

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieure et de la
Recherche Scientifique
université AKLI Mohand Oulhadj- Bouir
tasdawit Akli Mohand Oulhadj



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة اكلي محند اولحاج - البويرة -
كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

تخصص علم النفس العمل والتنظيم

حواضر المؤسسة وعلاقتها بدافعية العمال

مذكرة لنيل شهادة ليسانس

من إعداد الطالبات :

- خيرة خيزري
- لامية صيفي
- نوال بوعلی

السنة الجامعية: 2018-2019

شكر و تقدير

ومنه الحمد لله بالغ المنتهى و الصلاة و السلام على الهادي المصطفى
بداية نحمد الله على نعمته علينا الذي اعاننا و وفقنا على إكمال هذا
العمل فله الحمد و الشكر
نتقدم بعبارات الشكر و التقدير و الاحترام لكل أساتذة قسم المالية
والمحاسبة الذين ساهموا بكل جهودهم في سبيل إرشادنا و توجيهنا
لإنجاز هذا العمل.

كما نتقدم بجزيل الشكر لكل من قدم لنا يد العون في إنجاز هذا العمل
سواء من قريب أو بعيد.
فجزيل الشكر لكل هؤلاء.

إهداء

نهدي ثمرة جهدنا هذا إلى معلم الأمة و من أنار طريقنا بنور الإيمان سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم. نهدي عملنا هذا إلى كل عائلاتنا بداية من عائلة خيرة ، اهدي عملي هذا إلى جنتي و ينبوع حناني و حياتي أُمي الغالية و إلى والدي حفظه الله و الذي ادعو له بالشفاء العاجل إنشاء الله و إلى كافة المؤمنين و المؤمنات ، كما أهديه إلى إخوتي و إلى كافة عائلة خيزري.

و تليها عائلة نوال : أهدي هذا العمل إلى كل عائلتي و بالخصوص والديا حفظهما الله لي إن شاء و إلى كل أخوتي و لا أنسى الكتكوتين "أنيس ، رحيم" و أهديه أيضا لكل من شارك في إنجاح هذا العمل و أهديه لكل عائلتي المحترمة بوعلي وختاما بعائلة لامية أهدي عملي هذا إلى عائلتي الحبيبة و بالأخص أُمي العزيزة نور عيني وضياء حياتي رعاها الله لي و حفظها و إلى أبي الحبيب رحمه الله و أسكنه فسيح جنانه و إلى كل أخوتي و جدي و جدتي العزيزين و إلى صديقتي نوال و خيرة و إلى كل عائلة صيفي.

مقدمة

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- إشكالية الدراسة
- فرضيات الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- تحديد المفاهيم
- الدراسات السابقة
- صعوبات البحث

الفصل الثاني : الحوافز

- تمهيد.
- مفهوم الحوافز.
- أنواع الحوافز.
- العوامل التي تساعد على تحفيز العاملين
- أهمية الحوافز.
- خلاصة الفصل

الفصل الثالث

دافعية العمال

الجانب الميداني

الفصل الرابع إجراءات الدراسة

الاستنتاج العام

الخاتمة

الملاحق

الملاحق

مقدمة

يعتبر المورد البشري ثروة تستغل من طرف المنظمة لتحقيق أهدافها بأعتباره
عنصرها في الإنتاج

يتولى المدراء والقادة استخدام أساليب لاستشارة دافعية العاملين وزيادة انتاجيتهم و
كفائتهم والاستفادة من قدرات الكامنة لدى العاملين بأقصى درجة ممكنة وذلك بخلف
بيئة يشعر فيها العاملون بالحماسة تجاه ما يقومون به من أعمال وان يقدموا دائما
احسن ما لديهم ومن اهم هذه الاساليب التي يلجأ اليها المدراء والقادة تقديم حوافر
للعاملين بأعتبارها مولد للنشاط والفاعلية في العمل فهي من الطرق النشطة للحصول
على افضل ما لدى المورد البشري سواء كانت حوافر مادية او معنوية تزيد من
كفاءة الفرد ومنها جاءت دراستنا تبحث عن حوافر المؤسسة وعلاقتها بدافعية العمال
وجاء هذا في اربع فصول

فالجانب النظري يحتوي على الفصل الاول وفيه تحديد الاشكالية والفرضيات

أهداف اهمية الدراسة, الدراسات السابقة

اما الفصل الثاني ففيه حوافر المؤسسة

أما الفصل الثالث ففيه دافعية العمل

أما الجانب الميداني يمثل الفصل الرابع الذي تطرقنا فيه على تطبيق الدراسة
الاساسية

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- إشكالية الدراسة
- فرضيات الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- تحديد المفاهيم
- الدراسات السابقة
- صعوبات البحث

1- إشكالية الدراسة :

تحل المؤسسات الاقتصادية مكانة بارزة في النشاط الاقتصادي لذا فهي تعمل على جذب أكبر عدد من العاملين و أمهرهم و ذلك بهدف خلق ميزة تنافسية مع مؤسسات أخرى سواء الخاصة أو العامة حيث نجد معظمها تعمل على زيادة فعالية عمالها بغية زيادة إنتاجها و فرض نفسها في سوق العمل ،فهي غالبا ما تقدم مجموعة من الحوافز و التي تعتبر بدورها مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى إثارة القوى الكامنة في الفرد سواء كانت هذه الحوافز مادية و التي نذكر منها المكافآت المشاركة في الأرباح.

