مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دور الدافعية في الأداء الوظيفي للعاملين (دراسة ميدانية على شركات التأمين في محافظة اللاذقية)
اسم الكاتب: د. حنان تركمان، د. لمى إسبر، زينب محمد
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5938
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 16:24 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

The Role Of Motivation In The Employee's Job Performance
A Field Study On Insurance Companies In Lattakia Governorate)(

Dr. Hanan Torkman [*]
Dr. Lama Isber [**]
Zeinab Mohammad [***]

(Received 15 / 6 / 2023. Accepted 18 / 7 / 2023)

□ ABSTRACT □

The aim of the research is to study the role of motivation among employees of insurance companies in Lattakia Governorate in their performance, studying the level of motivation among employees and the level of performance they enjoy in these companies.

The researcher relied on the analytical approach as a general method for the approach, as it relied on the comprehensive inventory method in distributing the research questionnaire, (156) questionnaires were distributed, of which (154) were valid for statistical analysis. Then, the researcher used the 26Spss statistical analysis program as a tool for analyzing the available data, conducting statistical descriptions, and testing research hypotheses.

The results showed that the employees in the insurance companies in Lattakia governorate enjoy a high level of motivation and performance, and the researcher concluded that there is a positive significant effect of the level of motivation among members of the research community on their performance.

Key words: motivation, Motivation to work, employee performance.

Copyright **:**Tishreen University journal-Syria, The authors retain the copyright under a CC BY-NC-SA 04

[*] **Professor, Department Of Business Administration, Faculty Of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.**
[**] **Assisstant Professor, Department Of Business Administration, Faculty Of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.**
[***] **Postgraduate Student (Master) - Department Of Business Administration - Faculty Of Economics - Tishreen University - Lattakia, Syria..**

دور الدافعية في الأداء الوظيفي للعاملين

(دراسة ميدانية على شركات التأمين في محافظة اللاذقية)

الدكتورة حنان تركمان*

الدكتورة لمى إسبر**

زينب محمد***

(تاريخ الإيداع 15 / 6 / 2023. قُبِل للنشر في 18 / 7 / 2023)

□ ملخّص □

هدفَ البحث إلى دراسة دور الدافعية عند العاملين في شركات التأمين في محافظة اللاذقية في أدائهم، دراسة مستوى الدافعية عند العاملين ومستوى الأداء الذي يتمتعون به في هذه الشركات. واعتمدتَ الباحثة على المنهج التحليلي كمنهج عام للبحث، حيث اعتمدت على أسلوب الحصر الشامل في توزيع استبانة البحث، فقد تمَّ توزيع (156) استبانةً، كان منها (154) استبانةً صالحة للتحليل الإحصائي، ومن ثمَّ استخدمت الباحثة برنامج التحليل الإحصائي Spss 26، كأداة لتحليل البيانات المتوافرة، وإجراء التوصيف الإحصائي واختبار فرضيّات البحث.

أظهرت النتائج أن العاملين في شركات التأمين في محافظة اللاذقية يتمتعون بمستوى عالٍ من الدافعية والأداء، وتوصلت الباحثة أيضاً إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لمستوى الدافعية عند أفراد مجتمع البحث في أدائهم.

الكلمات المفتاحية: الدافعية، الدافعية للعمل، أداء العاملين.

حقوق النشر : مجلة جامعة تشرين- سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب الترخيص CC BY-NC-SA 04

*أستاذ – قسم إدارة الأعمال-كلية الاقتصاد-جامعة تشرين-اللاذقية-سورية.

**مدرس – قسم إدارة الأعمال-كلية الاقتصاد-جامعة تشرين-اللاذقية-سورية.

***طالب دراسات عليا (ماجستير) -قسم إدارة الأعمال -كلية الاقتصاد -جامعة تشرين -اللاذقية -سورية.

مقدمة:

تواجه البيئــة الــتي تنشط فيها المنظمات المعاصرة تحولات وتحديات كثيرة ومستمرة، وقد كان لهذه التحولات تأثير على كافة الأصعدة والقطاعات خاصة الاقتصادية منها، فعـدد المنظمات يشهد تصاعدا سريعا والأسواق تتحول وتنفتح حول العالم، أمـا العمليات فتتحول بعجلة. كما أنّ تكنولوجيا الاتصال والمعلومات تمرّ هـي الأخرى بتطورات ملحوظة وسريعة مست جل نواحي الحياة، وأسهمت في إحداث نقلة نوعيـة في مجـال الاتصالات وتبادل المعلومات وفي إنماء بيئة الأعمال، وزيادة المنافسة بين المنظمات سواء على المستوى المحلي أو الدولي.

لكن تماشياً مع هذا الواقع الذي نتجت عنه تخوفات وضغوطات كبيرة على منظمات الأعمال، أصبح من الضروري عليها بمختلف تخصصاتها معايشـة هذه التحـولات، مـن خـلال البحث عن العوامل التي تمكنها من مواجهة كل هذه التحديات والضغوطات. ولعـل العامل الأكثر أهمية والذي تعول عليه بالدرجة الأولى لإحراز ذلك هو المورد البشـري، كونـه من أهم وأغلى موارد المنظمة فهو مفتاح نجاحها وتوفيقها، بحيث لا يمكن إحراز الغايات بدونـه، فالمنظمـة بـدون أشخاص ما هي إلاّ مجموعة بنايات ومعدات، فالأشخاص هم الـذين يعدون المنظمات ويديرون مواردها المادية المتاحة، فنجاح أي منظمة يقترن بشكل جوهري بنجاح الأشخاص الفاعلين بها.

فمن أجل الارتقاء والإنماء بهذه الموارد والرفع من كفاءتهم، لابد من دراسـة نفسيتهم وذلك بالتركيز على دراسة مواصفاتهم الذاتية والسلوكية، كدراسة دوافعهـم ورغبـاتهم واحتياجاتهم لإبراز إمكاناتهم وطموحاتهم باعتبار الدافعية ضرورة حتمية للأشخاص داخـل المؤسسات، وكونها مجموعة من القوى الداخلية والخارجية التي توجه وتحكم تصرفاتهم، إذ لا يمكن أن يحصل أي تصرف ما لم تستثيره دافعية. وبالتالي استثارة دافعيـة العـاملين تشــحن طاقاتهم وقدراتهم وتولـد لديهم الرغبة والحماس للعمل، مما يفضي إلى رفع مستوى أدائهم وانتاجيتهم، كما تعمل على تطوير إحساسهم بالعدالة ضمن المؤسسة، وارتفاع روح التعاون والتآزر بينهم، مما يؤثر إيجابا على رضاهم الوظيفي ومن ثم ضمان وفاؤهم وولائهم.

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

- **دراسة (العكروت، بلحسين، 2022) بعنوان: أثر دافعية المورد البشري في تحسين الأداء الوظيفي.**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر دافعية المورد البشري في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية للصحة ببني سليمان. حيث اعتمدت على المنهج التحليلي، وتم استخدام عدة أدوات منها: الملاحظة، والاستبيان داخل المؤسسة. أما الاستبانة فقد تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها: لدافعية المورد البشري أثر عالي على الأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة.

- **دراسة (دراعة، حمادو، 2022) بعنوان: الدافعية للإنجاز وأثرها على أداء العاملين –دراسة حالة الشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بجيجل –**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدافعية للإنجاز وأثرها على أداء العاملين بالشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بجيجل، حيث اعتمدت على المنهج التحليلي في جمع البيانات المتعلقة بالظاهرة المدروسة ومظاهرها وتحليلها وتفسيرها وصولاً إلى النتائج، وتم استخدام أسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي، وبالنسبة للبيانات تمت معالجتها عن طريق برنامج spss. حيث توصلت الدراسة إلى وجود أثر للدافعية للإنجاز بدرجة مرتفعة على أداء العاملين لدى الشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز – جيجل.

