

أثر تحفيز الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة
الجوارية حمام بوحجر – عين تموشنت-

**The effect of motivating human resources on improving employee
performance: a case study on the public health institution Hammam
Bouhdjar-Ain Temouchent-**

زدون جمال، أستاذ محاضر أ (*)

جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت، الجزائر

djamel.zeddoun@univ-temouchent.edu.dz

بن ديمة نسرين، أستاذ محاضر ب،

جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر

nesrine.bendima@univ-tlemcen.dz

بلعدي زكرياء، دكتور، أستاذ مؤقت،

جامعة سيدي بلعباس، الجزائر

belaidizakaria2010@yahoo.com

تاريخ الاستلام: 2022/08/20 تاريخ القبول للنشر: 2022/12/20

ملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تحفيز الموارد البشرية على تحسين أداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية حمام بوحجر. لبلوغ هذا الهدف قمنا بتقسيم الدراسة إلى جزئين جزء نظري وجزء تطبيقي. في الجزء الأول تطرقنا إلى ماهية التحفيز بالإضافة إلى مفاهيم حول الأداء، أما الجزء الثاني فخصص إلى الدراسات السابقة والجانب التطبيقي حيث كان باستخدام استبانة التي تم تحليلها. خلصت الدراسة إلى عدم معنوية التأثير الإيجابي بين الحوافز المادية وأداء العاملين بالمؤسسة، وفي المقابل، أظهرت النتائج معنوية التأثير الإيجابي بين الحوافز المعنوية وأداء العاملين. الكلمات المفتاحية: الحوافز المادية، الحوافز المعنوية، الأداء، القطاع الصحي.

Abstract:

The study aims to identify the effect of human resources motivation on improving the performance of workers in the public health institution of Hammam Bouhajer. For that purpose, we divided our study into two parts a theoretical and an analytical part. The first part was dedicated to definition of motivation and general concepts of performance, while in the second part we collected previous studies and conducted an analytical study by using a questioner then analyzing to results. The main findings reveal that there is no effect between material incentives and the performance of employees in the firm. In contrast, there exist a positive effect of moral incentives and the performance of employees.

key words: material incentives, moral incentives, performance, health sector.

مقدّمة:

تعتبر الموارد البشرية ممثلة في العاملين بالمؤسسة من مختلف الفئات والمستويات والتخصصات هي الدعامة الحقيقية التي تستند إليها المؤسسة الحديثة، إذ يعتبر المورد البشري كمحرك ومحدد رئيسي لرفع مستوى الأداء بإعتباره العمود الأساسي الذي تعتمد عليه في تحقيق أهدافها، ويعتبر التحفيز الركيزة الأساسية في المؤسسة التي تعمل على رفع الأداء وكفاءة الفرد، الأمر الذي دفع بالمؤسسة الى وضع نظام الحوافز لتحقيق اهداف الأفراد ومن تم تحقيق أهدافها مما يزيد بشكل كبير في تنمية الفرد العامل وزيادة الثقة لديهم داخل المؤسسة، وتحقيق لهم الرضا عن ذلك العمل، فينعكس ذلك على أدائهم في سبيل تحقيق التميز والتطور.

1. إشكالية البحث :

يهدف تحفيز الموارد البشرية ببعديه المادي والمعنوي في التأثير على أداء العاملين في المؤسسة. وفق مما سبق يمكن صياغة إشكالية البحث على النحو التالي :

ما مدى تأثير تحفيز الموارد البشرية على تحسين أدائهم في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية حمام بوحجر ؟

2. فرضية البحث :

لمعالجة إشكالية الدراسة تمت صياغة الفرضية التالية:

- لا يوجد أثر للتحفيز المادي للموارد البشرية على تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية حمام بوحجر.

- يوجد أثر للتحفيز المعنوي للموارد البشرية على تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية حمام بوحجر.