وقد تعددت الأشكال هذه الحوافز من مؤسسة لأخرى ، كما يعتبر الحافز النقدي المادي من أهم طرق الحوافز في أيامنا هذه وذلك لأن النقود تعد السبيل الوحيد الذي يشبع به الإنسان حاجاته تقريبا ، لذا يعتبر الجانب المالي من الحوافز الرئيسية التي تؤدي بالموارد البشري إلى العمل. ومن جهة أخرى لدينا الحوافز المعنوية التي هي أيضا بدورها لها تأثير كبير على الفرد العمل كالترقية الوظيفي ،المشاركة في إتخاذ القرارات ، ضمان العمل واستقراره ، المركز و المكانة. ومن هذا المنطلق نجد أن بعض العمال لا يهتمون كثيرا بالمال و الزيادة في الأجر بقدر ما يفضلون الإطمئنان على مستقبلهم القادم لضمان العيش لهم و لأولادهم.

تعتبر الحوافز بنوعها المادية و المعنوية لها تأثير جد فعال في زيادة دافعية العمال. ويمكن أن نعبر عن الدافعية على أنها عبارة عن قوة داخلية لدى الإنسان تدفعه للتصرف و السلوك و هي غير مرئية ، لكن يحسن بها الفرد و تشكل لديه قوة دفع تحثه على التصرف و العمل من أجل إشباع حاجة او رغبة معينة لديه ، حيث عدم إشباعها يحدث بداخله قلقا و توترا لذا يمكن القول أن وراء كل دافع حاجة غير مشبعة على تشكيل دافعية الفرد للعمل و السلوك ، و الحاجات الإنسانية متنوعة و متعددة و هي مستمرة و متجددة عند حد معين ، وعند إشباع الحاجة تغيب لفترة زمنية غير محددة و ترجع إلى الظهور ثانية لدى الإنسان، و تجعله يشعر بقلق و تؤثر من جديد و تدفعه لأن يشبعها ثانية و فترة الغياب تختلف من حاجة لأخرى فالحاجات الفسيولوجية كالطعام مثلا غيابها يكون لفترة قصيرة(هاشم حمدي رضا، 2010، ص 139، 140)

تدعيما لكل ما ذكر سابقا نتطرق إلى دراسة المحروقي 2005 حول تأثير الحوافز على فعالية الأداء و الرضا الوظيفي في المديرية العامة للزراعة و الثروة الحيوانية بمنطقة الظاهرة ، حيث توصلت نتائج دراسته إلى أن أكثر الحوافز تأثير على العاملين هي العلاوات ن المكافآت المالية، الدورات و المشاركة في إتخاذ القرارات ، أما الحوافز الأقل تأثيرا كانت الثناء الشفوي و خطابات الشكر(ليندة بن سهل، 2013، 2014 ص 8).

اما فيما يخص الدافعية نجد دراسة مستوى الدافعية للعمل سنة 2011 – 2012 من إعداد الطالبان بن يحكم و بونوة في دراسة إستكشافية لدى عمال مؤسسة سونلغاز بورقلة ، حيث تبين لنا من خلال الإطلاع على مناقشة و تفسير الفرضية العامة لوحظ لنا أنهم توصلوا إلى أن نسبة 58,06 ذوي دافعية للعمل مرتفعة اما 41,93 ذوي دافعية منخفضة ، كما أنهم دعموا قولهم هذا بدراسة ليرد الذي توصل إلى ان أكثر العوامل تأثيرا في حب العامل للعملة هي الدخل، تعاون جماعة العمل ، المهارة ، التدريب(بن يحكم و بونوة 2011 ، 2012 ، ص63).

وفي ختام الإشكالية نطرح التساؤل التالي:

- هل توجد علاقة بين الحوافز و دافعية العمال؟

2- الفرضية العامة :

توجد علاقة بين الحوافز و دافعية العمال .

3- أهمية الدراسة :

- الكشف عن وجود علاقة بين حوافز المؤسسة و دافعية العمال.
- تقديم حوافز لها آثار فعالة في زيادة دافعية العمال.
- توعية المسؤولين بمدى إرتباط الحوافز بالدوافع في خلق الميزة التنافسية .

4- أهداف الدراسة :

- معرفة مدى تأثير الحوافز المؤسسة على دافعية العمال.
- التعرف على طبيعة الحوافز المادية في المؤسسة و بين دافعية العمال.
- التعرف على أهم الحوافز التي تدفع لزيادة الإنتاجية .

5- تحديد المفاهيم :

تعريف الحوافز لغة : مصدر مشتق من حقل حفز ، يحفز نحفزاً اي دفع و حث تحفز بمعنى تهيأ و تحضير للأمر الحافز الدافع ، المحرك.