- **دراسة (المطيري، الحازمي، 2023) بعنوان: أثر بيئة العمل التنظيمية على أداء العاملين–دراسة تطبيقية في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة المدينة المنورة.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل التنظيمية على أداء العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة المدينة المنورة ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج التحليلي، بالإضافة إلى استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد طُبِّقت هذه الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (395) من العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة المدينة المنورة. وعقب جمع البيانات تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في تحليل البيانات. ولقد توصلت الدراسة لعدة نتائج، أهمها: عناصر بيئة العمل التنظيمية (العلاقة مع الزملاء، التكنولوجيا الحديثة، القيادة، النمو المهني، الثقافة التنظيمية) متوفرة بدرجة كبيرة في مستشفيات منطقة المدينة المنورة. يوجد مستوى تقييم عالي لأداء العاملين في مستشفيات منطقة المدينة المنورة.

الدراسات الأجنبية:

- **دراسة، (Bisnis, 2023) بعنوان:**

The Effect of Work Discipline, Work Motivation, and Job Satisfaction on Employee Performance at PT ABC.

العنوان باللغة العربية: تأثير سلوك العمل ودافعية العمل والرضا الوظيفي على أداء الموظف في PT ABC .

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير سلوك العمل ودوافع العمل والرضا الوظيفي في PT ABC على أداء الموظف، حيث بلغ عدد العينات التي حددتها الدراسة ما يصل إلى 55 مستجيباً وتمت معالجة البيانات باستخدام تقنية PLS–SEM مع برنامج SmartPls، أما نتائج الدراسة التي تم الحصول عليها هي أن سلوك العمل له تأثير إيجابي على أداء الموظف كما أن دافع العمل له تأثير إيجابي أيضاً على أداء الموظف، الرضا الوظيفي له تأثير إيجابي على أداء الموظف في.PT ABC

- **دراسة، (Nor et al., 2023) بعنوان:**

Systematic Literature Review: The Importance of Work Motivation to Employee Performance.

العنوان باللغة العربية: مراجعة الأدبيات المنهجية: أهمية دوافع العمل على أداء الموظف.

هدفت هذه الدراسة إلى وصف العوامل التي تؤثر على دافعية العمل وشرح تأثير دافع العمل على أداء الموظف. من خلال مراجعة الأدبيات المنهجية، حددت هذه الدراسة 34 مقالة مع سنة النشر 2018 –2022 ناقشت دوافع العمل. وأظهرت النتائج أن العوامل التي تؤثر على دافعية العمل تشمل: القيادة، بيئة العمل، تدريب الموظفين، خصائص المهام، مكافآت الأداء، المسار الوظيفي، والالتزام. تصف سبعة عشر مقالة تأثيراً مهماً للدوافع على أداء الموظف. بالمقارنة، تظهر المقالات الثلاثة الأخرى أن هناك تأثيراً ضئيلاً بين دافع العمل وأداء الموظف.

أوجه التشابه والاختلاف بين دراسة الباحثة والدّراسات السّابقة:

تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث الإطار العام حيث تناولت الدراسة الحالية الدافعية ودورها في زيادة الأداء الوظيفي للعاملين وهذا ما تناولته الدراسات السابقة أيضاً. ولكنها اختلفت مع دراسة (المطيري، الحازمي، 2023) في المتغير المستقل وهو (بيئة العمل التنظيمية).

كما اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث بيئة التطبيق حيث ان الدراسة الحالية تم إجراؤها في شركات التأمين بينما أجريت الدراسات السابقة في قطاعات أخرى ودول مختلفة.

مشكلة البحث research problem:

لاحظت الباحثة عند زيارتها لإحدى شركات التأمين في محافظة اللاذقية سرعة في إنجاز المهام من قبل العاملين في هذه الشركة؛ وبهدف الوقوف على المشكلة بوجه علمي، قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية على عدد من شركات التأمين في محافظة اللاذقية (خمس شركات من أصل 13 شركة شملتها الدراسة الاستطلاعية). حيثُ قامت بإجراء مقابلة مع عدد من العاملين في هذه الشركات (25 عاملاً من أصل 156 عاملاً في هذه الشركات)، وقامت بتوجيه عدد من الأسئلة حول مستوى أدائهم، وفق الآتي:

1. هل تسعى لتطوير مهاراتك بشكل مستمر؟
2. هل تحرص على القيام بعملك بدرجة عالية من الدقة والجودة؟
3. هل لديك الإلمام الكافي بالمعلومات التي تخص عملك؟
4. هل لديك القدرة على حل المشكلات التي تواجهك أثناء العمل؟
5. هل تلتزم بمواعيد العمل الرسمية؟

ومن خلال إجابات أفراد العينة الاستطلاعية، وجدت باحثة ظاهرة بحثية تتمثل بارتفاع مستوى أداء العاملين في الشركات التي شملتها العينة الاستطلاعية. لذلك قامت الباحثة بإجراء مراجعة أدبية لأحدث الدراسات حول أسباب ارتفاع مستوى أداء العاملين، فوجدت أنّ الباحثين قد أجمعوا على الدور الهام للدافعية التي يتمتع بها العاملون في تحسين أدائهم. وبناءً على ما سبق وعلى الدراسات السابقة، وانطلاقاً من أهمية قطاع التأمين في سورية وخاصةً في المرحلة الراهنة، يمكن تلخيص مشكلة البحث بالتساؤلات الرئيس الآتي:

1. ما هو مستوى الدافعية عند العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية؟
2. ما هو مستوى أداء العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية؟
3. ما هو دور الدافعية عند العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية في أدائهم؟

أهمية البحث و اهدافه:

الأهمية النظرية: وتتمثل في تقديم إطار نظري للدافعية والأداء الوظيفي للعاملين، حيثُ يعدّان من المفاهيم الهامة نسبياً في العلوم الإدارية، فضلاً عن تقديم أنموذج علمي لبيان العلاقة بين المتغيرين استناداً إلى مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، والتي أشارت إلى أنّ علماء النفس والإدارة اهتموا كثيراً بمفهوم الدافعية لما لها من إسهام فعال في سلوكيات وتصرفات الأفراد عموماً وأداء العاملون خاصةً.

الأهمية العملية: تنبع الأهميّة العمليّة للبحث انطلاقاً من أهمية تطوير قطاع التأمين في سورية وخاصةً في المرحلة الراهنة، حيثُ من الممكن أن تسهم النتائج التي تمّ التوصّل إليها، والتوصيات التي تمّ اقتراحها في حال الآخذ بها من قبل شركات التأمين من استثمار المورد البشري السوري في تطوير الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع التأميني؛ الأمر الذي ينعكس إيجاباً غلى تطوير أداء القطاع بشكل عام.

أهداف البحث research objectives:

تمثّلت أهداف البحث بالآتي:

1. تحديد مستوى الدافعية عند العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية.
2. تحديد مستوى أداء العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية.

3. تحديد دور الدافعية عند العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية في أدائهم.
4. التَّوصل إلى مجموعة من التَّوصيات والمقترحات، والّتي قد تسهم في تحسين استثمار الدافعية عند العاملين في تطوير أدائهم، وذلك في حال تمّ الآخذ بها.

فرضيات البحث research hypotheses:

الفرضية الرئيسة الأولى: توجد فروق معنوية بين مستوى الدافعية عند العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية ومتوسط الحياد (3).

الفرضية الرئيسة الثانية: توجد فروق معنوية بين مستوى أداء العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية ومتوسط الحياد (3).

الفرضية الرئيسة الثالثة: توجد علاقة معنوية بين مستوى الدافعية عند العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية ومستوى أدائهم.

منهجية البحث:

اعتمدَت الباحثة في هذا البحث على المقاربة الاستنباطيّة كمنهج عام في التفكير، حيثُ قامَت بوضع الفرضيّات، كما اعتمدَت على المنهج التحليلي كمنهج عام للبحث، من خلال الرجوع إلى المصادر والدوريات الَّتي تناولت المفاهيم والعناصر التي تضمنها البحث، عن طريق قيامها بمراجعة أدبيّة للعديد من المقالات العلميّة؛ وذلك من أجل توصيف متغيرات البحث وتحليلها اعتماداً على البيانات الَّتي تمَّ جمعها، وقد اعتمدَت الباحثة على أسلوب الحصر الشامل في توزيع استبانة البحث، حيثُ تمَّ توزيع (156) استبانةً، كان منها (154) استبانةً صالحة للتحليل الإحصائي، ومن ثمَّ اعتمدَت الباحثة على برنامج التحليل الإحصائي Spss26، كأداة لتحليل البيانات المتوافرة، وإجراء التوصيف الإحصائي واختبار فرضيّات البحث.

