

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

تخصص تنظيم وعمل



مذكرة بعنوان

الأرغونوميا وتحسين الجودة في المؤسسة

دراسة ميدانية بالمؤسسة الكاتمية للفلين والمواد العازلة

-جيجل-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

تحت إشراف الأستاذ:

• توفيق بوخدوني

من إعداد الطالبتين :

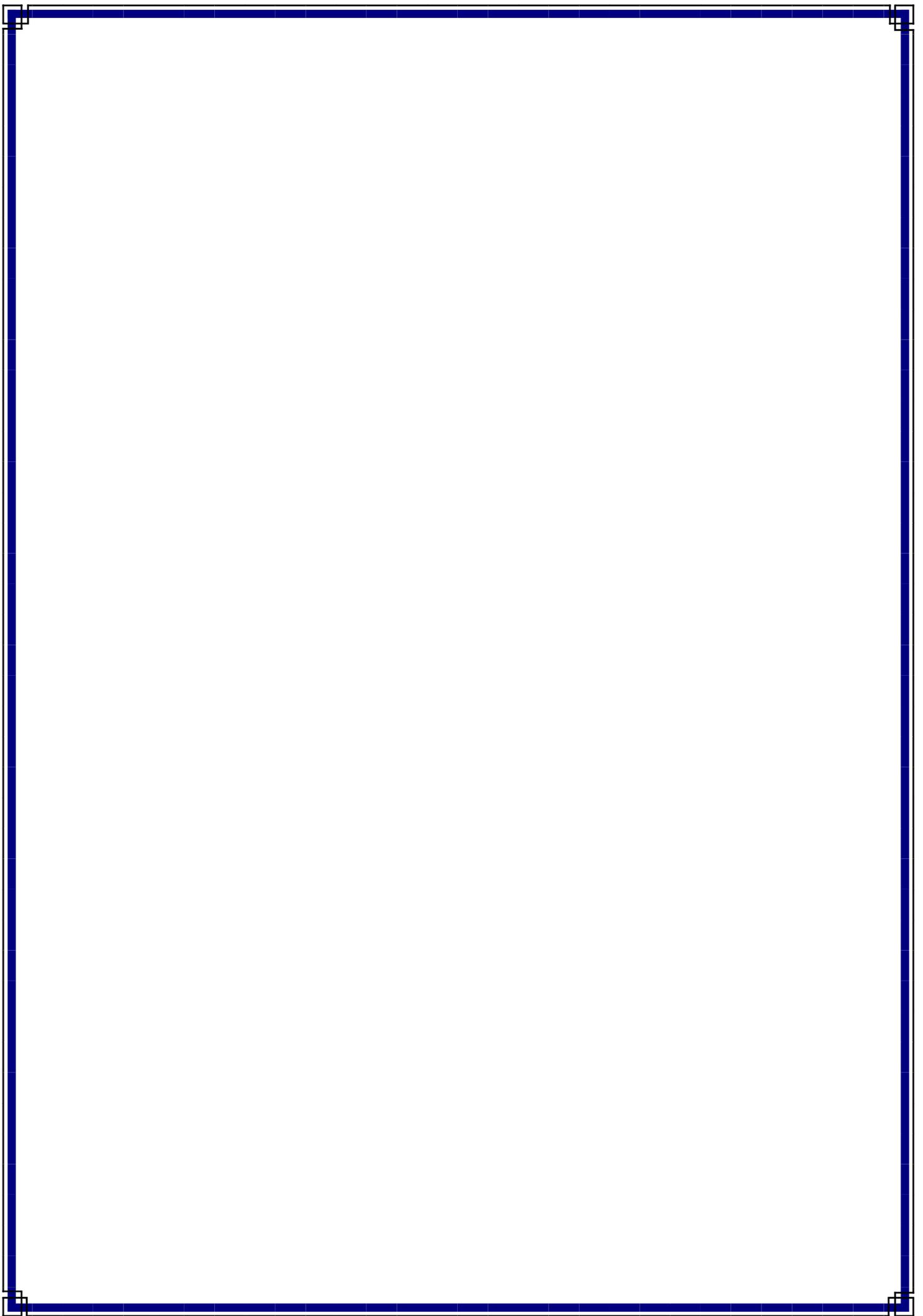
• نجاح محمدي

• ندى بونار

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -
مشرفا ومقررا	جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -	توفيق بوخدوني
مناقشا	جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

السنة الجامعية 2021 - 2022





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُرْسِلُ الرِّيَّاحَ
وَيُنزِلُ مِنَ السَّمَاءِ
مَاءً غَدِيرًا يَخْرُجُ
مِنْهُ النَّوْمُ وَالشَّجَرُ
وَالَّذِي يُضِلُّ لِمَنْ يَشَاءُ
الطَّرِيقَ

الشكر والعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات أول من نشكره ونحمده سبحانه وتعالى على النعم الكثيرة التي أنعم بها وأولها وأعظمها نعمة العقل إذ لا بد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود فيها إلى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير باذلين ذلك أجهودا كثيرا. وقبل أن أمضي أقدم أسمى عبارات الشكر والامتنان والتقدير والعرفان والمحبة إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة، إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم أساتذتنا الأفاضل

" كن عالما.. فإن لم تستطع فكن متعلما، فإن لم تستطع فأحب العلماء فإن لم تستطع فلا تبغضهم " وأخص بالشكر والتقدير إلى الدكتور المشرف " توفيق بوخذوني " الذي أنار طريقنا بالإرشادات والتوجيهات القيمة، فألف شكر.

كما نتقدم بالشكر إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد ونخص بالذكر الدكتورة " ياسمينة زروق " ونشكر كل عمال وموظفي المؤسسة الكاتمية الفلين والمواد العازلة على حسن الاستقبال وعلى تجاوبهم وتعاونهم معنا.

أما الشكر من النوع الخاص فحن نتوجه به إلى كل من لم يقف إلى جانبنا ومن وقف في طريقنا وعرقلة مسيرة بحثنا، فلولا ذلك ما أحسننا بمتعة البحث، ولا حلاوة المنافسة الإيجابية، ولما وصلنا إليه

فلهم منا كل الشكر

ولله الفضل والشكر

نجاح

ندى



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
-	الشكر والعرفان
-	فهرس المحتويات
-	قائمة الجداول
-	فهرس الأشكال
-	فهرس الملاحق
-	ملخص الدراسة
أب	مقدمة
القسم الأول : الجانب النظري	
الفصل الأول: تحديد موضوع الدراسة	
4	تمهيد
7-5	1. إشكالية الدراسة
7	2. فرضيات الدراسة
8-7	3. أسباب إختيار الموضوع
9-8	4. أهداف الدراسة
9	5. أهمية الدراسة
14-9	6. مفاهيم الدراسة
24-14	7. الدراسات السابقة والمتشابهة

فهرس المحتويات

28	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الأرغونوميا	
30	تمهيد
37-31	1. نشأة وتطور الأرغونوميا
38-37	2. تعريف الأرغونوميا
40-38	3. أنواع الأرغونوميا
42-41	4. مجالات تدخل الأرغونوميا
43-42	5. أهداف الأرغونوميا
44-43	6. أهمية الأرغونوميا
46-44	7. دور المختص الأرغونومي
48-47	8. فوائد الأرغونوميا
49-48	9. المعوقات التي تواجه الأرغونوميا في الجزائر
50	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الجودة	
55	تمهيد
58-56	1. نشأة وتطور الجودة
59-58	2. تعريف الجودة
59	3. أهداف الجودة
62-60	4. أهمية الجودة
65-62	5. خصائص الجودة

فهرس المحتويات

65	6. مبادئ الجودة
67-66	7. محددات الجودة
68-67	8. العوامل المؤثرة في الجودة
71-68	9. أبعاد الجودة
72-71	10. فوائد الجودة
73	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: المقاربات النظرية للدراسة	
77	تمهيد
78	1. النظريات الكلاسيكية
80-78	1.1. نظرية الإدارة العلمية لفرديريك تايلور
84-81	2.1. نظرية التكوين الإداري لهنري فايول
84	2. النظريات النيوكلاسيكية
87-84	1.2. نظرية العلاقات الانسانية التون مايو
90-87	2.2. نظرية الحاجات لإبرهام ماسلو
91	3. النظريات الحديثة
93-91	1.3. نظرية الإدارة اليابانية Z
94-93	2.3. نظرية العاملين لفرديريك هارزبورغ
95	خلاصة الفصل
القسم الثاني : الجانب الميداني	
الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
100	تمهيد
101	1. مجالات الدراسة
102-101	1.1. المجال الجغرافي
103-102	2.1. المجال الزمني

فهرس المحتويات

111-103	3.1. المجال البشري
112-111	2. المنهج المستخدم
112	3. مجتمع الدراسة
113	4. أدوات جمع البيانات
114-113	1.4. الملاحظة
115-114	2.4. المقابلة
116-115	3.4. الاستمارة
117-116	4.4. السجلات والوثائق
117	5. أساليب التحليل الإحصائية
118	خلاصة الفصل
الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات الميدانية وتفسير ومناقشة النتائج	
121	تمهيد
122	1. عرض وتحليل البيانات الميدانية.
129-122	1.1. عرض وتحليل البيانات الميدانية المتعلقة بالبيانات الشخصية
143-129	2.1. عرض وتحليل البيانات الميدانية المتعلقة بالظروف الفيزيكية وتحسين نوعية المنتج
161-144	3.1. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية وإحداث الجودة
176-162	4.1. عرض وتحليل البيانات الميدانية المتعلقة بنظام الأجور وزيادة الإنتاج
177	2. عرض وتحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
178-177	1.2. عرض وتحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الأولى
180-179	2.2. عرض وتحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثانية

