

إتجاهات العمال نحو الحوافز- دراسة ميدانية-

Attitudes Worker Toward Incentives, - field study –

1. أ. حدة بسكر جامعة بسكرة.

- الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة إتجاهات العمال نحو الحوافز فهي تمثل المكون الاساسي لتسير المؤسسة فهناك من يميل إلى الحافز المادي ويمثل إشباع احتياجاته فحين يرى أن الحافز المعنوي هو الاساس في حصول الرضى وإن غاب الحافز المادي ومن خلال هذا الطرح حاولنا تسليط الضوء عن إتجاهات العمال نحو الحوافز، دراسة ميدانية بمستشفى رزيق البشير ولاية المسيلة، وتم الإعتماد على المنهج الوصفي أما الأداة فقد أستخدم إستبيان في الحوافز ثم تطبيقه على عينة عشوائية منتظمة قوامها 50 عاملا موزعين على مستشفى رزيق البشير، وتوصلت الدراسة الى وجود إتجاه إيجابي نحو الحوافز المادية، وإتجاه سلبي نحو الحوافز المعنوية. الكلمات المفتاحية: الإتجاه، الحوافز.

Summary

This study aims at revealing the nature of the workers' attitudes toward incentives. They represent the basic component of the institution's direction. There are those who are motivated by material motivation and represent the satisfaction of needs. When it is considered that the moral motivation is the basis of satisfaction and if the motivation is absent, The study was based on a descriptive approach. The tool used a questionnaire in the wafis and then applied to a sample of 50 workers distributed in the hospital of Razeeq al-Bashir. The study concluded that there is a positive trend towards the material incentives, Gah negative towards moral incentives.

Keywords: direction, incentives.

مقدمة

إن العنصر البشري يتوقف على الكثير من المتغيرات ومن اهمها التحفيز الذي يعتبر المفتاح الحقيقي للأداء أي نشاط في المنظمة، ويحكم عليه بالاستمرارية والتفاني لأن الحوافز هي تلك العوامل والمؤثرات الخارجية التي تشجع الفرد على زيادة أدائه وإنتاجيته وهي متعددة ومتنوعة، فمنها المادي الملموس أو المعنوي، فالمعرفة الجيدة للمنظمة للأسباب الحوافز وأهميتها يعمل على تطويرها وتميزها، كما تعمل من جهة

أخرى على كسب ثقة العاملين فيها لذا فقد جاء هذا المقال لتسليط الضوء على اتجاهات رؤساء العمال نحو الحوافز المادية والمعنوية واتجاهات الرؤساء نحوها أن تحتوي مقدمة المقال على تمهيد مناسب للموضوع، ثم طرح لإشكالية البحث ووضع الفرضيات المناسبة، بالإضافة إلى تحديد أهداف البحث ومنهجيته

أولاً: الجانب المنهجي

1-2-1 الإشكالية :

تعتبر الموارد البشرية المحرك الأساسي لأي نشاط داخل أي تنظيم، وبما أن العامل هو مورد بشري وعنصر من عناصر الإنتاج فلا يمكن تصور وظيفة بدونها وغالبا ما ترسم المنظمة أهداف وخطط تسعى من خلالها إلى الزيادة في الإنتاجية وتطوير أدائها لتحقيق الفعالية المراد تحقيقها. فعامل يساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف المنظمة فهو يؤدي نشاطا فكريا وعضليا لذا يجب دائما دفعه للعمل حيث أن كفاءة العامل تتوقف على عنصرين أساسيين هما: المقدرة على العمل والرغبة فيه حيث تشمل المقدرة على العمل على كل ما يمتلكه الفرد من مهارات والقدرات والخبرة العلمية والعملية وكذا حتى الاستعدادات الشخصية، أما الرغبة في العمل فتمثلها الحوافز التي تدفع بسلوكه بالاتجاه الذي يحقق أهداف المنظمة فالحوافز تشمل العوامل والمؤثرات الخارجية التي تشجع العامل على زيادة أدائه وإنتاجية. وهي متعددة منها المعنوي والمادي، وهي توقظ الحماس والرغبة والدوافع مما يعكس على الأداء والإنتاج والرضا العامل على نفسه كما تساعد على تحقيق التفاعل بين الفرد والمنظمة وبذل الجهود قدر المستطاع وتحقيق الأهداف المرسومة من قبل المنظمة، وفي بعض الأحيان قد تعمل على منح للعامل شعورا بالإحباط واليأس وعدم وجود الرغبة في حالة غياب الحوافز، فالحوافز المادية والمعنوية تفجر من طاقات العامل وتساعد على حل بعض المشاكل كحد من الصراعات التنظيمية والإضرابات والمنازعات. ولقد تباينت وجهات نظر الباحثين في مجال الإدارة والمنظمات نحو الحوافز وحتى درجة إهتمامها وتأثيرها المباشر والغير المباشر فالحوافز ملائمة لجميع فئات العاملين ولكي تنجح الحوافز في أي منظمة يجب التخطيط لها والتغلب على معوقاتها. وهناك العديد من الدراسات التي تناولت الحوافز على أنها الدافع الرئيسي لتحريك شعور العامل نحو العمل خاصة في جانب الأجور والمكافأة، وهذا ما تشير إليه دراسة لهيبات الشيخ 2011 بعنوان الحوافز وأثرها على شبكة الاجور لدى أساتذة التعليم الثانوي" أشارت أن عدم وجود مالية

