

جامعة الشهيد حمزة لخضر - الوادي

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

السنة الثالثة ليسانس علم الاجتماع

أهمية تحفيز الموارد البشرية في تحسين أداء المؤسسة

- دراسة ميدانية على مؤسسة الضمان الإجتماعي لغير الأجراء - لولاية الوادي -

تحقيق مقدم ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس في علم الاجتماع

إشراف الأستاذ:

قدايرة شوقي

إعداد الطلاب:

بن حسين محمد

دبيلي حسام الدين

وصيف سنوسي بلخير

السنة الجامعية 2017 \ 2018

شكر وعرّفان

نحمد الله ونشكره على نعمه التي أنعمها علينا وجزيل عطاءه وأعنتنا على إتمام هذا العمل الذي نرجو من الرحمان أن يجعله علما نافعا وعملا صالحا .

تتقدم بأسمى عبارات الشكر والعرّفان إلى الأستاذ المشرف "قدامرة شوقي" على الجهود المبذولة وارشاداته والنصح القيم لمساعدتنا على إنجاز هذا البحث فجزاه الله خير الجزاء . كما تتقدم بالشكر والامتنان وتحية حب واحترام إلى رئيس مصلحة الموارد البشرية السيد ديبلي الجباري وكل عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بولاية الوادي التي تم فيها اجراء الدارسة الحالية على حسن الاستقبال والتعاون معنا على إنجاز هذه الدارسة .

كما تتقدم بالشكر إلى عائلتنا الكريمة والفاضلة على صبرهم ومساندتهم لنا، وفي الأخير أشكر كل من ساعدنا في هذه الرسالة سواء من قريب أو من بعيد جزاكم الله خير الجزاء .

ملخص باللغة العربية

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى أهمية تحفيز الموارد البشرية في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، خلال الموسم الدراسي 2018/2017.

ولتحقيق الأهداف المذكورة اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وذلك باستخدام استبيان من إعداد الطلبة، حيث تضمن أسئلة موافقة ب (نعم / لا) وسؤال يتضمن 3 اختيارات (مادي/معنوي/كلاهما) والذي تم التحقق من خصائصه السيكومترية على عينة قوامها 25 عامل من أصل 50 عامل بالطريقة القصدية، وذلك بالأساليب الإحصائية التالية:

التكرار وحساب النسبة المئوية.

وتوصلت النتائج التالية إلى:

* نعم للتحفيز المادي أهمية في تحسين أداء المؤسسة الجزائرية.

* نعم للتحفيز المعنوي أهمية في تحسين أداء المؤسسة الجزائرية.

* نعم تحفيز العمال يؤدي العامل إلى زيادة في أداء حقوقه.

Study summary

This study concerns about "Human Resources" motivation in improvement of performing for workers through the academic year 2017-2018.

However, this study depended on the descriptive approach by using the questionnaire which prepared by the students which includes some questions answered by yes or no.

In addition to a question includes three 3 choices and selections moral and physical which has been verified for the properties of psychometric sample which is 25 worker out of 50 workers in a deliberate strategy by using the following statistical methods:

Repetition, calculating the percentages these results reached to:

*yes for the improvement of physical stimulus for improving the worker's performance in the "algerian institution"

*yes for the important of moral stimulus for improving the worker's performance in the "algerian institution"

*yes because motivating the worker's leads to worker increases the performance of his rights.

رقم الصفحة	فهرس المحتويات	١
١	شكر وعرافان	١
١	ملخص باللغة العربية	١
١	ملخص باللغة الأجنبية	١
١	فهرس المحتويات	١
١	فهرس الجداول والأشكال	١
03	المقدمة	١
05-04	الإشكالية واعتباراتها	الفصل الأول
04	الإشكالية وتساؤلات الإشكالية	١
04	أهداف الدراسة	١
05	أهمية الدراسة	١
05	دواعي اختيار الموضوع	١
06	فرضيات الدراسة	١
12-07	المفاهيم الأساسية للدراسة	الفصل الثاني
15-13	الإجراءات المنهجية للدراسة	الفصل الثالث
13	المنهج	١
13	مجالات الدراسة	١
14	عينة الدراسة	١
15	أدوات جمع البيانات	١
15	الأساليب الإحصائية المستخدمة	١
31-16	عرض وتحليل النتائج	الفصل الرابع
33-32	تفسير نتائج الفرضيات	١
34	الخاتمة	١
١	المراجع	١
١	الملاحق	١

رقم الصفحة	عنوان الجداول والأشكال	رقم الجدول
16	يوضح تكرار حسب الجنس-الدائرة النسبية حسب تكرار الجنس	01
17	يوضح تكرار حسب المستوى التعليمي- الدائرة النسبية حسب المستوى التعليمي	02
18	يوضح التكرار حسب اقدمية العامل في المؤسسة- الدائرة النسبية حسب أقدمية العامل في المؤسسة	03
18	يوضح التكرار حسب المستوى الوظيفي- الدائرة النسبية حسب المستوى الوظيفي	04
19	يوضح أهمية عملية التحفيز - الدائرة النسبية حسب أهمية عملية التحفيز	05
20	يوضح نوع التحفيز داخل المؤسسة- الدائرة النسبية حسب نوع التحفيز داخل المؤسسة	06
21	يوضح التحفيز بالموارد البشرية- الدائرة النسبية حسب التحفيز بالموارد البشرية	07
22	يوضح استفادة العامل من التحفيز - الدائرة النسبية حسب استفادة العامل من التحفيز	08
23	يوضح طريقة عملية التحفيز - الدائرة النسبية حسب طريقة عملية التحفيز	09
24	يوضح الأوقات المناسبة لمنح الحوافز - الدائرة النسبية للأوقات المناسبة لمنح التحفيز	10
25	يوضح علاقة احترام المرؤوسين بتنوع التحفيز - الدائرة النسبية حسب علاقة احترام المرؤوسين بتنوع التحفيز	11
26	يوضح أهداف عملية التحفيز - الدائرة النسبية حسب أهداف عملية التحفيز	12
27	يوضح سياسة تحسين الأداء - الدائرة النسبية حسب سياسة تحسين الأداء	13
28	يوضح مدى تأثير التحفيز على الأداء - الدائرة النسبية حسب تأثير التحفيز على الأداء	14
29	يوضح مدى تأثير الحوافز على الواجب المهني- الدائرة النسبية حسب مدى تأثير الحوافز على الواجب المهني	15
30	يوضح مدى تأثير العامل بحافز الترقية- الدائرة النسبية حسب مدى تأثير العامل بحافز الترقية	16
31	يوضح مدى علاقة التحفيز بتحسين الأداء - الدائرة النسبية حسب مدى علاقة	17