التعاريف الإصطلاحية : فقد تنوعت التعاريف التي ذكرت عن الحوافز و ذلك نظراً لإختلاف وجهات النظر من قبل الباحثين :

الحوافز حسب "ديل بيتش": هي رغبة الإنسانية في الغستجابة غلى متطلبات المنظمة أي تحقيق رسالتها و أهدافها.

كما يعرفها أيضاً"عاطف محمد عبيد" بانها: " تشمل كل الأساليب المستخدمة لحث العاملين على العمل المثمر(عاشور ،2017،2016، ص09 ، 10).

التعريف الإجرائي: الحوافز هي مجموعة من العوامل التي تقدم المورد البشري سواء كانت حوافز مادية أو معنوية بهدف زيادة فعاليته في المؤسسة .

تعريف الدافعية لغة : كلمة الدافعية motivation يونانية الأصل تعني "تحرك" و يعرف قاموس "وبستر" التحفيز بأنه قول أو فعل شيء يدفع شخصاً لان يحدث فعلاً و للغة الإنجليزية فإن كلمة الدافعية motivation يمكن أن تقرأ motive- action أي انها فعل يصدر عن حافز.

التعريف الإصطلاحي: الدافعية هي القوى الداخلية التي تدفع الإنسان إلى ان يقوم بالحركة ،إنها محركات داخلية أو قوى كامنة يحس بها الإنسان و تدفعه إلى ان يسلك باتجاه إشباع حاجاته لتحقيق حالات التوتر المصاحبة للنقص في إشباع تلك الحاجات(نادر احمد ابو شيخة2010، ص202).

التعريف الإجرائي: هي مجموعة من المؤثرات الداخلية المتحركة لسلوك الفرد نحو غاية معينة بهدف تحقيق رغباته من جهة و رغبات المؤسسة من جهة أخرى.

6- الدراسات السابقة :

يعتبر موضوع الحوافز و الدوافع من المواضيع سارية المفعول في المؤسسات الإقتصادية و هذا ما أدى باغلب العلماء لإجراء دراسة متعددة حول هذا النوع من المواضيع من أهم هذه الدراسات نجد:

أ) دراسة توماس:

- أجريت هذه الدراسة على مجموعة من العمال يشتغلون في شركة جنرال موتورز للتعرف على الحوافز التي تساعد على الرغبة في العمل لدى العاملين و أهم المعضلات التي تواجههم و تأثير على إنتاجيتهم فكانت استجابات أفراد العينة عن الحوافز التي تسبب الرغبة في العمل كالآتي:
- العلاقات من المشرفين.
 - جماعة العمل.
 - الأجر.
 - طبيعة العمل.
 - الشعور بالفخر للمؤسسة.
 - العلاقات بالقدارة.

و أراد توماس من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على أهمية الحوافز المعنوية و دورها في إيجاد الرغبة نحو العمل و زيادة رضا العاملين و منه تحسين إنتاجيتهم (عماد لعلاوي، بدون سنة، ص13).

ب) نظرية هرزبورج:

تقوم على عاملين عامل محافظة على البقاء و عامل الدافعية بمعنى ان كل فرد يولد مزودا بمجموعة من الحاجات الضرورية لحفظ بقائه واستثارة دافعيته الذاتية التي يترتب عليها تحقيق الذات (محمد شحاتة ربيع، 2010، ص235)

7- صعوبات البحث:

من بين أهم الصعوبات التي واجهتنا في البحث هي قلة المراجع نظرا لغلق المكتبات أي كانت هناك إضرابات و السبب راجع للمرحلة الحساسة التي تمر بها البلاد لهذا كانت أغلب المراجع عبارة عن مذكرات .

الفصل الثاني

الحوافز

الفصل الثاني : الحوافز

- تمهيد.
- مفهوم الحوافز.
- أنواع الحوافز.
- العوامل التي تساعد على تحفيز العاملين
- أهمية الحوافز.
- خلاصة الفصل

تمهيد:

لقد احتل موضوع الحوافز مكانا بارزا منذ بدأ الاهتمام ببحث الأفراد على العمل بكفاءة مما يكفل الإنجاز الفعال لأهداف المنظمة و سنتناول في هذا الفصل أهم المحاور التي تتعلق بالحوافز بدءا بالمفهوم ثم أنواع و بعدها العوامل التي تساعد على تحفيز العاملين و ختاماً أهمية الحوافز.

1- مفهوم الحوافز:

الحوافز هي بالتحديد العوامل التي تهدف إلى إثارة القوى الكامنة في الفرد والتي تحدد نمط السلوك أو التصرف المطلوب عن طريق إشباع كافة احتياجاته الإنسانية(كورتل،نوري،2011، ص270).

2- أنواع الحوافز : و تنقسم إلى.

