

مقدمة:

إذا كان نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها يتوقف أساسا على مدى الاهتمام بالموارد البشري فيها ، فإن هذا الاهتمام يتزايد أكثر بالنسبة لاقتصاديات الدول المتقدمة والنامية، على حد سواء ، وذلك لاعتمادها على خطط تنموية واسعة تتطلب العناية بالعنصر البشري ، وإيجاد السياسات و البرامج الخاصة بنمط تسييرها وتحفيزها وتنميتها باستمرار، فالعنصر البشري بالنسبة لهذه الدول وخاصة النامية منها مثل الجزائر ، يعتبر موردها الرئيسي الذي لا ينضب.

والجزائر بما تشهده من تحولات اجتماعية واقتصادية هامة ، لاسيما انتقالها من التخطيط المركزي إلى اقتصاد السوق يفرض عليها أن يلعب قطاعها العمومي دورا مميزا سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي ، ويعتبر قطاع الصحة العمومية إحدى هذه القطاعات التي تساهم في تحقيق التوازن الاجتماعي (استقرار المجتمع) و الاقتصادي (زيادة إنتاجية وأداء العاملين) للدولة، وبالتالي تحقيق معايير الجودة الشاملة.

وبالرغم من الأهمية الإستراتيجية لهذا القطاع الحيوي في التنمية الاجتماعية و الاقتصادية للدولة ، إلا أنه يعرف جملة من المشاكل ذات أسباب ثقافية ، تنظيمية، اقتصادية، اجتماعية ارتبطت بجملة من الممارسات و العلاقات و العمليات الاجتماعية التي تبلورت عبر المراحل التنموية المختلفة التي شهدتها المؤسسة العمومية الجزائرية بصفة عامة، المؤسسة الصحية العمومية بصفة خاصة.

ومن بين هذه المشاكل التي أثرت على الأداء الفعال للعاملين بهذا القطاع، مما انعكس سلبا على نوعية الخدمات، نجد قضية الحوافز بمختلف أنواعها ومدى إشباعها للحاجات المختلفة للأفراد داخل المؤسسة.

فأهمية الحوافز داخل المؤسسة الصحية، تتمثل في أنها باعثا أساسيا ومحركا لطاقت ورغبات الأفراد في العمل، كونها تتيح للعامل مزيدا من الأجور و المزايا المادية و المعنوية، مما يؤدي إلى تحسين ظروفه الاقتصادية و الاجتماعية، كما أن غياب الحوافز أو عدم فعالية نظامها ينعكس سلبا على الحالة النفسية و الاجتماعية للعامل ويظهر ذلك في انخفاض أدائه مما ينعكس سلبا على فعالية المؤسسة ككل .

لقد بينت الملاحظات و البيانات الميدانية المستقاة بواسطة المقابلة لمختلف الفاعلين داخل المؤسسة الصحية ميدان البحث (مستشفى الحكيم ضربان- عنابة)، أن للحوافز المادية والمعنوية علاقة كبيرة بمستوى أداء العاملين في المؤسسة الصحية، وأن هذه الحوافز تلعب دور المحرك الأساسي لدافعية العاملين للعمل ، فانعدام الدافعية لديهم ناتج عن نقص أو اختلال في نظام الحوافز بنوعيتها ، مما أثر سلبا على أداء العاملين،ومن تم على جودة الخدمات الصحية.

لقد جاءت هذه الدراسة في عدة مراحل، حيث بدأ الباحث بتحديد الخطوات الكبرى للموضوع، وهذا من خلال التراكمات المعرفية، ونقصد بها القراءات و المطالعات، ثم أعقبت هذه المرحلة بزيارات استطلاعية للمؤسسة الصحية العمومية (مستشفى الحكيم ضربان - عنابة)، وقد قمنا بتقسيم هذه الدراسات إلى سبعة فصول ، كل فصل يتضمن تمهيد ، عرض ، خلاصة وجاءت كالتالي :

الفصل الأول : خصص لموضوع الدراسة وتم التعرض فيه إلى الإشكالية ، والتساؤل الرئيسي الذي ضم تساؤلين فرعيين ، ثم تبيان أهمية و أهداف الدراسة بالإضافة إلى المفاهيم الأساسية المعتمدة ، والدراسات السابقة والمشابهة حول الموضوع .

الفصل الثاني: تناول الحوافز في المؤسسات، إذ تعرض إلى أنواع الحوافز المادية والمعنوية، ثم تأثير هذه الحوافز على سلوك وأداء الأفراد، ثم أعراض الحوافز، فشرط إنجاح نظام الحوافز.

الفصل الثالث : خصص للأداء المؤسسي ، حيث تم التعرض من خلاله إلى إشكالية الأداء المؤسسي، ثم إلى الرضا الوظيفي والأداء في المؤسسات .

الفصل الرابع : تعرض بنوع من الشرح والتدقيق إلى أهم النظريات المتعلقة بالحوافز، ومن أهمها النظرية الكلاسيكية لـ "تايلور" ونظرية العلاقات الإنسانية لـ "مايو" ونظرية التوقع لـ "فروم" وغيرها من النظريات المختلفة ، أي بمجموع تسع نظريات وردت في البحث مع مناقشتها في حوصلة عامة .

الفصل الخامس : يدرس التطور التاريخي للمؤسسة الصحية العمومية الجزائرية تم التعرض من خلاله في البداية إلى إشكالية الصحة بصفة عامة، ثم إلى مراحل تطور

المؤسسة الصحية العمومية الجزائرية منذ الاستقلال ، مع حصرها في أربعة مراحل أساسية ، ثم إلى أنواع المؤسسة الصحية العمومية في الجزائر في نبذة عامة حول نشأتها وتنظيمها وطرق تسييرها .

الفصل السادس: عالج الإطار المنهجي للدراسة، تم التعرض من خلاله إلى تساؤلات الدراسة بنوع من الشرح، وعرض المنهج المستخدم في الدراسة، تم أدوات جمع البيانات وأساليب تحليلها، ثم تحديد مجالات الدراسة (المكاني، الزماني، البشري).

الفصل السابع : ويخص تحليل البيانات والنتائج العامة ، ثم التعرض من خلاله إلى تحليل وتفسير البيانات في الجزء الأول منه ، ثم عرض نتائج الدراسة في الجزء الثاني.