	التحفيز بتحسين الأداء	
--	-----------------------	--

مقدمة

تمارس المؤسسات العامة والخاصة أعمالها بواسطة موردها البشري وذلك لتنفيذ أهدافها على المدى البعيد والقريب، ولكي تصل هذه المؤسسات إلى الهدف المراد الوصول إليه يلزم عليها إيجاد الكادر الوظيفي القادر على إيصالها إلى ذلك الهدف المنشود، وعلى هذه المؤسسة رد الجميل أولاً بأول لتحفيز الموظف على الاستمرارية في الأداء الجيد والفعال، ولقد حظي موضوع التحفيز باهتمام العديد من العلماء ولعل السبب في ذلك هو أن الحوافز تعتبر من الوسائل التي تساعد العمال على أداء مهامهم، وذلك من أهم الموضوعات الجديرة بالدراسة للتعرف على مدى أهميتها وأنواعها وكيفية منحها وهذا تشجيعاً للفرد كما يعتبر الأداء هو المحور الرئيسي الذي تصب حوله جهود مجموعة العاملين في المؤسسة كونه يعتبر من بين الأهداف المسيطرة للمؤسسة، إلا أن النظرة المعاصرة لتحليل أداء المؤسسات مهما كانت طبيعتها تقوم على فكرة بسيطة مفادها أن الأداة يحركه ويشكله سلوك العامل داخل المؤسسة، وقد يكون هذا السلوك ظاهرياً محسوساً أو خفياً، فالسلوك الظاهري يأخذ صورة تصرفات العامل داخل المؤسسة كالجهد الذي يبذله العامل وكيفية ممارسة هذا العامل وكيفية ممارسة هذا العامل لعمله، وكذلك تصرفاته التي يستطيع ملاحظتها ومن ثمة الحكم عليها، أما الأداء الخفي يمكن في هذا النشاط الذهني الذي يقوم به العامل ولا نستطيع مشاهدته.

1/ الإشكالية:

ترتكز جميع القطاعات على المنظمات والتي تشترك في قواسم وظيفية مشتركة كما ان كلا منها تسعى الى هدفها الخاص ويستحيل تحقيق هذه الاهداف اذ لم تتوفر الموارد البشرية المناسبة، ولم يحظ العنصر البشري بقدر من الاهمية فقد كان يعتبر كانه انتاج وتأزمت اوضاعه بعد الثورة الصناعية وظهور الآلات والمصانع بدلا لوسائل الانتاج البدوية والبدائية وحلت محل الانسان حيث ضاعت حقوقه وتم استغلاله اسوء استغلال ومن هنا طرحنا الاشكالية التالية :

هل للتحفيز أهمية في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة الجزائرية؟

ومن التساؤل الرئيسي استخرجنا اسئلة جزئية:

1/هل للتحفيز المادي أهمية في أداء المؤسسة الجزائرية؟

2/هل للتحفيز المعنوي أهمية في أداء المؤسسة الجزائرية؟

3/هل تحفيز العمال يؤدي العامل إلى زيادة في أداء حقوقه؟

2/ أهداف الدراسة:

وتتمثل أهداف الدراسة في:

* التعرف على أسس منح الحوافز.

* دور الأداء والعوامل المؤثرة عليه.

* تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة.

3/ أهمية الدراسة:

- * تسليط الضوء على ما يفضل العنصر البشري من حوافز داخل المؤسسة.
- * لفت الانتباه للمسؤولين إلى الحوافز كأداة يمكن أن تساعد العمال على تحقيق أداء أفضل وتحسين المسؤولين بأهميتها لكسب ميزة التنافس.
- * الكشف عن وجود علاقة بين الحوافز والأداء.

4/ دواعي اختيار الموضوع:

- * الرغبة في تناول الموضوع.
- * اهتمام واعتراف المؤسسة بتأثير العنصر البشري على أدائها.
- * مدى اقتناع بان العنصر البشري هو أساس نجاح وفعالية المؤسسة وبقائها.
- * فسح المجال لدراسات أخرى في هذا الموضوع.

5/ فرضيات الدراسة:

- 1 للتحفيز المادي أهمية في تحسين أداء المؤسسة.
- 2 للتحفيز المعنوي أهمية في تحسين أداء المؤسسة.
- 3 نعم تحفيز العمال يؤدي العامل الى زيادة في أداء حقوقه.

المبحث الأول: ماهية التحفيز

تعد الحوافز من الأمور أهامة لكل من الأفراد والمدربين والمؤسسات حيث يتوقف مدى نجاح المؤسسة وفعاليتها على مدى دافعية وحماس أفرادها.

المطلب الأول: مفهوم التحفيز وأهميتها

1-1/ مفهوم التحفيز: تعرف بأنها مثيرات تحرك سلوك الإنساني وتساعد على توجيه الأداء حينما يصبح الحصول على الحوافز مهما بالنسبة للفرد¹

1-2/ أهميته:

- تحسين الوضع المادي والنفسي والاجتماعي للأفراد، وربط مصالح الفرد بمصالح المنظمة.

- تحقيق نظام الحوافز زيادة في أرباح المنظمة من خلال رفع الكفاءة والإنتاجية للعاملين.

المطلب الثاني: عناصر التحفيز و أسس منح الحوافز

أولاً: عناصر التحفيز

هناك ثلاث عناصر أساسية في عملية التحفيز وتعتبر بمثابة المتغيرات التي تحدد قيمة دالة التحفيز وهي:

• القدرة: فالشخص المؤهل والقادر على القيام بعمل معين يمكن تحسين أدائه عن طريق التحفيز بخلاف الشخص العاجز غير مدرب أو غير المؤهل أصلاً

¹علي السلمي، إدارة الموارد البشرية. مكتبة غريب، القاهرة، 1992، ص209.

• الجهد: الذي يشير إلى الطاقة والوقت اللازمين لتحقيق هدف معين حيث أن مجرد وجود القدرة لا تكفي، فالطبيب المؤهل فعلا يجب أن يبذل جهدا وينفق وقتا ليفهم طبيعة الحالة التي يعالجها.