أ)الحوافز المادية :

تشمل الحوافز المادية إلى جانب الأجور و المرتبات أي صور نقدية أخرى مجمعة أو منجزة على دفعات يقصد بها مجموعة الحوافز التي تشبع احتياجات الأفراد المادية فقط دون غيرها مثل الأجر الإضافي و العلاوات الدورية و الاستثنائية و المنح بأنواعها و المكافآت التشجيعية. و الروح المعنوية و تعني أن الفرد يؤدي عمله و يكون متحفزا لأداء هذا العمل لاعتقاده بأنه سيحصل في المقابل على ما يريد و لكن في الوقت نفسه فإن الفرد يريد من هذه الحوافز قدرتها على تأمين حاجاته الأساسية، و تشمل الأجور و ملحقاتها و ديمومة العمل و الظروف المادية للعمل.

ب) الحوافز المعنوية :

هي التي تخاطب في الفرد حاجات نفسية و اجتماعية و ذهنية و يقصد بها تلك المكونات التي تتكون منها فلسفة التنظيم و تشكل مع غيرها المناخ العام للمنظمة بحيث تساعد هذه المكونات على توفير الإشباع الكامل لاحتياجات أفراد التنظيم غير المادية و أمام الإدارة تشكيلة من الحوافز المعنوية على رأسها الوظيفة المناسبة للفرد، و الإثراء الوظيفي من خلال فرض الترقية و التقدم في العمل و التناوب و المشاركة في اتخاذ القرارات و مناخ الجماعة ، و مناخ الإشراف ، صورة المنظمة ، طبيعة العمل ، فلسفة المنظمة تجاه أفراد التنظيم و التدريب و المهارات و جداول العمل المرنة ، و القيادة الفعالة للأفراد(المرجع السابق ، ص271).

3- العوامل التي تساعد على تحفيز العاملين:

يمكن التحدث و الإشارة على عوامل التحفيز من خلال النقاط التالية:

- حاول أن تتحلى بالصبر و أشعر العاملين أنك مهتم بهم
- أفسح المجال للعاملين أن يشاركوا في تحمل المسؤولية لتحسين العمل على حد سواء.
- حاول أن تشعر العاملين الهادئين و الصاخبين أو المنبسطين بالرضا على حد سواء.
- أشرك العاملين معك في تصوراتك واطلب منهم المزيد من الأفكار.
- اعمل على تعليم الآخرين كيف ينجزوا الأشياء بأنفسهم ، و شجعهم على ذلك .
- اربط العلاوات بالإنجاز الجيد للعمل ، و ليس بالمعايير الوظيفية و الأقدمية في العمل.
- اسمح بل شجع المبادرات الجانبية.
- شجع العاملين على حل مشكلاتهم.
- قيم إنجازات العاملين و بين القيم التي أضافتها هذه الإنجازات بالمؤسسة.
- ذكرهم بفضل العمل الذي يقومون به.
- ذكرهم بالتضحيات التي قام بها الآخرون في سبيل هذا العمل.
- انزع الخوف من قلوبهم و صدورهم من آثار ذلك العمل عليهم، إن كانت لها آثار سلبية.
- كرر عليهم دائما و أبدا بوجوب قرن العمل بالإخلاص.
- حاول أن تجعل مجموعات العمل متناسبة في التوزيع و المهام .
- حاول أن تتفاعل و تتواصل مع العاملين.
- حاول أن توفر للعاملين ما يثير رغباتهم في أشياء كثيرة(نعيم إبراهيم،الظاهر،2009،ص226، 227).

4- أهمية الحوافز :

يذكر (بشار وليد) أهمية الحوافز على مستويين هما:

أ) على مستوى الجماعات :

- إثارة حماس الجماعات و تشجيع المنافسة فيما بين أفراد الجماعة: يجب على الأفراد ثبات ذاتهم و من هنا يحدث التنافس إذا ما توفرت فرص المنافسة و التحدي.
- تنمية روح المشاركة و التعاون : تؤدي إلى الحوافز الجماعية إلى تكاتف الجماعة لتحقيق المعايير المطلوبة للحصول عليها

- تنمية المهارات فيما بين أفراد الجماعة و نقلها إلى زملائهم مما يزيد فرص التنمية التدريب أثناء العمل.

(ب) على مستوى المنظمة :

- تسهم الحوافز في الاستجابة لتأثير الضغوط المحيطة بالمنظمة في النواحي الاقتصادية الاجتماعية و التكنولوجية و الحكومية مما يتطلب من المنظمة ابتكار الطرق و الوسائل الحديثة لتحسين إنتاجها و الحفاظ على مكانتها هذا يستدعي بدوره الاستغلال الأمثل للموارد المادية البشرية المتاحة.

- التكامل و الترابط بين نشاط التحفيز و أنشطة الموارد البشرية المختلفة: ومنها تخطيط الموارد البشرية ، و تحليل الوظائف و الاستقطاب و الاختيار و التعيين ، التدريب و التنمية و تقييم الأداء و الأجور و الترقيات.... الخ.

وتؤثر هذه الأنشطة مجتمعة على النتائج المتوقعة على مستوى المنظمة

(مختارة، زوزو، 2013، 2014، ص21).