مجتمع البحث research community:

تكوّن مجتمع البحث من العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية والبالغ عددهم بحسب السجلات الرسمية والزيارات الميدانية التي قامت بها الباحثة لهذه الشركات (156) عاملاً (تمّ استبعاد استبانتين لعدم اكتمالهما).

حدود البحث Research limits:

الحدود الزمانية: من 2023/2/11 ولغاية 2022/5/29.

الحدود المكانية: محافظة اللاذقية.

الحدود الموضوعية: الدافعية كمتغير مستقل، وأداء العاملين كمتغير تابع، وذلك استناداً إلى مجموعة من أحدث الدراسات ذات الصلة بالموضوع.

مجال التطبيق: تمّ التطبيق على شركات التأمين العامة والخاصة العاملة في محافظة اللاذقية.

أنموذج البحث Research Model:



الشكل (1): أنموذج البحث من اعداد الباحثة استناداً على الدراسات السابقة.

الإطار النظري للبحث:

تعريف الدافعية:

هناك العديد من المفاهيم للدافعية، وبرغم وجود اختلافات في هذه المفاهيم إلا أن هناك اتفاق على أنه يوجد علاقة بين الدافعية وسلوك الأداء، فهناك من يرى أن الدافعية هي مجموعة من القوى الداخلية التي تُحرّك السلوك وتوجهه نحو تحقيق الأهداف. (ألدهري، 2008، ص116) وتُستثار هذه القوة المُحركة بعوامل تنبع من الفرد نفسه (حاجاته، خصائصه، ميوله، اهتماماته) أو من البيئة المادية أو النفسية المحيطة به (الأشياء، الأشخاص، الموضوعات، الأفكار، الأدوات) (Brophy, 2004)

كما أن الدافعية هي محركات السلوك الإنساني في مواقف الحياة بوجه عام ومن بينها مواقف العمل وهي ذات أثر على الإنتاج كماً وكيفاً. (أبو شنب، 2020، ص35)

وفي تعريف حسين (2004) للدافعية في مكان العمل بأنها القوة أو الحماس الذي يُظهره الموظف أثناء القيام بعمله، والمُعبّر عنها بالسلوك الفعلي بالنسبة للفرد، والسلوك التنظيمي بالنسبة للإدارة التي تكون بمثابة منبّه قوي ناتج عن حوافز مادية ومعنوية قصد تحقيق رغبة غير مشبعة.

وهي استعداد الفرد إلى بذل أقصى جهد برضا وقناعة منه وتجعله يُقبل على العمل برغبة وصدق. (أبو عليشة، 2022، ص84)

وفي تعريف آخر بأنها الطاقة الحيوية الكامنة التي تُحرك الموظفين وتوجههم لتحقيق أهدافهم والأهداف التنظيمية للمنظمة (Sandi et al., 2021, p.38)، لكن يصعب ملاحظتها بصورة مباشرة وإنما يستدل عليها من خلال تصرفات الفرد (وحيد، 2001، ص79) ومنه يمكن القول بأن لدى الفرد دافعية قوية للعمل استنتاجاً من أفعاله وتصرفاته مثل: التعاون والعلاقات الحسنة مع الزملاء والرؤساء، الحماس في العمل والمواظبة عليه والالتزام بالمواعيد الرسمية، العزم والثبات وعدم الاستسلام للفشل، عدم التغيب، المبادرة، تكريس كل وقته لإنجاز العمل. (عمي علي، 2021، ص90)

مما سبق ترى الباحثة بأن الدافعية في مكان العمل تمثّل القوة التي تثير الفرد وتحركه لأداء العمل، أي قوة الحماس أو الرغبة لأداء الواجبات المهنية، وتنعكس هذه القوة في شدة الجهد المبذول من قبل الفرد ودرجة مثابرته واستمراريته في أداء العمل، وفي مدى تقديمه لأفضل ما عنده من قدرات ومهارات في العمل.

خصائص الدافعية:

بحسب (سرور، 2020، ص41) تتميز الدافعية بمجموعة من الخصائص من أهمها:

1. عملية تطبيقية، أي أنها قابلة للقياس والتجريب بأساليب وأدوات مختلفة.
2. واحدة من حيث أنواعها (الفطرية والمتعلمة) عند جميع أبناء الجنس البشري، لكنها تختلف من شخص إلى آخر من حيث شدتها أو درجتها.
3. ثنائية العوامل، أي أن الدافعية تنتج عن التفاعل بين عوامل داخلية أو ذاتية (فيسيولوجية، ونفسية) من جهة، وعوامل خارجية أو موضوعية (مادية واجتماعية) معاً من جهة أخرى، أي تفاعل بين المفاتيح الداخلية والخارجية.
4. الدافع الواحد يؤدي إلى أنماط مختلفة من السلوك تختلف باختلاف الأفراد، فالحاجة إلى الأمن مثلاً قد تدفع شخصا ما إلى جمع الثروة وتدفع شخصاً ثانياً إلى الانتماء إلى جمعية وبشخص ثالث إلى الابتعاد عن الناس واعتزالهم.

5. السلوك الواحد قد يَصدُر عن دوافع مختلفة ومتداخلة، فسلوك القتل قد يكون الدافع إليه الغضب أو الخوف أو الطمع، والكذب قد يكون نتيجة شعور خفي بالنقص أو بدافع الانتقام.

6. الدافعية عملية معقدة: تتبع الدافعية كمتغيرات داخلية في ذات الفرد الذي يتميز بطبيعته الجسمية والعقلية والنفسية الخاصة من جهة، وباختلاف بيئته وتربيته وحاجاته من جهة أخرى.

7. لا يمكن رؤية الدافع للعمل ولكن يمكن ملاحظة آثار ذلك.

8. يؤدي الدافع إلى أنماط مختلفة من السلوك عند الشخص ذاته، وذلك تبعاً لوجهة نظره وإدراكه للموقف الخارجي، مثلا رغبة الفرد في لفت الانتباه إليه، قد تحمله للميل إلى التمرد بالمنزل، وعلى الخضوع والإطاعة في العمل حين يدرك أنه لا يمكن إحراز غاياته هذه في المنظمة عن طريق العصيان والتمرد. (أبو شنب، 2020، ص38)

9. توجد علاقة ذات تأثير متبادل بين الدافعية من جهة والنضج الفسيولوجي والنفسي والتدريب والتعلم من جهة أخرى. (بني يونس، 2007، ص23)

مما سبق تستخلص الباحثة أن الدافعية هي مفهوم مجرد كباقي المفاهيم في علم النفس، يختلف باختلاف الشخصيات والمكان والزمان، ولا نلاحظه مباشرةً بل يتطلب أدوات للكشف عنه، ولكننا نلمس أثره في سلوكياتنا المعرفية والانفعالية.