• الرغبة: إذا لم تكن الرغبة موجودة فإن فرصة الوصول إلى النجاح في أداء العمل تقل حتى ولو تم أدائه فعلا²

ثانيا: أسس منح الحوافز

وهناك أربع معايير لمنح الحوافز وهي كالتالي:

* الأداء: و يعتبر الأداء المعيار الأساسي وربما الأوحيد لمنح الحوافز لدى بعض المنظمات وهو ما يزيد عن المعدل النمطي للأداء المطلوب سواء كان ذلك بكمية أو جودة أو ربح للوقت أو تخفيض للتكاليف أو مورد آخر³

* المجهود: ويصعب أحيانا نتج العمل وذلك لأنه غير ملموس وواضح ما هو الحال في أداء وظائف الخدمات والعمال الحكومية، أو لأن الناتج شيء احتمالي الحدوث مثل: الفوز بعرض إحدى المناقصات أو المسابقات، أو قد يمكن الأخذ بالحسبان مكافأة المجهود أو الوسيلة التي استخدمها الفرد لكي يصل إلى الناتج والأداء، ويعتبر هذا المعيار أقل أهمية من معيار الأداء والناتج النهائي لصعوبة قياسه وعدم موضوعية في الكثير من الأحيان⁴

* الأقدمية: ويقصد بها طوال الفترة التي قضاها الفرد في العمل وهي تشير نوعا ما إلى الولاء والانتماء للمنظمة الذي يجب المكافأة عليه، وهي تأتي بشكل علاوات في الغالب، وتظهر أهمية علاوات الأقدمية في القطاع العام أكثر منها في القطاع الخاص.

²الطيب محمد رفيق، وظائف التسيير التقنية. ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.

³أحمد ماهر، مرجع سبق ذكره، ص 237.

⁴وسيلة حمداوي، إدارة الموارد البشرية. مديرية النشر الجامعية، قالم، 2004، ص157.

الفصل الثاني: المفاهيم الأساسية للدراسة

* المهارات والإبداع والابتكار: إن بعض المنظمات تعوض وتكافئ الفرد على ما يحصل عليه من شهادات وجوائز وكذلك على أساس عمل إبتكاري وإبداعي الذي يقدم من الفرد إلى المنظمة، ونقصد بهذا بالعمل ألا ابتكاري أو ابداعي على أنه عملية متكاملة بتوظيف بقرارات الذهنية لدى الفرد للتوصل إلى شيء جديد نافع للفرد والمنظمة والمجتمع⁶

⁵ أحمد ماهر، مرجع سبق ذكره. ص 238.

المبحث الثاني: ماهية الموارد البشرية

المطلب الأول: مفهوم الموارد البشرية

إدارة الموارد البشرية هي تلك الإدارة التي تقوم بوظائف تنفيذية تشمل التخطيط التنظيمي وتحليل الوظائف، تخطيط القوى العاملة، تقييم أداء العاملين، الاختيار و التعيين و التدريب و التنمية الإدارية، إدارة المرتبات والأجور، الخدمات الصحية و الاجتماعية، العلاقات الصناعية والاتصالات⁷

المطلب الثاني: أهمية الموارد البشرية

* تعتبر الموارد البشرية بمثابة مورد استراتيجي أو وظيفة مساعدة على تحقيق الوظائف المرتبطة بنشاط المنظمة.

* تساعد على تحقيق الأهداف الإستراتيجية بفضل تعظيم الاستفادة من الكفاءات المتوفرة في المنظمة.

* تسهيل التعامل مع الأفراد العاملين فيها، وحل المشاكل التي تنشأ فيما بينهم من جهة، وبينهم وبين الإدارات المختلفة في المنظمة من جهة أخرى.

* تقوم إدارة الموارد البشرية بعملية التدريب و رفع روحهم المعنوية و استقرارهم الوظيفي و زيادة إنتاجهم.

* إن الإدارة الناجحة للموارد البشرية توفر على المنشآت تكاليف باهظة قد يلجأ إليها العاملون لاسيما في حالات الفصل، أو عدم منح العلاوة أو الترقيات.

⁶ عباد صالحه وآخرون. دور التدريب في تنمية المهارات الإشرافية، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة تقني سامي في تسيير الموارد البشرية، مركز التكوين المهني رقم 01 بالوادي، 2009: 10.
⁷ محمد سعيد أنور السلطان، إدارة الموارد البشرية، كلية التجارة، الإسكندرية، 2003، ص 31.

المبحث الثالث: أساسيات أداء العاملين

يعتبر الأداء عنصراً هاماً في التنظيم المهني باعتباره المحرك لهذا الأخير، كما يعد المقياس الذي يعتمد عليه للحكم على فعالية الأفراد في المنظمات و الأداء كمتغير يعتبر مركز اهتمام العديد من الدراسات و البحوث التي كانت تهدف إلى تدقيق مفهومه رغم ذلك لم يتمكن الباحثون من تقديم مفهوم محدد ومتفق عليه.

المطلب الأول: مفهوم أداء العاملين

أصل مصطلح الأداء لاتيني (PERFORMANCE) فاللغة الانجليزية أعطت له معنى واضح محدد (TO PERFOEM) بمعنى تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة أو بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة⁸

والأداء من الناحية الإدارية هو القيام بأعباء وظيفية من المسؤوليات والواجبات وفق للعمل المفروض أداءه من الموظف⁹

ويتضح أن مفهوم الأداء يتضمن بعدين: (الكفاءة و الفعالية) وهذه المفهومين بينهما اختلاف واضح:

- الكفاءة: تعرف بأنها انجاز الأعمال بالطريقة الصحيحة، وهي بذلك تشير إلى الطريقة الاقتصادية التي يتم بها انجاز العمليات المتعلقة بالأهداف، وتمثل إلى حد بعيد نسبة المخرجات للمداخلات.

⁸الإمام سلمى، علاقة المناخ التنظيمي بالأداء الوظيفي. مذكرة تخرج ليسانس في العلوم الإنسانية، جامعة ورقلة، 2004، ص 58.

⁹أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، انجليزية، فرنسي، عربي. مكتبة لبنان، بيروت، 1982، ص 310.

- الفعالية: فهي تهتم بقياس بعض الأهداف الواضحة أو الغير الواضحة، أي تحديد نسب و درجات التحقيق الفعلي للأهداف المخططة في المجالات الرئيسية مثل الإنتاج¹⁰

المطلب الثاني: تصنيفات أداء العاملين

لقد تعددت تصنيفات الأداء في المنظمات المختلفة، وقد صنف نظام الإدارة الأداء الخاص في جامعة كارولانيا الشمالية في الولايات المتحدة الأمريكية أداء العاملين إلى تصنيفات الآتية:¹¹

* الأداء الممتاز: وهو ذلك الأداء الذي تجاوز التوقعات المحددة للأداء العادي، وعادة يكون الفضل في تحقيقه عائد إلى جهود الموظف و مهاراته.

* الأداء الجيد جيدا: هو ذلك الأداء الذي يحقق توقعات العمل المحددة ويتجاوزها في بعض الأحيان، وسببه يعود لجهود الموظف و مهاراته.

* الأداء الجيد: وهو ذلك الأداء الذي يحقق توقعات العمل، وهو عائد كذلك لمهارات و جهود الموظف نفسه.