فهرس المحتويات

182-181	3.2. عرض وتحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثالثة
183	3. مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها في ضوء الفرضيات
183	1.3. مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها في ضوء الفرضية الجزئية الأولى
184	2.3. مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها في ضوء الفرضية الجزئية الثانية
185-184	3.3. مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها في ضوء الفرضية الجزئية الثالثة
186-185	4. مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها في ضوء الفرضية العامة
188-186	5. مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها في ضوء الدراسات السابقة
189-188	6. الاستنتاج العام للدراسة
190-189	7. توصيات ومقترحات الدراسة
191	خلاصة الفصل
ج-٥	الخاتمة
207-198	قائمة المراجع
-	الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح أهم ما جاء في الدراسات السابقة	24-22
02	يوضح المراحل التاريخية التي مرت بها الأرغونوميا	36-35
03	يوضح توزيع العمال على مختلف مصالح المؤسسة	104
04	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	121
05	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	122
06	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الأسرية	123
07	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	124
08	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي	125
09	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأجر	126
10	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	128
11	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى توفر الهدوء اللازم لأداء العمل	129
12	يوضح مدى توفر التهوية المناسبة في مكان العمل	130
13	يوضح مدى مناسبة درجة الحرارة في مكان العمل	132
14	يوضح سوء الإضاءة في مكان العمل	133
15	يوضح مدى توفر مكان العمل على النظافة اللازمة	134
16	يوضح مدى ملائمة ترتيب مكان العمل للقيام بالعمل	135
17	يوضح توزيع أفراد العينة حسب اعتقادهم أن مكان العمل مناسب	137
18	يوضح توزيع أفراد العينة حسب عدم توفر الظروف الملائمة للعمل	138
19	يوضح تأثير الأبخرة والغازات المنتشرة في المؤسسة على أداء العمل	139
20	يوضح مدى رضا العمال عن مكان العمل	141
21	يوضح مدى حرص المؤسسة على تطبيق إجراءات الصحة والسلامة المهنية	143
22	يوضح مدى حرص المؤسسة على إجراء فحوصات طبية دورية	144

قائمة الجداول

	للعاملين للتأكد من وجود أمراض مهنية ناتجة عن ظروف العمل	
146	يوضح مدى حرص المؤسسة على وضع لافتات إرشادية للعاملين تتعلق بالصحة والسلامة المهنية	23
148	يوضح حرص المؤسسة على حماية العاملين من الأمراض المهنية	24
150	يوضح مدى تطبيق إدارة الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة	25
152	يوضح حرص المؤسسة على صيانة الأجهزة ومعدات العمل	26
153	يوضح وجود مخاطر في مكان العمل	27
155	يوضح توفر مكان العمل على وسائل الحماية من الأخطاء المهنية	28
157	يوضح حرص المؤسسة على ضمان بيئة عمل خالية من المخاطر	29
161	يوضح تناسب الأجر مع الجهد المبذول	30
163	يوضح منح المؤسسة لعلاوات مادية	31
164	يوضح إجابات المبحوثين حول معيار تحديد الأجر	32
165	يوضح ما إذا كان الأجر الذي يتقاضاه العامل يناسبه	33
167	يوضح سلم الأجور يتسم بالعدالة والشفافية	34
168	يوضح تحقيق المكانة الاجتماعية وفق الجهد المبذول	35
169	يوضح مدى الاستفادة من زيادات في الأجر	36
170	يوضح مدى مناسبة الأجر الذي يتقاضونه مع المستوى التعليمي	37
171	يوضح مدى رضا العمال عن الأجر الممنوح لهم	38
172	يوضح اقتراحات أفراد العينة لتحسين الجودة في المؤسسة	39

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح أهم ما جاء في الدراسات السابقة	24-22
02	يوضح المراحل التاريخية التي مرت بها الأرغونوميا	36-35
03	يوضح توزيع العمال على مختلف مصالح المؤسسة	104
04	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	122
05	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	123
06	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الأسرية	124
07	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	125
08	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي	126
09	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأجر	127
10	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	128
11	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى توفر الهدوء اللازم لأداء العمل	129
12	يوضح مدى توفر التهوية المناسبة في مكان العمل	131
13	يوضح مدى مناسبة درجة الحرارة في مكان العمل	132
14	يوضح سوء الإضاءة في مكان العمل	133
15	يوضح مدى توفر مكان العمل على النظافة اللازمة	135
16	يوضح مدى ملائمة ترتيب مكان العمل للقيام بالعمل	136
17	يوضح توزيع أفراد العينة حسب اعتقادهم أن مكان العمل مناسب	138
18	يوضح توزيع أفراد العينة حسب عدم توفر الظروف الملائمة للعمل	139
19	يوضح تأثير الأبخرة والغازات المنتشرة في المؤسسة على أداء العمل	140
20	يوضح مدى رضا العمال عن مكان العمل	141
21	يوضح مدى حرص المؤسسة على تطبيق إجراءات الصحة والسلامة المهنية	144
22	يوضح مدى حرص المؤسسة على إجراء فحوصات طبية دورية	145

قائمة الجداول

	للعاملين للتأكد من وجود أمراض مهنية ناتجة عن ظروف العمل	
147	يوضح مدى حرص المؤسسة على وضع لافتات إرشادية للعاملين تتعلق بالصحة والسلامة المهنية	23
149	يوضح حرص المؤسسة على حماية العاملين من الأمراض المهنية	24
151	يوضح مدى تطبيق إدارة الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة	25
153	يوضح حرص المؤسسة على صيانة الأجهزة ومعدات العمل	26
154	يوضح وجود مخاطر في مكان العمل	27
156	يوضح توفر مكان العمل على وسائل الحماية من الأخطاء المهنية	28
158	يوضح حرص المؤسسة على ضمان بيئة عمل خالية من المخاطر	29
162	يوضح تناسب الأجر مع الجهد المبذول	30
163	يوضح منح المؤسسة لعلاوات مادية	31
165	يوضح إجابات المبحوثين حول معيار تحديد الأجر	32
166	يوضح ما إذا كان الأجر الذي يتقاضاه العامل يناسبه	33
167	يوضح سلم الأجور يتسم بالعدالة والشفافية	34
168	يوضح تحقيق المكانة الاجتماعية وفق الجهد المبذول	35
169	يوضح مدى الاستفادة من زيادات في الأجر	36
170	يوضح مدى مناسبة الأجر الذي يتقاضونه مع المستوى التعليمي	37
172	يوضح مدى رضا العمال عن الأجر الممنوح لهم	38
173	يوضح اقتراحات أفراد العينة لتحسين الجودة في المؤسسة	39

فهرس الأشكال

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	يوضح أهداف الجودة	60
2	يوضح أهمية الجودة	62
3	يوضح محددات الجودة	67
4	يوضح أبعاد الجودة	71
5	يوضح مبادئ نظرية هنري فايول	83
6	يوضح هرم ماسلو للحاجات	88
7	يوضح بعض الأمثلة عن العوامل الوقائية والعوامل الدافعية	93
8	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	122
9	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	123
10	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الأسرية	124
11	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	125
12	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي	126
13	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب الأجر	127
14	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	128
15	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب مدى توفر الهدوء اللازم لأداء العمل	130
16	دائرة نسبية توضح مدى توفر التهوية المناسبة في مكان العمل	131
17	دائرة نسبية توضح مدى مناسبة درجة الحرارة في مكان العمل	132
18	دائرة نسبية توضح سوء الإضاءة في مكان العمل	134
19	دائرة نسبية توضح مدى توفر مكان العمل على النظافة اللازمة	135
20	دائرة نسبية توضح مدى ملائمة ترتيب مكان العمل للقيام بالعمل	137
21	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب اعتقادهم أن مكان العمل مناسب	138

قائمة الأشكال

139	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب عدم توفر الظروف الملائمة للعمل	22
140	دائرة نسبية توضح تأثير الأبخرة والغازات المنتشرة في المؤسسة على أداء العمل	23
142	دائرة نسبية توضح مدى رضا العمال عن مكان العمل	24
144	دائرة نسبية توضح مدى حرص المؤسسة على تطبيق إجراءات الصحة والسلامة المهنية	25
146	دائرة نسبية توضح مدى حرص المؤسسة على إجراء فحوصات طبية دورية للعاملين للتأكد من وجود أمراض مهنية ناتجة عن ظروف العمل	26
147	دائرة نسبية توضح مدى حرص المؤسسة على وضع لافتات إرشادية للعاملين تتعلق بالصحة والسلامة المهنية	27
150	دائرة نسبية توضح حرص المؤسسة على حماية العاملين من الأمراض المهنية	28
150	دائرة نسبية توضح دافع المؤسسة من توفير هذه الوسائل	1-28
152	دائرة نسبية توضح مدى تطبيق إدارة الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة	29
153	دائرة نسبية توضح حرص المؤسسة على صيانة الأجهزة ومعدات العمل	30
155	دائرة نسبية توضح وجود مخاطر في مكان العمل	31
156	دائرة نسبية توضح توفر مكان العمل على وسائل الحماية من الأخطاء المهنية	32
157	دائرة نسبية توضح عدم توفر مكان العمل على وسائل الحماية من الأخطاء المهنية	1-32
158	دائرة نسبية توضح حرص المؤسسة على ضمان بيئة عمل خالية من المخاطر	33