العوامل المؤثرة على الدافعية:

هناك عدة متغيرات تؤثر في دافعية الأفراد لأداء العمل في المنظمات ومن أهمها:

1. متغيرات داخلية تتعلق بالفرد نفسه من اتجاهات الفرد واهتماماته وحاجاته، ولها تأثير بالغ على دافعية الفرد وسلوكه. (زيعور، 2009، ص337)

2. متغيرات متعلقة بطبيعة العمل، فعلينا إثراء الوظيفة بما يتضمنه من زيادة درجة الحريات والصلاحيات والسيطرة المتاحة للفرد في أدائه لعمله، كذلك فيما يتعلق بنمط الإشراف الذي يخضع له الفرد وجماعة العمل التي ينتمي إليها لها تأثير على دافعيه. (Othman et al., 2022, p38)

3. وجود نظام مكافآت عادل يعد ضروري لاجتذاب الأفراد ودفعهم للنجاح وكما أنه يعد وسيلة لإرضاء بعض الحاجات الانسانية الأساسية وهذا يدفع الفرد للعمل بطرق شتى. (Ali & Anwar, 2021, p23)

4. إشراك الموظفين في الإدارة؛ فهو حافز معنوي إيجابي، حيث يتيح للأفراد المشاركة بآرائهم وأفكارهم في التخطيط لتطوير العمل مما يؤدي إلى زيادة دافعيتهم وشعورهم بالرضا والانتماء. (حمدوش، 2022)

5. جعل العمل يتسم بالتحدي، ذلك سوف يشجع العاملين ويزيد من دافعيتهم وحماسهم ويحرك قواهم الداخلية من أجل إثبات أنفسهم والتميز والشعور بالرضا النفسي ورضا الإدارة عنهم. (عمي علي، 2021، ص96)

6. وجود الاحترام والتقدير للفرد العامل الذي يتقن الأداء سيزيد من دافعيته. (حنفي، 2010)

7. الظروف الفيزيائية للعمل مثل الإضاءة، التهوية، التدفئة، النظافة، تصميم مكان العمل والأثاث، الموقع الجغرافي للمؤسسة. (Tase & Kustiawan, 2023)

8. علاقات العمل بين الموظف ورئيسه أو بينه وبين زملائه، ونقص الدعم في العمل (Isaac & Nwachukwu, 2022)

ترى الباحثة أن الموظفين الذين يعملون بجد ولكن ليس لديهم دافع للعمل؛ من المرجح أن يقوموا بسلوكيات غير مرغوب فيها في وظائفهم ومع رؤسائهم وزملائهم، لذلك فإنه من الضروري معرفة العوامل التي تؤثر على دافعية الأفراد لما له من دور مهم في فعالية المنظمات.

تعريف الأداء الوظيفي:

لم يلقَ تعريف الأداء الوظيفي الإجماع بين الباحثين، فهناك من يرى أن هذا المصطلح هو إشارة إلى قيام العامل بالأنشطة والمهام التي يتكون منها عمله والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم. (Aideed et al., 2020)

أما Alfan (2022) يرى بأنه نتيجة العمل الذي أنجزه العامل بناءً على الواجبات والمسؤوليات المفروضة عليه من حيث النوعية والجودة وبكفاءة وفعالية.

وفي تعريف آخر للأداء الوظيفي أنه مجموعة من السلوكيات والتصرفات التي يقوم بها الفرد لإنجاز العمل المكلف به ويتمثّل هذا السلوك في انضباطه في العمل، علاقاته برؤسائه وزملائه، خدمة الجمهور المتعامل معه، ولاءه الوظيفي (Isaac & Nwachukwu, 2022)، كما يتوقف طبيعة هذا السلوك على عدة عوامل خارجية تتضمن مؤثرات البيئة الخارجية من أهمها: مناخ العمل، مستوى ضغوط العمل. وعوامل داخلية تتضمن قدرات ومهارات الفرد واستعداداته واتجاهاته نحو العمل ورضاه الوظيفي (الأحمري، عبد القادر، 2022).

أما في رأي الباحثة أن الأداء الوظيفي للعاملين هو قيام الموظفين بتنفيذ مهام وواجبات الوظيفة المكلفين بها وسلوكياتهم أثناء تأدية هذه المهام المحددة، من أجل تحقيق أهداف المنظمة بكل كفاءة وفعالية وفي الوقت المحدد، وفي ظل بيئة تنظيمية متكاملة تتصف بمناخ ملائم وجيد للعمل.

أهمية الأداء الوظيفي:

يعُتبر الأداء الوظيفي عملية أساسية لما له من أهمية في إنجاز كافة الأعمال المطلوبة، حيث تتمثل أهميته فيما يلي:

1. يرتبط الأداء الوظيفي بالحاجة إلى الاستقرار في العمل، حيث أن الموظف ذو الأداء العالي تتمسك المنظمة به وتكون هناك صعوبة بالتخلي عنه (رشيد، 2023)
2. إن اهتمام الفرد بأدائه والعمل على تحسينه وتطويره سوف يمكّنه من تحقيق عدد من الأهداف المرتبطة به والتي قد تكون أهداف اقتصادية أو اجتماعية أو نفسية تساعده في حياته العملية (Tashtoush, 2021)
3. إن الأداء في أي مستوى تنظيمي لا يعد انعكاس لقدرات المرؤوسين فحسب بل هي قدرات للرؤساء والقادة أيضاً، كما أن أهمية الأداء الوظيفي لا تتوقف على مستوى المنظمة فقط، بل تتعدى أهميته إلى نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة (Nkala, 2021)
4. ترجع أهمية الأداء الوظيفي الى ارتباطه بدورة حياة المنظمة في مراحلها المختلفة المتمثلة بـ (مرحلة الظهور، مرحلة البقاء والاستمرار، مرحلة الاستقرار، مرحلة السمعة الطيبة، مرحلة التميّز والريادة) إذ أن قدرة المنظمة على تخطّي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول إلى مرحلة أكثر تقدماً إنما تعتمد على مستوى الأداء بها (بليلطة، لعبابسة، 2021)
5. يحتل الأداء الوظيفي مكانة مهمة داخل كل منظمة تسعى إلى تحقيق النجاح والتقدم، باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة. فإذا كان أداء الموظفين مرتفعاً فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها، فالمنظمة تكون أكثر استقراراً وبقاءً عندما يكون أداء عامليها كما هو مطلوب (Redhouene, 2023)
6. يؤدي إلى إيجاد ميزة تنافسية للمؤسسة من خلال تنمية الإبداع لدى العاملين (Aşkun & Cizel, 2021)
7. يسهم في ترشيد استهلاك المواد المختلفة مع خفض التكلفة واستثمار الوقت وبالتالي تحقيق الربح (بن خيرة، 2021)
8. يساعد الأداء المتميز في رفع مستوى الجودة في مدخلات ومخرجات العملية الانتاجية في منظمات الأعمال (نيقرو، دغيش، 2022)

وفي رأي الباحثة أنه على المنظمات الاهتمام بشكل أكبر بأداء العاملين لديها لما له من أهمية كبيرة لها فهو السبب الأساسي في بقائها ونجاحها، وأيضاً على صعيد الأفراد العاملين فهو الحَكم في بقاء الفرد في عمله وارتقائه لمناصب أعلى عندما يكون أداؤه متميز.

محددات الأداء الوظيفي:

خلص العلماء إلى أن أداء الفرد يحدث نتيجة للتفاعل ما بين القدرة على العمل والدافعية في العمل ودرجة الدعم التنظيمي، كما هو موضح المعادلة التالية (دمان، بوعفار، 2021):

أداء الفرد = الدافعية + القدرة + الدعم التنظيمي + الإدراك.

الدافعية: الجهد المبذول من طرف العامل يعكس في الواقع درجة حماسه لأداء العمل، كما يختلف من فرد لآخر، وهذا الاختلاف ينعكس على كفاءة أداء كل واحد. (بوعمامة، 2010، ص111).

القدرة: عبارة عن الخصائص الشخصية التي يستخدمها الفرد العامل في أداء عمله، ويمكن بناء هذه القدرات من خلال عملية التدريب، التعلم، ويجب أن تكون هذه القدرات تتناسب مع الوظيفة التي يتم أداؤها.

الدعم التنظيمي: يشير إلى القدر الذي تهتم فيه المنظمة برعاية ورفاهية أعضائها من خلال معاملتهم بعدالة، ومساعدتهم في حل ما يواجهونه من مشكلات.

الإدراك: عملية استقبال المؤثرات الخارجية وتفسيرها من قبل الفرد تمهيدا لترجمتها إلى سلوك معين. (صالح، سميع،2009، ص:97).

لتحقيق مستوى مُرضي من الأداء داخل المنظمات لابد من توافر حد أدنى من الإتقان بكل مُحدد من هذه المحددات، كما وأنه يجب أن تتفاعل فيما بينها لتحدد الأداء، لأن أداء الفرد هو محصلة تفاعل القدرة والرغبة وإدراك الدور.

إذا كان لأي عامل من العوامل الثلاث السابقة قيمة منخفضة، فإن مستوى الأداء يكون منخفضاً حتى إذا كان العاملان الآخران مرتفعان.