* الأداء دون الجيد: وهو ذلك الأداء الذي يحقق بعض توقعات العمل، لكن لا يحقق الباقي من التوقعات، وعادة يعود سبب ذلك إلى النقص في مجهودات و مهارات الموظف، وأحيانا يعود السبب إلى بيئة العمل.

* الأداء الغير المرضي: وهو ذلك الأداء الذي يفشل في تحقيق توقعات العمل أو متطلباته، و يحتاج الموظف هنا إلى إشراف مباشر، أو قد يحتاج إلى تكرار القيام بنفس العمل عدة مرات لانجازه، وسببه جهود ومهارات الموظف الضعيفة أو بيئة العمل.

¹⁰ خنفي محمد سليمان، السلوك التنظيمي والأداء. دار الجماعات المصرية الإسكندرية، 1957، ص 14
¹¹ مصباح إيمان، ميدون أمال، أثر الحوافز على رفع أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية. مذكرة ليسانس في علوم التسيير، جامعة ورقلة، 2010، ص 09.

1-1- المنهج:

يختلف المنهج المستخدم في الدراسة باختلاف طبيعة الموضوع ، الذي يفرض ويحدد نوع منهج الدراسة والذي يعرفه رشيد زرواتي بأنه عبارة عن مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الدارس بغية تحقيق بحثه¹²

وحسب الموضوع اعتمدنا في الدراسة على الجانب النظري والتطبيقي ففي الجانب النظري استخدمنا المنهج الوصفي لأنه الأنسب في الدراسة لهذا الموضوع والمخصص لجميع البحوث، بينما في الجانب التطبيقي اعتمدنا على أداة الاستبيان والمقابلة من خلال دراسة الحالة .

2-2- مجتمع الدراسة:

يشتمل مجتمع الدراسة كافة المفردات من منظمات أو جماعات أو أفراد، والتي يريد الباحث شمولها بالدراسة، أو تعميم نتائج بحثه عليها. وتمثل مجتمع الدراسة بالعاملين بمؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالوادي تضم 50 عاملا.

3-3-مجالات الدراسة:

* الحدود المكانية: تمت هذه الدراسة بمؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالوادي.

تعريف بمؤسسة الدراسة (الضمان الإجتماعي لغير الأجراء) بالوادي¹³

هو الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجانب لغير الأجراء(casnos)المنشأة بموجب المرسوم التنفيذي 92\07 المؤرخ 4كانون الثاني\يناير 1992، وهو المسؤول عن

¹²رشيد زرواتي، تدريبات على منهج البحث العلمي في العلوم الإجتماعية. دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2002، ص 119.

¹³وثائق خاصة، بمؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الأجراء. بالوادي.

الحماية الاجتماعية للفئات المهنية غير المرتبات التي لا تشمل من بين أمور أخرى وهي كما يلي:

- أصحاب المتاجر
- الحرف
- صناعي
- المزارعين

* الحدود الزمنية: أجريت الدراسة خلال الموسم الدراسي الجامعي 2018/2017 الممتدة بين جانفي إلى غاية نهاية مارس من السنة الجارية 2018.

عبر المراحل التالية:

قمنا أولاً: بالتعرف على مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الإجراء بالوادي، من حيث عدد الخلايا وعدد المصالح والعاملين، بإضافة إلى إجراء المقابلات مع بعض العاملين بهدف جمع المعلومات الخاصة بمهامها.

ثانياً: وزعنا الاستبيان على أفراد العينة بعد شرح أسئلته والتأكد من فهمها وبعدها قمنا بجمع الاستبيان وكان ذلك من يوم 27 مارس إلى غاية 01 أبريل.

3-4- عينة الدراسة: تعتبر العينة فئة تمثل مجتمع البحث أو جميع مفردات الظاهرة التي هي محل الدراسة.

وحسب طبيعة الدراسة فقد تم اختيار عينة عشوائية مأخوذة من مجموع العاملين بالمؤسسة والبالغ عددهم 50 عامل، تم اختيار 25 عامل.

3-5- أدوات جمع البيانات:

بغية التأكد من صدق الفرضيات وتماشيا مع المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي، وغالبا ما تجمع البيانات الوصفية من خلال الاستبيانات والمقابلات وأساليب المشاهدة، تم استخدام في هذه الدراسة تقنيتين لجمع المعلومات وهما: المقابلة والاستبيان.

* المقابلة: تعتبر المقابلة محادثة موجهة يقوم بها فرد مع آخر أو مع مجموعة أو مع أفراد بهدف حصوله على أنواع من المعلومات واستخدامها في بحث علمي أو الاستعانة بها في التوجه والتشخيص والعلاج.

* الاستبيان: يعد الاستبيان أداة مفيدة للحصول على الحقائق والتوصل إلى الوقائع والتعرف على الظروف والأحوال ودراسة المواقف والاتجاهات والآراء.

3-6- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لا يمكن لأي دراسة أن تستغني عن الأساليب الإحصائية مهما كانت وذلك لان أهداف الدراسة وطبيعتها والفرضيات تفرض علينا إتباع احد هذه الأساليب لغرض الوصول إلى النتائج المرجوة والتأكد من فرضيات الدراسة اعتمدنا أسلوب من الأساليب الإحصائية الوصفية التي تعتمد على وصف الظاهرة وتحليلها، ومدى أثرها أو تأثيرها على غيرها من الظواهر الأخرى وتمثل هذا الأسلوب في التكرار.

* التكرار: هو عدد المرات التي تتكرر فيها الظاهرة أو مشاهدة معينة، ويستخدم خاصة في حالة الاسمية المتعلقة بالحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي، وأيضا في المقاييس (نعم/لا) وتستخدم مع التكرار النسبة المئوية لكل فئة، والتي تبين نسبة كل فئة إلى المجموع الكلي.

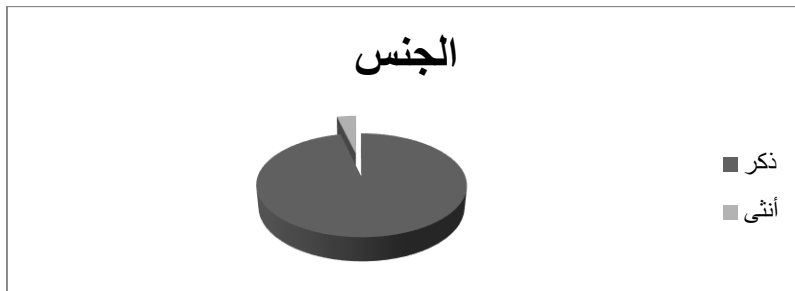
الفرضية الاولى: للتحفيز المادي اهمية في تحسين اداء المؤسسة الجزائرية.

