

The impact of material, moral, and social incentives on job performance: A field study on employees of Al Madar Telecommunications Company, Benghazi

Hamida Ali Ismail ^{1*}, Ramadan Ali Ismail ²

¹ Department of Sociology, Faculty of Arts, Misurata University, Libya

² Lecturers, College of Technical Sciences, Misrata, Libya

*Email (for reference researcher): alinanae20@gami.com

أثر الحوافز المادية والمعنوية والاجتماعية على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي شركة المدار للاتصالات بنغازي

د. حميدة علي اسماعيل الماطوني ^{1*}، أ. رمضان علي الماطوني ²

¹ قسم علم الاجتماع، كلية الآداب، جامعة مصراتة، ليبيا

² محاضر، كلية العلوم التقنية مصراتة، مصراتة

Received: 30-10-2025; Accepted: 20-12-2025; Published: 26-12-2025

Abstract:

This study aimed to identify the effect of material, moral, and social incentives on job performance, and to determine the most appropriate types of incentives that contribute to the good performance of employees at Al-Madar Telecommunications Company in Benghazi. The study adopted the descriptive-analytical approach and included a simple random sample of 53 employees. A questionnaire was used as the main data collection tool, applied during the period from 3/2/2024 to 3/20/2024. The results showed that employees at Al-Madar Telecommunications Company are delighted with the incentive system provided, with the majority confirming the availability and importance of moral incentives (66%), social incentives (62.3%), and material incentives (60.4%). Among the most prominent results were that the highest-ranked material incentive item was the company's provision of health insurance and a healthy work environment, with a mean of (4.28), while good treatment from colleagues and administrators was the highest-ranked social incentive item, with a mean of (4.14). It was also found that the company's good reputation motivates employees to exert effort and work, with a mean of (4.04). Conversely, the results showed the lowest agreement regarding procedures for merit-based promotions.

Keywords: Material Incentives, Moral Incentives, Social Incentives, Job Performance, Al-Madar Telecommunications Company.

المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الحوافز المادية والمعنوية والاجتماعية على الأداء الوظيفي، وتحديد أنسب أنواع الحوافز التي تسهم في حسن أداء العاملين بشركة المدار للاتصالات بمدينة بنغازي. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وشملت عينة عشوائية بسيطة قوامها (53) موظفاً. تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، والتي تم تطبيقها خلال الفترة من 3/2/2024 حتى 3/20/2024. أظهرت النتائج أن العاملين في شركة المدار للاتصالات راضون بدرجة كبيرة عن نظام الحوافز المقدم، حيث أكدت الأغلبية على توفر وأهمية الحوافز المعنوية (66%)، والاجتماعية (62.3%)، والمادية (60.4%). ومن أبرز النتائج أن أعلى فقرات الحوافز المادية أهمية هي توفير الشركة للتأمين الصحي والبيئة الصحية للعمل بمتوسط حسابي (4.28)، بينما كانت حسن المعاملة مع الزملاء والإداريين

هي الأعلى في الحوافز الاجتماعية بمتوسط (4.14). كما تبين أن السمعة الجيدة للشركة تحفز العاملين على بذل الجهد والعمل بمتوسط (4.04). وفي المقابل، أظهرت النتائج أقل نسبة اتفاق بخصوص الإجراءات المتعلقة بالترقيات الممنوحة على أساس الكفاءة.

الكلمات المفتاحية: الحوافز المادية، الحوافز المعنوية، الحوافز الاجتماعية، الأداء الوظيفي، شركة المدار للاتصالات.

المقدمة

أولت إدارة المؤسسات الاجتماعية والخدمية اهتمامًا كبيرًا بالعنصر البشري والعوامل المؤثرة في إنتاجيته، من أجل تحسين أدائه وقدراته ومهاراته، والعمل على توفير بيئة عمل مناسبة ومشجعة على بذل الجهد، وتحسينه وتطويره، وضمان استمراره بما يحقق أهداف الفرد والجماعة والمنظمة. على هذا الأساس، اعتبر العنصر البشري رأس مال اجتماعي، يجب الاهتمام به وغرس القدرات والمهارات والاتجاهات الإيجابية التي تساعد على العمل في ظل مناخ مناسب يساعد على الإنجاز، والتحفيز أحد أهم الوسائل الفعالة والأساسية في المؤسسات الخدمية. وبهذا، تسعى المؤسسات إلى تحسين الأداء والفعالية وخلق الدافعية للإنجاز بالاعتماد على عنصر الحوافز، الذي تعددت وسائله المادية والمعنوية، وإن اختلفت نتائج بعض الدراسات في تقدير قيمته لدى العاملين. على سبيل المثال، حركة العلاقات الإنسانية التي أبرزت قيمة رفع الروح المعنوية ووجود العلاقات الإيجابية والتقدير والثناء كعوامل من شأنها دعم الأداء الوظيفي. في حين أن دراسات ميدانية، كما أوضحنا نتائجها في هذه الدراسة، أوضحت أهمية الحوافز المادية والمعنوية معًا كمصدر دعم للعمل وحسن الأداء. وفي هذه الدراسة، أوضحنا أهمية الحوافز سواء كانت مادية أو معنوية بعد أن تحددت مشكلة الدراسة وأهمية أهدافها وصياغة التساؤلات المناسبة والمفاهيم الأساسية. وقد تحدد الإطار النظري في مبحثين: أولاً: الحوافز: المفهوم والأهمية والمقومات وشروط نجاحها ونظرياتها. والمبحث الثاني: الأداء الوظيفي. واشتمل الإطار المنهجي على مجالات الدراسة والمنهجية، واستبانة كأداة لجمع البيانات. وبعد عرض الخصائص الديموغرافية الشخصية لعينة الدراسة ونتائجها، أبرزنا بعض التوصيات والمقترحات.

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية:

1. يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في إبراز جوانب القوة والضعف والإيجابيات والسلبيات في نظام الحوافز المتبع بشركة المدار للاتصالات.
 2. تساهم في لفت انتباه المتخصصين إلى أهمية إجراء مثل هذه الدراسة في مجالات وتخصصات وقطاعات أخرى، كالقطاع الصحي والتعليمي والأمني.
- #### الأهمية العملية (التطبيقية):

1. تبرز أهمية الدراسة في أنها تتناول قطاعًا حيويًا وهامًا، خاصةً في عالمنا المعاصر الذي نلاحظ فيه أن التواصل والاتصالات وفرت الوقت والجهد، وهي من سمات وخصائص المجتمعات المعاصرة التي تسعى إلى العناية به وتوفيره بجودة ودقة عالية.
2. ستثري النتائج بيانات هامة يمكن توظيفها والاستفادة منها في رفع مستوى نظام الحوافز وضمان فاعليته بالشركة.
3. تساهم نتائجها في تزويد متخذي القرارات بخلفية هامة وأرضية مناسبة للارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي.

أهداف الدراسة

- الهدف العام للدراسة هو التعرف على أنسب أنواع الحوافز التي تساهم في حسن الأداء الوظيفي للعاملين بشركة المدار، ويتفرع عن هذا الهدف العام الأهداف الفرعية الآتية:
1. التعرف على أثر الحوافز المادية في مستوى الأداء الوظيفي.
 2. التعرف على أثر الحوافز المعنوية في مستوى الأداء الوظيفي.

3. التعرف على أثر الحوافز الاجتماعية في مستوى الأداء الوظيفي.

