاء والقادة يمكن أن تشعل روح التعاون والتفاعل الإيجابي، مما يؤدي إلى تحسين الأداء. من الضروري تعزيز التواصل وبناء العلاقات الجيدة داخل المؤسسة لتعزيز التحفيز وتعزيز جودة الأداء.

بشكل عام، فإن فهم تأثير البيئة المؤسسية على التحفيز وجودة أداء الموظفين يعتبر أساسياً لتطوير استراتيجيات فعالة لتحسين أداء الموظفين وتعزيز النجاح المؤسسي (خلايفة العلمي , 2016) .

➤ المكافآت والمحفزات

دراسة أنواع المكافآت المختلفة وكيفية تأثيرها على تحفيز الموظفين وجودة أدائهم تعد مهمة حيوية في بيئة العمل، حيث تلعب المكافآت والمحفزات دوراً كبيراً في تحفيز وتشجيع الموظفين على تحقيق الأداء العالي. إليك تحليل لأنواع المكافآت المختلفة وأثرها على تحفيز الموظفين وجودة أدائهم، بالإضافة إلى تحليل أثر المحفزات الاجتماعية والمادية:

1. المكافآت المادية:

تشمل المكافآت المادية جوانب مثل المرتبات والعلاوات المالية والمكافآت المالية الإضافية.

يؤثر توفير المكافآت المادية بشكل إيجابي على تحفيز الموظفين، حيث يعتبر الحصول على مكافأة مالية تعويضاً عن الجهود والإنجازات الفردية أو الجماعية. تزيد المكافآت المادية من رضا الموظفين ومستوى الالتزام بالعمل، مما ينعكس إيجاباً على جودة أدائهم.

2. المكافآت الاجتماعية:

تشمل المكافآت الاجتماعية الثناء والتقدير، وتقديم الفرص للترقية والتطوير المهني، وتوفير بيئة عمل إيجابية. تلعب المكافآت الاجتماعية دوراً مهماً في

تحفيز الموظفين، حيث يشعر الموظفون بالرغبة في تحقيق الأداء المميز للحصول على التقدير والاعتراف. يؤدي توفير المكافآت الاجتماعية إلى بناء علاقات إيجابية في بيئة العمل وتعزيز التعاون وروح الفريق، مما يؤثر بشكل إيجابي على جودة أداء الموظفين.

3. تحليل أثر المحفزات الاجتماعية والمادية:

تعتمد فعالية المكافآت على توازن مناسب بين المحفزات الاجتماعية والمادية. بينما تساهم المكافآت المادية في تلبية الاحتياجات المالية للموظفين وتحفيزهم على تحقيق النجاح، تلعب المكافآت الاجتماعية دورًا في بناء روح الانتماء والمساهمة في بناء الفريق. يمكن أن تختلف أنواع المكافآت المطبقة بحسب طبيعة العمل وثقافة المؤسسة، ويجب أن تكون متوازنة وموجهة نحو تحقيق الأهداف المؤسسية بشكل فعال.

بشكل عام، فإن دراسة أنواع المكافآت وتحليل أثر المحفزات الاجتماعية والمادية يساهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتحفيز الموظفين وتحسين جودة أدائهم، مما يعزز النجاح والتطور في بيئة العمل (خلايفة العلمي , 2016).

➤ العوامل النفسية والاجتماعية

تأثير العوامل النفسية والاجتماعية، مثل التواصل الفعال وبناء العلاقات الإيجابية، يعد أمرًا مهمًا في تحفيز الموظفين وتحسين أدائهم في بيئة العمل. إليك دراسة لكيفية تأثير هذه العوامل على الموظفين:

1. التواصل الفعال:

يساهم التواصل الفعال بين الموظفين وبين القادة في توجيه الجهود نحو تحقيق الأهداف المشتركة. عندما يتم توفير قنوات تواصل فعالة ومفتوحة داخل المؤسسة، يشعر الموظفون بالانتماء والاهتمام، مما يزيد من تحفيزهم لتقديم الأداء الأفضل.

2. بناء العلاقات الإيجابية:

يؤدي بناء العلاقات الإيجابية بين الموظفين وبين الزملاء والقادة إلى تعزيز الثقة والاحترام المتبادل، وبالتالي تعزيز التعاون والفعالية في العمل. عندما يشعر الموظفون بوجود بيئة داعمة ومشجعة، يصبحون أكثر استعدادًا للمشاركة والتعاون، مما يؤدي إلى تحسين جودة أدائهم.

3. التحفيز والتقدير:

يعتبر التواصل الفعال وبناء العلاقات الإيجابية أداة فعالة للتحفيز وتعزيز روح الانتماء لدى الموظفين. عندما يشعرون بالتقدير والاعتراف بجهودهم وإسهاماتهم، يصبح لديهم دافع إضافي لتقديم الأداء الأفضل وتحقيق النجاح (أبو حميد محمد، 2020).

4. تحليل تأثير العوامل النفسية والاجتماعية:

يؤثر التواصل الفعال وبناء العلاقات الإيجابية على حالة الروح المجتمعية داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى تحسين المزاج العام والرضا في العمل. بالتالي، يزيد ذلك من استعداد الموظفين للمشاركة والتعاون، مما يعزز الجودة الشاملة للأداء ويسهم في تحقيق الأهداف المؤسسية.