البيانات الشخصية

الجدول (01) يوضح تكرار حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة%
ذكر	21	%84
أنثى	04	%16
المجموع	25	%100

الشكل (01) الدائرة النسبية% حسب نسب تكرار الجنس



من خلال الجدول والشكل رقم(01) نجد أن العدد الإجمالي للعاملين (25) عامل موزع حسب الجنس وبنسبة(100%)، حيث عدد الذكور(21) بنسبة(83%) وعدد الإناث(04) بنسبة(16%).

الجدول (02) يوضح تكرار حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
12%	03	متوسط
28%	07	ثانوي
60%	15	جامعي
100%	25	المجموع

الشكل (02) الدائرة النسبية % حسب نسب تكرار المستوى التعليمي

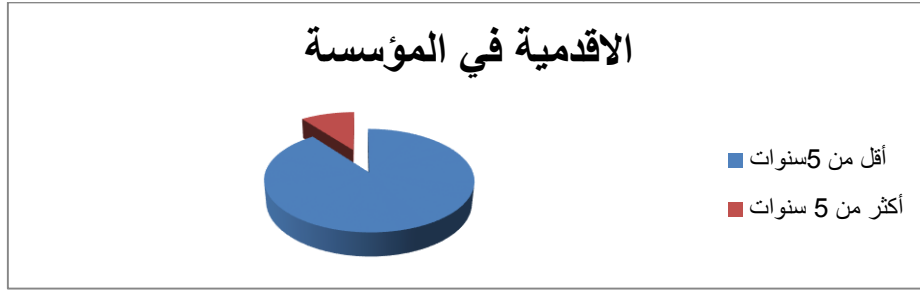


من خلال الجدول والشكل رقم (02) نجد أن المستوى التعليمي للطور المتوسط (03) بنسبة (12%) والثانوي (07) بنسبة (28%) والطور الجامعي (15) بنسبة (60%) من العدد الكلي (25) ونسبة (100%).

الجدول (03) يوضح التكرار حسب اقدمية العامل في المؤسسة

النسبة %	التكرار	الاقدمية في المؤسسة
28%	07	أقل من 5 سنوات
72%	18	أكثر من 5 سنوات
100%	25	المجموع

الشكل (03) الدائرة النسبية% حسب نسب تكرار اقدمية العامل في المؤسسة



من خلال الجدول والشكل رقم(03) نجد أن الأقدمية في المؤسسة كانت ب(18) لأكثر من (5سنوات) بنسبة (72%) بينما أقل من 5سنوات عددهم(07) بنسبة(28%) ومن العدد الإجمالي (25) ونسبة (100%).

الجدول(04) يوضح التكرار حسب المستوى الوظيفي

النسبة	التكرار	المستوى الوظيفي
52%	13	ايطار متوسط
24%	06	عامل مؤهل
24%	06	عامل عادي
100%	25	المجموع

الشكل(04) الدائرة النسبية% حسب نسب تكرار المستوى الوظيفي



الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

من خلال الجدول والشكل (04) نجد أن مستوى الوظيفي كانت الأغلبية ب(13) مشاركة لإطار متوسط بنسبة(52%) و (06) مشاركات لكل من عامل مؤهل وعامل عادي بنسبة(24%).

بيانات متعلقة بالتحفيز

السؤال الأول:

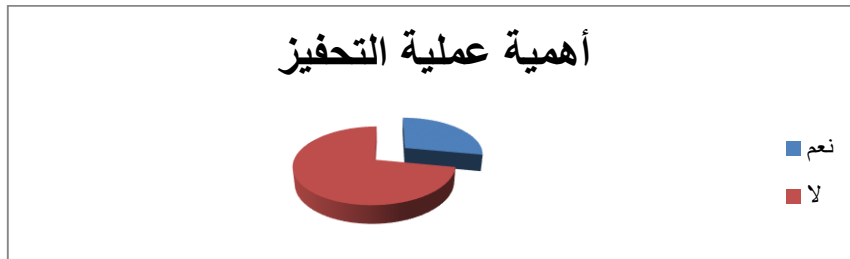
هل تتولى المؤسسة أهمية بالغة لعملية التحفيز؟

الغرض من هذا السؤال وهو معرفة مدى اهتمام المؤسسة بعملية التحفيز.

الجدول (05) يوضح أهمية عملية التحفيز

النسبة%	تكرار	
28%	07	نعم
72%	18	لا
100%	25	مجموع

الشكل(05) الدائرة النسبية% حسب نسب تكرار أهمية عملية التحفيز



تبين من الجدول والشكل(05) عدم اهتمام المؤسسة بعملية التحفيز وهذا ما استنتج ان الاجابة كانت "لا" بتكرار (18) بنسبة (72%) و"نعم" بتكرار (07) بنسبة (28%).

السؤال الثاني:

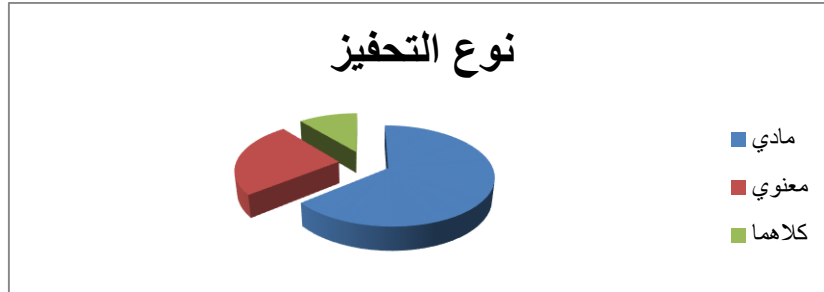
ماهو نوع التحفيز المجدي داخل المؤسسة.

الغرض من هذا السؤال معرفة نوع التحفيز المجدي داخل المؤسسة.

الجدول (06) يوضح نوع التحفيز داخل المؤسسة

النسبة%	التكرار	نوع التحفيز
16%	04	مادي
32%	08	معنوي
52%	13	كلاهما
100%	25	المجموع

الشكل (06) الدائرة النسبية% حسب نسب تكرار نوع التحفيز



تبين من الجدول والشكل (06) أن تكرار المادي (04) بنسبة (16%) وتكرار المعنوي

(08) بنسبة (32%) و كلاهما بتكرار (13) بنسبة (52%).

يتضح من خلال الجدول (06) أن التحفيز يشمل الجانبين.

السؤال الثالث:

هل يوجد تحفيز للموارد البشرية.

الغرض من السؤال الثالث معرفة تلقي الموارد البشرية تحفيز من طرف المؤسسة.

جدول رقم(07) يوضح التحفيز بالموارد البشرية

النسبة%	التكرار	
%44	11	نعم
%56	14	لا
%100	25	المجموع

الشكل(07) الدائرة النسبية% حسب نسب تكرار تحفيز الموارد البشرية



تبين من خلال الجدول والشكل(07) أن نسبة 56% في السؤال كانت ب"لا" ونسبة 44% كانت "نعم".