التساؤلات

س1- هل للحوافز المادية أثر في مستوى الأداء الوظيفي؟ س2- هل للحوافز المعنوية أثر في مستوى الأداء الوظيفي؟ س3- هل للحوافز الاجتماعية أثر في مستوى الأداء الوظيفي؟ س4- هل للعوامل الديموغرافية أثر في مستوى الأداء الوظيفي؟

الدراسات السابقة

1. دراسة (الجساسي، 2011): الهدف من الدراسة التعرف على مدى تأثير الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان. وقد أجريت الدراسة على عينة من رؤساء الأقسام والموظفين والإداريين بلغ حجمها (281)، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي، ومن أجل جمع البيانات استخدمت الاستبانة. أما عن السؤال العام للدراسة، فهو: إلى أي مدى تسهم الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء موظفي وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان؟ أهم النتائج: إن أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على أن هناك حوافز مادية ومعنوية متوفرة، وهي:

1. تقديم المكافآت التشجيعية.
2. توفير بدل السكن.
3. توفير بدل النقل.
4. توفير بدل طبيعة العمل.
5. الترقيات الاستثنائية.
6. منح العلاوات الفنية.

7. منح بدل مناطق نائية. واتضح من نتائج الدراسة أن هناك (15) مؤشراً على فاعلية الحوافز المادية في تحسين الأداء. أما الحوافز المعنوية، فأتضح وجود (9) منها، كالدرع والحفلات وعبارات الشكر وشهادات التقدير والمشاركة في القرار واللجان وتولي رئاسة اللجان وحضور المؤتمرات، بالإضافة إلى مؤشرات أخرى ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير الوظيفة.

2. دراسة (الحالية، 2013): الهدف من الدراسة: تقصي أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى من أجل:

- التعرف على مستوى الأداء الوظيفي.
 - تحديد العلاقة بين الحوافز وتحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين.
 - الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية حول أثر الحوافز في تحسين مستوى الأداء.
- وقد شملت الدراسة عينة بلغ حجمها (150) موظف وموظفة، موزعين على جميع مستويات مجتمع الدراسة (مدير، رئيس قسم، موظف، إداري). السؤال العام للدراسة: ما أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي؟ نتائج الدراسة:
1. اتضح أن للحوافز دوراً في تحسين الأداء لصالح الذكور مقارنةً بالإناث بنسبة 17% حسب متغير الجنس.
 2. أما المؤهل التعليمي، فلا توجد فروق، في حين أظهر متغير المسمى الوظيفي وجود فروق من شأنها منح امتيازات وجيزة، لكن سنوات الخبرة لم تُظهر فروقاً دالة حول أثرها في الأداء.
 3. أظهرت نتائج الدراسة انخفاض مستوى بُعدي المتغير المستقل للحوافز المادية، فقد بلغ المتوسط الحسابي (1.84)، والحوافز المعنوية التي بلغ متوسطها الحسابي (2.24).
 4. تبين أن بُعد الحوافز الاجتماعية هو الأكثر استخداماً ودرايةً ومعرفةً من قبل الموظفين، وقد بلغ المتوسط الحسابي (2.86) مقارنةً بالحوافز المادية والمعنوية.

5. ملخص النتيجة العامة للدراسة هو وجود علاقة بين أثر الحوافز في تحسين الأداء الوظيفي بنسبة (37%) للحوافز المادية، وبنسبة (57%) للحوافز المعنوية، ونسبة (59%) للحوافز الاجتماعية.
3. دراسة (بالي وزلاسي، 2017): الهدف من الدراسة:
- التعرف على مستوى أداء العاملين داخل المؤسسة.
 - معرفة أنسب الطرق التحفيزية في رفع أداء العاملين.
 - معرفة نظام التحفيز المتبع في المؤسسة.
 - معرفة مدى مساهمة الحوافز المادية في رفع أداء العاملين.
 - الوصول للعلاقة التي تربط بين الحوافز المادية ورفع مستوى أداء العاملين داخل المؤسسة.
- أجريت الدراسة على أقسام الجمارك التفتيشية بالجزائر (بولاية الوادي) (وكان العدد الإجمالي (200) عامل، وتم تحديد حجم عينة الدراسة بـ (50) عاملاً. وقد استخدم المنهج الوصفي، وُجمعت البيانات باستخدام الاستبانة الذي يحتوي على (30) سؤالاً. أما الفرضيات، فهي:
1. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المادية والأداء عند العاملين بالجمارك التفتيشية.
 2. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المكافآت والأداء عند العاملين بالجمارك التفتيشية بالجزائر.
 3. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الترقيات والأداء عند العاملين بالجمارك التفتيشية بالجزائر.
 4. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الاجتماعية والأداء عند العاملين بالجمارك.
4. دراسة (علوش، 2019): الهدف العام للدراسة تحديد درجة تأثير نظام الحوافز في أداء العاملين في الشركة السورية للاتصالات فرع طرطوس. استخدمت الدراسة منهج المقاربة الاستنباطية، بالاعتماد على دراسة الحالة. وقد وُزع الاستبيان على ثلاث فئات: طبقة العاملين الفنيين، والعاملين الإداريين، والمدراء. وقد بلغ حجم عينة الدراسة (48) موظفاً:
1. للحوافز: ووضح أن نسبة (77%) تؤكد أن للحوافز دوراً كبيراً في تحسين أدائهم.
 2. نسبة (88%) تقريباً غير راضين عن الحوافز المعنوية من الشركة.
 3. الحوافز المعنوية أكثر تأثيراً على أداء العاملين مقارنة بالحوافز المادية.
 4. لا تختلف أبعاد نظام الحوافز في أداء العاملين باختلاف المتغيرات الديموغرافية (كالجنس، والعمر، وسنوات الخبرة، والمؤهل، والحالة الاجتماعية).
 5. أكد (88%) أن لديهم المهارات الكافية لتنفيذ الأعمال وإنجازها.
 6. أكد حوالي نصف أفراد عينة الدراسة أنه لا يوجد إنصاف أو عدالة في عملية الترقية، لأنها قائمة على الأقدمية وليس على الشهادة أو الاختصاص.
5. دراسة (الحنيدي، 2019): هدف الدراسة: تقييم أثر الحوافز على الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وحجم عينة الدراسة (73) موظفاً في شركة الاتصالات الفلسطينية (جنوب الضفة الغربية). (السؤال العام للدراسة هو: ما مدى تطبيق الحوافز في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها؟ أبرز نتائجها والتي أجابت فيها الدراسة على: س1- ما مدى تقديم الحوافز المادية في شركة الاتصالات؟ أظهرت النتائج أن مدى تقديم الحوافز المادية مرتفع، فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.72) والانحراف المعياري (1.12). س2- ما مدى تقديم الحوافز المعنوية في الشركة؟ أظهرت نتائجها أن مستوى الحوافز المعنوية في الشركة مرتفع، فقد بلغ المتوسط (3.65) والانحراف المعياري (0.92)، ويُستثنى مؤشر المساهمة في الخطط المستقبلية فقد كان ضعيفاً س3- ما مدى تأثير نظام الحوافز على الأداء

الوظيفي للموظفين بالشركة؟ أظهرت النتائج مدى مرتفع، فقد بلغ المتوسط (3.86) والانحراف المعياري (0.79).