خلاصة الفصل :

تلعب الحوافز دور جد مهم في حث العاملين على العمل و زيادة إنتاجهم ، إذ أنه لا يمكن حث الفرد على العمل بكفاءة و فعالية ما لم يكن هناك حافز أو حوافز و هذا ما تطرقنا إليه في هذا الفصل .

الفصل الثالث

دافعية العمال

الفصل الثالث :الدافعية

- تمهيد.
- مفهوم الدافعية.
- أهمية الدافعية .
- وظائف الدافعية.
- معوقات الدافعية.
- خلاصة الفصل

تمهيد :

تعتبر الدوافع المحرك الأساسي للقوة الكامنة في العامل التي يدفع إلى تحسين و زيادة الإنتاجية لخلق ميزة تنافسية و سنتناول في هذا الفصل أهم المحاور التي تتعلق بالدافعية ابتداء بالمفهوم و تليها وظائف الدافعية ، ثم أهمية الدافعية و في الأخير معوقات الدافعية .

1- مفهوم الدافعية :

هي الحاجات و الرغبات و التصورات التي تؤدي إلى سلوك محدد ظاهري للوصول إلى هدف فعندما تشبع الحاجات أو الرغبات يزيد استقرار الفرد و يقلل التوتر و يحصل التوازن في سلوكه. (سهيلة محمد عباس ، 2011 ، ص166).

2- أهمية الدافعية :

تكمن و تظهر أهمية الدافعية من خلال ما يلي:

- نظرا لكون الدوافع تشكل أساس أو العامل المؤثر على أداء الأفراد لذا فإن تشخيص هذه الدوافع يساعد المنظمة على إشباعها بالوسائل التحفيزية المناسبة سواء منها الحوافز المادية أو المعنوية .
- تؤدي الدوافع الإيجابية في تقليل الصراعات بين الأفراد و المجموعات داخل المنظمة .
- تؤدي الدوافع الإيجابية إلى زيادة التعاون بين الأفراد أنفسهم و بين الأفراد و الإدارة .
- تؤدي الدوافع الإيجابية إلى زيادة إبداع الأفراد في العمل ، إذ أن استثمار القدرات الكامنة سيزداد بزيادة الدوافع الإيجابية.

- يساعد تشخيص دوافع العاملين من حيث الاتجاه و المستوى في تحديد التوجهات الإستراتيجية للمنظمة ، فالمنظمات التي تمتلك موارد بشرية من ذوي الحاجات العليا غالبا ما تبني إستراتيجية المنقبيين في حين أن المنظمات التي تمتلك موارد بشرية من ذوي الحاجات الدنيا تتجه لتبني إستراتيجية المدافعين .

- يعد تشخيص الدافع ذا أهمية كبيرة للمنظمة في إعداد و تصميم البرامج التدريبية المؤثرة في الدوافع و تتميتها (المرجع السابق ، ص167).

3-وظائف الدافعية :

1- تحريك و تنشيط السلوك بعد أن يكون في مرحلة الاستقرار أو الاتزان النسبي فالدوافع تحرك السلوك أو تكون هي نفسها دلالات تنشط العضوية لإرضاء بعض الحاجات الأساسية .

2- توجيه السلوك نحو وجهة معينة دون أخرى فالدوافع بهذا المعنى اختيارية أي أنها تساعد للفرد على اختيار الوسائل لتحقيق الحاجات عن طريق وضعه على اتصال مع بعض المثيرات المهمة لأجل بقائه بذلك سلوك بقدام و عن طريق إبعاد الإنسان عن المواقف تهدد بقاؤه مسببة بذلك سلوك .

3- المحافظة على استدامة السلوك طالما بقى الإنسان مدفوعا أو طالما بقيت الحاجة قائمة فالدوافع بالإضافة إلا أنها تحرك السلوك العمل تعمل أيضا على المحافظة عليه نشيطا حتى تشبع الحاجة(بن يحكم ، بونوة ، 2011 ، 2012 ، ص13)

4- معوقات الدافعية :

إن كل فرد يتعامل مع العنصر البشري بطريقته الخاصة أو من منظور الشخصي ، ومن هذا تبرز العديد من العوائق التي تحول دون تحقيق مستويات مرتفعة من الدافعية ، و هذه المعوقات قد ترجع إلى الفرد ذاته كما قد ترجع إلى التنظيم و بتعدد الأسباب الفعلية لانخفاض الدافعية ، أدى إلى خلق عدة مشاكل و تبدأ هذه المشاكل في مرحلة التوتر ففي هذه المرحلة يظهر معوقان رئيسيان هما : التوتر السلبي و الفتور أو اللامبالاةApathy، فبعض التوتر مطلوب مما يؤدي إلى إظهار جهد مناسب و عندما يصبح هذا التوتر زائد عن حده المناسب أو لا ينجح في تحقيق الهدف بالمستوى المتوقع فإنه يولد ضغوط و يقود إلى أنماط سلوكية سلبية أما اللامبالاة فتعكس ظروفًا محدودة أو عدم وجود الدافع على سبيل المثال:فإن تخطى البعض في الترقية أو التمييز في الحافز أو عدم الموضوعية في تقييم الأداء قد يؤدي إلى شعور الفرد بالإحباط أو اللامبالاة و التي يتولد عنها ضعف الدافع لبذل المزيد من الجهد الأمر الذي سوف يترتب عليه في النهاية ضعف المساهمة في تحقيق الأهداف التنظيمية ، وفي ضوء ذلك فإن توفر الدافعية يستلزم وجود معايير معينة ، ومن جهة نظر إدارة الموارد البشرية فإن هذه المعايير تأخذ ثلاثة أشكال هي : وجود علاقة بين الجهد و الأداء و وجود علاقة بين الأداء و تحقيق الأهداف التنظيمية ، و أخيرا وجود علاقة بين تحقيق الأهداف التنظيمية و تحقيق الأهداف الفردية(سامح عبد اللطيف عامر، 2011، ص256، 257).