بشكل عام، فإن فهم تأثير العوامل النفسية والاجتماعية على تحفيز الموظفين وتحسين أدائهم يمثل جزءاً أساسياً من بناء بيئة عمل مشجعة ومحفزة، تسهم في تعزيز الإنتاجية والنجاح المؤسسي (أبو حميد محمد، 2020).

❖ المنطلقات النظرية للدراسة

النظريات والمفاهيم التي تشكل الأساس النظري للبحث وتساهم في فهم تأثير التحفيز على أداء الموظفين في بيئة العمل. من بين المنطلقات النظرية المهمة يمكن ذكرها:

1. **نظرية هيربرت ماسلو للحاجات:** هذه النظرية تقترح أن البشر يمتلكون مجموعة من الحاجات الأساسية تتدرج من الاحتياجات الأساسية إلى الاحتياجات النفسية والاجتماعية والذاتية. فهم هذه الحاجات وكيفية تلبيتها يمكن أن يساهم في تحفيز الموظفين وتحسين أدائهم.
2. **نظرية فيكتور فروم للتوقعات:** تركز هذه النظرية على تأثير توقعات الموظفين وتوقعاتهم لتحقيق النجاح على أدائهم ومواقفهم في بيئة العمل. فهم تلك التوقعات وتحفيزها بشكل فعال يمكن أن يؤدي إلى تحسين جودة الأداء.
3. **نظرية الهدف الصعبة:** تقترح هذه النظرية أن وضع الأهداف الصعبة والتحديات المحددة يمكن أن يحفز الموظفين لتحقيق الأداء العالي وتحسين جودة العمل.
4. **نظرية التوجيه الذاتي:** تقترح هذه النظرية أن الموظفين يمتلكون القدرة على تحديد أهدافهم الشخصية وتوجيه أنفسهم نحو تحقيقها. فهم كيفية دعم هذا التوجيه الذاتي يمكن أن يساهم في تعزيز التحفيز وتحسين جودة الأداء.

تلك المنطلقات النظرية تشكل إطارًا لفهم كيفية تأثير التحفيز على جودة أداء الموظفين في مكان العمل، وتوجيه البحث نحو تحليل تلك العوامل وتطبيقها عمليًا في بيئة العمل لتحقيق أهداف الدراسة

❖ المنهجية وطرق البحث

- المنهجية: المنهج الوصفي التحليلي.
- طرق البحث:
 - الاستبانة: سيتم توزيع استبانة على الموظفين لجمع البيانات حول عوامل التحفيز وأداء العمل.
 - المقابلات: سيتم إجراء مقابلات مع الموظفين والإدارة لفهم أفضل لتأثير التحفيز على أداء العمل.

❖ أدوات الدراسة

- استبانة: سيتم تصميم استبانة لجمع البيانات حول عوامل التحفيز وأداء العمل.
- أدوات تحليل البيانات: سيتم استخدام أدوات إحصائية لتحليل البيانات، مثل اختبارات t واختبارات ANOVA.

❖ مجالات الدراسة

- المجال البشري:

الموظفون:دراسة تأثير التحفيز على مختلف فئات الموظفين (الفنيين، الإداريين، كبار السن، الشباب، إلخ).

• المجال المكاني :

من الناحية المكانية، يتناول مجال الدراسة تأثير التحفيز على جودة أداء الموظفين في مكان العمل، وهو يركز على البيئة العملية والعوامل المحيطة بالموظفين داخل المنظمة التي سوف تتم فيها الدراسة

• المجال الزمني :

سيتم دراسة وتحليل البيانات خلال العام الدراسي 2024

❖ التبويب المقترح وفق الخطة الزمنية

- جمع البيانات: 3 أشهر.
- تحليل البيانات : 2 أشهر.
- كتابة التقرير : شهر

❖ المراجع :

- أبوعلان، خالد علي. 2016 'أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين في شركات المشروبات الفلسطينية'. جامعة الخليل .
- الحلايبة, غازي حسن عودة. 2013 'أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن .. دراسة تطبيقية على أمانة عمان الكبرى'. جامعة الشرق الأوسط.
- العلمي، خلايفة. 2016 'مساهمة نظام الحوافز في تحسين أداء المورد البشري في المؤسسة الصحية (دراسة حالة مؤسسات العمومية الاستشفائية بن عمر الجيلاني بالوادي) الأردن.
- مبروك ، رشا محمد علي . 2011 " الحاجات النفسية في ضوء نظرية ماسلو (دراسة مقارنة بين الكفيف والمبصر)" كلية التربية- جامعة الزقازيق , مصر .

- عبد المطلب ، جمال .2016 " فاعلية حوافز الإنتاج في المجال الصناعي (دراسة ميدانية لعينة من العاملين بمنشآت القطاع الصناعي بمحافظة بني سويف) كلية الاداب , جامعة بني سويف
- خروب، خديجة، 2016. "الحوافز وعلاقتها بالرضا الوظيفي" (دراسة حالة بنك الفالحة والتنمية الريفية بالمسيطة)
- سالمه، وجيه محمد السيد و ،أحمد محمد عاطف أحمد. 2015. 'دور الحوافز المادية والمعنوية في رفع مستوى أداء العاملين بالفنادق المصرية مع اقت ارح برنامج لتقييم طرق تحفيز العاملين في الفنادق'. مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة
- نسيمه، قالل. 2017. 'أثر التحفيز في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر' الجزائر.