تفقد شعور بتقدم أفضل نحو مهمتهم وان غياب الحوافز المعنوية تعدم المشاركة في اتخاذ القرار يفقدهم بطموح والدافعية ومن الطبيعي جدا أن تسعى المنظمات وإدارات الموارد البشرية إلى النظر في النتائج والمساهمات التي تنتج عن طريق العاملين، والنظر للتأثيرات والوسائل والتقنيات المرافقة لنشاطاتها ومن أهمها مراقبة المخرجات الناتجة والتي تكون على شكل الرواتب والأجور أو التعويضات وفي بعض الأحيان قد يقف العامل أحيانا على عملية مقارنة على ما ينتجه وعلى ما قد يحصل عليه، من خلالها يحكم على نفسه إما بالبقاء أو ترك هذه المهنة لذا جاءت هذه الدراسة لمعرفة إتجاهات العمال نحو الحوافز، دراسة ميدانية بمستشفى رزيق البشير ولاية المسيلة، وجاءت وفق الاسئلة البحثية كمايلي

2-2 التساؤل الرئيسي التالي :

-هل هناك إتجاه لدى العمال نحو الحوافز بمستشفى رزيق البشير لولاية المسيلة؟
التساؤلات الفرعية:

-هل هناك إتجاه لدى العمال مستشفى رزيق لولاية المسيلة تعزي لمتغير الحوافز المادية ؟

- هل هناك إتجاه لدى العمال مستشفى رزيق لولاية المسيلة تعزي لمتغير الحوافز المعنوية؟

2-3 أهداف الدراسة:تسعي هذه الدراسة الي الكشف عن الاهداف البحثية والنظرية - الأهداف البحثية: تمثلت فيمايلي

- هناك إتجاه لدى العمال نحو الحوافز بمستشفى رزيق البشير لولاية المسيلة .
- هناك إتجاه لدى العمال مستشفى رزيق لولاية المسيلة تعزي لمتغير الحوافز المادية.
- هناك إتجاه لدى العمال مستشفى رزيق لولاية المسيلة تعزي لمتغير الحوافز المعنوية.
- الأهداف النظرية :

-التعرف على إتجاهات العمال نحو الحوافز في المؤسسة الجزائرية

-التعرف علي اهم الحوافز التي يميل إليها العامل الجزائري.

-التعرف علي أهم الأنواع التي تعتمدھا المؤسسة الجزائرية لعمالھا.

4- أهمية الدراسة :يكتسي موضوع

• توفير معلومات قد تساعد في إجراءات بحوث ودراسات لاحقة .

• تأثير الحوافز بعدة متغيرات ومستويات الإدارية والتنظيمية والإنتاجية وحتى على مستوى العامل نفسه.

• التعرف على انظمة الحوافز المطبقة في الجزائر.

5-التعريف الاجرائي لدراسة:

- تعريف الإتجاه :هي تنظيم المتناسق من المفاهيم والمعتقدات والعادات والتقاليد والدوافع لشيء

محدد وهي الدرجة المحصل عليها من مقياس الاتجاهات في مؤشرات الدراسة

-التعريف الإجرائي:

التعريف الإجرائي فهو عبارة عن مجموعة من العوامل والمؤثرات الخارجية التي تقدمها الإدارة بهدف التأثير على سلوك العاملين من أجل رفع كفاءتهم وإنتاجهم .

-عبارة عن مجموع الدرجات التي تحصل عليها أفراد عينة البحث من خلال إجابتهم عن بنود من إستبيان الحوافز المخصص لبحث.

• التعريف الإجرائي للحوافز المادية هي : هي جميع أنظمة التعويضات مثل الرواتب، الأجور العلاوات تدفع مباشرة وبطريقة غير مباشرة وتكون كذلك المشاركة في تقسيم الأرباح .

-عبارة عن مجموع الدرجات التي تحصل عليها أفراد عينة البحث من خلال إجابتهم عن بنود من إستبيان الحوافز المادية المخصص لبحث.

• التعريف الإجرائي للحوافز المعنوية : تتعلق بالأنظمة التي تتمثل بالشكر والثناء الانتماء والترقية وحصول على الكؤوس ولوحات الشرف عبارة عن مجموع الدرجات التي تحصل عليها أفراد عينة البحث من خلال إجابتهم عن بنود من إستبيان الحوافز المعنوية المخصص لبحث.

6-الدراسات السابقة :سوف نعرض بعض الدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة :

1-6دراسة الاولى : Armistong : تحت عنوان " إتجاهات العمال نحو الحوافز" دراسة ميدانية في مصانع الو.م.أ من إعداد الباحث ميشل أرمسترونج سنة الدراسة 2002-2003، شملت عينة الدراسة عمال مصانع الو.م.أ وبلغت العينة 200 . أختيرت بالطريقة العينة العشوائية الطبقية ومن أهداف هذه الدراسة هي دراسة اتجاهات العمال نحو الحوافز والكشف عن أهمية منح المكافآت وفرص التعلم، ونتج عن هذه الدراسة أن التحفيز المادي يؤثر على المعنوي، مما يزيد أعضاء الفريق بتقديم أفضل ما

لديهم من مهارات (Armistaing,2003,p30)

6-2 الدراسة الثانية: لموش سليمة2009 : تحت عنوان " الحوافز المعنوية وعلاقتها بالإتصال الرسمي"، دراسة ميدانية لدى عمال مطاحن الأوراس باتنة، جامعة الحاج لخضر، إعداد الطالبة لموش سليمة سنة 2008-2009. شملت العينة على 50 عاملا ومن أهداف الدراسة هي الكشف عن العلاقة بين الحوافز المعنوية على عينة قصدية و من حيث مشاركة في إتخاذ القرار وكذا الإتصال الرسمي على أنه يشكل حافزا معنويا بين العمال . ومن نتائج هذه الدراسة :

• وجود علاقة ترابطية دالة إحصائيا بين الحوافز المعنوية والإتصال الرسمي، حيث ان المشاركة في إتخاذ القرارات والتقدير والإحترام، يجعل من العمال يقيمون بزيادة الإنتاج وسيادة العلاقات الانسانية يؤدي إلى اتصال فعال وحتى في ظل وجود نظام الإتصال الرسمي .