3. أهمية البحث :

يعتبر موضوع التحفيز من المواضيع المهمة المطروحة على ساحة النقاش الاقتصادي، وقد اكتسب هذه الأهمية بسبب زيادة المنافسة بين المؤسسات، مما يجعلها تولى اهتماما بإدارة الموارد البشرية هذه الأخيرة التي تعمل على تحسين أداء المورد البشري ولما يفضله من حوافز من جهة ونظم التأهيل والتطور من جهة أخرى. كما تسمح هذه الدراسة بتوضيح أنظمة الحوافز المستخدمة ودورها في تحسين أداء العاملين، وتحقيق الرضا بالنسبة للمورد البشري والرضا عن الأداء بالنسبة للمؤسسة.

4. أهداف البحث :

نسى من خلال هذا البحث الى تحقيق مجموعة من الأهداف البحثية التي نوجزها في النقاط

التالية :

- الامام بالجوانب النظرية والمفاهيم المرتبطة بموضوع الدراسة؛

- التعرف على ما يفضل العنصر البشري من حوافز داخل المؤسسة؛

- دراسة أنظمة الحوافز المستخدمة ودورها في تحسين أداء العاملين؛

5. تقسيمات البحث :

للإجابة على إشكالية الدراسة قسمنا البحث الى محورين رئيسيين :

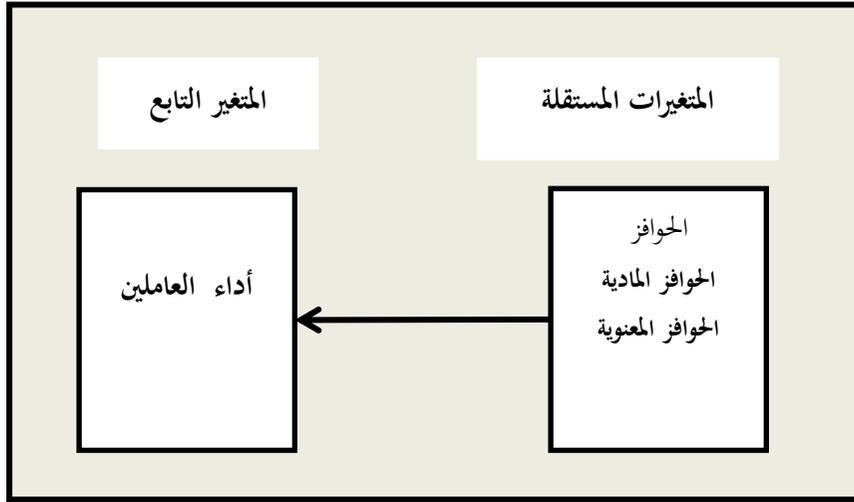
- المحور الأول النظري: شمل كل المفاهيم المرتبطة بتحفيز الموارد البشرية والأداء.

- المحور الثاني التطبيقي: دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية حمام بوحجر عين تموشنت.

6. منهج البحث :

يهدف دراسة اشكالية البحث واختبار الفرضية المحددة، استخدمنا في الجانب النظري منهج وصفي تحليلي، أما الجانب التطبيقي فاعتمدنا على منهج دراسة حالة بغية إسقاط نتائج الجانب النظري على الواقع باستخدام المقابلة الشخصية والاستبيان مستخدمين مجموعة من الأدوات الاحصائية المساعدة في عملية تحليل البيانات.

7. نموذج البحث :



المبحث الأول: ماهية التحفيز

نتناول من خلال هذا المبحث الى كل مايتعلق بالتحفيز من مفاهيم واهمية وأنواع إضافة تناول مراحل تصميم نظام الحوافز .