يتضح من السؤال الثالث والجدول (07) أن الموارد البشرية لا تتلقى أي تحفيز من طرف المؤسسة.

السؤال الرابع:

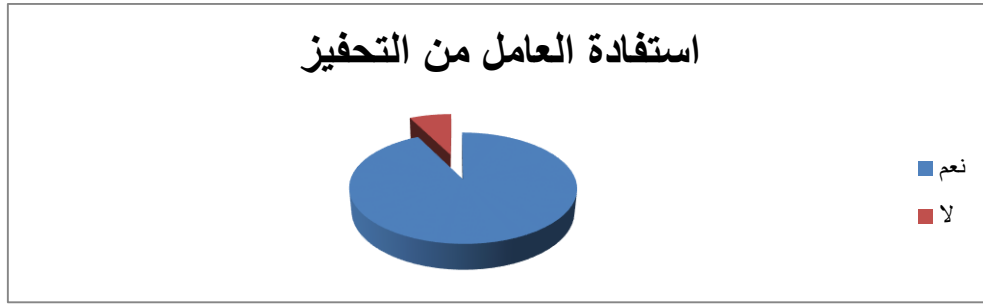
هل سبق لك و أن استفدت من المحفز في عملك.

الغرض من هذا السؤال معرفة استفادة العامل من التحفيز.

جدول رقم (08) يوضح استفادة العامل من التحفيز

النسبة %	التكرار	
40%	10	نعم
60%	15	لا
100%	25	المجموع

الشكل (08) الدائرة النسبية % حسب نسب تكرار استفادة العامل من التحفيز



تبين من الجدول والشكل (08) أن نسبة 60% في السؤال الرابع كانت بـ"لا" ونسبة 40% كانت بـ"نعم".

يتضح لنا أن المؤسسة لا تقدم تحفيز للعاملين.

السؤال الخامس:

هل عملية التحفيز تتم بطريقة موضوعية.

الغرض منه معرفة كيف تتم عملية التحفيز داخل المؤسسة.

جدول رقم(09) يوضح طريقة عملية التحفيز

النسبة %	التكرار	
36%	09	نعم
64%	16	لا
100%	25	المجموع

الشكل (09) الدائرة النسبية % حسب نسب طريقة عملية التحفيز



تبين من الجدول والشكل (09) نجد نسبة 64% في السؤال كانت ب"لا" ونسبة 36% كانت ب"نعم".

يتضح لنا أن التحفيز داخل المؤسسة لا يتم بطريقة موضوعية.

السؤال السادس:

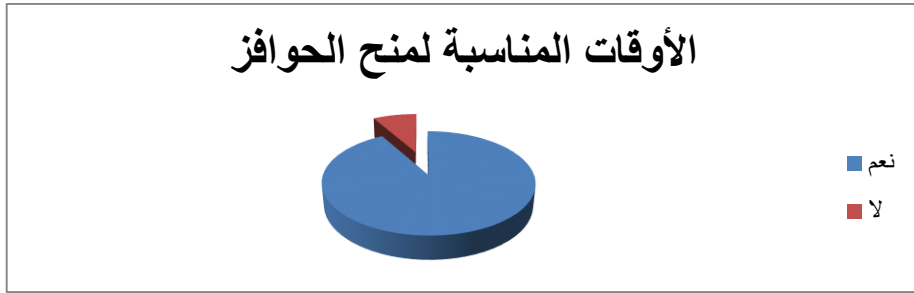
هل ترى أن الأوقات التي يمنح فيها التحفيز مناسبة.

والغرض منه معرفة أي الأوقات المناسبة لمنح الحوافز.

جدول رقم(10) يوضح الأوقات المناسبة لمنح الحوافز

النسبة%	التكرار	
36%	09	نعم
64%	16	لا
100%	25	المجموع

الشكل(10) الدائرة النسبية% حسب الأوقات المناسبة لمنح التحفيز



تبين من الجدول والشكل (10) نجد نسبة 64% في السؤال كانت ب"لا" ونسبة 36% كانت ب"نعم".

ومن هنا يتضح لنا أن عملية التحفيز لا تتم في أوقات مناسبة.

الفرضية الثانية : للتحفيز المعنوي أهمية في تحسين اداء المؤسسة الجزائرية.

السؤال السابع:

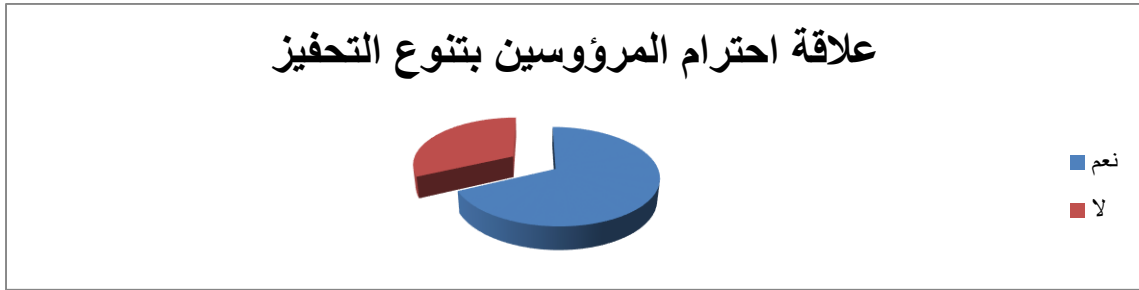
احترام المرؤوسين لك في المؤسسة يحفزك على بذل أداء أفضل؟

والغرض منه معرفة كيفية احترام المرؤوسين لك تنوع من التحفيز المعنوي.

جدول رقم(11) يوضح علاقة احترام المرؤوسين بتنوع التحفيز

النسبة %	التكرار	
68%	07	نعم
32%	18	لا
100%	25	المجموع

الشكل (11) الدائرة النسبية % حسب تكرار علاقة احترام المرؤوسين بتنوع التحفيز



من خلال الجدول والشكل (11) أن نسبة 68% كانت بـ"نعم" و"لا" كانت بنسبة 32%.

ومن هنا يتضح لنا أن إحترام المرؤوسين لك تنوع من التحفيز المعنوي.

السؤال الثامن:

هل تحقق المؤسسة أهدافها عند عملية التحفيز؟

والغرض منه هو معرفة مدى تحقق المؤسسة أهدافها من خلال عملية التحفيز.

جدول رقم(12) يوضح أهداف عملية التحفيز

النسبة%	التكرار	
64%	16	نعم
36%	09	لا
100%	25	المجموع

الشكل(12) الدائرة النسبية% حسب تكرار لأهداف عملية التحفيز



من خلال الجدول والشكل (12) يتبين أن نسبة 64% من السؤال كانت ب"نعم" ونسبة 36% كانت ب"لا".