• ضرورة تعزيز القيم التنظيمية وتوفير مناخ تنظيمي تسوده المشاركة وإتخاذ القرار. (سليمة، 2009، ص-ص 18، 20) .

ثانيا: الجانب النظري

1-1- تعريف الإتجاه: هي الميل لموضوعات المعينة أودافع معين يميل إليه الفرد فقد يتقبلها أو يرفضها وهي تختلف بين افراد المجتمع .

2-1- تعريف اخر: عرفها البورت انها حالة من الأستعداد العقلي والعصبي والخبرات الشخصية التي تعمل على توجيه الفرد وفق إستجابات معينة نحو مواقف مختلفة. (يونس، 1999، ص277).

3-1- التعريف الشامل:هي جميع المواقف التي يصدرها الفرد نحو مختلف الموضوعات ومنهات المحيطة به وهي جملة من التفاعلات الشخصية والنفسية والعصبية تختلف حسب ميل الفرد إما بالرفض أو القبول وتختلف من شخص الي آخر.

4-1- مكونات الإتجاه: يتكون الإتجاه من ثلاث مكونات أساسية وهي

5-1- المكون المعرفي: ويشمل جميع المعلومات والبيانات والمعارف والمعتقدات وحقائق تساهم في توجيه العقل نحو إتخاذ القرار التي تخص الموقف أو الموضوع الذي يكون فيه ميله وقراره سليم وإذا كان العكس يكون الرفض.

6-1- المكون الانفعالي: ويشمل جميع العواطف والانفعالات والخبرات سواء الايجابية وسلبية وبذلك يشكل مايسمى بالمزاج النفسي والذي يخلق له مشاعر مختلفة كالحب والقبول والنفور والكره والحقد.

7-1- المكون السلوكي: هي إمتزاج بين المكون النفسي والعقلي والخبرات الشخصية وتحدد إصدار سلوك معين نحو موضوع أو موقف ما ويكون هذا الميل بالإيجاب أو السلب وتعامل مع هذا الموضوع والموقف .

8-1- خصائص الإتجاه: يعرف الإتجاه أنه شيء مكتسب وليس فطري ويكتسب من خلال التنشئة الاجتماعية والبيئية المحيطة فهو يؤثر ويتأثر من خلال هذا التفاعل وتخلق لديه إتجاه ما، فهي تشكل لديه بنك من المعلومات والتي تساعده في تحديد إستجابة معينة ومن خصائص الإتجاه مايلي:

– قابلته لتعديل والتغير كتعرف عن معلومات جديدة لم يكن يعرفها من قبل تساهم من تعديل أفكاره .

- الثبات النسبي حيث إذا كانت هذه الإتجاهات مقبولة في المجتمع فإنها تتميز باثبات وإذا لم تكن مقبولة تعدل أو تتغير.

- إمكانية قياسه وفق مكونات الإتجاه ويعد مقياس لبوجردوس 1922 من أهم المقاييس التي تقيس الإتجاه ويعرف بمقياس البعد الاجتماعي وتهدف الي قياس درجة التقبل ومنها مقياس الزواج والصدقة وزمالة العمل الخبرة والمواطنة والريادة الابتعاد إضافة لمقياس رنسيس ليكرت 1932 ويتكون من خمس درجات معارض بشدة، موافق بشدة، موافق، غير موافق، محايد، وهذه الدرجات إما تعبر عن الإتجاه السلبي أو الإيجابي.

2.2 تعريف الحوافز: لغة: يشير مصطلح الحوافز إلى حَفَزَ أي دَفَعَهُ، والليل يحفز النهار أي يسوقه، ورأينه منحفضا أي مستعجلا (أحمد، 1985، ص122)

- اصطلاحا: هي مجموعة من العوامل التي تعمل على إثارة القوى الحركية والذهنية في الإنسان والتي تؤثر على سلوكه وتصرفاته (فواد، 2002، ص 214)

- تعريف آخر: هي عملية تنشيط واقع الأفراد العاملين بطرائق ايجابية أو سلبية تهدف لزيادة الإنتاج ومعدلاته وتحسين أدائه.

التعريف الشامل: الحوافز عبارة عن مجموعة من العوامل والمؤثرات الخارجية التي تقدمها الإدارة بهدف التأثير على سلوك العاملين من أجل رفع كفاءتهم وإنتاجهم . (أبو نايف، 2006، ص 133) . وهما نوعان

الحوافز المادية هي : هي جميع أنظمة التعويضات مثل الرواتب، الأجور، العلاوات تدفع مباشرة وبطريقة غير مباشرة وتكون كذلك المشاركة في تقسيم الأرباح .
الحوافز المعنوية : تتعلق بالأنظمة التي تتمثل بالشكر والثناء الانتماء والترقية وحصول على الكؤوس ولوحات الشرف.

5-2 مكونات الحوافز:

الحوافز المادية : وهي كل ما يدفع للعاملين على شكل نقدي او عيني من أجل العمل على زيادة معدلات الانتاجية في شكل مباشر أو غير مباشر حيث تعتبر العلاوات والمشاركة في الأرباح والتأمين الوظيفي والاجتماعي ويدخل فيها

• الاجر: يعد الأجر حافزا إذا وافق الجهد مع ما يبذله العامل من مهارات العملية .
• المكافآت التشجيعية او الإنتاجية : وهي ما يعطي للعامل لقاء قيامه بعمل متميز او تحقيق مستوى معين من الإنتاج .

• الزيادة السنوية : هي الزيادات التي تمنح للعمال نتيجة وجود إنتاج كبير ووفير تمنح بشرط وهي كفاءة ونشاط العامل ومدى مساهمته في تحسين الإنتاجية .

• مشاركة في الأرباح : تعرف بتوزيع الأرباح وهي النسبة المئوية من الأرباح السنوية تحدها المؤسسة يتم توزيعها على العاملين، ويتم حساب هذه النسبة إما على أساس الأرباح الإجمالية وعلى أساس الأرباح الصناعية، وتكون هذه الحوافز نقدية . (داوود، 2007، ص 102).