المطلب الأول: مفهوم التحفيز

الحوافز هي عبارة عن عوامل خارجية وتشير إلى المكافآت التي يتوقعها الفرد من قيامه بعمل معين، فان الحافز هو المثير الخارجي الذي يشبع الحاجة والرغبة المتولدة لدى الفرد من أداءه لعمل معين تتوقف فاعلية الحوافز على توافرها مع هدف الفرد وحاجته ورغبته.1
يرى نجم عبد الله العزاوي وعباس حسين جواد التحفيز: "هو مجموعة السياسات والوسائل التي تصمم وتكيف لاستمالة الفرد (الموظف) نحو أداء الوظيفة المعهودة إليه بالشكل الذي ينسجم مع تحقيق أهداف المنظمة ،مادامت تؤدي بالنهاية إلى تحقيق أهدافه الشخصية وإشباع حاجاته إلى المستوى المرغوب".

المطلب الثاني: أهمية التحفيز

يمكن تحديد أهمية التحفيز في النقاط التالية:2:

- 1- تساهم الحوافز في تفجير طاقات وقدرات الموظفين واستخدامها أفضل استخدام ،هذا يؤدي إلى تقليص أعداد أفراد الموظفين وتسخير الفائض منها لسد النقص في مجالات آخر؛

- 2- تحسين الوضع المادي والنفسي والاجتماعي للأفراد، وربط مصالح الفرد بمصالح المؤسسة؛
- 3- تعمل الحوافز على تقليص تكاليف الإنتاج من خلال ابتكار وتطوير أساليب العمل واعتماد أساليب ووسائل حديثة من شأنها تقليص الهدر في الوقت (وقت الإنتاج) والمواد الأولية والمصاريف الأخرى؛
- 4- تساهم في خلق رضا الموظفين عن عملهم مما يساعد في حل الكثير من المشاكل التي تعاني منها الإدارات؛
- 5- تحقيق نظم الحوافز زيادة في أرباح المنظمة من خلال رفع الكفاءة و الإنتاجية للعاملين.

المطلب الثالث: أنواع التحفيز

توجد عدة تصنيفات للحوافز وهي متداخلة مع بعضها البعض، ومن أهم هذه التقسيمات

مايلي :

من حيث طبيعتها أو قيمتها: تقسم الحوافز من حيث طبيعتها أو قيمتها إلى مايلي:

- ✓ حوافز مادية: الحافز المادي هو الحافز ذو الطابع المالي أو النقدي أو الاقتصاد، حيثي التي تقوم بإشباع حاجات الإنسان الأساسية فتشجع الموظفين على بذل قصارى جهدهم في العمل وتجنيد ما لديهم من القدرات والارتفاع بمستوى كفايتهم ، ومن بين هذه الحوافز الراتب و المكافآت التشجيعية والعلاوات والمشاركة في الأرباح والمكافآت عن الاقتراحات.3
- ✓ حوافز معنوية: ويقصد بالحوافز المعنوية هي تلك الحوافز التي لا تعتمد على المال في إثارة الموظفين على العمل بل تعتمد على وسائل معنوية أساسها احترام العنصر البشري، وتطلعات اجتماعية يسعى إلى تحقيقها من خلال عمله في المؤسسة.4 وهي أشياء غير مادية تقدمها المؤسسة لعاملها من أجل إشباع مختلف حاجاتهم النفسية الذاتية والاجتماعية.

من حيث الهدف : قسمت الحوافز من حيث الهدف إلى مايلي:5

- حوافز ايجابية:هي تلك المقابل المادي والمعنوي الذي يتلقاه العاملون لامتيازاتهم وكفاءتهم في العمل، كاستقرار الفرد في عمله (ترسيم) ، ومنحه شهادات الاعتراف والتقدير.
- حوافز سلبية: هي الوسائل التي تستخدمها الإدارة لغرض منع السلوك السلبي وتقويمه والحد من التصرفات غير الايجابية للأفراد العاملين كالتكاسل وعدم الانصياع للتوجيهات والأوامر ومن هذه الوسائل حث وتنبيه الفرد العامل إلى ضرورة القيام بواجباته وحجب بعض

الامتيازات عن الفرد لفترة زمنية محددة من الزمن (كإيقاف العمل بالأجر التشجيعي أو تأجيل منح العلاوة أو الترفع).