استراتيجيات إثارة دافعية العمل وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين:

توجد مجموعة من الاستراتيجيات التي بإمكان المدير إتباعها حتى يحقق الفعالية لجهوده في تنمية الدافعية لدى مرؤوسيه، إن أفضل النتائج يمكن تحقيقها إذا تمكن المدير من تكوين الفهم الجيد لشخصية العامل، ونوعية الاحتياجات غير المشبعة لديه وقام باستخدام الأداة أو الأدوات التي تمكنه من تحقيق أقصى إشباع لتلك الاحتياجات وفيما يلي أهم هذه القواعد (عبد الباسط، 2011):

1. التعرف على الفروقات بين العاملين: يجب على المدير أن يتأكد أن العاملين ليسوا قوالب نمطية أو أشخاص متماثلين، خلافا لذلك فإن كل فرد يمتلك مجموعة من الاحتياجات الخاصة، وعليه فإن التحفيز الفعال يتطلب فهما لماهية الاحتياجات التي تجعله يبذل جهوداً متميزة.

2. تحقيق التوافق الوظيفي: يجب على المسؤول اختيار الأنشطة وفقاً لقدرات ومهارات العاملين، ومن ناحية أخرى إن السلوك الحسن للموظف ليست كافي إذا كان يفتقد القدرة على الأداء الجيد للوظيفة.

3. وضع أهداف قابلة للتحقيق: غالبا ما يحقق الموظف أقصى طاقته عندما تنطوي الوظيفة على مهام ذات تحدي، إلا أن الأهداف القابلة للتحقيق يجب أن تكون هي الأساس، كما يجب أن يتم تحديدها بمشاركة العاملين، وفي هذه الحالة سوف يبذلون كل جهد من أجل تحقيق هذه الأنشطة لأنهم يشعرون بالولاء لها، لأنهم أسهموا في التخطيط لها.

4. أهمية استخدام الحوافز المالية: لا يجب أن يغفل المدير حقيقة هامة وهي أن الدوافع للعمل لدى غالبية الأفراد هو زيادة الدخل، وعلى الرغم من أن الدافع المالي ليس الدافع الوحيد المؤثر على الأداء، إلا أن الفشل في استخدامه كحافز سوف يؤثر في النهاية على إنتاجية العاملين.

5. تعزيز إنجازات العاملين وتشجيعهم ويتحقق ذلك من خلال:

- التنويع في إجراءات التعزيز الإيجابي ليشمل المعززات الاجتماعية والرمزية والمادية.
- توفير التغذية الراجعة للموظفين حول أدائهم مستوى تقدمهم والأخطاء التي يقعون فيها.
- تعزيز ثقة الموظفين بأنفسهم من خلال النجاح الذي يحققونه إلى جهودهم وقدراتهم الشخصية.

6. توفير المناخ الملائم مكان العمل: إن بناء علاقة طيبة مع الموظفين في المنظمة واحترامهم، وتقبل آرائهم ووجهات نظرهم، وتوجيههم وإرشادهم يشعر الموظفين بأنهم محبوبون من مدراءهم، فيبادلونه حبا بحب، ويقبلون على أداء الوظيفة بشوق وفرح.

7. الحفاظ على استمرارية انتباه العاملين ويتحقق ذلك من خلال: تنويع الأنشطة الوظيفية، تنويع أساليب وطرائق العمل، تجنب إبعاد المثيرات المشتتة لانتباه الموظفين مثل الصراخ والحركات السريعة.

إن العامل الذي يعاني من التوتر والقلق يضطرب سلوكه، وتكثر أخطاءه فيضعف مردود عمله، لذلك يحتاج العاملون إلى ما يرفع دافعيتهم من أجل التركيز مضاعفة الجهد.

القسم العملي:

أداة الدراسة:

قامَت الباحثة بتصميم استبانة لجمع البيانات الأولية اللازمة للبحث. وقد تمّ الاعتماد في تصميمها على المقاييس المستخدمة في البحوث السابقة، وبما يتفق مع موضوع البحث الحالي وإطاره النظري. إضافةً إلى قيام الباحثة بإجراء مقابلات شخصيّة مع عدد من أفراد عينة البحث. وجاءت عبارات الاستبانة في محورين رئيسين؛ انسجاماً مع أهداف وفرضيات البحث، كالآتي:

- المحور الأول: تناول بيانات حول المتغير المستقل (مستوى الدافعية عند العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية)، وتمثّل في العبارات من 1 إلى 4.
- المحور الثاني: تناول بيانات حول المتغير التابع (مستوى أداء العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية)، وتمثّل في العبارات من 5 إلى 14.

وقد اعتمدت الباحثة على مقياس ليكرت الخماسي في قياس مدلول عبارات استبانة البحث، وفق الجدول الآتي:

الجدول رقم (1): مقياس ليكرت الخماسي

غير موافق بشدّة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدّة
1	2	3	4	5

المصدر: (غدير، 2012).

أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، فكان حسب المعادلة الآتية:

المعيار = (درجة الاستجابة العليا – درجة الاستجابة الدنيا) / عدد فئات الاستجابة.

المعيار = (5−1) /5 = 0.8.

وبناءً عليه؛ تكون درجات الموافقة على النحو الآتي:

المجال	درجة الموافقة
1 – 1.80	**بدرجة ضعيفة جداً**
1.81 – 2.60	**بدرجة ضعيفة**
2.61 – 3.40	**بدرجة متوسطة**
3.41 – 4.20	**بدرجة كبيرة**
4.21 – 5	**بدرجة كبيرة جداً**

وقد قسّمت الباحث الدراسة العمليّة الإحصائية إلى الأقسام الرئيسة الآتية:

القسم الأول: تناولت فيه الباحثة اختبار صدق وثبات المقياس المستخدم.

القسم الثاني: تناولت فيه الباحثة الإحصاءات الوصفية لمحاور الدراسة.

القسم الثالث: تناولت فيه الباحثة اختبار فرضيات البحث.

القسم الأول: دراسة ثبات وصدق المقياس:

ثبات المقياس:

يقصد بثبات المقياس أن يعطي تطبيقه على العينة نفسها وفي الظروف نفسها، النتائج نفسها (غدير، 2012، ص234–246). وقد تمّ استخدام معامل ألفا كرونباخ؛ لحساب ثبات محاور الدراسة كل على حدة وثبات جميع عبارات الاستبانة معاً. وكانت النتائج على النحو المبين في الجدول رقم (2).

الجدول رقم (2): معامل ألفا كرونباخ لجميع المحاور منفردة ومجتمعة.

المحور	الرمز	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
الدافعية.	MO	4	0.863
أداء العاملين.	PE	10	0.957
جميع عبارات الاستبانة.	MT	14	0.963

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

يتبين من الجدول السابق أنّ قيم معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الدراسة ولجميع عبارات الاستبانة معاً كانت أكبر من 0.60، الأمر الذي يشير إلى أنّ جميع العبارات تتمتع بثباتٍ عالٍ، وأنّ البيانات تتمتع بالثبات المطلوب وصالحة للدراسة، ولا يوجد ضرورة لحذف أيّة عبارة من العبارات.

صدق المقياس:

تمّ اختبار صدق المقياس المستخدم وفق الآتي:

الصدق الظاهري: تمّ عرض الاستبانة على لجنة من المحكّمين الأكاديميين، وفي ضوء توجيهاتهم تمّت صياغة العبارات والتعديل فيها، وصولاً إلى تحقيق الاستبانة لشروط الملاءمة المطلوبة لقياس محاور الموضوع المدروس.

صدق المحتوى (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة): لاختبار صدق المحتوى لعبارات الاستبانة، قامَت الباحثة بدراسة العلاقة بين طرفيّات عدّة في الدّراسة (متوسط كل محور) مع طرف أساس، وهو المتوسط الإجمالي لعبارات الاستبانة (MT) (غدير، 2012، ص247–248)، وكانت النتائج على النحو المبين في الجدول رقم (3).

الجدول رقم (3): صدق المحتوى

Correlations				
		MO	PE	MT
MO	Pearson Correlation	1	.893**	.979**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	154	154	154
PE	Pearson Correlation	.893**	1	.966**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	154	154	154
MT	Pearson Correlation	.979**	.966**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	154	154	154
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

يتضح من الجدول السابق أنّ جميع معاملات الارتباط بالقيمة المطلقة دالة إحصائياً، حيثُ كانت:

Sig =p= 0.000 < a = 0.01؛ الأمر الذي يشير إلى توافر الصدق في عبارات الاستبانة، وبالتالي صلاحيتها للتطبيق على عينة الدراسة.