الحوافز المعنوية : يقصد بها الحوافز التي تشبع الحاجات الفردية او الجماعية وهي مرتبطة بالحالة النفسية والشعورية هدفها رفع المعنويات اهمها

• إشراك العاملين في الإدارة : يقصد بها تكوين ممثلين للعمال في مجلس الإدارة للمؤسسة يساهمون بأرائهم وأفكارهم في إدارة المؤسسة عن طريق الاسهام في رسم سياستها واتخاذ قراراتها، وهذا بغرض إشعار العامل او العاملين باهميتهم، وأن السياسات والبرامج الموضوعية قد تم وضعها على أساس دراية كاملة لرغبات واحتياجات العاملين والتي قام ممثلوهم بنقلها للإدارة العليا .

6-2 خصائص حوافز مباشرة : وهي التي يشعر بها الفرد شعورا مباشرا وتتمثل في الوسائل والأساليب التي تسجع العاملين على سرعة الانجاز ودقة الأداء في العمل ويمكن النظر إليها من ثلاثة زوايا هي :

• **حوافز مالية :** وهي المكافآت الإنتاج والمنح والأجور فالأجر بعد حافزا إلا اشعر العامل بان أجره يتكافأ مع ما يبذله من جهد والأجر يدفع بعدة طرق مختلفة من بينها الأجر قدر الإنتاج وأساس الوقت وعلى أساس مدة الخدمة على أساس الحاجة .

• **حوافز عينية :** مثل العلاج المجاني، خدمات اجتماعية وثقافية ورياضية .

• **حوافز معنوية :** تتمثل في الكؤوس، لوحات شرف، المدح، أوسمة، ... الخ .

حوافز غير مباشرة : تضم هذه الحوافز مجموعة الخدمات التي تقوم بها المؤسسة لصالح العاملين لتحفيزهم على إتقان العمل وتوفير لهم الاطمئنان والاستقرار والراحة النفسية وهذه الحوافز تمس العاملين بصفة غير مباشرة مثلا .

• **ظروف العمل ملائمة :** وهي شعور بالأمان والاستقرار وسيادة علاقات المودة والمحبة بين العمال .

• **التكوين :** يعتبر من الحوافز الغير مباشرة تؤدي إلى دقة العمل واستخدام الوسائل العلمية في انجازه بمهارة ويمثل التكوين المهني والتقني في ميدان الصناعة أهمية بالغة من خلال رفع مستوى الكفاية الإنتاجية لجميع العاملين وشعورهم بانتماء في العملية الإنتاجية ومستوى تنفيذ الأعمال المختلفة . (عقبلي، 1991، ص 228) .

3. **الجانب الميداني :** بعد تعرضنا للجانب النهجي والنظري سوف نعرض الجانب الميداني للدراسة وجمع البيانات حول الدراسة

3-1 **المنهج المستخدم:** لاشك أن تقدم العلوم التربوية والنفسية والاجتماعية مرهون بتطوير النتائج وإختلافها حسب الباحثون والعلماء ومن هنا تم الاعتماد بتقنية مناهج البحث العلمي والإعتماد على المنهج الوصفي الذي يقوم على إستقصاء والكشف عن الظواهر والحالات والاتجاهات (الحلاوي، 2012، ص12).

3-2 **مجالات وحدود الدراسة:** أهتمت هذه الدراسة لتعرف على إتجاهات المجال البشري: إقتصرت على عمال مستشفى، المجال المكاني: مستشفى رزيق البشير بوسعادة ولاية المسيلة. المجال الزمني ما بين 2015-2016.

3.3 **مجتمع الدراسة:** وهم جميع عمال المستشفى والبالغ عددهم 500 عامل لانها تمثل خصائص المجتمع. العينة: بلغت عينة الدراسة 50 عاملا تم إختيارهم عن طريق العينة العشوائية البسيطة. وصف أداة الدراسة: تم الأعتماد على إستبان للباحثة بسكر حدة بعد التاكيد من صدقه وثباته حيث بلغ صدقه 0.88 وثباته 0.91، أما وصف أداة فقد إشتمل على محورين محاور الاول يتعلق بالبيانات الشخصية

الجنس، السن، الأقدمية المهنية، كما إشتهل على 18فقرة موزعة علي مجالين الحوافز
المادية (09) فقرات والحوافز المعنوية (09) فقرات أما البنود فكانت موزعة دائما (5)
درجات، غالبا (4) درجات، أحيانا (3) درجات قليلا (2) درجات، لا تستخدم إطلاقا (1)
درجة.

خصائص العينة:

جدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

النسبة المئوية%	تكرار	الجنس
36%	18	ذكور
64%	32	إناث
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن نسبة الأكبر من العمال في المؤسسة الاستشفائية هم
من الإناث، مانسبته 64 % من أفراد العينة البحثية مقابل 36% من ذكور وهذا راجع
إلى طبيعة عمل المرأة في المجال الطبي والتمريض، وما يتطلبه من جهد وصبر لدى المرأة.

جدول رقم (2) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

النسبة المئوية %	التكرار	السن
6%	3	30-25
14%	7	35-30
16%	8	40-35
18%	9	45-40
22%	11	50-45
24%	12	60-50
100%	50	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن ما يقارب نصف العينة تمتد أعمارهم ما بين
40-30-25 هي تمثل فترة الشباب والعطاء، في حين أن نسبة (50-60) تبلغ 24% وهي
مرحلة الملل وعدم القدرة على العمل.