وهذا ما يسمح لنا بالقول أن المؤسسة تحقق أهدافها من خلال عملية التحفيز.

بيانات تحسين أداء العاملين

الفرضية الثالثة : نعم تحفيز العمال يؤدي العمال الى زيادة في اداء حقوقه

السؤال الأول:

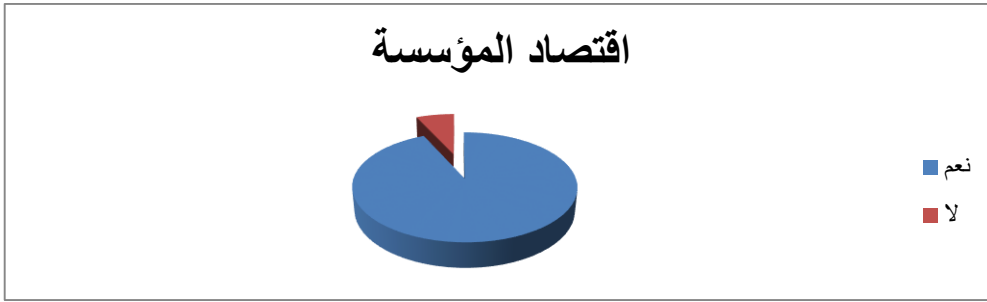
هل تعتمد المؤسسة على سياسة واضحة في تحسين الأداء.

والغرض منه هو معرفة مدى إقتصاد المؤسسة على سياسة واضحة لتحسين الأداء.

جدول رقم(13) يوضح سياسة تحسين الأداء

النسبة%	التكرار	
44%	11	نعم
56%	14	لا
100%	25	المجموع

الشكل(13) الدائرة النسبية% حسب تكرار سياسة تحسين الأداء



من خلال الجدول والشكل(13) يتضح أن نسبة 56% من السؤال كانت ب"لا" ونسبة 44% كانت ب"نعم".

وهذا يسمح لنا أن نقول أن المؤسسة لا تعتمد على سياسة واضحة لتحسين الأداء.

السؤال الثاني:

هل ترى أن التحفيز يؤدي إلى أداء جيد؟

والهدف منه معرفة مدى تأثير التحفيز على الأداء.

جدول رقم(14) يوضح مدى تأثير التحفيز على الأداء

النسبة%	التكرار	
%88	22	نعم
%12	03	لا
%100	25	المجموع

الشكل(14) الدائرة النسبية% حسب تكرار مدى تأثير التحفيز على الأداء



من خلال الجدول والشكل (14) يتضح أن نسبة 88% من الاجابة على السؤال كانت ب"نعم" بينما 12% كانت الاجابة ب "لا".

وهذا مما يسمح بالقول أن التحفيز يؤدي إلى أداء جيد.

السؤال الثالث:

هل ترى أن الحوافز المقدمة لك تجعلك تقوم بواجباتك المهنية؟

والهدف منه معرفة مدى تأثير الحوافز على الواجب المهني.

جدول رقم(15) يوضح مدى تأثير الحوافز على الواجب المهني

النسبة%	التكرار	
80%	20	نعم
12%	05	لا
100%	25	المجموع

الشكل(15) الدائرة النسبية% حسب تكرار مدى تأثير الحوافز على الواجب المهني



من خلال الجدول والشكل (15) يتضح أن نسبة 80% من الاجابة على السؤال كانت ب"نعم" والاجابة ب"لا" كانت بنسبة 12%.

ومن هنا يتبين لنا أن الحوافز المقدمة من طرف المؤسسة تجعل العامل يقوم بواجباته المهنية.

السؤال الرابع:

هل الترقية في العمل تحفزك لاقتراح أفكار جديدة لما هو مطلوب منك؟

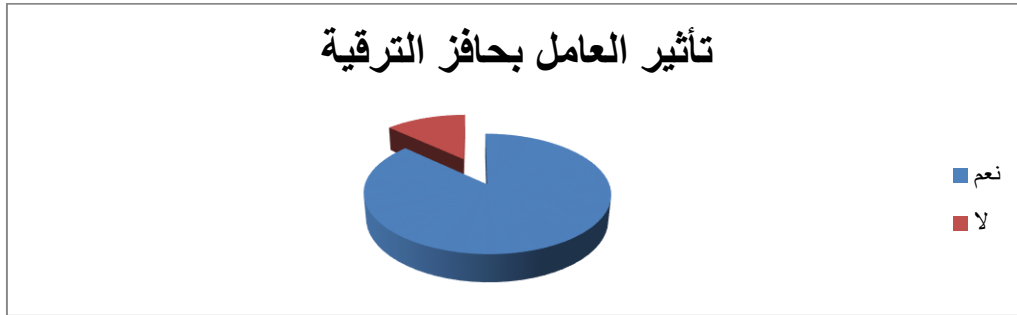
والهدف منه معرفة مدى تأثير العامل بحافز الترقية وتمكينها له من إقتراح أفكار

جديدة.

جدول رقم (16) يوضح مدى تأثير العامل بحافز الترقية

النسبة %	التكرار	
80%	20	نعم
12%	05	لا
100%	25	المجموع

الشكل (16) الدائرة النسبية % حسب تكرار مدى تأثير العامل بحافز الترقية



من خلال الجدول والشكل (16) نقول أن نسبة 88% من السؤال كانت بـ"نعم" ونسبة 12% كانت بـ"لا".

و هذا ما يسمح بالقول ان الترقية للعامل تحفز لاقتراح أفكار جديدة لما هو مطلوب منه.

السؤال الخامس:

في رأيك تحسين الأداء يكون من خلال التحفيز فقط؟

الغرض منه هو معرفة هل التحفيز وحده يؤدي على تحسين الأداء.

جدول رقم(17) يوضح مدى علاقة التحفيز بتحسين الأداء

النسبة%	التكرار	
32%	08	نعم
68%	17	لا
100%	25	المجموع

الشكل (17) الدائرة النسبية% حسب تكرار علاقة التحفيز بتحسين الأداء



من خلال الجدول (17) يتضح أن نسبة 68% كانت بإجابة "لا" و نسبة 32% كانت ب"نعم".

ومن هنا نقول أن تحسين الأداء لا يتعلق بالتحفيز.

المبحث الثاني: تفسير نتائج الفرضيات

أولاً: تفسير الفرضية الجزئية الأولى على ما يلي:

نصت الفرضية الأولى على: "للتحفيز المادي أهمية في تحسين أداء المؤسسة الجزائرية". نستنتج من خلال ما سبق أن التحفيز المادي له دور فعال في تحسين أداء العامل من خلال المردودية والريح للعامل مما يساعد العامل على بذل مجهود أكثر واقتراحات أفكار جيدة لتطوير وتحسين رقي المؤسسة.