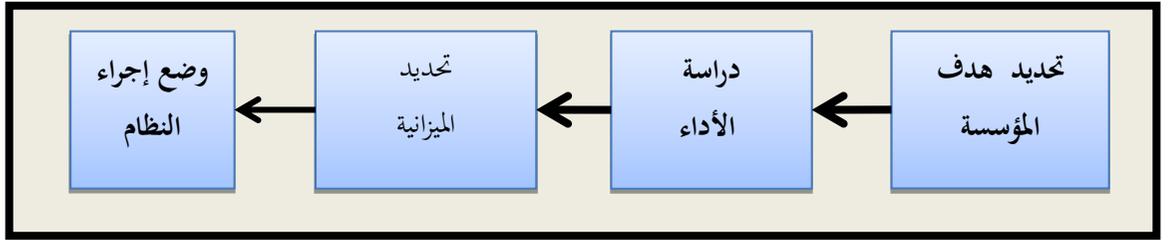
قسمت الحوافز من حيث عدد الشمول إلى:6

- حوافز فردية: هي التي تمنح لشخص بعينه، كمكافئة العامل على أخلاقه وسلوكياته و مجهوداته على انجاز العمل المكلف به بفاعلية كبيرة؛

حوافز جماعية: يقدم هذا النوع من الحوافز بناء على كفاءة الجماعة في العمل الجماعي المنسق. إن تصنيف الحوافز وفق وجهات النظر هذه لا يعني حصره في تلك النماذج، فالحوافز تمثل أدوات وأساليب المتاحة لدى المؤسسة لتشجع مستخدميها على الأداء، وبالتالي على عكس كل مؤسسة اختيار أسلوب التحفيز الذي يتلاءم مع طبيعة وظروف نشاطها.

المطلب الرابع: مراحل تصميم نظام الحوافز

إذا أرادت المؤسسة أن تصمم نظام لأول مرة للحوافز، سنوجزها اختصارا في الشكل الآتي ذكره:



الشكل رقم (1): مراحل تصميم نظام الحوافز

المصدر: من إنجاز الباحث

المطلب الخامس: مراحل تصميم نظام الحوافز

يتطلب تصميم وتنفيذ نظام الحوافز بفعالية تحقيق عدة شروط أهمها:7

- تعريف النظام والإعلان عنه: بمعنى أن يكون مفهوم من طرف المنفذين، المسؤولين والعمال ويعلم الجميع بوجوده.
- تحديد السلوك المنتظر: أن تكون السلوك والتصرفات المنتظرة محددة من البداية واحتمال تحقيقها واردا.
- إمكانية قياس الأداء والسلوك المرغوب فيه بسهولة: وجود معايير محددة قابلة للقياس والتحقق.

- ربط الحوافز بالأداء بصورة واضحة ومفهومة: لتشجيع العاملين على رفع مستوى الأداء.

المبحث الثاني: ماهية الأداء

نتناول من خلال هذا المبحث الى مفهوم ومكونات الأداء كمرحلة أولى ، والى مفهوم تقييم الأداء وخطوات تقييمه كمرحلة ثانية ، وأخيرا نحاول ابراز العلاقة بين الحوافز والأداء .

المطلب الأول: مفهوم الاداء

ترى راوية حسن أن "الأداء هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة العامل ،وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها العامل متطلباته الوظيفية.

يقصد بمفهوم الأداء المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها ولذا فهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المؤسسة.8

المطلب الثاني: مكونات الاداء

نظرا لارتباط مفهوم الأداء بفعالية وكفاءة ومدى النجاح في تحقيق الأهداف المحددة:9

- الكفاءة: يقصد بها العمل بأي صورة دون وجود فاقد في الموارد ،سواء كانت هذه الموارد بشرية مادية، مالية، معلوماتية، لذلك فالإدارة الناجحة هي تتجنب المواقف التي تؤدي إلى ضياع موارد المؤسسة بمختلف أنواعها.

- الفعالية: تشير الفعالية إلى مدى تحقيق الأهداف المرغوبة من استخدام الموارد وإدارتها بشكل جيد ،ومن أمثلة هذه الأهداف نجد تحقيق أقصى ربح، التوسع في الأسواق، رضا العاملين.