القسم الثاني: الإحصاءات الوصفية:

الإحصاءات الوصفية لمحور الدافعية:

يوضح الجدول رقم (4) الإحصاءات الوصفية المتعلقة ببنود الاستبانة لمحور الدافعية[1].

الجدول رقم (4): الإحصاءات الوصفية لمحور الدافعية.

العبارة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1. أكون متحمّساً حينما أسعى إلى تحقيق أهدافي.	154	3.73	.619
2. أستطيع تحقيق النجاح رغم الضغوطات والتحديات المهنية.	154	2.64	1.154
3. أتسم بالقدرة على اغتنام الفرص.	154	4.64	.483
4. تكون مجازفتي مدروسة دون مشاكل كبيرة.	154	4.00	.428
محور الدافعية:	**154**	**3.7500**	**.61437**

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

يلحظ من الجدول السابق أنّ قيمة المتوسط الحسابي لجميع العبارات التي قاست مستوى الدافعية عند العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية كانت مرتفعة عن متوسط الحياد (3)، ما عدا العبارة رقم (2) (أستطيع تحقيق النجاح رغم الضغوطات والتحديات المهنية) حيث بلغت قيمة متوسط هذه العبارة (2.64)؛ الأمر الذي يعكس التأثير السلبي للضغوطات والتحديات المهنية في تخفيض مستوى الدافعية. كما أنّ قيمة المتوسط الإجمالي لمحور الدافعية والبالغة قيمته (3.75) كان مرتفع عن متوسط الحياد (3)، الأمر الذي يشير إلى توافر الدافعية عند العاملين

[1] **هناك الكثير من المؤشرات الإحصائية التي تُعنى بتوصيف عبارات الاستبانة وقد اكتفت الباحثة ببعض المؤشرات التي تخدم البحث بشكل مباشر.**

في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية، ومع هذا فإنّ الأمر يحتاج إلى اختبار الفرضية الخاصة بهذا المحور للتأكد من معنوية الفروق.

كما يتضح من الجدول السابق أيضاً، أنّ أعلى قيمة للانحراف المعياري هي للعبارة رقم (2) (أستطيع تحقيق النجاح رغم الضغوطات والتحديات المهنية) وتساوي 1.154، وبالتالي تتباين أراء أفراد مجتمع البحث حول هذه العبارة بشكل أكبر من تباينها حول باقي العبارات، في حين كانت أدنى قيمة للانحراف المعياري هي للعبارة رقم (4) (تكون مجازفتي مدروسة دون مشاكل كبيرة) وتساوي 0.428، وبالتالي تتباين أراء أفراد مجتمع البحث حول هذه العبارة بشكل أقل من تباينها حول باقي العبارات.

الجدول رقم (5): الإحصاءات الوصفية لمحور أداء العاملين.

العبارة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
5. أسعى لتطوير مهاراتي بشكل مستمر.	154	4.36	.645
6. أحرص على القيام بعملي بدرجة عالية من الدقة والجودة.	154	4.55	.658
7. لدي الإلمام الكافي بالمعلومات التي تخص عملي.	154	4.27	.752
8. لدي القدرة على حل المشكلات التي تواجهني أثناء العمل.	154	4.45	.500
9. أقدم يد العون والمساعدة لزملائي لإنجاز أعمالهم.	154	4.73	.447
10. أتقيَّد بالأنظمة الخاصة بالعمل حتى وإن لم يكن أحد يُراقب.	154	4.82	.387
11. أقدّم اقتراحات بنّاءة وأقوم بمبادرات لتحسين وتطوير العمل.	154	4.91	.288
12. ألتزم بمواعيد العمل الرسمية.	154	4.64	.645
13. أتطوع للقيام بالمهام غير المطلوبة مني بكل رحابة صدر.	154	4.55	.500
14.لاأُعارض تنظيم وتعديل جداول العمل بما يتوافق مع احتياجات الزملاء.	154	4.00	.741
محور أداء العاملين:	**154**	**4.5273**	**.48793**

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج .SPSS

يوضح الجدول رقم (5) الإحصاءات الوصفية المتعلقة ببنود الاستبانة لمحور أداء العاملين.

يلحظ من الجدول السابق أنّ قيمة المتوسط الحسابي لجميع العبارات التي قاست مستوى أداء العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية كانت مرتفعة عن متوسط الحياد (3)، كما أنّ قيمة المتوسط الإجمالي لمحور أداء العاملين والبالغة قيمته (4.5273) كان مرتفع عن متوسط الحياد (3)، الأمر الذي يشير إلى تمتع العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية بمستوى أداء مرتفع، ومع هذا فإنّ الأمر يحتاج إلى اختبار الفرضية الخاصة بهذا المحور للتأكد من معنوية الفروق.

كما يتضح من الجدول السابق أيضاً، أنّ أعلى قيمة للانحراف المعياري هي للعبارة رقم (7) (لدي الإلمام الكافي بالمعلومات التي تخص عملي) وتساوي 0.752، وبالتالي تتباين أراء أفراد مجتمع البحث حول هذه العبارة بشكل أكبر من تباينها حول باقي العبارات، في حين كانت أدنى قيمة للانحراف المعياري هي للعبارة رقم (11) (أقدّم اقتراحات

بنّاءة وأقوم بمبادرات لتحسين وتطوير العمل) وتساوي 0.288، وبالتالي تتباين أراء أفراد مجتمع البحث حول هذه العبارة بشكل أقل من تباينها حول باقي العبارات.

القسم الثالث: اختبار الفرضيات:

الفرضية الرّئيسة الأولى للبحث:

فرضيّة العدم: لا توجد فروق معنوية بين مستوى الدافعية عند العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية ومتوسط الحياد (3).

الفرضيّة البديلة: توجد فروق معنوية بين مستوى الدافعية عند العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية ومتوسط الحياد (3).

ومن أجل اختبار هذه الفرضية قامت الباحثة بصياغتها إحصائياً على الشكل الآتي:

توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد مجتمع البحث على محور الدافعية والبالغة قيمته (3.75) ومتوسط الحياد (3)، حيثُ يشير المتوسط المحسوب (3.75) إلى مستوى الدافعية المتوافرة عند العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية.

وللحكم على نتيجة الفرضية قامَت الباحثة باختبار وجود فرق معنوي بين المتوسط المحسوب (3.75)، ومتوسط الحياد (3) في مقياس ليكرت المستخدم، وذلك لتبيان إمكانية اعتماد متوسط الحياد (3) كمعيار للمقارنة، إذ تمّ الاعتماد على اختبار T ستودينت لعينة واحدة، وظهرت النتائج كما هو وارد في الجدول الآتي رقم (6):

الجدول (6): اختبار T ستودينت لعينة واحدة (محور الدافعية) One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
MO	15.149	153	.000	.750	.65	.85

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

من الجدول السابق، تجد الباحثة أنّ قيمة احتمَال الدلالة (sig) تساوي 000.، وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة (a=0.05)؛ وبالتالي ترفض الباحثة فرضية العدم الَّتي تقول: بعدم وجود فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد مجتمع البحث على محور الدافعية ومتوسط الحياد (3)، وتقبل الفرضيّة البديلة الَّتي تقول: بوجود فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد مجتمع البحث على محور الدافعية ومتوسط الحياد (3)، مما يُمكِّن الاعتداد بمتوسط المقياس (3) كمعيار للمقارنة.

نتيجة الحكم على الفرضية الرئيسة الأولى:

بما أنّ قيمة متوسط إجابات أفراد مجتمع البحث على محور الدافعية كانت (3.75)، وهي أكبر من متوسط الحياد (3)، وتقابل درجة موافقة كبيرة على المقياس المستخدم؛ فإنّ إجابات أفراد مجتمع البحث تشير إلى أنّ العاملون في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية يتمتعون بمستوى عالٍ من الدافعية.