قائمة الأشكال

162	دائرة نسبية توضح تناسب الأجر مع الجهد المبذول	34
164	دائرة نسبية توضح منح المؤسسة لعلاوات مادية	35
165	دائرة نسبية توضح إجابات المبحوثين حول معيار تحديد الأجر	36
166	دائرة نسبية توضح ما إذا كان الأجر الذي يتقاضاه العامل يناسب	37
167	دائرة نسبية توضح سلم الأجور يتسم بالعدالة والشفافية	38
168	دائرة نسبية توضح تحقيق المكانة الاجتماعية وفق الجهد المبذول	39
170	دائرة نسبية توضح مدى الاستفادة من زيادات في الأجر	40
171	دائرة نسبية توضح مدى مناسبة الأجر الذي يتقاضونه مع المستوى التعليمي	41
172	دائرة نسبية توضح مدى رضا العمال عن الأجر الممنوح لهم	42
173	دائرة نسبية توضح اقتراحات أفراد العينة لتحسين الجودة في المؤسسة	43

فهرس الملاحق

فهرس الملاحق

العنوان	رقم
قائمة المحكمين	1
الاستمارة قبل وبعد التعديل	2
الاستمارة	3
دليل المقابلة	4
نتائج SPSS للثبات أداة الدراسة الاستطلاعية بطريقة ألفا كرونباخ	5
مخطط المؤسسة الكاتمية للفيلين	6
بعض الصور في المؤسسة الكاتمية للفيلين و المواد العازلة - جيجل-	7
طلب تسهيلات إجراء الدراسة الميدانية	8

تتناول هذه الدراسة الحالية موضوعا بعنوان الأرغونوميا وتحسين الجودة في المؤسسة، وقد تمحورت مشكلة البحث حول سؤال رئيسي مفاده: هل للأرغونوميا دور في تحسين الجودة في المؤسسة؟ وقد اعتمدت على المسح الشامل لمجتمع البحث بالمؤسسة الكاتمية للفلين، حيث اتبع في تحليل هذه الإشكالية على المنهج الوصفي، وقد اعتمدنا على الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات، هذه الأخيرة تحتوي على أسئلة حول البيانات الشخصية، ومجموعة من الأسئلة حول الموضوع موجهة إلى العاملين في المؤسسة الكاتمية للفلين، إضافة إلى أداة المقابلة وكذا الملاحظة من أجل الإجابة على الفرضيات التالية:

- للظروف الفيزيائية دور في تحسين نوعية المنتج.
 - للصحة والسلامة المهنية دور في إحداث الجودة داخل المؤسسة.
 - لنظام الأجور دور في زيادة الإنتاج في المؤسسة.
- وقد توصلت الدراسة بعد المعالجة الإحصائية إلى مجموعة من النتائج التي تبين تحقق الفرضيات الموضوعية، وتدل على أن هناك دور للأرغونوميا في تحسين الجودة في المؤسسة الكاتمية للفلين. وأخيرا اختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات والاقتراحات التي نراها مهمة لتحسين الجودة في هذه المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: الأرغونوميا، الجودة، الظروف الفيزيائية، الصحة والسلامة المهنية، نظام الأجور.

Résumé d'étude

L'objet de cette étude porte sur l'ergonomie et l'amélioration de la qualité dans l'entreprise ». Cette recherche est centrée sur la problématique qui se demande si l'ergonomie aurait un rôle à jouer dans l'amélioration de la qualité dans l'entreprise.

Cette étude est basée sur une enquête exploratoire réalisée auprès d'une population d'enquête à la société de liège de Jijel. Pour analyser cette problématique nous procédons par une méthodologie descriptive dans laquelle le questionnaire est l'outil de collecte de données. Ce dernier contient des questions liées aux données personnelles des sujets et d'autres questions relatives à l'objet et destinées aux employés de la société en question. En outre, il a été procédé par l'entretien ainsi que par l'observation afin de répondre aux hypothèses suivantes :

- Les conditions physiques jouent un rôle dans l'amélioration de la qualité du produit.
- La santé et la sureté professionnelle jouent un rôle dans la mise en place de la qualité au sein de l'entreprise.
- Le système salarial joue un rôle dans l'augmentation de la production dans l'entreprise.

Le traitement statistique a permis d'obtenir des résultats qui montrent la validité des hypothèses émises et qui soulignent, en effet, le rôle que joue l'ergonomie dans l'amélioration de la qualité au sein de la société de liège de Jijel.

L'étude est conclue par une série de propositions et des recommandations que nous estimons nécessaires à l'amélioration de la qualité dans cette société.

Les mots clés : L'ergonomie – la qualité- les conditions physiques- la santé et la sureté professionnelle – le système salarial.

Abstract

This study is about ergonomics and the improvement of quality in the company. The research is focused on a research question of whether ergonomics has a role to play in improving quality in a company.

This study is based on an exploratory survey of a population at the Jijel liege company. To analyze this problem, a descriptive methodology is used and the questionnaire is the data collection tool. This latter contains questions related to the personal information of the subjects and other questions related to the object intended for the employees of that company. In addition, the interview and the observation were used as survey tools to analyze the following hypotheses:

- Physical conditions play a role in improving the quality of the product.
- Occupational health and safety play a role in establishing quality within the company.
- The wage system plays a role in increasing production in the enterprise.

The statistical analysis has yielded some results which prove the validity of the made hypotheses. It underlines, in fact, the role played by ergonomics in improving quality within the liege company of Jijel.

The study is concluded by a series of proposals and recommendations that are necessary, we believe, to improve quality in the society in question.

Keywords: Ergonomics, Quality, Physical Conditions, Occupational Health and Safety, Wage System.

مقدمة

تعد إدارة الموارد البشرية من أهم الوظائف الإدارية في أي مؤسسة، ولا تقل أهميتها عن الوظائف الأخرى، مثل التسويق والإنتاج والاقتصاد وغيرها، لذا زاد الاهتمام بالعنصر البشري ومدى تأثيره في الكفاءة الإنتاجية للمؤسسة، وقد اتسع مفهوم الآرغونوميا، كي يشمل معايير رئيسة وأنشطة متنوعة، وعلى رأسها الوظائف وتوصيفها وجذب الموارد البشرية واستقطابها، لذا تصب جل تركيزها على تخطيط قدرات العاملين وتحفيزهم وتدريبهم وتمييزهم، بالإضافة إلى النشاط المتعلق بشؤون إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، وكذلك تقليل المخاطر والاصابات في العمل بغية زيادة الانتاجية والارتقاء بالمؤسسة.

إذ يعد المورد البشري من موارد الإنتاج المهمة في أي مؤسسة، الأمر الذي يتطلب من إدارتها الاهتمام بصحة وسلامة العاملين لديها من أجل ضمان جودة العمليات/السيطرة على الجودة، وازاء توجه العديد من الكتاب نحو الإهتمام بالمورد البشري المتمثل بالفرد العامل.

برز مفهوم (الآرغونوميا) المتمثل في العوامل البشرية حيث أصبح من العلوم الرئيسية وخصوصا في مجال الإدارة والموارد البشرية، وفي ظل الإهتمام الدولي بتحسين ضمان الجودة/والسيطرة على جودة العمليات (الحيالي، 2011، ص2)، ولذا أصبح من الضروري أن تهتم المؤسسات بالعناصر كافة ذات العلاقة بضمان الجودة وعلاقتها بمكونات الهندسة البشرية، فالآرغونوميا هي ذلك العلم الذي يهتم بمواءمة قياسات بيئة العمل وقياسات الجسم البشري للعاملين داخل المؤسسات إضافة لذلك يهتم بخفض تعرض العاملين إلى الإصابات في العمل مما يؤدي إلى خفض كلفة العمل ورفع انتاجية العاملين.

وقد قمنا بتقسيم دراستنا إلى جانبين: الجانب النظري والجانب الميداني وقد حاولنا دراسة الظاهرة من خلال التطرق إليها في ستة فصول:

الفصل الأول: تحت عنوان "موضوع الدراسة" ويتضمن إشكالية الدراسة وفرضياتها، مبررات اختيار الموضوع، أهمية الدراسة وأهدافها كما قمنا بتحديد المفاهيم وتناولنا أخيرا أهم الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث.

الفصل الثاني: تم التطرق فيه إلى " الأرغونوميا " تضمن نشأة الأرغونوميا، تعريف الأرغونوميا، أنواع، مجالات الأرغونوميا، أهداف ثم أهمية الأرغونوميا، دور المختص الأرغونومي، فوائده، وأخيرا المعوقات التي تواجه الأرغونوميا.

الفصل الثالث: وتناولنا فيه " الجودة " تضمن نشأة الجودة، تعريف الجودة، أهداف، أهمية الجودة ثم تناولنا خصائص الجودة، مبادئ، ثم تنتقل إلى محددات الجودة، ثم تناولنا العوامل المؤثرة في الجودة، ثم تطرقنا إلى أبعاد الجودة، فوائد الجودة وأخيرا وظائف الجودة.