جدول رقم (4) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية المهنية

النسبة المئوية %	التكرار	مدة الخدمة
40%	20	أقل من 10 سنوات 5-10
60%	30	كثير من 10 سنوات إلى 36 سنة
100%	50	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن ما يقارب الأقدمية المهنية أكثر من 10 سنوات إلى 36 سنة يمثلون مانسبته 60%، وأن ما يقارب الأقدمية المهنية أقل من 10 سنوات 5-10 مانسبته 40%

4. تحليل نتائج فرضيات الدراسة

1.4. تحليل الفرضية الأولى والتي تنص على -هل هناك إتجاه لدى العمال مستشفى رزيق لولاية المسيلة تعزي لمتغير الحوافز المادية؟
عرض النتائج وتحليلها:

جدول رقم (5): يوضح استجابة الأفراد العينة للحوافز المادية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا تستخدم إطلاقا		قليلا	أحيانا	غالبا	دائما	رقم العبارة
0.37	4.88	2		5	3	4	11	1
		50	4	10	6	8	22	
		100%	8%	20%	12%	16%	44%	
1.31	3.48	10		3	3	4	5	2
		50	20	6	6	8	10	
		100%	40%	12%	12%	16%	20%	
0.53	3.44	7		8	5	3	2	3
		50	14	16	10	6	4	
		100%	28%	32%	20%	12%	8%	
1.69	3.42	10		3	2	3	7	4
		50	20	6	4	6	14	
		100%	40%	12%	8%	12%	28%	
0.87	3.11	4		5	3	6	7	5
		50	8	10	6	12	14	
		100%	16%	20%	12%	24%	28%	
0.88	1.80	9		4	3	4	5	6
		50	18	8	6	8	10	
		100%	36%	16%	12%	16%	20%	
0.89	1.33	8		2	6	5	4	7
		50	16	4	12	10	8	
		100%	32%	8%	24%	20%	36%	

2.44	1.35	10		4	4	2	5	8
		50	20	8	8	4	ك10	
		100%	40%	16%	16%	18%	20%	
1.63	1.56	8		7	4	2	4	9
		50	16	14	8	4	ك8	
S=9.16	X=19.56	المجموع						

من خلال نتائج الجدول رقم (5) الموضح أعلاه يتضح لنا أن إجمال أفراد العينة البحثية يرون

-العبرة رقم (1) أشعر بالقلق عندما لا احصل على راتي في الوقت المحدد: حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.88) يقابله انحراف المعياري (0.37) حيث تشير إلى اختيار العبارة (دائماً) مما يوضح أن الحافز المادي للأجر لا يكفي حاجات الأفراد الأساسية.

-العبرة رقم (2) احصل على المكافآت بسهولة. جاء الحافز المادي حول حصول المكافآت بسهولة: فإن موافقة أفراد العينة بلغ متوسط حسابها (3.48) يقابله انحراف المعياري (1.31) وقد تم اختيار (قليلاً) (لا تستخدم) ثم (أحياناً) مما يفسر عدم وجود مكافآت.

-العبرة رقم (3) تمنح لي فرصة الترقية كلما تقدمت في العمل. للحافز المادي حول فرص الترقية في العمل: فقد بلغ متوسط الحسابي (3.44) يقابله انحراف معياري (0.53) حيث كانت موافقة أفراد العينة على (لا تستخدم) ثم (دائماً) وتساوت بن (غالباً) و (قليلاً) وهذا ما يفسر عدم استخدام الترقية كحافز مادي ومن جهة أخرى فهي تمثل تقييماً على الأداء فهي من العوامل التي تدفع إلى إشباع الحاجات الخاصة كتحقيق الذات.

-العبرة رقم (4) يتوفر لدي التأمين الصحي للحافز المادي حول تأمين الصحي في العمل: بلغ بمتوسط حسابي (3.42) يقابله انحراف معياري (1.69) حيث بينت النتائج أن اختيار العينة وقع على (دائماً) (غالباً) مما يفسر وجود قناعة بحصولها على التأمين الصحي.

-العبرة رقم (5) تدفع لي المردودية بانتظام. للحافز المادي تدفع المردودية بانتظام: بلغ بمتوسط حسابي (3.11) يقابله انحراف معياري (0.87) حيث كانت موافقة على (دائماً) ثم (غالباً) وتساوى أفراد العينة البحثية في (غالباً) و (قليلاً) حيث تعتبر المردودية حافز مادي يمثل نوع من الاستحقاق وهو إعتراف الفرد بالمردودية للمنصب الحالي فهي تمثل

جهودات المحققة واعتراف المؤسسة لتلك المجهودات وأنها يستحق المكافأة تقدم له على شكل مردودية، لكن ما تفسره النتيجة أن العمال لا يحصلون عليها مما يسبب لهم قلق وعدم رضا.

-العبارة رقم (6) تمنح لي جوائز مادية.للحافز المادي حول منح الجوائز المادية: حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.80) يقابله انحراف معياري (0.88) وتعتبر أن أفراد العينة لا تمنح لهم جوائز مادية، وتفسر هذه النتيجة عدم اهتمام المنظمة بتحديد مقدار معين من الأرباح والمشاركة فيها أو منحها بطريقة أخرى، كما يوجد عدم اتمام المرؤوسين والمشرفين بتقديم جوائز للعمال حيث تم اختيار (لا تستخدم) ثم (أحيانا) ثم (غالبا) ثم (دائما).

-العبارة رقم (7) اشعر بالرضا عند حصولي على هدايا مالية للحافز المادي أشعر برضا عند حصولي على هدايا مالية بلغ المتوسط الحسابي (1.33) وانحراف معياري (0.89) مما يؤكد بعدم حصول العمال على هدايا مالية محددة من طرف المرؤوسين والمشرفين على أساس الجهد والأداء مما يجعلهم لا يقدمون هدايا العينية، حيث تم اختيار (لا تستخدم) وتساوت بين (أحيانا) و (قليلا) وبعدها (دائما) و (غالبا).