6. دراسة (البلوشي، 2023): أهداف الدراسة:

1. الاطلاع وقياس مدى تأثير الحوافز بشئى أنواعها على الأداء الوظيفي للموظفين بشركة تاول لمشاريع البنية التحتية.
2. تقييم مدى التأثير الإيجابي أو السلبي من وجهة نظر الموظفين.
3. اكتشاف أبعاد تأثير حجب الحوافز على موظفيها.
4. قياس مدى تأثير الحوافز طبقاً للمتغيرات الديموغرافية الشخصية.
5. تسعى الدراسة إلى إبراز أثر الحوافز المعنوية والمادية على العاملين بالشركة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد اعتمد الباحث طريقتين للحصول على المعلومات من مصادرها القانونية وقد وُزع الاستبيان في هذا الخصوص. وقد شمل مجتمع الدراسة (440) موظفاً وحجم عينة الدراسة (96) موظفاً. نتائج الدراسة أوضحت وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المادية والمعنوية والأداء الوظيفي، أي كلما زاد التحفيز زاد مستوى الأداء، ولكن اتضح أنه لا توجد معايير وضوابط إدارية واضحة لمنح الحوافز، وأن نظام الحوافز المادية غير فعال، لكن ما يتعلق بعلاقات التقدير والاحترام أسهم في تحسين مستوى الأداء.

مفاهيم أساسية في الدراسة

1. **الحوافز:** هي الإمكانيات (المادية، والمعنوية، والاجتماعية) المتاحة في شركة المدار، والتي هي بمثابة وسائل تسهم في تحريك الدوافع وإشباع الحاجات وتحقيق أهداف الشركة. ويمكن تقسيم الحوافز إلى أنواع هي: مادية – معنوية – واجتماعية.
- **ونعني بالحوافز المادية:** المرتب – العلاوات السنوية – المكافآت المالية – المشاركة في الأرباح – التأمين الصحي – التعويضات المالية – الزيادات ذات القيمة المادية.
- **الحوافز المعنوية:** مؤشرات – فرص الترقية – الاحترام والتقدير – الاستقرار الوظيفي – إثراء العمل – تحسين ظروف العمل.
- **الحوافز الاجتماعية:** العمل كفريق، العدالة والثقة والانتماء، حسن المعاملة، الدعم النفسي الاجتماعي وقت الأزمات.
2. **الأداء:** هو النتائج التي يحققها الفرد أو الجماعة أو المنظمة وتعرف بالمنتجات والإنجازات، أي بمعنى إتمام المهام والواجبات المطلوبة من الفرد في الشركة، أي الوظائف المسندة إليه.

المبحث الأول: الحوافز: مفهومها وأهميتها وأنواعها ونظرياتها

الحوافز من المواضيع التي لقيت اهتماماً من مختلف المتخصصين كعلم النفس، والاجتماع، والتجارة، والاقتصاد، والسلوك التنظيمي، والعلوم السياسية، والصحة العامة، وعلم الإدارة، خاصة إدارة الموارد البشرية. وعلى الرغم من اختلاف التخصصات والمجالات والقطاعات والمهنيين بدراسة الحافز، يمكن استقراء المعنى العام للحافز. ففي معناه اللغوي، يقال حَفَّزَه على الأمر أي حَثَّه عليه. وفي معناه الاصطلاحي، يُنظر إليه على أنه الإمكانيات المتاحة في البيئة لتحريك السلوك أو إشباع حاجات الأفراد. ووفقاً للدراسات التي تناولت موضوع الحوافز، يمكننا القول إن الحوافز هي الأنشطة والأساليب أو العوامل القادرة على إثارة الأفراد وحثهم على بذل الجهد. أو هو مجموعة القوى التي يتفاعل معها الفرد لبذل الجهد. ومن خلال هذا المفهوم، تتضح أهمية الحوافز في إشباع حاجات الأفراد، والتقدير الذي يساعد على توجيه السلوك وتعديله وتطويره. وكنظام، تعمل الحوافز على غرس مهارات قادرة على التغيير والتطوير، وعلى بناء الثقة كمؤشر أساسي لرأس المال الاجتماعي. كما تعمل على تحسين الوضع الاقتصادي وتوفير الدعم النفسي الاجتماعي الذي يحقق الرضا ويرفع الكفاءة ويعمل على زيادة الإنتاج مع تقليص التكاليف وتحقيق الأهداف المحددة. إذن، للحوافز أهمية على مستوى الفرد، والجماعة، والمؤسسة، والمجتمع ككل. وحتى

تؤدي الحوافز أهميتها، لا بد من توافر أسس وشروط لمنحها؛ لأنها عادةً ما تُمنح على أساس المجهود، والأقدمية، والمهارة، والتميز في الأداء، وفق عناصر أساسية للتحفيز (القدرة، والجهد، والرغبة). (ومع مجرد توافر الحوافز، قد لا تؤدي دورها بشكل إيجابي، ولهذا، لا بد من توافر شروطها وأهميتها:

- الاستمرارية والدقة في التوقيت وسرعة الإنجاز والتنفيذ.
- العدالة والمساواة والثبات الذي يسهم في قياس الأداء.
- أن تكون متناسبة مع المهام، مع تقدير حجم الحافز.
- مرتبطة بأهداف العامل والإدارة والمنظمة. وفقاً لشروط نجاح الحوافز، يتضح أنها ليست مجرد رفع للأجر، كما عثر عنها آدم سميث من أصحاب فكرة أن الإنسان مخلوق اقتصادي يزداد جهده بزيادة الأجر المادي. وقد اتضح ضعف نظرية الحوافز المادية التي أهملت الحوافز المعنوية. ومع تطور دراسات الموارد البشرية التي أبرزت أهمية الثقة في رأس المال الاجتماعي، يتأكد أهمية تكامل الحوافز المادية والمعنوية والاجتماعية. يضاف إلى هذا أهمية وضوح الرؤية في نظام الحوافز والمصدقية، وتوفير الميزانية الكافية، وأن لا تكون مجرد حبر على ورق وأمور مؤجلة. وقد أوضح رسولنا الكريم أهمية التوقيت في الحديث الشريف، فقله – صلى الله عليه وسلم- "أعطي الأجير حقه قبل أن يجف عرقه"، حيث تبرز هنا أهمية الدقة في التوقيت وسرعة تنفيذ الحوافز. أنواع الحوافز: بعد التطور الذي طرأ على المجال الإداري، وأهمية تأكيد الدراسات على دور نظام الحوافز في خلق بيئة قادرة على خلق مثير يدفع العاملين لبذل الجهود وإشباع الحاجات. والحوافز ليست مجرد قيمة مادية تُدفع، وإنما هي خلق بيئة محفزة، ولهذا قُسمت إلى:

1. **حوافز مادية:** وهي الوسائل والإمكانات والأنشطة ذات المحتوى المادي، كالأجور والمرتبات والعلاوات والتعويضات والمكافآت... الخ.

2. **حوافز معنوية:** وهي وسائل وأساليب ذات محتوى نفسي – اجتماعي يساعد على إشباع الحاجات النفسية – الاجتماعية، منها المشاركة والتقدير والاحترام وعبارات الشكر والشعور بالأمن. (قويدري وبوته، 2020، ص. 19).