الفصل الرابع: تحت عنوان " الخلفية النظرية لموضوع الدراسة " حيث تطرقنا فيه إلى النظريات الكلاسيكية التي تضم نظرية الإدارة العلمية، نظرية التكوين الإداري ثم تطرقنا إلى النظريات النيوكلاسيكية التي تضمنت نظرية العلاقات الإنسانية، نظرية الحاجات، وأخيرا تناولنا النظريات الحديثة تضمنت نظرية الإدارة اليابانية Z، نظرية العاملين.

الفصل الخامس: تحت عنوان الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية وفيه تم تحديد مجالات الدراسة مجالها الجغرافي والزمني والبشري، ثم قمنا بتحديد منهج الدراسة ومجتمعها، ثم أدوات جمع البيانات من ملاحظة ومقابلة واستمارة ثم السجلات والوثائق وأخيرا أساليب التحليل الإحصائية.

الفصل السادس: فيضم عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج، حيث قمنا بعرض وتحليل البيانات، ثم عرض وتحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات، وبعدها مناقشة الفرضية، وفي ضوء الدراسات السابقة، كما تناولنا الإستنتاج العام للدراسة، وكذا التوصيات والاقتراحات وأخيرا خاتمة الدراسة.

الفصل الأول: تحديد موضوع الدراسة

تمهيد

1. إشكالية الدراسة

2. فرضيات الدراسة

3. أسباب اختيار الموضوع

4. أهمية الدراسة

5. أهداف الدراسة

6. مفاهيم الدراسة

7. الدراسات السابقة والمتشابهة

خلاصة الفصل

تمهيد

يعد هذا الفصل من الفصول المهمة في هذه الدراسة فمن خلاله تطرقنا الى اشكالية الدراسة التي تعتبر من أهم المحطات التي يمر بها الباحث في بحثه التي تنتهي بطرح تساؤل جوهري للبحث، ويشمل كذلك على مجموعة من النقاط الاساسية التي تمثل الركيزة الاساسية لهذه الدراسة والمتمثلة في: إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، وكذا تحديد المفاهيم والدراسات السابقة والمتشابهة، وهذه النقاط تعتبر المنطلق التي تعتمد عليها أي دراسة.

1. إشكالية الدراسة

تعتبر المنظمة كيان اجتماعي يتكون من أفراد وجماعات يتفاعلون ويتعاونون مع بعضهم البعض سعياً لتحقيق هدف مشترك، ومن بين أهدافها العمل على زيادة قدرتها وكفاءتها الانتاجية، ويتوقف هذا الهدف على مدى استخدامها الأمثل للموارد المختلفة (الفنية، التكنولوجية، المادية، البشرية...)، فمن بينها وأبرزها نجد التكنولوجيا التي مع التطور الحاصل والانتشار الواسع لها أصبحت المؤسسات تعتمد عليها بشكل كبير من أجل التقليل في الوقت والجهد والكلفة عن طريق استبدال الآلة مكان العامل، الذي أصبح لها تأثير كبير على العمال بصفة عامة حيث أصبح معظم العمال بدون عمل، وكذلك صعوبة التعامل مع الآلة التي هي دخيلة عن العامل فيشعر بنوع من الاحباط اتجاه العمل، وهو ما يعرف عند النظرية الماركسية بالاغتراب، كل هذا قد يؤدي إلى أخطار جديدة في مكان العمل قد تكون سببها الظروف الفيزيائية مثل الحرارة والضوضاء والتهوية والضجيج، وكذا الأجر الذي يعتبر حافزاً أساسياً لا بد من الإعتماد عليه من أجل تحفيز العمال على العمل، والحرص أيضاً على صحة وسلامة العمال داخل المؤسسة، حيث أن كل هذا لقي عناية من قبل المختصين في مجال الأرغونوميا، لذلك تعمل المؤسسات على خلق جو مريح للعمال من أجل بذل أكبر قدر من الأداء خلال فترات العمل، والذي ينعكس بدوره على الانتاجية داخل المؤسسة، وكذا سعي المؤسسات إلى حل المعادلة الصعبة وهي تلبية رغبات المستهلكين بالحصول على منتج عال الجودة وبسعر معتدل.

فالأرغونوميا من المواضيع التي اهتم بها الباحثين في السنوات الأخيرة والتي تستدعي الوقوف على جوانبها وتشخيصها من أجل فهمها والعمل بها لضمان بيئة عمل ملائمة للعمال، فهي غير واضحة عند معظم الأفراد فقد عرفها العديد من الباحثين ومن بينهم دامبسي وآخرون "Dempsey et autres"، الذي قام بحصر عدد كبير من التعاريف وتوصلوا إلى أن الأرغونوميا، علم يسعى إلى فهم العلاقة بين الإنسان والعمل، كما أنها تكنولوجيا تطبق نظريات العلوم المختلفة (علم النفس، علم الاجتماع، الفيزيولوجيا، البيولوجيا، الفيزياء، الميكانيك) على التصميمات الأرغونومية لإيجاد حل لمشاكلها المتخلفة، فهي علم دقيق تسعى أساساً إلى تكيف العمل للعامل بهدف الوصول به إلى المستوى المهني المثالي من حيث تلائم عمله، وقدراته ومهاراته (مباركي، بن غربي، 2018)، أي توفير للعامل الظروف الملائمة للعمل فهو يتفاعل مع هذه الظروف المحيطة به ويحاول التكيف معها بما يتناسب مع طموحاته ورغباته، التي يتوقع أن يحققها في المؤسسة التي يعمل بها، فعمل العامل تحت ظروف فيزيائية غير ملائمة تجعله أكثر عرضه لضغوطات ومشاكل متعددة تؤدي به إلى

الشعور بالتعب والقلق، وعدم الانتباه وفقدان التركيز خلال تأدية عمله، والعكس صحيح فغياب هذه الظروف من نقص في التهوية وغياب شروط النظافة وسوء تصميم مكان العمل... إلخ، قد تجعل العمال أكثر عرضة لحوادث العمل حيث أن لجنة المعايير والانصاف للصحة والسلامة المهنية تقول أنه: يتم تسجيل 224 إصابة كل يوم و69 عامل يفقد حياته بسبب حوادث العمل (CNESST, 2015)، فبالرغم من اهتمام المجتمعات الحديثة بضرورة تحسين عناصر بيئة العمل بما يساعد العمال على الأداء الأفضل لمهامهم وضمان سلامتهم وصحتهم النفسية والجسدية، إلا أنها لا تزال تهمل الظروف الفيزيائية ولا تعتبرها كعنصر أساسي للنهوض باقتصاد المؤسسات والدولة معا.

والمؤسسات الصناعية الجزائرية كغيرها من مؤسسات المجتمعات الأخرى، تسعى إلى التحسين من نوعية منتجاتها أي تحقيق متطلبات الجودة في عملها، من أجل فرض نفسها في سوق العمل والهيمنة عليه بمنتجاتها وتلبية حاجيات المستهلكين أيضا، وتحقيق رضا العاملين والعملاء على حد سواء، ولتحقيق ذلك

لا بد من الاعتماد على المورد البشري بشكل أساسي أي تدريبه وتحفيزه على العمل، فغياب أحد الظروف تجعل من انتاجية العمال تنقص كما حدث لمركب صناعي في نيجيريا عن طريق دراسة كركوفن Kerkhoven حيث يقول " بأن قدرته الإنتاجية بلغت 1/2 بسبب الظروف المناخية، وحمل العمل المطلوب الغير متوافق مع قدرات العمال" أي أنه عند غياب أحد الظروف الملائمة للعمل تجعل العامل يقصر في عمله والتي تنعكس سلبا على انتاجيته وانخفاض انتاجية المؤسسة أيضا، والتي تجعلها تتراجع أو تختفي نهائيا من سوق العمل، لذلك تسعى جل المؤسسات من أجل تطبيق مبادئ الجودة في منتجاتها وخدماتها أيضا، كل هذا من أجل إرضاء الزبائن أي المستهلكين والسعي لإثبات نفسها أمام المؤسسات المنافسة لها، كل هذا يجعلها مجالا خصبا لدراسة هذا الموضوع حيث تحاول الدراسة الحالية إبراز دور الأرغونوميا في تحسين الجودة في المؤسسة الصناعية الكاتمية للفلين والمواد العازلة بجيجل.

فقد تبلورت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

هل للأرغونوميا دور في تحسين الجودة في المؤسسة الكاتمية للفلين بجيجل؟

وتتدرج ضمن هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

- س1: هل للظروف الفيزيائية دور في تحسين نوعية المنتج في المؤسسة الكاتمية للفلين بجيجل؟
- س2: هل للصحة والسلامة المهنية دور في إحداث الجودة داخل المؤسسة الكاتمية للفلين بجيجل؟
- س3: هل لنظام الأجور دور في زيادة الإنتاج في المؤسسة الكاتمية للفلين بجيجل؟

2. فرضيات الدراسة

تشكل مرحلة وضع صياغة الفروض مرحلة هامة في البحوث فتشير الفرضية إلى فكرة مبدئية تربط بين الظاهرة موضوع الدراسة والعوامل المرتبطة أو المسببة لها، كما أنها تشير بشكل عام عن تخمين وتفسير تم بواسطته ربط الأسباب بالمسببات كتفسير مؤقت للمشكلة أو الظاهرة المدروسة (زرواتي، 2008، ص 145)، فهي تخمين مبدئي يستدل به الباحث على إيجاد العلاقة بين متغيرين أو أكثر، ولا يعد الفرض حكما على الاطلاق إلا بعد إثباته (عقيل، 1990، ص 36).