- الإنتاجية: يشير هذا المصطلح إلى قدرة المشروع على تحقيق أكبر قدر ممكن من الأهداف المطلوبة باستخدام أقل موارد ممكنة ، فالمشروع الذي يحقق أهداف هو المشروع فعال ،المشروع الذي يستخدم أقل موارد ممكنة هو مشروع كفاء، وإذا تحقق الاثنين معا(الفعالية و الكفاءة)فإن المشروع منتج.

الأهداف: وهي حالة نهائية تسعى المؤسسة لتحقيقها، يجب أن تتضمن الخطة الناضجة قائمة من أهداف تسعى المؤسسة لتحقيقها، قد تكون هذه الأهداف إستراتيجية، تشمل تحديد الخصائص الإستراتيجية التي ستسعى المؤسسة لأن تكونها، تتعلق بتنفيذ الإستراتيجية أو أداء العمل اليومي للمؤسسة.

المطلب الثالث: مفهوم تقييم الأداء

يعرف تقييم الأداء على أنه ذلك الإجراء الذي يهدف إلى تقييم منجزات الأفراد عن طريق وسيلة موضوعية للحكم على مدى مساهمة كل فرد في إنجاز الأعمال التي توكل إليه وبطريقة موضوعية، وكذلك الحكم على أسلوبه في أداء العمل، وأخيرا على معاملة زملائه ومرؤوسيه.10 تعرف عملية تقييم الأداء: "على أنها عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية أدائه.11

المطلب الرابع: خطوات تقييم الاداء

تمر عملية تقييم الأداء بخمسة خطوات أساسية تتمثل في:

1/ وضع معايير الأداء: ويختلف المعيار الملائم و المناسب للأداء باختلاف مواصفات العمل وشروطه وهناك بعض الخصائص الواجب توفرها في المعيار المحدد ومن بين هذه الخصائص: وجوب تعبير المعيار عن الأمور التي يتطلّبها الأداء الكفاء للعمل، وأن يضم المعيار جانب من الاستقرار والتوافق، وأن يفرق المعيار بين المستويات المختلفة للأداء وذلك من أجل تمييز الجهود، ويجب أن تكون المعايير مقبولة من قبل العمال في المؤسسة وتكون سهلة الاستخدام وواضحة.12

2/ إبلاغ العاملين بالمعايير: يجب على المشرف المباشر الذي يكون له دور أساسي في عملية التقييم أن يقوم بالتأكد من إبلاغ العاملين بالأسس المعتمدة لتقييم الأداء و بالمعايير التي تحدد مستوى الأداء في المؤسسة، بالإضافة إلى ذلك إبلاغ العاملين بالمعايير من خلال وسائل أخرى كإبلاغ الموظف الجديد أثناء عملية التوجيه.13

3/ قياس الأداء الفعلي: تتعلق خطوات قياس الأداء الفعلي بجمع المعلومات حول الأداء الفعلي، وهنا كأربعة مصادر للمعلومات تستخدم لقياس الأداء الفعلي وهي: ملاحظة الأفراد العاملين،