أهمية النظريات المفسرة للحوافز: الجدير بالذكر أن قضايا التنمية وطرح التخلف يتأكد من خلال أهمية دور الإدارة في حياة الشعوب، رغم أنها تظهر بشكل تلقائي، ولكن الفرق بين الدول المتقدمة والمتخلفة يكمن في التطور في مجال الإدارة، كعلم له أسس نظرية وله مردود تنموي اعتمدت عليه المجتمعات المتقدمة في تسيير أمورهم. بينما نظرت إليه المجتمعات المتخلفة كطرح نظري متعلق بالربح والاستثمار. فعلى سبيل المثال، كان قسم علم الاجتماع يدرس مقرر إدارة المؤسسات الاجتماعية، الذي يكتسب منه الطالب مهارات إدارية وفنية غاية في الأهمية، إلا أنه ألغي حالياً في بعض الكليات واعتبر مجاًلاً زائداً. وفي هذه الدراسة، توجد فرصة لطرح الإطار النظري الذي يبرز التطور في هذا المجال، وأهم هذه النظريات هي: أولاً: النظرية الكلاسيكية: أنصار هذا الاتجاه النظري يفترض أن الأفراد عقلانيون ويتسمون بالرشد في تصرفاتهم، وهم أكثر استجابة للحوافز الاقتصادية لتحقيق أكبر عائد اقتصادي، ومن أهم الإسهامات ما يلي:

- وضوح تقسيم العمل.
- الترتيب الهرمي للوظائف.
- اختيار الأفراد في المنظمة بناءً على المؤهلات.
- تعيين الموظفين (انتخابهم) باستثناء الرئيس وفق بعض الحالات.
- الموظفون يعملون مقابل مرتبات.
- عدم تملك الموظفون للمنظمة التي يعملون بها.
- خضوع الموظفين لنظام ثابت لتأديتهم أعمالهم (بعيرة، 1988، ص. 39) ب- الإدارة العليا: رائدها فريدريك تايلور أبرز في كتابه (مبادئ الإدارة العلمية، 1911) مجموعة مبادئ أهمها:
- إيجاد طرق علمية لأداء الأعمال.
- اختيار وتدريب القوة العاملة.
- خلق روح التعاون بين الإدارة والعمال.

- تقسيم المهام والواجبات. وأضاف هارينجتون إيمرسون (1913) مبادئ الكفاءة في:
- وضوح الأهداف وتحديد بها بدقة.
- سعة أفق المدير.
- استخدام أشخاص ذوي كفاءة.
- العدالة والمساواة.
- وجود سجلات للمتابعة في اتخاذ القرارات.
- التخطيط ووجود معايير الأداء.

• مكافأة الإنتاج الجيد (بعيرة، 1988، ص. 35) ج -عمومية الإدارة: أبرز روادها هنري فايول، الذي أوضح أثر مجال الإدارة في آخر بحث قدمه (1908)، يعالج فيه موضوع أهمية دور الإدارة وفق منظور النظرية المتكاملة، يعالج الجزئيات بالتركيز على المستويات ككل في إطار ما يعرف بعمومية الإدارة وفق الحاجة التي تدرسها وإمكانية تطبيقها وتحقيق أهدافها عن طريق محاولة الوصول إلى أفضل استخدام للموارد المتاحة له وفق عناصرها الفنية والتجارية والمالية والأمنية والمحاسبية والإدارية (بعيرة، 1988، ص. 37).

ثانياً: نظرية المدخل السلوكي: الذي يركز على اتجاهات وميول الأفراد وسلوكياتهم (العامل الإنساني)، جاءت كرد فعل لتجارب هوثورن، وتوصلت في مجال العلاقات الإنسانية في العمل إلى:

- ضرورة التوافق ما بين أهداف الإنتاج وإشباع الحاجات.
 - النظر إلى المنظمات كنظام اجتماعي حيوي منظم رسمي وغير رسمي، حيث دخلت أفكار جديدة هامة كالإدارة بطريقة المشاركة وبطريقة الأهداف وإثارة الدوافع والروح المعنوية والحاجات البشرية والقيادة وإدارة التغيير والاتصالات وتنمية المنظمات... إلخ (بعيرة، 1988، ص. 42)
- ثالثاً: المدخل الكمي (المدرسة الرياضية):** استخدمت المعادلات الرياضية بشكل واسع في حل مشكلات الإدارة خاصة بعد اختراع الحاسب الآلي.
- رابعاً: الاتجاه النظري الحديث: أ- نظرية النظم. ب- الإدارة الموقفية.**

المبحث الثاني: لمحة عن مفهوم الأداء وأهميته

يمثل الأداء المقياس الذي يعتمد عليه في الحكم على فعالية الأفراد والمنظمات، وقد يستخدم مصطلح الكفاءة والفعالية كمؤشر لمفهوم الأداء. وبالنظر إلى قاموس أكسفورد، أشار إليه (الأداء) بتنفيذ الشيء المطلوب. ويُعرف في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بأنه القيام بأعباء الوظيفة من المسؤوليات والواجبات، وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب. ويمكن التعرف على هذا المعدل المفروض عن طريق تحليل الأداء، أي دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه وإنشاء علاقة عادلة بينهما. وللتمكن من ترقية الموظف، تُجرى له اختبارات أداء، أو يُعتمد في ذلك على تقييم الأداء، أي الحصول على بيانات تساعد على تحليل وفهم وتقييم أداء العامل لعمله وسلوكه في فترة زمنية محددة (بدوي، 1992، ص. 311) ويساعد معرفة الأداء الوظيفي على:

- مراجعة الأهداف.
 - توجيه الجهود.
 - رفع الروح المعنوية.
 - التغذية الراجعة والتقويم.
 - تطوير مستوى أداء العاملين.
- محددات الأداء: الإدراك، القدرات، الدافعية (قويدري وبوته، 2020، ص. 48)

أهم عناصر الأداء الوظيفي:

- المعرفة بمتطلبات الوظيفة.
 - كمية العمل المنجزة.
 - المثابرة والثقة (قويدري وبوته، 2020، ص. 49)
- قياس الأداء: الملاحظة للعاملين، والتقارير (إحصائية أو شفوية أو مكتوبة).

الأداء الوظيفي: الأداء من الناحية الإدارية هو القيام بأعباء وظيفيته من المسؤوليات والواجبات وفقاً للعمل المفروض أدائه من الموظف الكفؤ المدرب (بدوي، 1992، ص. 310) وفي تقييم الأداء نجد بالمجال الإداري والتنظيمات مصطلحات غاية في الدقة كالكفاءة والفعالية والكفاية. والفعالية تهتم بقياس الأهداف المحددة، أما الكفاءة متعلقة بإنجاز الأعمال والعمليات المتعلقة بالأهداف (بعيرة، 1988، ص 19). الكفاءة: وفي تقييم الأداء لابد من قياس مدى مساهمتهم في إنجاز المهام والحكم على سلوكهم أثناء العمل بشكل منصف وعادل وآلية محددة وفق خصائص) الصدق والثبات والحساسية والشمولية والموضوعية والبساطة). (بعيرة، 1988، ص. 19)

مجالات الدراسة

- المجال البشري: يتحدد في العاملين والموظفين والإداريين ورؤساء الأقسام في نطاق شركة المدار.
- المجال الزمني: شرعت الدراسة الميدانية في تعبئة الاستبانة في الفترة من 2024/2/3 حتى 2024/3/20.
- المجال المكاني: شركة المدار للاتصالات الواقعة في نطاق مدينة بنغازي.

المنهجية

يُعد المنهج الوصفي التحليلي أنسب المناهج العلمية لتحقيق أهداف الدراسة، ووصف وتحليل نتائجها.

مجتمع الدراسة والعينة

أجريت الدراسة على عينة قوامها (53) موظفاً، تم اختيارها وفق طريقة العينة العشوائية البسيطة من الموظفين والعاملين بشركة المدار للاتصالات بمدينة بنغازي.