وتتطلق الدراسة من فرضية عامة مفادها:

" للآرغونوميا دور في تحسين الجودة داخل المؤسسة الكاتمية للفلين بجيجل "

وذلك من خلال: الظروف الفيزيائية، الصحة والسلامة المهنية، نظام الأجور

وتتنبثق عن الفرضية العامة الفرضيات الجزئية التالية:

- ف1: للظروف الفيزيائية دور في تحسين نوعية المنتج في المؤسسة الكاتمية للفلين بجيجل.
- ف2: للصحة والسلامة المهنية دور في إحداث الجودة داخل المؤسسة الكاتمية للفلين بجيجل.
- ف3: لنظام الأجور دور في زيادة الإنتاج في المؤسسة الكاتمية للفلين بجيجل.

3. أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيارنا لموضوع الأرغونوميا وتحسين الجودة في المؤسسة لم يكن بمحض الصدفة، لما له من أهمية كبيرة لذلك حاولنا إبراز دور الأرغونوميا في تحسين الجودة داخل المؤسسة، وذلك من خلال عرضنا لمجموعة من الأسباب التي دفعتنا إلى هذه الدراسة:

أ. الأسباب الذاتية:

- ميلنا الشخصي لدراسة هذا الموضوع.
- الانفراد بدراسة هذا الموضوع والخروج من المواضيع المعتادة والمألوفة.
- الرغبة في دراسة هذا النوع من المواضيع الذي يجمع بين متغيرين أساسيين هما: الأرغونوميا والجودة.
- عدم تناول الباحثين هذا الموضوع بكثرة.
- طبيعة التخصص وارتباطه بموضوع الدراسة.

ب. الأسباب الموضوعية:

- محاولة إثراء وإضافة للجامعة والمؤسسات الجزائرية.
- معالجة الموضوع لشريحة مهمة في المجتمع وهي فئة العمال.
- اعتبار موضوع الأرغونوميا وتحسين الجودة من المشكلات المنتشرة في الآونة الأخيرة داخل المؤسسات بشكل ملفت.
- ندرة الدراسات في موضوع الأرغونوميا.

4. أهداف الدراسة:

إن كل دراسة علمية تسعى لتحقيق مجموعة من الأهداف المسطرة التي تساعد في تحديد المسار الذي يوجهه إلى اختيار فرضيات البحث، وعليه تسعى دراستنا الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

أ. أهداف علمية:

- محاولة تحديد الإطار النظري الخاص بموضوع الأرغونوميا وتحسين الجودة في المؤسسة.
- تطبيق أدوات البحث العلمي ومناهجه بطريقة موضوعية في الدراسة.
- إثراء المكتبة بما سوف يتضمنه الموضوع من معلومات عن الأرغونوميا.
- محاولة منا لإثراء المؤسسات الجزائرية بنتائج دراستنا من خلال الدراسة التطبيقية.

ب. أهداف عملية:

- معرفة الارتباط الموجود بين الأرغونوميا وتحسين الجودة في المؤسسة.
- معرفة فوائد الأرغونوميا في مجال العمل.

- الكشف عن دور الظروف الفيزيائية في تحسين الجودة للمؤسسة.

- الكشف عن دور الصحة والسلامة المهنية ونظام الأجور في تحسين الجودة.

5. أهمية الدراسة:

لكل دراسة علمية أهميتها التي تجعل الباحث يغوص فيها محاولا التوصل إلى نتائج تجيب على كل تساؤلاته معتمدا في ذلك على ادوات البحث العلمي، ويكتسي موضوع الأرغونوميا وتحسين الجودة في المؤسسة أهمية بالغة لدى المؤسسات، حيث يعتبر هذا البحث له أهمية خاصة بوصفه إحدى المحاولات القليلة التي تناولت هذا الموضوع وتكمن أهمية هذه الدراسة في الحاجة إلى ضرورة التعرف على الأهمية العلمية والعملية لهذة الدراسة.

أ. الأهمية العلمية

يعتبر هذا الموضوع من المواضيع التي قلت الدراسات فيها، حيث أننا حاولنا إثراء وافادة المؤسسات الجزائرية بنتائج الدراسة من أجل أخذها بعين الاعتبار، وكذلك فتح مسارات وافاق حول هذا الموضوع لبحوث ودراسات جديدة.

ب. الأهمية العملية

تكمن أهمية الدراسة في شقها العملي في كوننا حاولنا إعطاء صورة واقعية عن دور الأرغونوميا في تحسين الجودة، وكذلك وضع خطة استراتيجية وحلول ميدانية للنهوض بالقطاع الصناعي في الجزائر، وكذلك تذكير المؤسسات الجزائرية بأهمية الأرغونوميا لتحسين الجودة في المؤسسة.

6. مفاهيم الدراسة

في أي بحث علمي لابد من المرور بخطوة أساسية وهي تحديد المفاهيم أي أننا نحاول ضبط مفاهيم الدراسة، والتي تعتبر خطوة مهمة في كل العلوم وخاصة في العلوم الانسانية والاجتماعية، فهي بدورها تسهل على القارئ الاتجاه الذي يسير فيه البحث، وفيما يلي سوف نحاول عرض لأهم مفاهيم الموضوع المدروس حيث تنقسم الى مفاهيم أساسية و أخرى ثانوية.

1.6. المفاهيم الأساسية:

أ. الأرغونوميا:

- لغة:

ان كلمة الأرغونوميا تأتي من الكلمة اليونانية "Ergonomics" وهي مركبة من Ergon العمل وNoms قواعد أي مجموعة القواعد التي تضبط أنشطة العمل.

- اصطلاحا:

- حسب دائرة المعارف "Univaerslis" "الأرغونوميا هي دراسة العلاقة بين الإنسان والآلة قصد الوصول إلى أحسن تكييف بينهما"

- تعريف ويسنر Wisner 1988 " الأرغونوميا هي مجموعة المعارف العلمية المتعلقة بالإنسان، والتي تعد ضرورية لتطور وسائل العمل والآلات ومختلف الترتيبات التي يمكنه استعمالها بأحسن كيفية وفاعلية" (محمد مسلم، 2007، ص 104).

- حسب المجلس التنفيذي للرابطة العالمية I.E.A "هو ذلك التخصص العلمي الذي يهتم بفهم العلاقة بين الانسان وباقي عناصر النسق، وهو المهنة التي تطبق النظريات والمبادئ والمعطيات والطرق العلمية بغرض تحقيق أحسن مستوى من الرفاهية للفرد (صحة وسلامة) وافضل أداء للنسق ككل" (مباركي واخرون، 2014 ، ص 2)

- وفي تعريف آخر لبوحفص بأنها الدراسة العلمية التي تبحث عن العلاقة بين الإنسان ومحيط عمله، ويقصد بمحيط العمل كل الظروف التي يعمل فيها الفرد إضافة إلى آلات وأدوات العمل وكذا طرق العمل وتنظيمه سواء كان جماعيا أو فرديا (بوفحص، 2004، ص 10).

- اجرائيا :

هو العلم الذي يضع عدة تخصصات، هدفها التطبيقي هو تحسين الجودة في المؤسسة ضمن محدوديات الفرد الفيزيكية ونظام الأجور في بيئة عمل صحية وآمنة.

ب. تحسين:

لغة:

هو المراجعة والتخطيط وطلب التغييرات من أجل الحصول على أعلى كفاءة وفعالية من العملية وعنصر

التهيئة والتطبيق أو غيرها.

- الزيادة المتولدة من الأصل

اصطلاحا :

عرف التحسين بأنه " مختلف الإضافات والتعديلات الجزئية للإستجابة الأفضل للحاجات المختلفة مما يساهم في ايجاد وتحسين الميزة التنافسية" (السيد طایل، 2013، ص 285).

- وقد عرفه زكي بدوي "الجهود المنهجية التي تبذل لرفع مستوى العمل عن طريق مراقبة النماذج والسجلات وتحليل الطرق والاجراءات ومراقبتها" (بدوي، 1981، ص 448).

- فيما عرف أيضا بأنه" تطوير المعايير والمعدلات والإرتفاع بها إلى مستويات أعلى ولا يقتصر على مجال معين وإنما يشمل على كل مجالات العمل في المنظمة"(علي سالمي، 1998، ص 92)

- اجرائيا:

يمكن تعريفه بأنه مختلف العمليات والتعديلات المستمرة من أجل الارتفاع إلى مستويات أعلى في العمل.

ج . الجودة :

لغة : مشتقة من الفعل الثلاثي (جاد) أي أتى بالجيد وهو نقيض الرديء، وجاء بالشيء أي بمعنى صار جيدا (ابن المنظور، 1998، ص 411).

اصطلاحا:

يرجع مصطلح الجودة Qualiti إلى كلمة اليونانية Qualitas والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته وكانت تعني قديما الدقة والإتقان.(مأمون سليمان، 2002، ص 15)

- عرف المعهد الامريكي للمعايير والتكنولوجيا (ANSI) الجودة بأنها "مجموعة من السمات والخصائص

الكلية للسلع أو الخدمة التي تجعلها قادرة على الوفاء باحتياجات معينة"(عبد المحسن، 2008، ص 13)

- أما المنظمة العالمية للتفتيش (ISO) تعرفها على أنها " مجموعة من الصفات والخصائص التي تتمتع بها

سلعة أو خدمة ما تؤدي الى إمكانيه تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة ضمنيا"(مدحت محمد، 2015، ص 49)

- وعرفه أيضا ادوارد ديمينغ الجودة بأنها "درجة التوافق والاعتمادية التي تتناسب مع السوق ومع التكلفة بمعنى المطابقة للاحتياجات" (البكري، 2002، ص33).