التقارير الإحصائية، والتقارير الشفوية، و التقارير المكتوبة.14

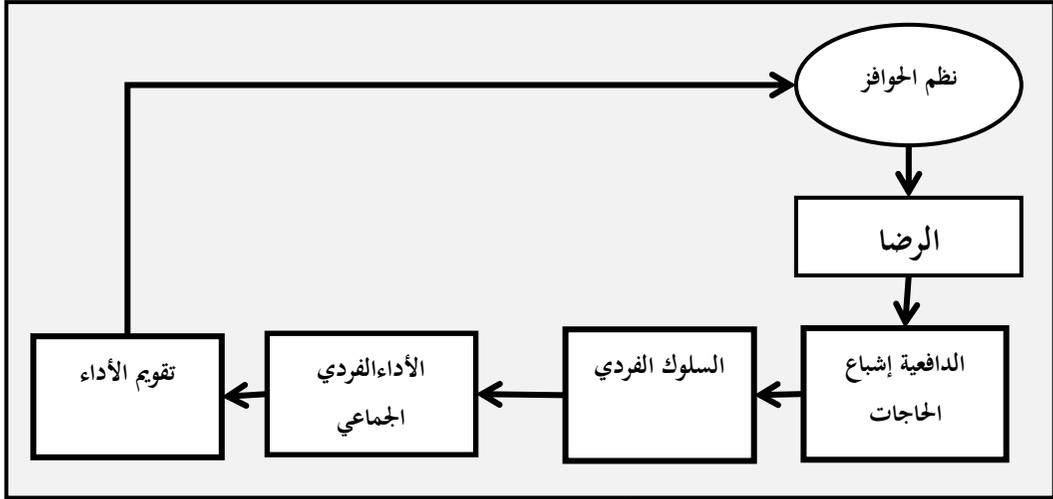
4/ مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير: بعد إجراء قياس الأداء الفعلي يقوم المقيم بمقارنة الأداء الفعلي مع المعايير الموضوعية مسبقا وهنا نكون أمام ثلاثة حالات: أن يكون الأداء الفعلي أقل من المستوى المحدد في المعايير هنا نقوم بإجراءات تصحيحية، أو أن يكون الأداء الفعلي مساوي للأداء المحدد في المعايير هذا الموظف قام بواجبه و لا وجود لإجراء تصحيحي، و أخيرا قد يكون الأداء الفعلي أكبر من المستوى المحدد في المعايير و هنا يكون قرار الإدارة بتحفيز الموظف و صرف مكافآت مالية.15

5/ وضع الخطة الخاصة بتطوير الأداء: في هذه المرحلة الأخيرة من مراحل عملية تقييم الأداء يتم بموجبها وضع الخطط التطويرية التي يكون بمقدورها أن تنعكس بشكل ايجابي على تقييم الأداء عن طريق معرفة المهارات والقدرات التي يحملها الفرد العامل.16

المطلب الخامس : علاقة الحوافز بالأداء

يمكننا تلخيص العلاقة بين الحوافز و الأداء من خلال الشكل التوضيحي التالي:

الشكل رقم (02): علاقة الحوافز بالأداء



المصدر: نور الدين بوالشرش، الحوافز واداء العاملين في المؤسسة الصحية العمومية الجزائرية،

مذكرة تخرج ضمن نيل شهادة الماجستير ،علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر ،بسكرة

،2006، ص56.

المبحث الثالث: الجانب التطبيقي

نحاول من خلال هذا المبحث اسقاط الجانب على الجانب التطبيقي وذلك على مستوى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بحمام بوحجر ولاية عين تموشنت ، حيث نوضح مجتمع الدراسة والطريقة المستخدمة من خلال المطلب الاول ، اما المطلب الثاني فنقوم بتحليل النتائج باستعمال اختبار الفرضيات .

المطلب الأول: مجتمع الدراسة والطريقة المستخدمة

تمثلت عينة الدراسة في افراد المؤسسة العمومية للصحة الجوارية حمام بوحجر عين لولاية عين تموشنت ، حيث تم توزيع 40 استمارة استرجعت منها 38 صالحة للدراسة. نشير الى اعتماد مقياس ليكرات الخماسي في إعداد الاستبيان.