الفرضية الرّئيسة الثانية للبحث:

فرضيّة العدم: لا توجد فروق معنوية بين مستوى أداء العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية ومتوسط الحياد (3).

الفرضيّة البديلة: توجد فروق معنوية بين مستوى أداء العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية ومتوسط الحياد (3).

ومن أجل اختبار هذه الفرضية قامت الباحثة بصياغتها إحصائياً على الشكل الآتي:

توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد مجتمع البحث على محور أداء العاملين والبالغة قيمته (4.5273) ومتوسط الحياد (3)، حيثُ يشير المتوسط المحسوب (4.5273) إلى مستوى أداء العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية.

وللحكم على نتيجة الفرضية قامَت الباحثة باختبار وجود فرق معنوي بين المتوسط المحسوب (4.5273)، ومتوسط الحياد (3) في مقياس ليكرت المستخدم، وذلك لتبيان إمكانية اعتماد متوسط الحياد (3) كمعيار للمقارنة، إذ تمّ الاعتماد على اختبار T ستودينت لعينة واحدة، وظهرت النتائج كما هو وارد في الجدول الآتي رقم (7):

الجدول (7): اختبار T ستودينت لعينة واحدة (محور أداء العاملين) One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
PE	38.844	153	.000	1.527	1.45	1.60

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

من الجدول السابق، تجد الباحثة أنّ قيمة احتمَال الدلالة (sig) تساوي 000.، وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة (a=0.05)؛ وبالتالي ترفض الباحثة فرضية العدم الَّتي تقول: بعدم وجود فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد مجتمع البحث على محور أداء العاملين ومتوسط الحياد (3)، وتقبل الفرضيّة البديلة الَّتي تقول: بوجود فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد مجتمع البحث على محور أداء العاملين ومتوسط الحياد (3)، مما يُمكِّن الاعتداد بمتوسط المقياس (3) كمعيار للمقارنة.

نتيجة الحكم على الفرضية الرئيسة الثانية:

_بما أنّ قيمة متوسط إجابات أفراد مجتمع البحث على محور أداء العاملين كانت (4.5273)، وهي أكبر من متوسط الحياد (3)، وتقابل درجة موافقة كبيرة جداً على المقياس المستخدم؛ فإنّ إجابات أفراد مجتمع البحث تشير إلى أنّ العاملون في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية يتسمون بمستوى عالٍ جداً من الأداء.

الفرضية الرّئيسة الثالثة للبحث:

فرضيّة العدم: لا توجد علاقة معنوية بين مستوى الدافعية عند العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية ومستوى أدائهم.

الفرضيّة البديلة: توجد علاقة معنوية بين مستوى الدافعية عند العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية ومستوى أدائهم.

ولاختبار هذه الفرضية؛ قامت الباحثة بحساب معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل (الدافعية)، والذي تمّ إعطاؤه الرمز (MO) والمتغير التابع (أداء العاملين)، والذي تمّ إعطاؤه الرمز (PE)، وبإجراء اختبار الانحدار البسيط بين المتغيرين، وكانت النتائج وفق الجداول الآتية:

الجدول (8): معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين الدافعية وأداء العاملين.

		MO	PE
MO	Pearson Correlation	1	.893**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	154	154
PE	Pearson Correlation	.893**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	154	154
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

الجدول (9): ملخص الأنموذج للعلاقة بين الدافعية وأداء العاملين.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.893[a]	.797	.796	.22047
a. Predictors: (Constant), MO				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

الجدول (10): تحليل التباين للعلاقة بين الدافعية وأداء العاملين.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	29.037	1	29.037	597.395	.000b
	Residual	7.388	152	.049		
	Total	36.425	153			
a. Dependent Variable: PE						
b. Predictors: (Constant), MO						

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

نتيجة اختبار الفرضيّة الرئيسة الثالثة:

يتضح من الجدول رقم (10) أنّ قيمة احتمال الدلالة (Sig=0.000) أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي **ترفض الباحثة فرضية العدم، وتقبل الفرضية البديلة التي تنصّ على وجود علاقة معنوية بين مستوى الدافعية عند العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية وأدائهم.** ويظهر الجدول رقم (8)، أنّ معامل الارتباط بيرسون بلغ (0.893)، وهو يدّل على وجود ارتباط طردي قويّ بين المتغيّرين، في حين يتبين من الجدول رقم (9) أنّ قيمة معامل التّحديد بلغت (0.797)، وهو يشير إلى أنّ 79.7% من التغيّرات في أداء العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية تتبع للتغيرات في الدافعية.

وبناءً عليه؛ هناك دورٌ وتأثيرٌ معنويٌ إيجابيٌ لمستوى الدافعية عند العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية في أدائهم.

الاستنتاجات و التوصيات:

تتمثَّل استنتاجات البحث بالآتي:

1. يتمتع العاملون في شركات التأمين في محافظة اللاذقية بمستوى عالٍ من الدافعية حسب وجهة نظر أفراد مجتمع البحث، حيثُ كانت قيمة الفرق الجوهري بين المتوسط الإجمالي لمحور الدافعية ومتوسط الحياد (0.7500) وفي الناحية الإيجابية من المقياس، وهذا الفرق يقع ضمن مجال درجة موافقة كبيرة على مقياس الحكم الذي تمّ اعتماده. وتعزو الباحثة ذلك إلى مجموعة من الأسباب الرئيسة، من أبرزها:

- ❖ قدرة العاملون في هذه الشركات على اغتنام الفرص.
- ❖ توافر الحماس لديهم عند السعي لتحقيق الأهداف.
- ❖ دراستهم للفرص المتاحة بدقة.
- ❖ شغفهم نحو تحقيق الذات.

2. يتسم العاملون في شركات التأمين في محافظة اللاذقية بمستوى عالٍ جداً من الأداء حسب وجهة نظر أفراد مجتمع البحث، حيثُ كانت قيمة الفرق الجوهري بين المتوسط الإجمالي لمحور الأداء ومتوسط الحياد (1.5273) وفي الناحية الإيجابية من المقياس، وهذا الفرق يقع ضمن مجال درجة موافقة كبيرة جداً على مقياس الحكم الذي تمّ اعتماده. وتعزو الباحثة ذلك إلى مجموعة من الأسباب الرئيسة، من أبرزها:

ارتفاع مستوى الدافعية لديهم.

- ❖ سعي العاملون في هذه الشركات إلى تطوير مهاراتهم بشكل مستمر.
- ❖ حرصهم على القيام بأعمالهم المنوطة بهم بدرجة عالية من الدقة والجودة.
- ❖ إلمامهم الكافي بالمعلومات التي تخص عملهم.
- ❖ التزامهم الذاتي بالأنظمة الخاصة بالعمل.
- ❖ قدرتهم على حل المشكلات التي تواجههم أثناء العمل.

يسهم مستوى الدافعية المتوافر عند العاملين في شركات التأمين العاملة في محافظة اللاذقية إيجاباً في أدائهم، حيثُ أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي إيجابي لمستوى الدافعية عند أفراد مجتمع البحث في أدائهم.

التوصيات:

فيما يأتي جملة من التوصيات، التي يمكن في حال تطبيقها من قبل أصحاب القرار في شركات التأمين، أن تسهم إيجاباً في تطوير أداء العاملين لديهم، وبالتالي تطوير القطاع التأميني ككل، وهي كالآتي:

1. تعزيز مستوى الدافعية عند العاملين في الشركات محل الدراسة لما لها من إسهام فاعل في أدائهم، وذلك من خلال:

- ❖ تذليل جميع الضغوطات والتحديات المهنية.
- ❖ خلق بيئة عمل تتسم بالمنافسة والحماس.
- ❖ استخدام المحفزات المادية والمعنوية.
- ❖ إدراج دورات تدريبية ضمن البرامج التدريبية للعاملين خاصة بعملية خلق وتنمية الدافعية.
- ❖ تنمية مهارات العاملين على كشف النواحي الإيجابية في كل الظروف التي يتعاملون معها.