- أما جوزيف جوران عرفها على أنها " الملائمة للاستخدام " (عبد الفتاح، 2012، ص12).
والجودة عند فيليب كروسبي (philp crosby) يقصد بها "المطابقة مع المواصفات ".(الغزاوي،2005، ص8).
اجرائيا: هو مجموعة من الخصائص التي تتوفر في سلعة أو خدمة معينة تميز صاحبها في سوق العمل.

د. المؤسسة

لغة:

كلمة مشتقة من الفعل أسس يؤسس وجمعها مؤسسات، وتعني جمعية أو معهد أو شركة لغاية اجتماعية أو خيرية أو اقتصادية.(القاموس العربي الشامل، 1997، ص517)

- اصطلاحا:

عرف Duncan المؤسسة: بأنها " نظام إجتماعي نسبي أو إطار عقلائي تنسيق بين أنشطة مجموعة من الناس تربطهم علاقات مرتبطة ومتداخلة، يتجهون نحو تحقيق أهداف مشتركة وتنظيم علاقاتهم بهيكلية محددة في وحدات إدارية وظيفية ذات خطوط محددة السلطة والمسؤولية ".(نوري، 2010، ص ص 14-15)

- وتعرف أيضا بأنها " مجموعة من العلاقات البشرية والموارد المادية طبيعية كانت أو مالية أو غيرها والتي تشتغل فيها فيما بينها وفق تركيب معين وتوليف محدد قصد إنجاز أداء المهام المنوط بها من طرف المجتمع ". (طرطار، 2002، ص15)

- وتعرف أيضا بأنها "وحدة اجتماعية هادفة، أنها تكوين اجتماعي منسق بوعي يتفاعل فيه الأفراد ضمن حدود محددة واضحة نسبيا من أجل تحديد أهداف مشتركة " (سعيد السالم، 2000، ص ص 23-24)

- عرفها بيار بورديو " بأنها مجموعة متدرجة من الموارد البشرية تستخدم وسائل معنوية ومادية ومالية لاستخراج الثروات وإنتاج خدمات وفق أهداف محددة". (بوخمم، 2000، ص21)

- إجرائيا:

هي كيان يضم موارد بشرية مختلفة، هدفها دمج جميع عوامل الانتاج من اجل تحقيق اكبر قدر ممكن من الإنتاج وتحقيق أكبر قدر من المنفعة.

2,6. المفاهيم الثانوية

أ. الظروف الفيزيائية

- اصطلاحا

يقصد بها الظروف البيئية المحيطة بمكان العمل من إضاءة وتهوية وضوضاء ونظافة فضلا عن التجهيزات الفنية التي تساعد العاملين في إنجاز المهام المطلوبة منهم في مكان العمل وتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية، ورفع الروح المعنوية بين الأفراد وتقليل حوادث العمل والتخفيض تكاليف الإنتاج. (عباس، 2018، ص5) وتعرف كذلك: بأنها الظروف المتاحة السائدة في مكان العمل كالتهووية والاضاءة وضغط العمل ومساحات العمل والضجيج وفترات الراحة، حيث تنعكس هذه الظروف على سلامة العنصر البشري وصحته، وفي أداءه وفعاليتته في العمل. (العبيدي، 2013، ص 263)

- إجرائيا:

الظروف المحيطة بالعامل في مكان عمله من إضاءة وتهوية وضوضاء، كما لها تأثير على سلوك العامل داخل المنظمة.

ب. الصحة والسلامة المهنية

-اصطلاحا:

هو جميع الإجراءات والخدمات التي تقدمها الإدارة في مؤسسة ما بهدف حماية جميع عناصر الإنتاج فيها من الضرر والحوادث، وفي مقدمة هذه العناصر يأتي العنصر البشري الذي تعمل المؤسسة على حمايته من إصابات العمل وأمراض المهنة. (العلوان، درادكة، 2016، ص 282)

- يقصد بها حماية العاملين على اختلاف نوعياتهم وطبيعة أعمارهم من أخطار المهن التي يزاولونها، وذلك من خلال برنامج أمن وحماية مناسب (عباس، 2011، ص199)

- حسب قول بوخمخ عبد الفتاح يقصد "بها حماية جميع عناصر الإنتاج من الضرر التي تسببه لهم حوادث العمل في مقدمة هذه العناصر العنصر البشري". (مامي، وزرافة، 2015، ص117)

- اجرائيا:

هي البرامج التي تقوم بتأسيسه وتنفيذه المنظمة من أجل حماية عمالاتها من الوقوع في حوادث العمل أو التقليل منها.

ج. الأجر

-اصطلاحا:

- يعرف الأجر بأنه المقابل المادي الذي يستحقه العامل من صاحب العمل في مقابل تنفيذ ما يكلف به من أعمال متفق عليها. (الصيرفي، 2006، ص149)

- الأجر هو ثمن الذي يحصل عليه الموظف نظير الجهد الجسماني والعقلي الذي يبذله في العمل. (سعيد سالم، 2009، ص 174)

- اجرائيا:

هو ما يتحصل عليه العامل كمقابل مادي من أجل القيام بأعمال مكلفه له سواء يوميا أو اسبوعيا أو شهريا.

7. الدراسات السابقة والمتشابهة:

تعد الدراسات السابقة والمتشابهة بمثابة المحرك الأساسي في كل بحث علمي حيث أنها تزود الباحث بالعديد من الأفكار حول موضوع بحثه وبالتالي تتشكل لديه معرفة حول طبيعة دراسته حيث تساعده على بلورة مشكلة البحث والاطلاع كذلك على الأطر النظرية والفروض التي اعتمدوا عليها، والنتائج التي توصلت إليها كل دراسة، وبناء على ما هو لدينا سوف نقوم بعرض بعض من هذه الدراسات التي لها علاقة بموضوع دراستنا الأرغونوميا وتحسين الجودة في المؤسسة وهي:

أ. الدراسات الجزائرية:

الدراسة الاولى: دراسة بشلاغم يحي، عبابو يزيد (عبارة عن مقال منشور في مجلة الإنسان والمجتمع، العدد 14 جامعة تلمسان، جوان 2018) بعنوان: تطبيقات الأرغونوميا في الجزائر، دراسة ميدانية على مستوى شركة سوناطراك وبعض المعاهد المتخصصة.

يهدف البحث إلى التعرف على واقع الأرغونوميا في الجزائر والتعرف على ممارسة الأرغونوميا في بعض المعاهد المتخصصة، وذلك عن طريق الاطلاع على نشاطهم وكذا تحديد مهامها والتعرف على ممارسة الأرغونوميا في شركة سوناطراك، وقد طرح مجموعة من الأسئلة:

- ما هو واقع الأرغونوميا في الجزائر؟ بالتحديد على مستوى كل من المعهد الوطني للعمل، المعهد الوطني للوقاية من الأخطار المهنية، معهد تكوين وتحسين ظروف العمل لشركة سوناطراك؟
- واستخدم الباحثون على المنهج الوصفي، حيث أنه المنهج المناسب لطبيعة هذا البحث، وقد تم اختيار عينة البحث بالطريقة القصدية تشمل 13 عامل في مؤسسة سوناطراك في كل من مصلحة الوقاية والأمن، ومصلحة الموارد البشرية.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أن تطبيق الأرغونوميا في الجزائر على مستوى المعاهد المتخصصة وشركة سوناطراك لم ترتقي بعد إلى المستوى المطلوب، غير أنه لم ينفى اعتماد المؤسسة على التصميم الأرغونومي خاصة المحيط الفيزيقي.
- أن معهد التكوين وتحسين ظروف العمل لا يهتم بتكوين المختصين الأرغونوميين بل يهتم بتكوين المختصين في الوقاية والأمن، أن هناك العديد من المواضيع ذات الطابع الأرغونومي وذلك نظرا للعلاقة الموجودة بين الأرغونوميا وتخصص الوقاية والأمن، فكل من المختص الأرغونومي والمختص في الوقاية والأمن يهدفان إلى تحسين ظروف العمل.

وتلقت هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في كونها تسعى إلى التعرف على ممارسة الأرغونوميا في شركة سوناطراك من خلال بعض النتائج التي توصلت إليها، أهمية تصميم مكان العمل وذلك من خلال الظروف الفيزيكية، كما حاولت البحث عن بعض الحلول للحد من هذه الظاهرة، وذلك عن طريق توظيف المختصين الأرغونوميين سواء على مستوى المعاهد المختصة في التكوين أو على مستوى المنظمات، القيام بالبحوث والدراسات ذات الطابع الأرغونومي.

الدراسة الثانية: دراسة سعدي لمياء بعنوان "أهمية الأرغونوميا التصحيحية في التخفيف من حوادث العمل": دراسة ميدانية لتصحيح مركز المراقبة(الحراسة) في مؤسسة سوناطراك 2012.

- تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على التصميم الأرغونومي المناسب للحد من حوادث العمل في مراكز المراقبة، من خلال الفرضية العامة وهي أن ارتفاع حوادث العمل في مراكز الحراسة يعود إلى عدم موائمة تصميم الخصائص الهندسية لمركز العمل مع الخصائص الأنثروبومترية للعمال.
- وكذا سوء الظروف الفيزيائية تلعب دورا أساسيا في تصميم مركز المراقبة في مؤسسة سوناطراك.
- وتابع الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق استبانة على مجتمع البحث الذي يتكون من 598 مقسمة على خمس مراكز في أربع مناطق (سكيكدة، تبسة، بجاية، الجزائر العاصمة) وذلك راجع إلى الاختلاف الموجود على مستوى المؤسسات من حيث الشكل والمساحة وغيرها من الخصائص الهندسية.
- كما أنهم اعتمدوا على مجموعة من الأسباب وهي:
- أن التصميم الغير مناسب لمركز العمل (مركز المراقبة).
- الظروف الفيزيائية القاسية (الإضاءة، البرودة القاسية والحرارة الشديدة...).
- وضعيات العمل الستاتيكية المطلوب اتخاذها لفترات طويلة داخل فضاء ضيق والتي قد تعود إلى التعب الشديد.
- كما أنها توصلت إلى عدة نتائج والتي من بينها:
- تعاني مراكز المراقبة من سوء الظروف الفيزيائية والتنظيمية في كل المناطق حيث أنهم وجدوا أن هذه الظروف تساعد في وقوع الحوادث، كانهدام الإضاءة في الليل وسوء الظروف المناخية.
- قساوة الظروف المناخية خاصة البرودة تتسبب في إحساس العون ببرودة شديدة وتشنجات متكررة، لهذا تنقلص أطرافه السفلى بشدة ويؤدي به إلى السقوط من السلم.
- سوء الظروف التنظيمية منها عدم وجود علاقات بين العون العامل في مراكز المراقبة والزملاء بسبب انعزال المركز.
- عدم وجود تصميم مناسب لمركز المراقبة حيث أن كل المراكز المدروسة تصميمها ناقص ولا تعتمد على المعايير الأرغونومية والقوانين التنظيمية مثل المبادئ الخاصة بعرض الباب، عرض السلم، عرض النافذة والارتفاع المسموح لمركز العمل.

فقد ركزت هذه الدراسة على الكشف عن أهم الأسباب المؤدية إلى الوقوع في حوادث العمل من خلال تقسيمها إلى الظروف المناخية وكذلك الظروف الفيزيائية، وكذا سوء تصميم مكان العمل...

ويمكن الاستفادة من هذه الدراسة في بعض جوانبها من خلال تركيزها على الظروف الفيزيائية كالإضاءة والضوضاء والحرارة، وخاصة أنها تتفق مع دراستنا الحالية في أنها استهدفت العاملين، وما يمكن أن تخلفه الظروف الفيزيائية في زيادة حوادث العمل داخل مراكز المراقبة، كما حاولت البحث عن بعض الحلول للحد من هذه الظاهرة وذلك عن طريق تحسين تصميم مركز الحراسة للعمال.

- الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: دراسة رغيد ابراهيم واسماعيل الحيايى بعنوان العلاقة والأثر بين عناصر الهندسة البشرية وضمان الجودة (عمليات السيطرة على الجودة) دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية نينوى، العراق، 2011.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على:

المعالم النظرية والتصور الشامل في الشركة قيد البحث عن العلاقة والأثر بين عناصر الهندسة البشرية وضمان الجودة في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وذلك بعد التأكد من صدقها وثباتها، وقد تم توزيعها على مجتمع الدراسة المتمثل في مدراء الأقسام الإنتاجية والمشرفين على موقع العمل الذين يشاركون في صنع القرارات.

واستخدام أسلوب العينة القصدية لاختبار أفراد الدراسة، وذلك لعدم وجود اطار شامل محصور لمجتمع الدراسة، وبلغت عينة الدراسة 30 فرد.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، كان أبرزها ما يلي:

- وجود علاقة ارتباطية بين عناصر الهندسة مجتمعا وضمان الجودة (السيطرة على الجودة).
- مجتمع البحث لديهم خدمة فعلية في الشركة لأكثر من (10) سنوات وهي السنوات التي يكتسب بها الأفراد الخبرة والمعرفة التي تساعدهم في تقديم أفكار حول الهندسة البشرية وضمان جودة المنتجات.
- تبين أن مجتمع البحث يحملون مؤهل علمي جيد يمكنهم من فهم الاستبانة والإجابة عليها بشكل صحيح، فضلا عن مساعدتهم في انجاز الأعمال المتعلقة حول الهندسة البشرية وضمان جودة المنتجات.

أي وجود تأثير معنوي بين عناصر الهندسة البشرية ونظام الجودة (السيطرة على الجودة) من خلال تركيزها على الجودة وهو هدف من أهداف الدراسة الحالية في البحث عن أسباب تحسين الجودة وهو الذي يمكن أن يعتبر كنتائج لعناصر الهندسة البشرية، ووضع الحلول الممكنة له.

الدراسة الثانية: دراسة رافد فاضل مراد بعنوان " أثر القدرات التكنولوجية في تحسين جودة المنتجات (دراسة استطلاعية في معمل الألبسة الجاهزة في النجف الإشراف) في العراق بحث مكمل لنيل درجة الماجستير في علوم ادارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، 2017.

تهدف الدراسة إلى معرفة أثر القدرات التكنولوجية في تحسين جودة المنتجات في معمل الألبسة الجاهزة في النجف الإشراف(العراق).

استخدم الباحث المنهج الوصفي ويتكون مجتمع هذه الدراسة مع كل العاملين في المعمل من مهندسين وفنيين مسؤولين عن عمليات الإنتاج والجودة في المعمل، وتم اختيار عينة البحث بشمول كل المتخصصين في مجال الإنتاج والتكنولوجية والرقابة على الجودة وأقسام المشتريات والعلاقات العامة وكذلك شمول باقي الأقسام في المعمل أي تم اختيارها بطريقة قصدية والبالغ عددها 180.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن لقدرات البحث والتطوير أهمية كبيرة في المعمل المبحوث نظرا لمساهمته في تطوير المنتجات وتقديم الأفكار الجديدة في هذا المجال.

- لقدرات الإنتاج أهمية كبيرة فهي الركيزة الأساسية التي يستطيع المعمل من خلالها انتاج وتقديم منتجاته بأفضل طريقة ممكنة.

- توفر مزيج كلي لخصائص السلعة أو الخدمة المتأتي من التسويق، والهندسة، والتصنيع، والصيانة الذي من خلاله ستلبي السلعة توقعات العميل وهذا الأمر موجود إلى حد كبير لدى المعمل عينة البحث،

ويمكن الاستفادة من هذه الدراسة في بعض الجوانب منها من خلال تركيزها على بعض العوامل التي تؤثر في الجودة والعمل على تحسينها داخل المصنع وذلك من أجل ارضاء الزبائن وهو ما يتقاطع مع أحد متغيرات دراستنا الحالية وما يمكن أن يتسبب في إحداث الجودة.

- الدراسات الأجنبية

الدراسة الأولى: دراسة José jabbour بعنوان: الهندسة البشرية والعملية الديناميكية للعمل

HRM. Ergonomics and work psychodynamic : a model and a research agenda

هدفت هذه الدراسة إلى استرجاع المفاهيم الرئيسية في إدارة الموارد البشرية والهندسة البشرية والعملية الديناميكية، وتقدير تطورها التاريخي والعمل على نموذج مقترح للدمج بين هذه العناصر، لتأكيد العلاقات المتعددة والمتداخلة بين تلك المفاهيم مثل الممارسات المستحسنة لإدارة الموارد البشرية المسؤولة لدعم عملية التوظيف والاختيار والتدريب والمكافأة وفيما يتعلق بمشكلات الهندسة البشرية.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لأنه المناسب لدراسة هذه الظاهرة، واستخدم كذلك في مجتمع الدراسة وعينتها التحليل النظري لثلاث ميادين وهي إدارة الموارد البشرية، والهندسة البشرية والديناميكية النفسية للعمل، حيث أن الميادين الثلاث تسلط الضوء على الجانب الإنساني للمنظمات المستدامة اجتماعيا وكذلك من أجل تشكيل نموذج للعلاقة بينهم، اعتمدت هذه الدراسة على أربعة أبعاد للهندسة البشرية وهي (الموقف والحركة، تنظيم العمل، العوامل البيئية للعمل، العمليات والمعلومات).

وتم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبانة من أجل جمع البيانات.

وقد توصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أن الهندسة البشرية والموارد البشرية كلاهما له تأثير قوي على تحديد المهمة التي من المفترض أن يحتوى بها كل عمل.

- أن إدارة الموارد البشرية لها ارتباط قوي مع الهندسة البشرية والعملية الديناميكية بدراسة الإنسان في نطاق المنظمة.

لقد أفادتنا هذه الدراسة من خلال تركيزها على الأرغونوميا وهو هدف من أهداف هذه الدراسة المتمثل في البحث عن أهم أربع أبعاد للهندسة البشرية (الموقف والحركة، تنظيم العمل، العوامل البيئية للعمل، العمليات والمعلومات) ووضع الحلول الممكنة لها في ضوء بعض الأسباب وهي الاهتمام أكثر بهذه الأبعاد الأربعة التي تساعد على نجاح العملية الديناميكية للعمل.

