

فن التحفيز وتأثيراته على الأفراد أداء وسلوكا

دراسة ميدانية على أفراد في القطاعين الحكومي والخاص
رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الماجستير في تنمية الموارد
البشرية

إعداد الطالبة

رانية محمد سعيد جستنيه

178843/IVUMBA/KSA

١٤٣١هـ / ٢٠١٠م

الإهداء

أهدي عملي هذا إلى أسرتي الحبيبة.....

إلى كل طالب علم.....

إلى كل من ساهم ولو بجزء يسير في هذه الرسالة.....

شكر وتقدير

شكري العميق وتقديري أمنحه لوالدي العزيز الذي ساعدني كثيرا وكان الناصح

الموجه في كل مراحل بحثي .. أمي الحبيبة التي احتضنتني بحنانها وساهما

بدعواتها الصادقة لي .. إلى زوجي الحنون الذي دعمني معنويا وماديا حتى أصل إلى

هدفي .. إلى إخوتي الأعزاء وكل صديق كان معي بقلبه في مراحل دراستي .

إلى جميع منسوبي الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم المفتوح . لدعمهم لي

ولكافة الطلاب المنسبين وخاصة كل من كان له دور في رحلتي الدراسية من إشراف

وتوجيه من أول لحظة انتسبت فيها إلى هذا الصرح العلمي وحتى لحظة تخرجي ...

أقول لهؤلاء جميعا .. شكرا لدعمكم لي ألف شكر ..

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
ب	الإهداء
ت	شكر وتقدير
ث	فهرس الموضوعات
خ	قائمة الجداول
د	قائمة الأشكال
	الفصل الأول : مدخل البحث
٢	أولا : مقدمة
٣	ثانيا : مشكلة البحث
٤	ثالثا : فروض البحث
٤	رابعا : أهداف البحث
٤	خامسا : أهمية البحث
٥	سادسا : مصطلحات البحث
	الفصل الثاني : الحوافز
	المبحث الأول :
٩	أولا : ماهية التحفيز
١٠	ثانيا : التطور التاريخي للحوافز
١٢	ثالثا : الفرق بين التحفيز والدافعية
١٤	رابعا : نظريات التحفيز واستنتاجاتها
١٤	- نظرية العلاقات الإنسانية
١٦	- نظرية الاتجاهات الحديثة
٢٤	- نظرية الاتجاهات الحديثة
٢٩	- استنتاجات نظرية التحفيز
	المبحث الثاني :
٣١	أولا : التحفيز الذاتي
٣٥	ثانيا : طرق تحفيز الفئات المختلفة للموظفين

الصفحة	الموضوع
٤٠	ثالثا : أنواع الحوافز وتأثيراتها على الأفراد
	المبحث الثالث :
٥٣	أولا : شروط الحافز جيد
٥٤	ثانيا : مراحل تصميم نظام الحوافز
	الفصل الثالث : الأداء والسلوك
	المبحث الأول :
٦١	أولا : ماهو قياس الأداء
٦٣	ثانيا : كيفية قياس الأداء وفوائده
٦٧	ثالثا : مؤشرات قياس الأداء
	المبحث الثاني :
٧٠	أولا : مفهوم السلوك والسلوك التنظيمي
٧٣	ثانيا : الشخصية
٧٨	ثالثا : الإدراك
٨٢	رابعا : الاتجاهات والقيم
	الفصل الرابع : الدراسات السابقة
٨٩	أولا : الدراسات المتعلقة بالحوافز
٩١	ثانيا : الدراسات المتعلقة بالأداء
٩٢	ثالثا : الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين الحوافز والأداء
	الفصل الخامس : منهجية الدراسة واجراءاتها
٩٦	أولا : منهج الدراسة
٩٨	ثانيا : مجتمع الدراسة
٩٩	ثالثا : عينة الدراسة
١٠٥	رابعا : أداة الدراسة
١١٢	خامسا : إجراءات تطبيق الدراسة
١١٥	سادسا : أساليب الدراسة الإحصائية
	الفصل السادس : عرض وتحليل نتائج البحث