أداة الدراسة ووسيلة تحليل البيانات

صُممت استبانة (وُزعت باليد)، وتنقسم إلى:

- القسم الأول: بيانات ديموغرافية (خصائص عينة الدراسة)
- القسم الثاني: بيانات عن الحوافز المادية.
- القسم الثالث: بيانات عن الحوافز المعنوية.
- القسم الرابع: بيانات عن الحوافز الاجتماعية.
- القسم الخامس: الأداء الوظيفي. تم اختيار الاستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة من المشاركين، وذلك بعد مراجعة الأدبيات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة. تشمل أداة الدراسة (الاستبانة) على عدد (47) فقرة مقسمة إلى قسمين أساسيين هما: القسم الأول: ويشمل المعلومات الديموغرافية مثل (الجنس، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية)، بالإضافة إلى فقرات تشمل سنوات الخبرة ودرجة الإلمام بالحاسوب الآلي والإنترنت. القسم الثاني: ويشمل ثلاثة محاور رئيسية تمثل مؤشرات الدراسة، وتنقسم إلى قسمين: المتغير المستقل (الحوافز المادية، والحوافز الاجتماعية، والحوافز المعنوية) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي). تم قياس الاستبانة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (5=أوافق بشدة، و 1=لا أوافق بشدة).

جدول (1) معامل ثبات الفا كرونباخ لأداة الدراسة.

الرقم	المؤشر	عدد الفقرات	معامل الثبات
1	مدى رضا العاملين على الحوافز المادية	8	0.740
2	مدى رضا العاملين على الحوافز الاجتماعية	7	0.827
3	مدى رضا العاملين على الحوافز المعنوية	9	0.790
4	مدى تأثير الحوافز على الأداء الوظيفي	10	0.760

"تم حساب معامل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ لفحص موثوقية الإنشاءات. يشير (Nunnally, 1978) إلى أن الحد الأدنى للقيمة المقبولة للمقياس هو 0.70. يوضح الجدول (1) قيم ألفا لمعامل كرونباخ لكل من مؤشرات الدراسة.

جدول (2) عرض خصائص العينة والنتائج العامة للدراسة.

البيانات الأولية	الفئة	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	53	100
	أنثى	0	0
الفئة العمرية	أقل من 30	16	30.2
	من 30 إلى 39	19	35.8
	من 40 إلى 49	15	28.3
	50 فأكثر	3	5.7
الحالة الاجتماعية	متزوج	42	79.2
	أعزب	11	20.8
عدد افراد الاسرة	من 2 إلى 4	19	35.8
	من 5 إلى 7	23	43.4
	من 8 إلى 10	4	7.5
المؤهل العلمي	ثانوي	10	18.9
	جامعي	35	66
	ماجستير	8	15.1

يوضح الجدول (2) البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة. كانت نسبة الذكور لمتغير الجنس 100% من حجم العينة، بينما بلغت نسبة الإناث 0%، وهذا يشير إلى أنه لا توجد إناث ضمن العاملين المشاركين بالاستبانة. أما بالنسبة لمتغير العمر: يتضح من خلال الجدول أن الفئة العمرية (من 30 إلى 39 سنة) تمثل أكبر نسبة، حيث وصلت 35.8% من إجمالي أفراد العينة. وهذا يشير إلى أن نسبة العاملين الذين تتراوح أعمارهم (من 30 إلى 49 سنة) في هذه العينة تمثل أكثر من 90% من حجم العينة، في حين مثلت الفئة العمرية (50 فأكثر) أقل نسبة والتي بلغت 5.7% من إجمالي أفراد العينة.

أما بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية: أظهرت النتائج أن نسبة 79.2% من المشاركين في الدراسة هم متزوجون. وأن نسبة 43.4% من حجم العينة تتكون عائلاتهم من 5 إلى 7 أفراد، في حين أن العائلة المكونة من 8 إلى 10 أفراد تشكل فقط ما نسبته 7.5%.

أما بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي لعينة الدراسة: تشير النتائج إلى أن أغلب أفراد العينة يحملون مؤهلاً علمياً (بكالوريوس أو دبلوم عالٍ) بنسبة 66% من المشاركين في الاستبانة وعددهم (35) فرداً، في حين بلغ عدد الذين يحملون الشهادة الثانوية (10) أفراد، بنسبة 18.9%، بينما جاء عدد الذين يحملون مؤهل ماجستير (8) أفراد، بنسبة 15.1%.

جدول (3) الخبرة والمهارات.

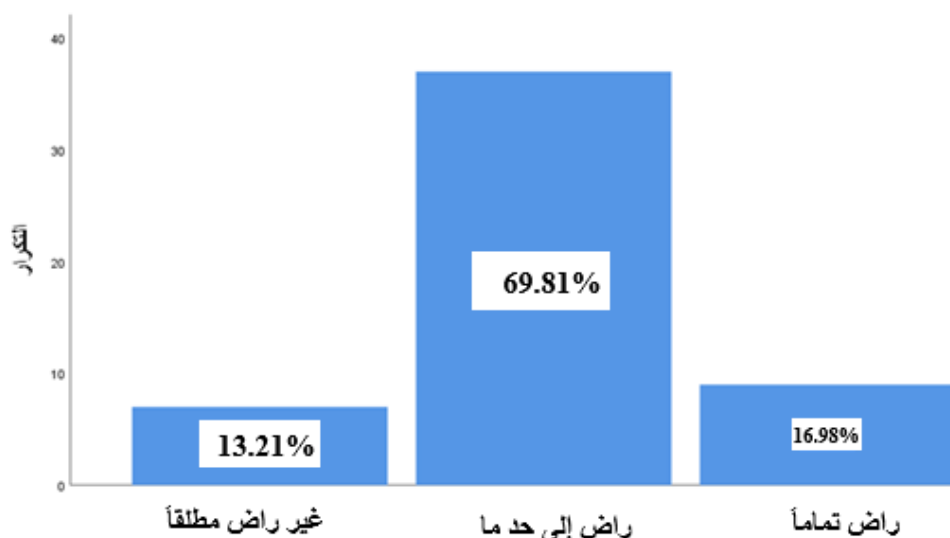
البيانات الأولية	الفئة	التكرار	النسبة
الخبرة	أقل من 3 سنوات	5	9.4
	من 3 إلى 5 سنوات	3	5.7
	أكثر من 5 سنوات	44	83
درجة الالمام باللغة الانجليزية	ضعيف	3	5.7
	متوسط	36	67.9

26.4	14	ممتاز	درجة الامام باللغة بالحاسب الآلي
1.9	1	ضعيف	
37.7	20	متوسط	
60.4	32	ممتاز	
7.5	4	لا مطلقاً	الدورات التدريبية المتاحة
32.1	17	نادرًا	
54.7	29	أحياناً	
5.7	3	باستمرار	

تشير النتائج الموضحة بالجدول (3) إلى أن أغلب أفراد العينة يمتلكون سنوات خبرة (أكثر من 5 سنوات)، حيث بلغ عددهم (44) فرداً، بنسبة (83%). تليها فئة الذين يمتلكون سنوات خبرة (أقل من 3 سنوات)، بنسبة (9.4%). بينما بلغ عدد الذين يمتلكون سنوات خبرة (بين 3 و 5 سنوات) (6 أفراد)، بنسبة 5.7%. أما بالنسبة لدرجة الإلمام باللغة الإنجليزية والحاسوب الآلي، وكذلك الدورات التدريبية المتاحة، فتشير النتائج الموضحة أيضاً إلى أن درجة إلمام أغلب أفراد العينة بالحاسوب الآلي واللغة الإنجليزية مرتفعة بنسبة 98.1% و 94.3% على التوالي. أما الذين لديهم مهارات ضعيفة في الحاسوب الآلي واللغة الإنجليزية فيشكلون فقط 1.9% و 5.7% من حجم العينة.