-العبارة رقم (8) استفيد من القروض المالية عند الحاجة للحافز المادي أستفيد من القروض المالية عند الحاجة: حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.56) والانحراف المعياري (1.63) وهي نتيجة تفسر عدم الاستفادة من القروض المالية بحيث توصلت هذه النتيجة التعرف على رغبة العمال للحصول على قروض للاستفادة منها في حياتهم الاجتماعية كما أن هذه النتيجة تثبت عدم الاهتمام بالعمال وتفقد حاجاتهم وعدم وجود قوانين تبين طرق الاستفادة من الإجراءات المتبعة للحصول عليها، وعدم تخصيص المنظمة ميزانية محددة من أجل العمال وقد اختار العمال (لا تستخدم) (قليلا).

-العبارة رقم (9) أستفيد من المكافآت من العمل الإضافي: بلغ المتوسط الحسابي (1.56) والانحراف المعياري (1.63) مما يفسر عدم الحصول على المكافآت مما يفسر وجود تقييم فعال للأداء سواء كان دوري أو استثنائي ومكافآت العامل على النشاط والجهد الذي يقدمه حتى وإن كان خارج عن ساعات العمل مما يفسر عدم وجود تقييم للمرؤوسين والمشرفين، وغياب عملية التقييم تمثل حافزا مما يدفعه إلى العمل وزيادة الانتماء إلى المنظمة وغيابها يسبب الملل والضغط النفسي.

2.4 تحليل الفرضية الثانية والتي تنص على -هل هناك إتجاه لدى العمال مستشفى
رزق لولاية المسيلة تعزي لمتغير الحوافز المعنوية؟
عرض النتائج وتحليلها :

جدول رقم (6) : يوضح استجابة أفراد العينة للحوافز المعنوية.

رقم العبارة	دائما	غالبا	أحيانا	قليلا	لا تستخدم إطلاقا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
10	5	4	6	7	3	1.55	1.31
	ك 10	8	12	14	6		
	20%	16%	24%	28%	12%		
11	5	6	1	4	9	1.25	1.01
	ك 10	12	2	8	18		
	20%	24%	4%	16%	36%		
12	3	1	4	2	15	1.38	0.74
	ك 6	2	8	4	30		
	12%	4%	16%	8%	60%		
13	10	6	1	1	7	1.77	1.55
	ك 20	12	2	2	14		
	40%	12%	4%	4%	28%		
14	4	5	6	2	8	1.56	0.58
	ك 8	10	12	4	16		
	16%	20%	24%	8%	32%		
15	8	7	6	3	1	1.28	0.94
	ك 16	14	12	6	2		
	32%	28%	24%	12%	4%		
16	8	5	3	3	6	1.79	1.58
	ك 16	10	6	6	12		
	24%	20%	12%	12%	24%		
17	4	2	3	2	14	1.62	1.17
	ك 8	4	6	4	28		
	16%	8%	12%	8%	56%		
18	9	8	5	2	1	1.44	1.42

		50	2	4	10	16	18ك	
		100%	4%	8%	20%	32%	36%	
S=1.14	X=1.56	المجموع						

من خلال نتائج الجدول رقم (6) الموضح أعلاه يتضح لنا أن إجمال أفراد العينة البحثية يرون -العبرة رقم (10) الحوافز المعنوية لا تستخدم دائما من طرف المرؤوسين والمشرفين: بلغ المتوسط الحسابي (1.55) والانحراف المعياري (1.31) فيما بينهم وهذا راجع إلى عدم وجود سلوك يقوم على أساس التعاون والمحبة وحتى غياب العلاقات الإنسانية وكذا دور الاتصال فيما بينهم سواء كان بطريقة رسمية أو غير رسمية، وكذا عدم اهتمام المرؤوس بظروف واحتياجات العامل. -العبرة رقم (11) يعمل مديري على تحسين ظروف العمل ومحيطه: بلغ المتوسط الحسابي (1.25) والانحراف المعياري (1.01) وهو ما يفسر عدم اتصال المسؤولين والمشرفين والتعرف على مطالب ومتطلبات العمل والعمال معا وعدم السهر على تلبيةها وتراوحت إجابات العينة البحثية ما بين (قليلا) (أحيانا). -العبرة رقم (12) اشعر بالفخر عند مدحي من خلال الجهد الذي أبدله. بلغ المتوسط الحسابي (1.38) وانحراف معياري (0.74) وهذا يفسر بأن أفراد العينة البحثية لا تشعر بالقناعة على المنح فهم يرون بأن الجهد الذي يبذله العامل هو جزء من طاقته وصحته فهو يقدر من ناحية معنوية على المنح وبالتالي لا يتساوى مع المنح التي يحصل عليها، وهذا ما فسرتة بعض أفراد العينة البحثية خاصة المرضيين فقد يقوم بالمعاينة وسهر على حماية المريض وإجراء تقرير كل 24 ساعة في حين أن مهمة الطبيب تقتصر على ملاحظة أو إجراء العملية، وكذا نجد العامل المهني أو الإداري يقومون بأعمال فوق طاقتهم وإسناد مهام تفوق مهامهم كنقل الملفات ومساعدة بعض المرضى ولا يحصلون على حافز معنوي، وحتى المنح التي يحصلون عليها لا تولد لديهم شعورا إيجابيا وكانت إجابات أفراد العينة البحثية باستخدام (غالبا) (دائما) (أحيانا). -العبرة رقم (13) أشعر بالارتياح عند منحي شهادة تقديرية: بلغ المتوسط الحسابي (1.55) والانحراف المعياري (1.77) حيث يرى أن أغلب أفراد العينة البحثية لا تستخدم معهم الشهادات التقديرية وهذا يؤثر على نفسية العامل مما يدفعه إلى تحسين أدائه ويحس أنه شخص لديه قيمة واعتبار، لكن بغياب هذا الحافز يولد لديه شعور بعدم انتماء الشخص وقد تراوحت إجابات الأفراد العينة

البحثية (أحيانا) كانت بالنسبة للأطباء فقط والإطارات وهذا فيه نوع من التحيز والعنصرية والذاتية وعدم اهتمام بطبقة العاملة الأخرى.