خلاصة الفصل :

بعد تطرقنا في هذا الفصل إلى مختلف المواضيع المتعلقة بالدافعية لوحظ لنا بأنها المحرك الرئيسي في الفرد العامل و هي عبارة عن قوة داخلية تدفع الفرد إلى مضاعفة نشاطه داخل المؤسسة .

الجانب الميداني

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة

الفصل الرابع :إجراءات الدراسة

- تمهيد.
- منهج الدراسة.
- الدراسة الاستطلاعية .
- مكان إجراء الدراسة.
- عينة الدراسة.
- أدوات جمع البيانات.
- حدود الدراسة.
- خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الجانب النظري إلى عرض إشكالية و ما يتعلق بها من متغيرات سنتطرق في الجانب الميداني إلى المنهج المتبع و الدراسة الاستطلاعية ثم كل ما يتعلق بالدراسة منها مكان و عينة و حدود الدراسة و الأدوات الإحصائية.

1- منهج الدراسة :

مما لاشك فيه أن الدراسات العلمية لن تستطيع الوصول إلى غاية وهدف بكل دقة و موضوعية دون إتباع مجموعة من القواعد العامة التي من خلالها يمكن للباحث الوصول إلى هدفه الصحيح بأسلوب علمي يضمن له دقة النتائج و سلامتها و هذا لا يمكن إلا بإتباع منهج معين فالمنهج هو: "إجراء يستخدم في بلوغ غاية محددة" تعريف رونز(محمد عبيدات، محمد ابو نصار، عقلة مبيضين 1999،ص46).

و يعرف أيضا بصفة عامة على أنه ترتيب الصائب للعمليات العقلية التي تقوم بها بصدد الكشف عن الحقيقة و البرهنة عليها. تعريف بيتر(المرجع السابق).

اعتمدت هذه الدراسة في الإجابة عن تساؤلاتها على المنهج الوصفي و الذي يعرف بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافة و دقيقة عن ظاهرة او موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة و ذلك من أجل الحصول على نتائج عملية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية و بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة (عبيدات دوقان 1982ص176 مرجع سابق).

2- الدراسة الاستطلاعية :

من الأفضل للباحث انه قبل القيام بإجراءات البحث في البحوث الميدانية القيام بدراسة استطلاعية للتعرف على ظروف والمكان الذي سوف يطبق فيه الدراسة والصعوبات التي قد تواجهه والدراسات الاستطلاعية هي مجموعة من الدراسات التي يتم استخدامها في المراحل الأولى من أي بحثا علمي يقوم به الباحث .

3-مكان إجراء الدراسة:

تم إجراء الدراسة بمركب المنظفات ومواد الصيانة بسور الغزلان .

4- عينة الدراسة :

هي جزء من مجتمع الذي تجرى عليه الدراسة ويختارها الباحث لإجراء دراسته عليه على وفق قواعد خاصة لكي تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا (رحيم يونس، كروا الغزاوي 2007، ص161).

مجتمع الدراسة :

هو المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى ان يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة .

5- أدوات جمع البيانات:

نظرا لطبيعة البيانات المراد جمعها و المنهج الذي تم إتباعه في الدراسة لاحظ لنا أن الأداة أكثر ملائمة لإجراء هذه الدراسة هي الاستبيان و يعرف أنه عبارة عن صفحة أو كشف يتضمن عدد من الأسئلة تتصل باستطلاع الرأي أو بخصائص أية ظاهرة متعلقة بنشاط اقتصادي أو اجتماعي أو فني أو ثقافي أو من مجموع الإجابات عن الأسئلة نحصل على المعطيات الإحصائية التي نحن بصددها (عبد الحميد، عبد المجيد البلداوي، 2007، ص02).

6- الأدوات الإحصائية:

لتحديد درجة ارتباط بين متغيرين لدينا معامل الارتباط بيرسون و الذي يعرف على أنه معامل يستخدم في حساب قيمة العلاقة بين متغيرين متصلين و تتوزع قيمهما توزيعا اعتداليا بشرط أن لا يقل عن 30 فردا (عبد المنعم أحمد درديد، 2006، ص176)

و يمكن التعبير عن صيغة العلاقة كالآتي:

$$r = \frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

حيث أن

X: المتغير المستقل .