رضاء العاملين عن الحوافز

يوضح الشكل (1) أن أغلب أفراد العينة راضون الى حد ما على الحوافز المقدمة من الشركة بنسبة 69.81% اما الافراد الراضون تماما عن الحوافز يشكلون نسبة 16.98% من حجم العينة أما من هم غير راضون مطلقاً يشكلون فقط 13.21% من حجم العينة.



شكل 1: رضاء العاملين عن الحوافز.

التحليل الإحصائي للدراسة

ولغرض الإجابة عن تساؤلات الدراسة، تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية. حيث أشار (المصراطي، 2015) إلى أن هذا الأسلوب يصف سلسلة من الملاحظات في مجموعة بيانات بشكل واضح وبطريقة ذات معنى، والتي من شأنها تمكين الأفراد من التعرف على الخصائص الأساسية للبيانات.

يُعد كل من التكرار، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري الإحصائيات الوصفية الأكثر شيوعاً واستخداماً في تحليل البيانات. بينما تشير التكرارات إلى عدد مرات حدوث ظاهرة معينة، فإن المتوسط الحسابي هو مقياس للاتجاه المركزي، إذ يقدم صورة عامة للبيانات، أما الانحراف المعياري فهو مقياس للتشتت، إذ يقدم مؤشراً لانتشار التوزيع أو التباين في البيانات.

الجدول (3) الأسلوب المتبع في الدراسة لحساب الوسط الحسابي المرجح والمقابل لمقاييس الاستبيان الخمسة.

الوسط الحسابي المرجح	1 - 1.79	1.80 - 2.59	2.60 - 3.39	3.40 - 4.19	4.20 - 5
اتجاه الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

تحليل نتائج مؤشرات الدراسة

جدول (4): المؤشر الأول (الحوافز المادية)

ت	الحوافز المادية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	تساعدني المنح المالية الإضافية على زيادة مرتبي	4.19	0.687	موافق	2
2	مرتبي يتناسب مع الوظائف والمهام التي أقوم بها	3.70	0.774	موافق	4
3	التترقيات الممنوحة قائمة على أساس الكفاءة وحسن الأداء للوظائف.	3.30	1.000	محايد	7
4	توفر الشركة فرص زيادة المرتب	3.42	0.865	موافق	6
5	تطبق الشركة فرص المشاركة في الأرباح	3.57	0.772	موافق	5
6	أشعر بالرضا عن المكافآت المالية والعلاوات والمنح المالية المقدمة من الشركة	3.74	0.836	موافق	4
7	توفر الشركة التأمين الصحي والبيئة الصحية للعمل	4.28	0.632	موافق بشدة	1
8	أعمل في ظل وسائل وتجهيزات وإمكانات مادية متطورة ملائمة للعمل	3.94	0.908	موافق	3

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) الذي يوضح استجابات أفراد العينة حول مؤشر الحوافز المادية (المتغير المستقل)، أن العبارة رقم (7) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.28)، وهو ما يشير إلى الموافقة بشدة على أن الشركة توفر التأمين الصحي والبيئة الصحية للعمل. تليها العبارة رقم (1) بمتوسط حسابي (4.19)، وهذا يدل على اتفاق العاملين بالشركة على أن المنح المالية الإضافية المقدمة تساعد في زيادة مرتباتهم.

في المقابل، كانت العبارة رقم (3) هي الأقل ترتيباً بمتوسط حسابي (3.30) وباتجاه محايد، وهذا يدل على أن العاملين غير متفقين بشكل قاطع على الإجراءات المتعلقة بالتترقيات الممنوحة على أساس الكفاءة وحسن الأداء للوظائف، مما يشير إلى وجود ضعف أو غموض في هذا الجانب.

جدول (5): المؤشر الثاني (الحوافز الاجتماعية).

ت	الحوافز الاجتماعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	يحق لك العمل بالشركة مكانة اجتماعية في المجتمع	3.98	0.604	موافق	3
2	أشعر بالانتماء والراحة مع زملائي والإداريين بالعمل	4.04	0.784	موافق	2
3	نعمل كفريق واحد ونتعاون في تبادل الخبرات والمساعدة	3.87	1.000	موافق	4
4	أعمل في ظروف اجتماعية بالشركة مناسبة لطموحي	3.72	0.841	موافق	6
5	أحظى بحسن المعاملة مع الزملاء وكافة العاملين والإداريين	4.14	0.690	موافق	1
6	العلاقات الشخصية والمعارف ليست أساس تقييم الجهد والعمل	3.66	0.939	موافق	7
7	أشعر بالأمن والأمان وسط بيئة العمل المشجعة لحسن الأداء	3.81	0.810	موافق	5

نلاحظ من خلال الجدول رقم (5) الذي يوضح استجابات أفراد العينة حول مؤشر الحوافز الاجتماعية (المتغير المستقل)، أن العبارة رقم (5) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.14)، وهو ما يدل على أن العاملين بالشركة يحظون بحسن المعاملة مع الزملاء وكافة العاملين والإداريين. تليها العبارة رقم (2) بمتوسط حسابي (4.04)، وهذا يدل على أن العاملين بالشركة يشعرون بالانتماء والراحة مع زملائهم والإداريين في العمل.

في المقابل، كانت العبارة رقم (6) هي الأقل ترتيباً بمتوسط حسابي (3.66) وباتجاه موافق، وهي العبارة المتعلقة بكون العلاقات الشخصية والمعارف ليست أساس تقييم الجهد والعمل، مما يشير إلى أن هذا الجانب يحظى بأقل درجة موافقة مقارنة بالعبارات الأخرى في هذا المحور.

جدول (6): المؤشر الثالث (الحوافز المعنوية).

ت	الحوافز المعنوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	كثيراً ما أسمع عبارات الشكر والتقدير من الرؤساء.	3.47	0.953	موافق	8
2	أجد في العمل إشباعاً كافياً لحاجاتي الأساسية.	3.58	0.842	موافق	7
3	يساعدني الدعم النفسي الاجتماعي للمراجعين والزملاء على تحسين مستوى أداء العمل	3.75	0.705	موافق	5
4	المساواة والعدالة أساس تقييم جهود العاملين وحسن الأداء	3.65	0.947	موافق	6
5	المشاركة في العمل أساس الدعم النفسي المعنوي	3.90	0.634	موافق	3
6	يتيح العمل بالشركة فرص عمل خارجها بأماكن أخرى	3.17	0.985	محايد	9

7	تقدم الشركة دعماً معنوياً في الظروف الطارئة والمحن للموظف	4.11	0.670	موافق	1
8	راضٍ عن الوسط البيئي للشركة والعلاقات مع الزملاء.	4.09	0.597	موافق	2
9	أشعر بالاستقرار الوظيفي ومكاني محفوظ رغم المصاعب.	3.83	0.849	موافق	4

يوضح الجدول رقم (6) المتعلق بمؤشر الحوافز المعنوية، أن العبارة رقم (7) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.11)، وهو ما يدل على اتفاق العاملين بالشركة بشكل كبير على أن الإدارة تقدم الدعم المعنوي في الظروف الطارئة والمحن. تليها العبارة رقم (8) بمتوسط حسابي (4.09)، حيث أن العاملين راضون عن الوسط البيئي للشركة والعلاقات مع الزملاء.

وفي المرتبة الأخيرة، جاءت العبارة رقم (6) بمتوسط حسابي (3.17)، وباتجاه محايد، وهي العبارة المتعلقة بإتاحة العمل بالشركة فرص عمل خارجها، مما يدل على أن هذا الجانب يحظى بأقل درجة من الموافقة.

جدول (7): المؤشر الرابع (الأداء الوظيفي).