-العبارة رقم (14) أحب المناسبات لأنها مدفوعة الأجر: بلغ المتوسط الحسابي (0.58) يقابله انحراف معياري (1.56) وهي تمثل الشعور والراحة والاستقرار النفسي وعدم الذهاب إلى العمل والتخلص من ضغوط العمل وهذا ما أجاب عنه أفراد العينة البحثية (دائما) (غالبا).

-العبارة رقم (15) أشعر بالراحة عند عدم ذهابي للعمل وعدم خصمي للراتب: بلغ المتوسط الحسابي (1.56) وانحراف المعياري (0.58) وهذا ما يفسر بأن العامل يشعر بالراحة من عدم خصمه للراتب، وهذا ما يولد لديه نوع من الهروب من العمل ومشاقه والهروب من الالتزام التنظيمي وكانت إجابات تتراوح ما بين (أحيانا) (غالبا).

-العبارة رقم (16) احس بالنشاط في عملي عند مشاركتي في اتخاذ القرار: بلغ المتوسط الحسابي (1.79) وانحراف معياري (1.58) حيث تفسر هذه النتيجة أن اتخاذ القرار أحد الحوافز المعنوية القوية التي تبعث استقرار نفسي ووظيفي للعامل داخل محيطه التنظيمي وهذا ما عبر عنه أصحاب العينة البحثية (دائما) (غالبا) وتساوت في (أحيانا) (قليلا) (لا تستخدم إطلاقا) حيث يعمل المرؤوسين في مشاركة العمال في اتخاذ القرارات وهذا راجع إلى طبيعة النشاط العمل فالأطباء يتواصلون مع الممرضين وهم يتواصلون مع العمال والعكس مما يفسر وجود مرونة في اتخاذ القرار ونوع من الحافز المعنوي.

-العبارة رقم (17) احرص على حضور دورات تدريبية لاستفيد من التغطية المالية والرحلات. بلغ المتوسط الحسابي (1.62) وانحراف معياري (1.17) حيث يشكل هذا الحافز نوع من التغيير وكذا فرصة منح الترقية واكتساب العامل مهارات جديدة وهذا ما أجاب عليه أصحاب العينة البحثية وتراوح الإجابات (دائما) وهذا لأن الأطباء والممرضون ملزمون بمواكبة جميع التغيرات الصحية والتقنية..

-العبارة رقم (18) تفوض لي بعض المهام والمسؤوليات وهذا يزيد من طموحي: بلغ المتوسط الحسابي (1.44) وانحراف معياري (1.42) حيث يبعث هذا النوع من التحفيز نوع من الاهتمام المرؤوسين والمشرفين للعمال ضرورة التواصل وتقسيم أعباء العمل وهذا ما عبر أفراد العينة البحثية (دائما) (غالبا).

3تحليل الفرضية العامة والتي تنص على:

هل هناك إتجاه لدى العمال نحو الحوافز بمستشفى رزيق البشير لولاية المسيلة؟
جدول رقم (07) يوضح إتجاهات العمال نحو الحوافز.

الحوافز	العدد الاجمالي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الابعاد
الحوافز المادية	50	19.56	9.16	1
الحوافز المعنوية		1.56	1.14	2

من خلال عرض نتائج الجدول أعلاه رقم (07) نلاحظ أن أفراد العينة والبالغ عددهم 50 عاملا قد إحتلت الحوافز المادية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي نسبته (19.56) و يقابله إنحراف معياري يقدر ب (9.16) هو مؤشر يدل أن العينة لديها إتجاه إيجابي نحو الحوافز المادية، ثم جاءت الحوافز المعنوية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي نسبته (1.56) و يقابله إنحراف معياري يقدر ب (1.14) هو مؤشر يدل أن العينة لديها إتجاه سلبي نحو الحوافز المعنوية (2.23)، ويفسر إحتلال الحوافز المادية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي نسبته (19.56) بالإتجاه الايجابي نحوها أن الحوافز المادية ترتبط بالأجر الترقية، المكافآت فهي تساعد العامل على سد حاجاته الأساسية خاصة في ظل الظروف الاقتصادية الحالية، لأن حصول العامل على ترقية أو مكافأة أو أجر يعمل على مواصلة العمل، ويرتقي في وظيفته ويحقق له نوع من تقدير الذات وتحريك العامل نحو العمل وبالتالي الحصول على حياة أكثر رفاهية لذا ومن خلال إيفان الحافز المادي هو المحرك الأساسي والفعال لكل منظمة، استنتاجه من خلال ما جمعناه ممن معطيات تحليل الفرضية تحليلات السابقة للعبارات ان اغلب نسبة تمثل الرغبة في الحصول على الحوافز المادية وفي البقاء في العمل وقبول الحوافز المادية المقدمة لديهم لأنهم مازالوا يبحثون عن الزيادة في الأجور والاستقرار المهني بالإضافة إلى الحصول على الترقية والمكافآت ونتيجة الحالية تتفق مع دراسة Michal Armistong " إتجاهات العمال نحو الحوافز" دراسة ميدانية في مصانع الو.م.أ هذه الدراسة هي دراسة اتجاهات العمال نحو الحوافز والكشف عن أهمية منح المكافآت وفرص التعلم، ونتج عن هذه الدراسة أن التحفيز المادي يؤثر على المعنوي، مما يزيد أعضاء الفريق بتقديم أفضل ما لديهم من مهارات، ويفسر إحتلال الحوافز المعنوية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي نسبته (1.56)، تفسر بالإتجاه السلبي هذه النتيجة أن العامل يبحث عن الحوافز المعنوية وأهم الحوافز المستخدمة هي التي تتعلق بالمشاركة في اتخاذ القرار مع الرؤوسين وكذا الحصول على شهادات شرفية كانت قليلة مقارنة بالحوافز المادية فالعامل لا يرى