Y: المتغير التابع.

N: عدد المشاهدات

(عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، 2007، ص169).

7- حدود الدراسة :

المجال المكاني: تم إجراء هذه الدراسة بمركب المنظفات و مواد الصيانة الواقعة بسور الغزلان.

المجال الزمني: طبقت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي من السنة الجامعية 2018، 2019 في المدة المحددة من 17 فيفري 2019 إلى غاية 30 افريل 2019.
المجال البشري : أجريت هذه الدراسة على العمال في مركب المنظفات و مواد الصيانة بوحدة الإنتاج.

خلاصة الفصل :

بهذا نكون قد تطرقنا إلى مختلف الإجراءات التي تتم وفقها الدراسة الميدانية انطلاقا من المنهج وصولا إلى حدود الدراسة و هذا من اجل معرفة مختلف الجوانب المتعلقة بالمتغيرين .

الاستنتاج العام

الاستنتاج العام :

لقد تمثل الهدف العام من دراستنا في إيجاد العلاقة بين الحوافز و دافعية العمال لدى عمال مركب المنظفات و مواد الصيانة بسور الغزلان و من خلال المعلومات التي تم رصدها و جمعها في الجانبين النظري و التطبيقي توصلت هذه الدراسة إلى أن للحوافز بنوعها المادية و المعنوية علاقة وطيدة وجد مهمة في التأثير على زيادة دافعية لدى العمال مع العلم أنه كلما كان الحافز قوي كلما كانت الدافعية أكثر و بالتالي يعني هذا زيادة في الإنتاجية و بالمقابل خلق ميزة تنافسية للمؤسسة

الخاتمة

خاتمة :

تسعى معظم المؤسسات الاقتصادية العامة أو الخاصة إلى إستقطاب و جذب الموارد البشرية المناسبة و الملائمة للوظائف الشاغرة بغية الوصول إلى تحقيق الأهداف التي تصبو إليها لذلك تعمل مختلف المنظمات على توفير كل الوسائل و الإمكانيات اللازمة و الضرورية التي يجب توفرها لأداء العمل على أكمل وجه بالإضافة إلى تقديم الحوافز ، وهذه الأخيرة بصورة عامة مجموعة من العوامل المادية و المعنوية التي تثير رغبات الأفراد و تجذبهم لأداء العمل بكفاءة و فعالية لأنها تعتبر بدورها المحرك الأساسي في زيادة دافعية العامل بواسطة القوى الكامنة لديه فهي بذلك تعزز فيه حب العمل و الإبداع و تقديم أفضل ما لديه من مجهودات و نوعية مطابقة لمتطلبات الزبائن و العملاء التجارية لذا نجد معظم المؤسسات تهدف لخلق ميزة تنافسية و فرض نفسها في سوق العمل .

الملاحق

المراجع

استبيان حول الحوافز

الرقم	العبارة	أحيانا	نعم	لا
01	هل تعتمد المؤسسة على طرق تحفيز معينة؟			
02	هل يوجد شيء يحفزك للعمل؟			
03	هل ترى ان الحوافز التي تقدمها المؤسسة تعود عليك بالإيجاب			
04	هل الراتب الذي تتقاضاه يتناسب مع المسؤوليات التي تقوم بها			
05	هل تشجع الحوافز العاملين على تطوير ادائهم و مهاراتهم بشكل مستمر؟			
06	هل تقديم الحوافز من طرف المؤسسة تجعلك مرتاح في العمل أكثر؟			
07	هل تشعر بالإطمئنان و الاهتمام عند توفر الحوافز؟			
08	هل يتوافق أجرك مع الظروف المعيشية؟			
09	هل تحلت على الترقية؟			
10	هل تلقيت كلمات مدح و شكر من طرف رئيسك على ما أنجزته من عمل؟			
11	هل اشتركت في وضع خطط العمل؟			
12	هل شاركت في إتخاذ القرارات؟			
13	هل تتوافق ساعات العمل مع طبيعة العمل؟			

استبيان حول الدافعية

الرقم	العبارة	أحيانا	نعم	لا
01	هل تشعر اثناء عملك ان ليس لديك طاقة او دافعية؟			
02	هل تحفيز المؤسسة يدفعك أكثر للعمل؟			
03	هل هناك أي تغييرات قد حصلت في المؤسسة مؤخرا و أثرت على دافعيته؟			
04	هل دافعيته للعمل تتراجع مع تراجع الاهتمام بك من طرف المسؤول؟			
05	هل حاجتك للعمل تدفعك أكثر للعمل؟			
06	هل حصولك على توبيخ يدفعك لتترك العمل؟			
07	هل تحريك دوافعك يؤدي إلى زيادة إبداعك في العمل؟			
08	هل شدة دافعيته مرتبطة بمدى قوة الحوافز التي توفرها المؤسسة؟			