الرقم	الأداء الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
1	لا أجد صعوبة في العمل للأداء الجيد	3.89	0.824	موافق	3
2	تتميز الشركة بالدقة والانضباط في تقييم أعمالنا	3.71	0.871	موافق	4
3	تساعدني الدورات والتدريبات على حسن الإنجاز للعمل ورفع مستوى الأداء	3.92	0.781	موافق	2
4	خدمات الشركة وإمكانياتها تسهل إنجازي لعمل	3.92	0.615	موافق	2
5	سمعة الشركة وشهرتها تحفز على بذل الجهد والعمل	4.04	0.740	موافق	1
6	الحظ والتحايل يقوم بدور أساسي في نجاح الموظف بالشركة	3.08	1.000	محايد	4
7	تقييم جهود العاملين والامتيازات يتسم بالمعاملة وعدم التساوي	2.92	1.000	محايد	6
8	أصبحت المشكلات الشخصية والاجتماعية ظاهرة تعرقل العمل والإنجاز	3.00	1.000	محايد	5
9	المهم في الشركة الحضور وعدم الغياب وليس أداء العمل	2.89	1.000	محايد	8
10	العمل بالشركة روتيني ممل لا يشجع على العمل ويعرقل الإنجاز	2.94	1.000	محايد	7

يوضح الجدول رقم (7) المتعلق بمؤشر الأداء الوظيفي للعاملين (المتغير التابع)، أن العبارة رقم (5) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.04)، وهو ما يدل على اتفاق عينة الدراسة بشكل كبير على أن سمعة الشركة وشهرتها تحفز على بذل الجهد والعمل.

تليها في المرتبة الثانية العبارتان رقم (3) و (4) بمتوسط حسابي متساوٍ (3.92)، وهذا يدل على أن الدورات والتدريبات تعتبر عاملاً مهماً بالنسبة للعاملين حيث تساعد على حسن الإنجاز للعمل ورفع مستوى الأداء، وأن خدمات الشركة وإمكانياتها تسهل إنجاز العمل.

وفي المقابل، جاءت العبارات السلبية (6، 7، 8، 9، 10) بمتوسطات حسابية تراوحت بين (2.89) و (3.08)، باتجاه محايد، مما يشير إلى أن أفراد العينة لم يوافقوا بشكل قاطع على هذه العبارات السلبية، وكانت العبارة رقم (9) الأقل اتفاقاً.

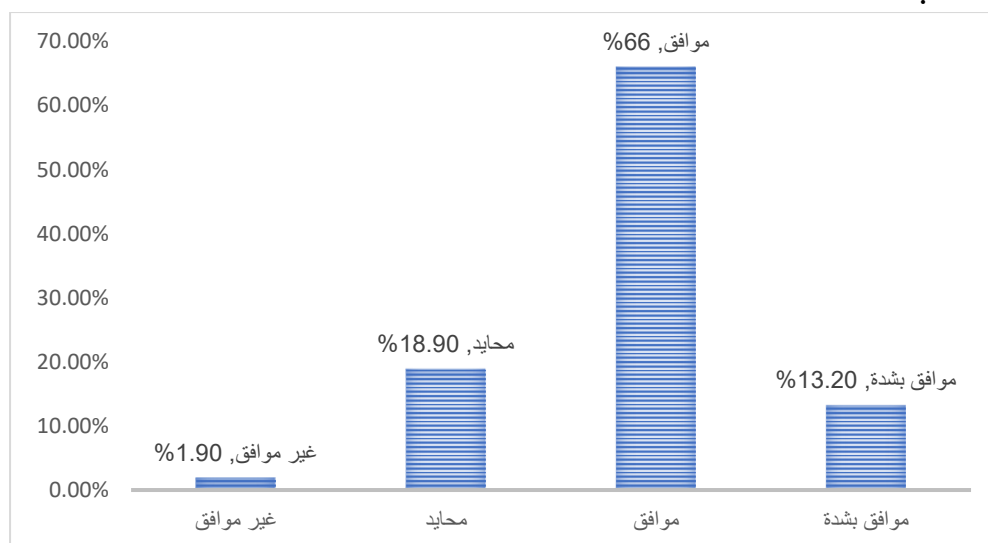
عرض نتائج الدراسة وتحليلها

الإجابة عن التساؤل الرئيسي للدراسة: ما مدى رضا العاملين بشركة المدار للاتصالات عن نظام الحوافز (المالية والمعنوية والاجتماعية) المقدم من الإدارة؟

جدول (8): توزيع استجابات العينة على أهمية الحوافز المعنوية.

مستوى المقياس	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق	1	1.9%
محايد	10	18.9%
موافق	35	66%
موافق بشدة	7	13.2%
المجموع	53	100%

يوضح الجدول رقم (8) الخاص بمدى اتفاق العينة على أهمية الحوافز المعنوية، أن حوالي نسبة 66 % من حجم العينة تؤكد أن الحوافز المعنوية متوفرة لدى الشركة، وهذا يدل على أن أغلبية العينة متفقة على وجود وسائل وإجراءات متبعة من قبل الإدارة العليا لتقديم هذه الحوافز وعلى أهميتها، في حين جاءت اختيارات نسبة 18.9% من المشاركين في الدراسة محايدة، و فقط 1.9% غير موافقين على الحوافز المعنوية المقدمة.

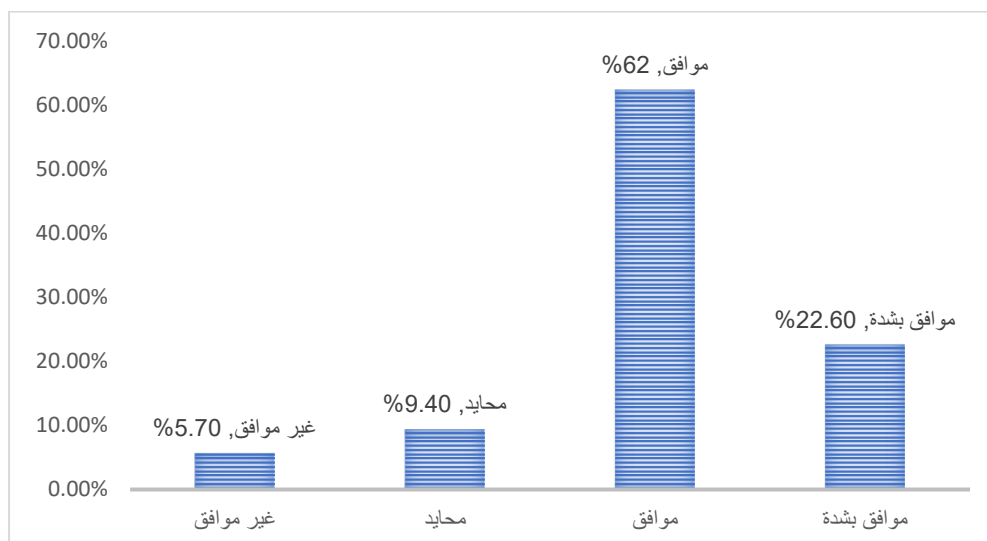


الشكل (2) توزيع استجابات العينة الكلية على مؤشر الحوافز المعنوية.

جدول (9): توزيع استجابات العينة على أهمية الحوافز الاجتماعية.

