

أثر الحوافز على أداء الموظفين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين

اللسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا)

(دراسة حالة)

إعداد

ناهض كمال الجعيدي

إشراف

الأستاذ الدكتور نعمه عباس الخفاجي

المُلخَص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الحوافز على أداء الموظفين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا). وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث صمّم الباحث استبانة تكونت من (46) فقرة لقياس المتغير المستقل وهو الحوافز بأبعاده المادية والمعنوية حيث اشتملت الحوافز المادية على (الزيادة الدورية، الزيادة التشجيعية، المكافأة المالية)، واشتملت الحوافز المعنوية على (التقدير اليومي، مخطط المكافآت غير النقدية للأداء، الاعتراف بالإنجاز لخدمات الموظفين المحليين الطويلة)، والمتغير التابع وهو الأداء الوظيفي بأبعاده (المقدرة على الإنجاز، المرونة، التجديد والابتكار) وذلك بهدف جمع البيانات الأولية من العينة الخاصة بالدراسة الحالية التي تكونت من الموظفين المحليين في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى بمختلف الوظائف والأعمال والمستويات. وصمّم الباحث الاستبانة بشكل إلكتروني باستخدام

النماذج الجاهزة المجانية التي تُتيحها تطبيقات جوجل (Google Forms) لبناء الاستبانات وجمع النتائج حيث تم توزيع الاستبانة بشكل إلكتروني واسترجع منها (507) استبانة. وبعد تدقيق الاستبانات المسترجعة وجد الباحث أن جميعها كانت صالحة لتخضع لعملية التحليل الإحصائي.

ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) للحوافز الذي يمثل المتغير المستقل بشقيه الحوافز المادية (الزيادة الدورية، الزيادة التشجيعية، المكافأة المالية) والحوافز المعنوية (التقدير اليومي، مخطط المكافآت غير النقدية للأداء، الاعتراف بالإنجاز لخدمات الموظفين المحليين الطويلة) في وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) على الأداء بأبعاده (المقدرة على الإنجاز، المرونة، التجديد والابتكار).

ومن أبرز التوصيات التي تقدم بها الباحث ضمن الدراسة الحالية ضرورة قيام وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) بتعميم نظام الحوافز والمكافآت المعمول به على جميع الموظفين فيها، والتأكد من فهم الجميع لهذا النظام والسياسات الواردة فيه والعمل على تطبيق نظام الحوافز والمكافآت المعتمد في الأونروا ومتابعة عملية تنفيذه وتقييم نتائجه.

The Impact of Incentives on Employees Performance at United Nations Relief and Works Agency for Palestine Refugees in the Near East (UNRWA) (Case Study)

Prepared by:

Nahed Kamal Al-Juaidi

Supervised by:

Prof. Ne'ma Abbas Al Khafagee

Abstract

This study aims at identifying the impact of the incentives on employee's performance at United Nations Relief and Works Agency for Palestine refugees in the near east (UNRWA). This study is based on descriptive analytical method, where the researcher, as the study tool, designed a questionnaire. The questionnaire consists of (46) questions to assess the independent variable that is **the incentives** which include the monetary awards (Annual Increment, Meritorious Increment, Bonus), and the non-monetary awards (Day to day recognition, Non-monetary performance awards, long service testimonial for area staff). The tool also assesses the dependent variable, which is the **job performance** (ability to perform, flexibility, Innovation). The tool aims at collecting the primary data from the sample of the study, which includes the

UNRWA Area staff members from all jobs in all regions. The researcher designed the questionnaire electronically using the free service provided by Google that called Google Forms and collected the results. (507) questionnaires were returned. After auditing, all of the collected questionnaires were valid to undergo a process of statistical analysis.

The most important result of the study is the existing of a statistically significant impact at the level of significance ($\alpha = 0.05$) for incentives, both monetary awards (Annual Increment, Meritorious Increment, Bonus) and non-monetary awards (Day to day recognition, Non-monetary performance awards, long service testimonial for area staff), which represents the independent variable on employee's performance dimensions (Ability to perform, flexibility, Innovation) at United Nations relief and Works Agency for Palestine Refugees in the Near East (UNRWA).

Among the most prominent recommendations made by the researcher in the current study, The UNRWA need to circulate the incentives and rewards system to all Area staff members, and to make sure that everyone staff understands the system and policies; UNRWA also need to fully activate incentives and rewards system and to follow-up on implementation process and assess the results.