			هل حب العمل يدفعك إلى تحصيلين و زيادة الإنتاجية؟	09
			هل تعبك في العمل يقلل من دافعيتك فيه؟	10
			هل العمل الإضافي يجعلك غير راضي عن العمل في المؤسسة؟	11
			هل مشاكل العمل تطفئ دافعيتك؟	12

قائمة المحتويات

ص	الموضوع
أ	شكر و تقدير
ب	إهداء
ج	قائمة المحتويات
	مقدمة
	الجانب النظري
	الفصل الاول : الإطار العام للدراسة
1	1- إشكالية الدراسة
2	2- فرضيات الدراسة.
2	3- أهمية الدراسة
2	4- أهداف الدراسة
3	5- تحديد المفاهيم
4	6- الدراسات السابقة
5	7- صعوبات البحث
	الفصل الثاني: الحوافز
6	تمهيد
7	1- مفهوم الحوافز .
7	2- أنواع الحوافز .
8	3- العوامل التي تساعد على تحفيز العاملين
9	4- أهمية الحوافز
9	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث :دافعية العمال
10	تمهيد
10	1- مفهوم الدافعية
11	2- أهمية الدافعية
11	3- وظائف الدافعية.
12	4- معوقات الدافعية.
13	خلاصة الفصل
	الجانب الميداني
	الفصل الرابع : إجراءات الدراسة
14	تمهيد
15	1- منهج الدراسة
15	2- الدراسة الاستطلاعية.
15	3- مكان إجراء الدراسة.
15	4- عينة الدراسة
16	5- أدوات جمع البيانات.
16	6- الأدوات الإحصائية.
17	7- حدود الدراسة
17	خلاصة الفصل

18	الاستنتاج العام.
19	الخاتمة
	الملاحق
21	قائمة المصادر و المراجع

- 1- حورية عاشور ، سياسة الحوافز و تحسين المورد البشري ، مذكرة مكملة لرنيل شهادة الماستر الأكاديمي في إدارة و حكمة محلية ، جامعة المسيلة 2016 / 2017.
- 2- رحيم يونس، كرو العزاوي ،مقدمة في منهج البحث العلمي، دار دجلة ناشرون و موزعون عمان، الطبعة 1، 2007.
- 3- سامح عبد المطلب عامر ، استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، دار الفكر ناشرون و موزعون عمان، الطبعة 1، 2011.
- 4- سعيدة بن يحكم ن فوزية بونوة، مستوى الدافعية للعمل، دراسة استكشافية لدى عمال مؤسسة سونلغاز ، مذكرة لنيل شهادة الليسانس في علم النفس العمل و التنظيم، جامعة ورقلة، 2011، 2012.
- 5- سهيلة محمد عباس ، إدارة الموارد البشرية ، مدخل استراتيجي ، دار وائل للنشر ، عمان ، الطبعة 3 ، 2011.
- 6- عبد الحميد ، عبد المجيد البلداوي، اساليب البحث العلمي و التحليل الإحصائي ، التخطيط للبحث و الجمع و التحليل بيانات يدويا وباستخدام spss ، دار الشروق للنشر و التوزيع، بدون بلد، الطبعة العربية الاولى ، الإصدار الثالث، 2007. .
- 7- عماد لعلاوي، مفهوم العمل لدى العمال و علاقته بدافعيتهم في العمل الصناعي من خلال إشباع الحوافز المادية، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم النفس و علوم التربية، تخصص علم النفس العمل و التنظيم، بدون سنة.
- 8- عبد المنعم أحمد دردير ، الإحصاء البارمترى و اللابارمترى في إختيار فروض و البحوث النفسية و التربوية و الإجتماعية ، عالم الكتب ،نشر و توزيع و طباعة ، بدون بلج، الطبعة الأولى 2006.
- 9- محمد عبيدات، محمد أبو نصار، عقلة مبيضين ، منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات، دار وائل للنشر ، عمان ، الطبعة الثانية، 1999. .
- 10- محمد شحاتة ربيع ، علم النفس الصناعي ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2010.
- 11- فاطمة مختارة ، سكينه زوزو ، التحفيز و علاقته بالولاء التنظيمي ، مذكرة علوم التربية تخصص علم النفس العمل و التنظيم ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة، 2013، 2014.
- 12- فريد كورتل ، نوري منير ، إدارة الموارد البشرية ، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع 2010. .
- 13- نادر أحمد أبو شيخة، إدارة الموارد البشرية إطار نظري و حالات عملية، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، الطبعة الأولى، 2010.
- 14- نعيم إبراهيم الظاهر، تنمية الموارد البشرية، عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع، جدار الكتاب العالمي للنشر و التوزيع، عمان العبدلي ، مقابل جوهرة القدس، الطبعة الاولى، 2009.
- 15- ليندة بن سهل ، الحوافز و علاقتها بالرضى الوظيفي ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العمل و التنظيم ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2013 ، 2014..

16- هاشم حمدي رضا، تنمية و بناء النظم الموارد البشرية، دار الراجحة للنشر و التوزيع ، عمان
الطبعة الأولى ، 2010.