مستوى المقياس	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق	3	5.7%
محايد	5	9.4%
موافق	33	62.3%
موافق بشدة	12	22.6%
المجموع	53	100%

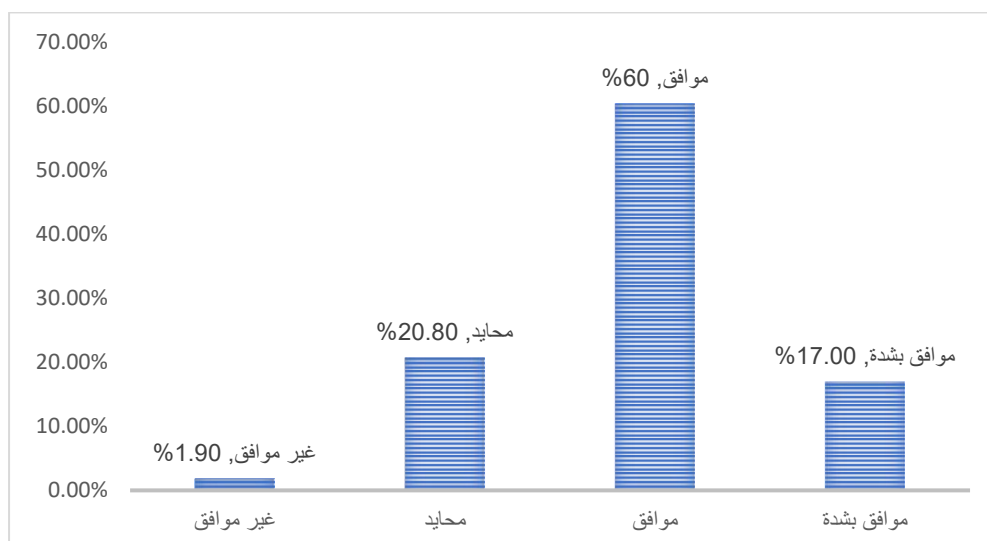
يوضح الجدول رقم (9) البيانات المتعلقة بمدى اتفاق العينة على أهمية الحوافز الاجتماعية. كانت النتيجة أن عدد (33) فرداً من حجم العينة، بنسبة 62%، هم موافقون على الحوافز الاجتماعية، وأن الإدارة تعمل على تقديم الحوافز بصفة دورية، بالإضافة إلى العمل كفريق واحد في ظروف اجتماعية مناسبة مع الزملاء وكافة العاملين والإداريين والعمل في وسط بيئة عمل مشجعة. في المقابل، كانت إجابات نسبة 9.4% من العاملين بالشركة محايدة، أما الغير موافقون فكانت نسبتهم فقط 5.7%.



الشكل (3) توزيع استجابات العينة الكلية على مؤشر الحوافز الاجتماعية.

جدول (10): توزيع استجابات العينة على أهمية الحوافز المادية.

مستوى المقياس	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق	1	1.9%
محايد	11	20.8%
موافق	32	60.4%
موافق بشدة	9	17%
المجموع	53	100%



الشكل (4) توزيع استجابات العينة الكلية على مؤشر الحوافز المادي.

أظهرت البيانات من ردود العاملين في الأقسام المختلفة في الجدول رقم (10) أن نسبة حوالي 60% موافقون على أهمية المنح المالية الإضافية لزيادة مرتباتهم، وأن المرتب الشهري يتناسب مع الوظائف والمهام التي يقومون بها، بالإضافة إلى أهمية الترقيات الممنوحة والقائمة على أساس الكفاءة وحسن الأداء للوظائف. ومن بين الذين شاركوا في الدراسة، كان حوالي 9 أفراد (17%) (مقتنعين تمامًا) موافق بشدة بتوفر فرص زيادة المرتب وأن الشركة تطبق فرص المشاركة في الأرباح والرضا عن المكافآت المالية والعلاوات والمنح المالية المقدمة من الشركة، وكذلك التأمين الصحي والبيئة الصحية للعمل. أما المحايدون فيشكلون نسبة 20.8% من حجم العينة، بينما يشكل الغير موافقون فقط نسبة 1.9% وعددهم فرد واحد.

التوصيات

1. العمل على ترسيخ ثقافة التفاني والانتماء التي تخلق الثقة، مع ضرورة إجراء المزيد من الدراسات وفق تخصصات متعددة لإبراز المعوقات وتحديد الوسائل الداعمة للتحفيز والأداء.
2. ضرورة وضوح معايير الترقية الممنوحة للموظفين، وخاصة الترقية الاستثنائية، لضمان العدالة والشفافية.
3. إتاحة المشاركة في صنع القرارات، إذ تُعد وسيلة جيدة لغرس الولاء التنظيمي لدى العاملين وزيادة شعورهم بالتقدير.
4. توظيف العمل الجماعي كنوع من الحوافز بدلاً من فرضه، كونه يمثل إحدى الحاجات الأساسية للعاملين ويدعم روح الفريق.

الخاتمة

إن زيادة نشاط الفرد وخلق شعور داخلي بالارتياح والرضا، وحثه على بذل الجهد وإشباع حاجاته، يرتبط بالبيئة التي يعمل فيها كمؤثرات دافعة للسلوك الذي يزيد من مستوى أدائه الوظيفي. ولهذا، جاء الاهتمام بنظام الحوافز المادية والمعنوية ضمن بناء اجتماعي يتصف بالعدالة والمساواة والاستمرارية، مما يؤدي دورًا إيجابيًا في جودة الأداء الوظيفي. فالحوافز ليست مجرد قيمة مادية تتضمن العلاوات، والمنح، والترقيات، والتأمين الصحي، والإعانات، والمكافآت، والدورات التدريبية، وتوفير التسهيلات المادية، وإنما تشمل الدعم النفسي الاجتماعي، والشكر والثناء والاحترام، وحسن التقدير الذي من شأنه خلق الثقة التي هي أساس الرأسمال الإنساني.

Compliance with ethical standards

Disclosure of conflict of interest

The authors declare that they have no conflict of interest.

المراجع:

1. بالي، عمارة؛ زلاسي، وريدة (2017) م. الحوافز المادية وعلاقتها بأداء العاملين – دراسة ميدانية بمقتضية الجمارك بالوادي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر.
2. البلوشي، عبد المجيد أحمد سعيد (2023) م. (أثر التحفيز على الأداء الوظيفي – دراسة حالة شركة تاول لمشاريع البنية التحتية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرقية، عمان.
3. بدوي، أحمد زكي (1982) م. معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. بيروت – لبنان.
4. بعيرة، أبوبكر مصطفى (1988) م. مبادئ الإدارة. مركز البحوث والعلوم الاقتصادية، بنغازي – ليبيا.

5. الجساسي، عبد الله حمد محمد (2011) م. أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطة عمان. رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.
6. الجنيدي، سهير فهد (2019) م. 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، فلسطين.
7. الحلابية، غازي حسن عودة (2013) م. أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
8. علوش، عمار حسن (2019) م. أثر نظام الحوافز في تحسين أداء العاملين – دراسة حالة الشركة السورية للاتصالات (فرع طرطوس). رسالة ماجستير غير منشورة.
9. قويدري، صالح؛ بوته، خالد (2020) م. الحوافز وعلاقتها بأداء العاملين – دراسة ميدانية على عينة من العمال المهنيين لشركة منقر ولجساني. رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر.
10. المصراتي، عبد الله أحمد (2015) م. تقنيات البحث الاجتماعي الكمي "التعريف والشروط، الحساب بواسطة SPSS" جامعة السلطان قابوس، مسقط، عمان.

Disclaimer/Publisher's Note: The statements, opinions, and data contained in all publications are solely those of the individual author(s) and contributor(s) and not of SAJH and/or the editor(s). SAJH and/or the editor(s) disclaim responsibility for any injury to people or property resulting from any ideas, methods, instructions, or products referred to in the content.