الصفحة	الموضوع
١١٩	أولا : النتائج المتعلقة باستخدام الحوافز
١٢١	ثانيا : النتائج المتعلقة باستخدام الحوافز المادية
١٢٤	ثالثا : النتائج المتعلقة باستخدام الحوافز المعنوية
١٢٧	رابعا : النتائج المتعلقة باستخدام حوافز الخدمات الإجتماعية
١٣٠	خامسا : النتائج المتعلقة بالأداء والسلوك
١٣٤	سادسا : النتائج المتعلقة بدرجة استخدام الحوافز
١٤٦	سابعا : النتائج المتعلقة بدرجة تأثير عناصر السلوك والأداء
	الفصل السابع : أهم نتائج البحث وتوصيات
١٥٤	أولا : أهم النتائج والتوصيات الخاصة المتعلقة بمحاور الدراسة
١٦٠	ثانيا : التوصيات العامة
١٦١	المراجع
	الملاحق
١٦٦	أولا : الاستبانة

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(٢-١)	نظرية X و Y لدوجلاس ماكجريجور	١٥
(٢-٢)	أوجه الخلاف بين نظريتي ماسلو وهرزبرج	٢٢
(٥-١)	توزيع أفراد مجتمع الدراسة	٩٩
(٥-٢)	توزيع أفراد عينة الدراسة	١٠٢
(٥-٣)	توزيع عبارات الاستبانة على المحاور في صورتها النهائية	١٠٦
(٥-٤)	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محاور أداة الدراسة بالدرجة الكلية للمحور	١٠٩
(٥-٥)	توزيع عدد أفراد عينة الثبات على أداة الدراسة (ن = ٤٠)	١١٠
(٥-٦)	قيم معاملات ارتباط بيرسون لحساب ثبات الاستبانة	١١١
(٥-٧)	توزيع استبانات الدراسة الموزعة والمعادة والمفقودة والمستبعدة والصالحة للقياس	١١٣
(٦-١)	نتائج المتوسط الحسابي والنسبة المئوية والانحراف المعياري حول مدى استخدام الحوافز	١٢٠
(٦-٢)	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حول محور أنواع الحوافز المادية	١٢١
(٦-٣)	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حول محور أنواع الحوافز المعنوية	١٢٤
(٦-٤)	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حول محور حوافز الخدمات الاجتماعية	١٢٧
(٦-٥)	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حول محور أداء وسلوك العاملين	١٣١
(٦-٦)	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين آراء أفراد عينة الدراسة حول درجة استخدام الحوافز تعزى لمتغير الجنس	١٣٦
(٦-٧)	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين آراء أفراد عينة الدراسة حول درجة استخدام الحوافز تعزى لمتغير نوع الوظيفة	١٣٨
(٦-٨)	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين آراء أفراد عينة الدراسة حول درجة استخدام الحوافز تعزى لمتغير درجة الوظيفة	١٤٠
(٦-٩)	نتائج اختبار (ANOVA) لدلالة الفروق بين آراء أفراد عينة الدراسة حول درجة استخدام الحوافز تعزى لمتغير المؤهل العلمي	١٤٢

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
١٤٤	نتائج اختبار (ANOVA) لدلالة الفروق بين آراء أفراد عينة الدراسة حول درجة استخدام الحوافر تعزى لمتغير الخبرة العملية (ن=١٧٠)	(٦-١٠)
١٤٧	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين آراء أفراد عينة الدراسة حول درجة تأثير عناصر الأداء والسلوك تعزى لمتغير الجنس	(٦-١١)
١٤٨	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين آراء أفراد عينة الدراسة حول درجة تأثير عناصر الأداء والسلوك تعزى لمتغير نوع الوظيفة	(٦-١٢)
١٤٩	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين آراء أفراد عينة الدراسة حول درجة تأثير عناصر الأداء والسلوك تعزى لمتغير درجة الوظيفة	(٦-١٣)
١٥٠	نتائج اختبار (ANOVA) لدلالة الفروق بين آراء أفراد عينة الدراسة حول درجة تأثير عناصر الأداء والسلوك تعزى لمتغير المؤهل العلمي	(٦-١٤)
١٥١	نتائج اختبار (ANOVA) لدلالة الفروق بين آراء أفراد عينة الدراسة حول درجة تأثير عناصر الأداء والسلوك تعزى لمتغير الخبرة العملية	(٦-١٥)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
١٩	تدرج الأولويات في الاحتياجات الإنسانية عند ماسلو	(٢-١)
٨٤	العناصر الأساسية للاتجاهات	(١-٣)