الجدول رقم 1: مقياس ليكرات الخماسي. (Echelle de likert)

اتجاه الرأي لمقياس ليكرات الخماسي	
المتوسط الحسابي	اتجاه الرأي (درجة الاستجابة)
من 1 إلى 1.8	غير موافق بشدة (درجة منخفضة جدا)
من 1.8 إلى 2.6	غير موافق (درجة منخفضة)
من 2.6 إلى 3.4	محايد (درجة متوسطة)
من 3.4 إلى 4.2	موافق (درجة مرتفعة)
من 4.2 إلى 5	موافق بشدة (درجة مرتفعة جدا)

تجدر الإشارة إلى أن الاستبيان قدم اللجنة تحكيم تظم اساتذة متخصصين وتم العمل بالتحفظات والتعديلات المقدمة وصولا إلى الإخراج النهائي للاستبيان الذي اعتمد في الدراسة. قمنا بتحليل الاستبيان بالاعتماد على مخرجات SPSS وباستخدام معامل ألفا كرونباخ تم التأكد من صدق الاداة القياس بحيث قدرت قيمة ألفا كرونباخ ب 0.910 وهي قريب من الواحد وهي نسبة مرتفعة ومناسبة للعروض البحث وهذا مايدل على الاتساق الداخلي للاستبيان.

المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة

توصلت الدراسة الى أن الفئة العمرية بين 31 إلى 40 سنة هي الأكثر في المؤسسة وهذا امر طبيعي بحكم أنها الفئة الأكثر اندماجا في عالم الشغل.

كما توصلت الدراسة الى ان نسبة 28% من حجم العينة لهم مستوى التعليم الثانوي ،هذا مايفسر أفراد المؤسسة محل الدراسة تتوفر على مناصب لا تتوفر فيهم مستوى أكبر .

أكدت الدراسة على أن ما نسبته 34.2% من أفراد العينة ليس لهم خبرة مهنية أقل من 5 سنوات.

الفرع الأول: متغيرات وأبعاد الدراسة :

الجدول رقم 02: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور التحفيز

المحور	الجزء الفرعي	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
التحفيز		08	3.38	1.70	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.v.22

يلاحظ من الجدول ان المتوسط الحسابي لمتغير التحفيز قد بلغ 3.38 وبانحراف معياري قدر ب 1.70، ما يعكس درجة متوسطة.

الجدول رقم 03: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الأداء.

المحور	الجزء الفرعي	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
الأداء	الأداء	08	3.47	1.23	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss.v.22.

يلاحظ من الجدول ان المتوسط الحسابي لمتغير الأداء قد بلغ 3.47 وبانحراف معياري قدر ب 1.23، ما يعكس درجة مرتفعة.

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات

اختبار الفرضية الرئيسية

الفرضية العدمية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحفيز الموارد البشرية على تحسين أداء

العاملين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية- حمام بوحجر- عند مستوى معنوية $\alpha = 5\%$

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحفيز الموارد البشرية على تحسين أداء العاملين في

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية- حمام بوحجر- عند مستوى معنوية $\alpha = 5\%$

سيتم اختبار الفرضية العدمية من خلال استعمال اختبار فيشر وفق الفرضيات التالية :

الفرضية العدمية H_0 : نموذج غير معنوي (غير جيد).

الفرضية البديلة H_1 : نموذج معنوي (جيد).

تم التوصل إلى أن معامل التحديد يساوي 0.508 والذي يعكس أثر تحفيز الموارد البشرية في تحسين

أداء العاملين 50% وقيمة F المحسوبة قدرت ب 18.089 وهي أكبر من القيمة الجدولية عند مستوى

معنوية 0.05 (مستوى الدالة يساوي 0 أقل من مستوى المعنوية)، وبالتالي رفض الفرضية العدمية

وقبول الفرضية البديلة.

خاتمة:

لقد حظي موضوع الحوافز باهتمام العديد من المفكرين و الباحثين و لا يزال يثير الكثير من

النقاش، خاصة مع ما يشهده العالم اليوم من تطورات و تغيرات و تحولات في المجالات المختلفة،

خاصة الاقتصادية منها والتي أدت في مجملها إلى تغيير نظرة المؤسسات على اختلاف أنواعها و أنشطتها

إلى مفهوم المورد البشري. حيث اتضح من خلال هذه الدراسة لموضوع التحفيز والتطرق إلى الكثير من