ثانياً: تفسير الفرضية الجزئية الثانية على ما يلي:

نصت الفرضية الأولى على: "للتحفيز المعنوي أهمية في تحسين أداء المؤسسة الجزائرية". نستنتج من خلال ما سبق أن التحفيز المعنوي له دور فعال في تحسين أداء العامل من خلال عبارات الشكر والثناء للعامل مما يساعد العامل على بذل مجهود أكثر.

ثالثاً: تفسير الفرضية الجزئية الثالثة على ما يلي:

نصت الفرضية الثالثة على: "تحفيز العمال يؤدي العامل إلى زيادة في أداء حقوقه". نستنتج من خلال ما سبق أن التحفيز العامل له دور فعال في زيادة أداء حقوقه من خلال منحه بحوافز سواء كانت مادية أو معنوية مما أدى إلى زيادة في أداء حقوقه.

تفسير الفرضية العامة:

نصت الفرضية العامة على ما يلي: "للتحفيز أهمية في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة". ويمكن ضبط ذلك على مستوى مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالوادي.

وبعد القيام للدراسة وجدنا بأن التحفيز وسيلة لتشجيع العمال على الاستغلال الأمثل للموارد وتدنيه تكاليف الإنتاج في مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الأجراء. أي التحفيز يلعب دوراً مهماً في تحسين الأداء، وهذا يثبت صحة الفرضية العامة.

الخاتمة:

إن إدارة الموارد البشرية من أحد الإدارات الإستراتيجية في المؤسسات الحديثة سواء منها المؤسسة العامة أو الخاصة، حيث تهدف هذه المؤسسات إلى تحقيق نجاحها وتطورها واستمرارها كما يعتبر العنصر البشري بدوره من أهم العوامل المحددة للكفاءة وللتهجين كونه مورد استراتيجي يؤدي استثماره بفاعلية على تحسين أداء المؤسسات التي يمكنها تحقيق أهدافها المسطرة بمجرد استخدام الآلات والأجهزة ذات التكنولوجية إلا أن هذا العنصر البشري في حاجة إلى العناية والتحفيز الكافي لأجل استمراره وتحسين أداءه وعمله.

وتعتبر التحفيزات الهادفة والفعالة التي تمنحها الإدارة على المردود البشري أداة مهمة للرفع من الأداء البشري وتشجيعه أكثر وتنمية مهاراته لقيام بمبادرات أكثر ومساهمة فعالة من أجل تحقيق المؤسسة هدفها المنشود.

قائمة المراجع:

- أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية، انجليزية، فرنسي، عربي. مكتبة لبنان، بيروت، 1982، ص 310.
- أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية. الدار العربية، ط، الإسكندرية، 2009، ص 248.
- الإمام سلمى، علاقة المناخ التنظيمي بالأداء الوظيفي. مذكرة تخرج ليسانس في العلوم الإنسانية، جامعة ورقلة، 2004، ص 58.
- خنفي محمد سليمان، السلوك التنظيمي والأداء. دار الجماعات المصرية الإسكندرية، 1957، ص 14
- رشيد زرواتي، تدريبات على منهج البحث العلمي في العلوم الإجتماعية. دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2002، ص 119.
- الطيب محمد رفيق، وظائف التسيير التقنية. ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
- عباد صالحة وآخرون. دور التدريب في تنمية المهارات الإشرافية، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة تقني سامي في تسيير الموارد البشرية، مركز التكوين المهني رقم 01 بالوادي، 2009: 10.
- علي السلمي، إدارة الموارد البشرية. مكتبة غريب، القاهرة، 1992، ص 209.
- محمد سعيد أنور السلطان، إدارة الموارد البشرية، كلية التجارة، الإسكندرية، 2003، ص 31.
- مصباح إيمان، ميدون أمال، أثر الحوافز على رفع أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية. مذكرة ليسانس في علوم التسيير، جامعة ورقلة، 2010، ص 09.
- وثائق خاصة، بمؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الأجراء. بالوادي.
- وسيلة حمداوي، إدارة الموارد البشرية. مديرية النشر الجامعية، قالمة، 2004، ص 157.

قائمة الملاحق:

الملحق (01)

جامعة الشهيد حمه لخضر – الوادي-

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم علوم الاجتماعية

تخصص علم الاجتماع

الاستبيان

اخي العامل / اختي العاملة تحية طيبة

في انجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاجتماعية ، علم الاجتماع يطيب لي ان اضع بين ايديكم هذه الاستمارة ارجو التكرم بملأ استمارة والمطلوب منك :

* قراءة كل عبارة بعناية وتمعن .

* الاجابة عليها بصدق وصراحة بما ينطبق عليك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة لإجابتك .

* اعلم ان اجابتك ستبقى موضع سرية ، وانما تستخدم لغرض البحث العلمي .

بيانات متعلقة بالشخصية

* الجنس :

انثى

ذكر

* المستوى التعليمي :

جامعي

ثانوي

متوسط

* الاقدمية في المؤسسة :

اقل من 5 سنوات اكثر من 5 سنوات

* المستوى الوظيفي :

اطار متوسط عامل مؤهل عامل عادي

بيانات متعلقة بالحوافز :

1/ هل تتولى المؤسسة اهمية بالغة لعملية التحفيز ؟

نعم لا

2/ ماهو نوع التحفيز المجدي داخل المؤسسة ؟

مادي معنوي كلاهما

3/ هل يوجد تحفيز للموارد البشرية ؟

نعم لا

4/ هل سبق لك وان استفدت من محفز في عملك ؟

نعم لا

5/ هل عملية التحفيز تتم بطريقة موضوعية ؟

نعم لا

6/ هل ترى ان الاوقات التي يمنح فيها التحفيز مناسبة ؟

نعم لا

7/ احترام المرؤوسين لك في المؤسسة يحفزك على بذل اداء افضل ؟

نعم لا

8/ هل تحقق المؤسسة اهدافها عند عملية التحفيز ؟

نعم لا

بيانات بتحسين اداء العاملين

1/ هل تعتمد المؤسسة على سياسة واضحة في تحسين الاداء ؟

نعم لا

2/ هل ترى ان التحفيز يؤدي الى اداء جيد ؟

نعم لا

3/ هل ترى ان الحوافز المقدمة لك تجعلك تقوم بواجباتك المهنية ؟

نعم لا

4/ هل الترقية في العمل تحفزك لاقتراح افكار جديدة لما هو مطلوب منك

؟

نعم لا

5/ في رايك تحسين الاداء يكون من خلال التحفيز فقط ؟

نعم لا