ضرورة في الحصول على شهادة تقديرية أو الحصول على مشاركة في اتخاذ القرار يبقى حافز معنوي ضئيل وهذا يرجع إلى أن العامل الجزائري يفقد التقدير الذات والتحمدي للوصول إلى مستوى مرموق بشخصيته من خلال ما يشعر به من داخله ودوافع التي تدفعه للحصول على شهادات تقديرية نستطيع القول انه يوجد نوع من الحوافز المعنوية مقبولة وهي ان مشاركة في إتخاذ القرارات يؤدي الي الاحترام وسير العمل وهذا يزيد من طموح العمال تقييما معويا وهذه نتيجة تتوافق مع دراسة.لموش سليمة: " الحوافز المعنوية وعلاقتها بالإتصال الرسمي" . ومن نتائج هذه الدراسة : وجود علاقة ترابطية دالة إحصائيا بين الحوافز المعنوية والإتصال الرسمي، حيث ان المشاركة في إتخاذ القرارات والتقدير والإحترام، يجعل من العمال يقيمون بزيادة الإنتاج وسيادة العلاقات الانسانية يؤدي إلى اتصال فعال وحتى في ظل وجود نظام الإتصال الرسمي

- خاتمة:

إن الهدف من هذا المقال هو معرفة إتجاهات العمال نحو الحوافز حيث اظهرت نتائج الدراسة أن هناك إتجاه ايجابي نحو الحوافز المادية فهي تقوم على إشباع الحاجات الفردية المادية وكذا تحقيق ال التقدير الذات عن طريق المكافآت والترقية وشعور العامل بالاستقرار الوظيفي، فحين دل الإتجاه السلبي للحوافز المعنوية وهذا يدل أن العامل يميل الي مشاركة في إتخاذ القرار وهذا هو الحافز المعنوي الذي يميل اليه لان التقدير الاخرين لايهتم به وهذا ما او ضحته نتائج الدراسة .

- هناك إتجاه لدى العمال نحو الحوافز بمستشفى رزيق البشير لولاية المسيلة .
 - هناك إتجاه لدى العمال مستشفى رزيق لولاية المسيلة تعزي لمتغير الحوافز المادية.
 - هناك إتجاه لدى العمال مستشفى رزيق لولاية المسيلة تعزي لمتغير الحوافز المعنوية.
- 5.الاقتراحات: إنطلاقا من نتائج والتحليل والمناقشة يمكن طرح بعض الأقتراحات وتمثل فيمايلي

التوصيات المتعلقة بالحوافز المادية:

- العامل الجزائري يرى أن الحوافز المادية تقدم بدرجة قليلة نوصي باهتمام بطرق تقييم الحوافز المادية وطريقة تحقيق عدالة تنظيمية من حيث الترقية ونظام الأجور.
- العامل الجزائري يستفيد من نوعين من الحوافز وهي المردودية والتأمين الصحي وأنه محروم ممن بقية الحوافز الأخرى كالحصول على نقل العمال والسكن الوظيفي لذا

توصي الباحثة بضرورة دراسة ملفات العمال ونظام الأجور والرواتب والمنطقة الجغرافية لأن هذا يخلق له نوع من الاستقرار النفسي والوظيفي معا.
اقتراحات المتعلقة بالحوافز المعنوية:

• العامل الجزائري يرى بأن الحوافز المعنوية لا تستخدم بشكل كبير معه بل يفتردها.
• العامل الجزائري تستخدم معه نوعين من الحوافز المعنوية فقد المشاركة في اتخاذ القرار أو تفويض بعض المهام والمسؤوليات نتيجة نقص العمال فقد وليس الشخص في حد ذاته لذا توصي الباحثة بضرورة نشر ثقافة الحوافز المعنوية، وذلك بإجراء دورات تدريبية والتعاون الجماعي وتكليف بعض المهام التي تكون روح الجماعة سائدة ليخلق نوع من التعاون وتشجيع ونشر الثقافة والاحتواء بين العمال.

إجراء دورات تدريبية للرؤساء والمشرفين حول كيفية تقرير الحوافز المعنوية بين العمال.
قائمة المراجع:

- 1- ابو الكشك محمد نايف 2006، الادارة المدرسية المعاصرة، دار جرير، الاردن.
- 2- رضا احمد 1958، معجم متن اللغة، موسوعة لغوية، المجلد الثاني . دار مكتبة الحياة لبنان .
- 3- عمرو وصفي عقيلي 1991، ادارة الموارد البشرية، دار وائل، الاردن.
- 4- فؤاد القاضي 2002، الفعالية والانتاجية، دار الجامعة العالمية للنشر، مصر.
- 5- لموش سليمة، الحوافز المعنوية وعلاقتها بالاتصال الرسمي، دراسة ميدانية لدى عمل مطاحن العمال الأوراس بباتنة، جامعة الحاج لخضر، الجزائر، 2008-2009
- 6- لهبات الشيخ، الحوافز وأثرها على شبكة الأجور، دراسة ميدانية لدى أساتذة التعليم الثانوي محمد شريف بن شبيرة ببوسعادة، رسالة لنيل شهادة ماستر قسم التجارة، إشراف الاستاذ تمار توفيق، جامعة المسيلة، الجزائر، 2010-2011
- 7- معمور داود 2004، تحفيز ومكافأة العامل والنظام الصناعي، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة، علم اجتماع، جامعة عنابة، الجزائر.
- 8- ندى الحلاوي، منهجية البحث العلمي، دط، 2012، ص
- 9-Armistaing 2003, Modification of attitudes in pre retirement, Education Association, New York.