النقاط المتعلقة به، من مفاهيم، أنواع، ونظريات، أن التحفيز من أهم الأساليب المساعدة في زيادة الإنتاج في أي مؤسسة كانت، وذلك من خلال الأداء المقدم من طرف موردها البشري، وإن انتقاء و تعيين الأفراد الجيدين و وضعهم في الوظائف التي تتلاءم مع مواصفاتهم و طموحاتهم ومؤهلاتهم عمل غير متكامل،، ما لم تتوفر المؤسسة على حافز خاص و المتمثل في الترقيات في محاولة لصيانتها و إشباع رغباتهم في التطور و التدرج الوظيفي داخل الهيكل التنظيمي، فالفرد العامل مهما كان مستواه المهني لا يمكن أن يستمر في وظيفة محددة طوال مشواره الوظيفي، و إنما يطمح ويطمع باستمرار لتحسين أدائه و ذلك من خلال الحوافز المادية و المعنوية.

وبناء على هذا جاءت فكرة اختيار الحوافز في محاولة لدراسة و معرفة مدى تأثير تحفيز الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية حمام بوحجر، و ما هي الأسس و المعايير التي يقوم عليها تم التوصل إلى استخلاص بعض النتائج حيث نلخصها فيما يلي :

- وجود تأثير إيجابيين الحوافز المادية و أداء العاملين في المؤسسة مع عدم معنويتها حيث كلما ارتفعت الحوافز المادية بوحدة واحدة (نقطة مئوية واحدة) يرتفع أداء العاملين .
- وجود معنوية التأثير الإيجابيين الحوافز المعنوية و أداء العاملين في المؤسسة حيث كلما ارتفعت الحوافز المعنوية بوحدة واحدة (نقطة مئوية واحدة) يرتفع أداء العاملين .

المراجع:

1. حسونة فيصل، "إدارة الموارد البشرية"، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2011، ص 79.
2. هادي مشعان ربيع، "علم النفس الإداري"، طبعة الأولى، مكتب المجتمع العربي، عمان، الأردن، 2008، ص 201.
3. اللوزي موسى، "التطور التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة"، دار وائل للنشر والتوزيع، 2003، ص 376.
4. شاويش مصطفى نجيب، "إدارة الموارد البشرية"، دار الشروق للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 1996، ص 210.
5. سنان الموسوي، "إدارة الموارد البشرية... وتأثيرات العولمة عليها"، طبعة الأولى، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 233.
6. محمد حافظ الحجازي، "إدارة الموارد البشرية" دار الوفاء للطباعة، الاسكندرية، ص 214.
7. حمداوي وسيلة، "إدارة الموارد البشرية"، مديرية النشر لجامعة قالمة، 2004، ص 158.
8. توفيق محمد عبد المحسن، "تقييم الأداء مداخل جديدة لعالم جديد"، دار الفكر العربي، مصر 2003-2004، ص 03.
9. جيدول أحمد، عمر قويدر، "الحوافز وعلاقتها بأداء العاملين"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع و الديموغرافيا، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2020، ص 40.41.

- ¹⁰. نور الدين بوالشرش، الجوافز وأداء العاملين في المؤسسة الصحية العمومية الجزائرية، مذكرة تخرج ضمن نيل شهادة الماجستير، علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2006، ص 63.
- ¹¹. أرزي فتحي، أثر المسار الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسات الجزائرية أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الاقتصاد، جامعة تلمسان، 2013، ص 250.
- ¹². غازي حسن عودة الحلايبة، أثر الجوافز في تحسين الأداء لدى العاملين، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2013، ص 27-28.
- ¹³. محفوظ أحمد جودة، إدارة الموارد البشرية، طبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2014، ص 258.
- ¹⁴. غازي حسن عودة الحلايبة، أثر الجوافز في تحسين الأداء لدى العاملين، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2013، ص 28.
- ¹⁵. غول محمد عادل، برامج الأمن المهني في تحسين أداء العاملين، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015، ص 23.
- ¹⁶. مجراب ريمة، بوالنعمة عفراء، أثر التحفيز على أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، إدارة مالية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2018، ص 40.