References :

1. ABDUL BASIT, ANAS. Human Resource Management. Jordan: Dar Al Masirah for printing and publishing. (2011).
2. ABU ALISHA, MAHMOUD. The effect of the quality of the graphical user interface of management information systems on employee motivation at the Islamic University of Gaza. Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences. (2022), 6 (27), 77-112.
3. ABU SHANAB, MARYAM. Job security and its relationship to motivation to work among teachers in public schools in the governorates of Gaza. Master Thesis. Department of Fundamentals of Education and Educational Administration, College of Education, Al-Aqsa University: Gaza. (2020).
4. AKROUT, F; BELHUSSEIN, I. the impact of human resource motivation on improving job performance. Master Thesis. Department of Business Administration, Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences, Dr. Yahya Fares University, Medea: Algeria. (2022).
5. AL-AHMARI, MONA; ABDUL QADIR, SELIM. The effect of applying total quality management on job performance in Saudi universities. International Journal of Humanities and Social Sciences. (2022), 31 (31), 155-172.
6. ALDAHRI, HASSAN. The basics of psychological adjustment and emotional and psychological disorders. Amman: Dar Safaa for publication and distribution. (2008).
7. ALFAN, RENALDI. Systematic Literature Review: Determination of work culture and performance: motivation analysis and information technology (literature review of human resource management). Dinasti international journal. . (2022), 3 (4). 532-550.
8. ALI, GOVAND AND ANWAR, BAYAD. An Empirical Study of Employees' Motivation and its Influence Job Satisfaction. *International journal of Engineering, Business and Management,(2021),* 5 (2), 21-30.
9. AL-MUTAIRI, FAHD; AL-HAZMI, FAHD. The impact of the organizational work environment on the performance of employees - an applied study in the hospitals of the Ministry of AL Madinah AL Munawwarah. Business Research Journal. (2023), 45 (2), 560-592.
10. AMME ALI, SABRINA. Motivation according to the theory of self-determination and its relationship to the level of organizational loyalty - a field study on a sample of employees at the Condor Bordj Bou Arreridj Foundation. PhD dissertation. Department of Psychology, Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Mohamed Boudiaf - M'sila: Algeria, (2021).
11. BANI YOUNES, HAMMOUD. The Psychology of Motivation and Emotions. Jordan: Dar Al Masirah for printing and publishing. (2007).
12. BASHIR, A; AMIR, M; JAWAAD; HASAN, A. Work conditions and job performance: An indirect conditional effect of motivation. Cogent Business & Management, (2020), 7:1, 1801961, DOI: 10.1080/23311975.2020.1801961
13. BELLITA, MOURAD; ABABSA, KHALED. **The impact of career path planning on the employee's job performance - a field study of the Directorate of Education in the state of Setif** -. Master Thesis. Department of Management Sciences, Faculty of Economics, Commercial and Management Sciences, Mohamed Boudiaf University, M'sila: Algeria. (2021).
14. BIN KHAIRA, FATIMA. **Public management and its role in improving job performance in the institution - a case study of the municipality of Bou Saada** - Master Thesis. Department of Management Sciences, Faculty of Economics, Commercial and Management Sciences, Mohamed Boudiaf University, M'sila: Algeria, (2021).

15. BOUAMAMA, AHMED. Leadership skills and their role in job performance. Master Thesis. Department of Sociology, Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Mentouri Constantine: Algeria. (2010).
16. BROPHY, J. motivating student to learn. New York. Routledge. (2004).
17. DAMAN, PRINCESS; BOUAFAR, HAJAR. The contribution of the motivation strategy to achieving outstanding job performance. Master Thesis. Department of Management Sciences, Faculty of Economics, Commercial and Management Sciences, University of Mohamed Boudiaf: Algeria. (2021).
18. GHADEER, B. GH,. The basic introduction to data analysis using IBM SPSS 20 Statistics Mechanism of using the program in conducting scientific research through examples. Part one: Syria. (2012).
19. HAMDOUSH, RASHA. A study of the relationship between the quality of work life and the performance of workers in government hospitals - a survey study on public hospitals in the city of Tartous. Al-Baath University Journal. (2022), 44 (11), 11-42.
20. HANAFI, ABDUL GHAFFAR. (2010). Rules of organizational behavior and human resources management. Cairo: Alexandria University House, (2010).
21. HUSSAIN, HAREEM. Organizational Behavior The behavior of individuals and groups in business organizations. Jordan: Dar Al-Hamid for publication and distribution. (2004).
22. ISAAC, VICTOR AND NWACHUKWU, USUKAStress Management as Correlates of Contextual Performance of Librarians 189. . (2022), Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/359369940.
23. NIGRO, PRAYER; DUGHISH, DINA. The impact of organizational pressures on the job performance of employees in institutions - a case study of the Tax Directorate in the state of M'sila - Master Thesis. Department of Management Sciences, Faculty of Economics, Commercial and Management Sciences, Mohamed Boudiaf University, M'sila: Algeria, (2021).
24. NKALA, PHAELLO AND MALATALIANA, BERNARD. Examining factors that affect staff performance in Lesotho Correctional Service. (2021), Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/350278602.
25. NOR, A; ELIYANA, A; SRIDADI, M. Systematic Literature Review: The Importance of Work Motivation to Employee Performance. Journal Pamator. (2023), 16 (1). 33-48.
26. OTHMAN, ZAID AND SAAD, IDREES AND SADEQ, BABAN. Motivation: Does employee motivation have influence on job satisfaction. (2022), Retrieved from: https://www.researchgatenet/publication/366196146.
27. RASHID, NIAN. The impact of the dimensions of representation in the field of work in the field of work in the real estate area. Cihan University Scientific Journal. (2023), 7(1), 257-274.
28. REDHOUENE, ZIRI. Impact of organizational culture on the functioning of individuals in educational institutions: field study at Houari Boumediene Secondary School at Theniet el Had, Tissemsilt State. (2023), Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/369739002.
29. SANDI, HERI AND YUNITA, NUR AND HEIKAL, MOHD AND ILHAM, RICO AND SINTA, IRADA.. Relationship Between Budget Participation, Job Characteristics, Emotional Intelligence and Work Motivation As Mediator Variables to Strengthening User Power Performance: An Emperical Evidence From Indonesia Government. Orfai journal, (2021), 1 (1), 36-48.

30. SHIELD, DECORATION; HAMADOU, RANIA. Achievement motivation and its impact on employee performance - a case study of the National Electricity and Gas Distribution Company in Jubail. Master Thesis. Department of Management Sciences, Faculty of Economic and Commercial Sciences and Management Sciences, University of Mohamed Siddig Ben Yahya-Jijel: Algeria. (2022).
31. SIBURIAN, J; NATALIA, SH; SIPAYUNG, Y; ANAM, D. The Effect of Work Discipline, Work Motivation, and Job Satisfaction on Employee Performance at PT ABC. Journal of Human Resource, (2023), 3 (1), 37-45.
32. SOROUR, MARYAM. The degree of availability of organizational health in public schools in the governorates of Gaza and its relationship to teachers' motivation towards work. Master Thesis. Department of Fundamentals of Education and Educational Administration, College of Education, Al-Aqsa University: Gaza. (2020).
33. TASE, UNGGUL AND KUSTIAWAN, FERSI. The Impact of Job Insecurity on Intrinsic Motivation, Anxiety, Depression, and Job Performance of Information Technology Company Employees in Indonesia. Formosa Journal of Multidisciplinary Research, (2023), 2 (1), 345-356.
34. TASHTOUSH, NORLINDA AND ROZAR, BANDAR AND ALOWN, MUHAMMAD AND RAZIK, HASHEM. The Influencer Elements of Employee Performance: A Review on Tourism and Archaeological Industry in Jordan. (2021), Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/352782056.
35. THE OWNER, AN ALCOHOLIC. (2021). Evaluation of job performance of psychology professors - a field study on students of the Department of Psychology, University of M'sila. Master Thesis. Department of Psychology, Faculty of Humanities and Social Sciences, Mohamed Boudiaf University: Algeria.
36. WAHEED, ABDUL LATIF. Social Psychology. Amman: Dar Al Masirah for publication and distribution. . (2001).
37. Zayour, Muhammad. (2009), Doctrines of Contemporary Psychology. Lebanon: Dar Al-Hadi for printing and publishing.