الدراسة الثانية: دراسة (Fritzsche, wegge, schmauder, kliegel et schmidt, 2014)

بعنوان: "الهندسة البشرية الجيدة وتنوع فريق العمل والتقليل من مستوى الغياب والأخطاء في عملية تصنيع المركبات"

"absenteeism and errors in car manufacturing good ergonomic and team diversity reduce"

هدفت هذه الدراسة إلى بيان تأثير الهندسة البشرية الجيدة وتنوع فريق العمل على التقليل من مستوى الغياب والأخطاء في عملية تصنيع المركبات في ألمانيا ولتحقيق أهداف البحث تم تطوير استبانة مكونة من (639) موظف في (56) فريق يعملون بالمصنع، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي دراسة حالة.

- أهم نتائج وتوصيات الدراسة

- أنه يجب تصميم بيئة عمل مناسبة تحافظ على الموظف (بالأخص كبار السن من الموظفين)، وإنشاء فريق عمل منسجم يتناوب في العمل بطريقة منتظمة.
- يجب أخذ بعين الاعتبار عند تصميم بيئة العمل الالتزام بقواعد الهندسة البشرية بما يحوي من آلات ومعدات ومكائن ومنشآت مما يساعد العاملين في خلق بيئة عمل نموذجية.
- يجب على المنظمة إلزام موظفيها على ممارسة الألعاب والتمارين الرياضية خاصة من الموظفين الذين يتخذون موقف ثابت أثناء القيام بعملهم مثل الانحناء أو الركوع أو الوقوف لفترات طويلة، فهذا يقلل من مستوى غياب الموظف (بسبب الإصابة أو الإرهاق أو غيره)، فبالتالي يقلل من درجة وقوع الأخطاء فيؤثر ذلك على زيادة الانتاجية.

تتقاطع هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في كونها تطرقت إلى أحد متغيرات الدراسة وهو الآرغونوميا ودوره في زيادة إنتاجية المؤسسة وذلك بالحرص على توفير بيئة عمل نموذجية للعامل تكون مصممة بمقاييس الهندسة البشرية (الآرغونوميا).

- التعقيب على الدراسات السابقة

اشتمل العرض السابق لدراسات جزائرية وعربية وأجنبية تناولت متغيرات الدراسة الآرغونوميا والجودة وهنا سنعرض أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة بالإضافة إلى أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة.

- أوجه التشابه والاختلاف

أوجه التشابه:

- أغلبية هذه الدراسات استخدمت المنهج الوصفي وهو المنهج المعتمد في الدراسة الحالية.

- معظم هذه الدراسات اعتمدت على أداة الاستمارة في جمع المعلومات وتحقيق دراستها، وهي الأداة الأساسية التي سيتم الاعتماد عليها في دراستنا.

أوجه الاختلاف:

- مجالات الدراسة.

- تختلف هذه الدراسات مع الدراسة الحالية في طبيعة التخصص، بحيث أن دراستنا في مجال تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل، أما الدراسات التي تم التطرق إليها ترجع إلى تخصص علم النفس التنظيم والعمل، حيث يكمن الاختلاف في طبيعة التحليل السوسولوجي للدراسة الحالية.

- تختلف هذه الدراسة عن الدراسات الأخرى في طبيعة الهدف بحيث أن الدراسة الحالية تسعى إلى التعرف على دور الأرغونوميا في إحداث الجودة داخل المؤسسة.

- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

- بناء فكرة الدراسة من خلال التركيز على الموضوع المراد دراسته وبناء الإطار النظري.

- اختيار منهج الدراسة والأداة المناسبة للدراسة الحالية.

- تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة لدراستنا.

- كما استفدنا من الإجراءات والخطوات التي قام بها الباحثون السابقون في تكوين تصور دقيق على حجم عينة الدراسة .

- انتقاء المراجع ذات الصلة بموضوع الدراسة.

- أوجه تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

- تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها تناولت موضوع الأرغونوميا وتحسين الجودة في المؤسسة الكاتمية للفلين بجيجل، وهذا ما لم تتناوله دراسات أخرى على حد علم الباحثين.

- سوف تقدم الدراسة توصيات من المؤلف أن تشكل إضافة علمية وعملية في موضوعها وأن تساهم في تعزيز مستوى الأرغونوميا في المؤسسات بصفة عامة.

الجدول رقم (01): أهم ما جاء في الدراسات السابقة

رقم الدراسة	اسم الباحث	عنوان الدراسة	الهدف من الدراسة	المجال الزمني	المجال المكاني	المنهج	العينة	أداة الدراسة	أبرز النتائج
1	- بشلاغم يحي - عبابو يزيد	تطبيقات الأرغونوميا في الجزائر	التعرف على واقع الأرغونوميا في الجزائر في بعض المعاهد المتخصصة	جوان 2018	جامعة تلمسان	المنهج الوصفي	العمال	الاستبيان+ المقابلة	- تطبيق الأرغونوميا في الجزائر على مستوى المعاهد المتخصصة وشركة سوناطراك لم ترتقي بعد إلى المستوى المطلوب. - أن معهد التكوين وتحسين ظروف العمل لا يهتم بتكوين المختصين الأرغونوميين بل يهتم بتكوين المختصين في الوقاية والأمن.
2	سعيد لمياء	أهمية الأرغونوميا التصحيحية في التخفيف من حوادث العمل	التعرف على التصميم الأرغونومي المناسبة للحد من حوادث العمل في مركز الحراسة	2012	جامعة الجزائر	المنهج الوصفي التحليلي	العمال	الاستبيان	- سوء الظروف الفيزيائية والتنظيمية في مراكز المراقبة. - قساوة الظروف المناخية خاصة البرودة. - سوء الظروف التنظيمية. - عدم وجود تصميم مناسب لمركز المراقبة.

<p>1</p>	<p>- رغيد ابراهيم - اسماعيل الحيالي</p>	<p>العلاقة والأثر بين عناصر الهندسة البشرية وضمان الجودة</p>	<p>التعرف على المعالم النظرية والتصور الشامل في الشركة قيد البحث عن العلاقة والأثر بين عناصر الهندسة البشرية وضمان الجودة</p>	<p>2011</p>	<p>العراق</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>مدراء الأقسام + المشرفين</p>	<p>الإستبيان</p>	<p>- وجود علاقة ارتباطية بين عناصر الهندسة مجتمعاً وضمان الجودة. - مجتمع البحث يحملون مؤهل علمي جيد يمكنهم من فهم الاستبانة والإجابة عليها بشكل صحيح. - وجود تأثير معنوي بين عناصر الهندسة البشرية ونظام الجودة (السيطرة على الجودة) من خلال السيطرة على الجودة.</p>
<p>2</p>	<p>رافض فاضل مراد</p>	<p>أثر القدرات التكنولوجية في تحسين جودة المنتجات.</p>	<p>معرفة أثر القدرات التكنولوجية في تحسين جودة المنتجات في معمل الألبسة الجاهزة</p>	<p>2017</p>	<p>العراق</p>	<p>المنهج الوصفي</p>	<p>العمال الفنيين مهندسين مسؤولين عن عملية الإنتاج</p>	<p>الاستبيان</p>	<p>- إن لقدرات البحث والتطوير أهمية كبيرة في المعمل المبحوث نظراً لمساهمته في تطوير المنتجات وتقديم الأفكار الجديدة في هذا المجال. - لقدرات الإنتاج أهمية كبيرة. - توفير مزيج كلي لخصائص السلعة أو الخدمة.</p>

1	Jabbour Jos'e	الهندسة البشرية والعملية الديناميكية للعمل.	هدفت هذه الدراسة إلى استرجاع المفاهيم الرئيسة في إدارة الموارد البشرية والهندسة البشرية والعملية الديناميكية	2011	/	المنهج الوصفي	العمال	الاستبيان	- تبين أن إدارة الموارد البشرية والهندسة البشرية كلاهما لهم تأثير على تحديد المهمة التي يجب أن يقوم بها كل عمل، الإعتبارات النهائية تبين أن إدارة الموارد البشرية ترتبط مع الهندسة البشرية والعملية الديناميكية بدراسة الإنسان في نطاق المنظمة.
2	Fritzsche Wegge And others	الهندسة البشرية الجيدة وتنوع فريق العمل والتقليل من مستوى الغياب والأخطاء في عملية تصنيع المركبات.	هدفت هذه الدراسة إلى بيان تأثير الهندسة البشرية الجيدة وتنوع فريق العمل على التقليل من مستوى الغياب والأخطاء في عملية تصنيع المركبات	2014	ألمانيا	المنهج الوصفي	العمال	الاستبيان	- يجب تصميم بنية عمل مناسبة تحافظ على الموظف - يجب الأخذ بعين الاعتبار عند تصميم بيئة العمل الالتزام بقواعد الهندسة البشرية - الزام الموظفين في المنظمة على ممارسة الألعاب والتمارين الرياضية

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على ما تم عرضه.

خلاصة الفصل

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل من إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، وأهداف الدراسة وأهميتها وأسباب اختيار الموضوع والمفاهيم، كما تطرقنا إلى بعض الدراسات السابقة التي تناولت الظاهرة المدروسة، كل هذا يجعل الباحث يتكون لديه رؤيا حول جوانب الموضوع والإحاطة به، ذلك من خلال تنوع مصادر الحصول على المعلومات والبيانات والمناهج، والطرق التي تكون الركيزة الأساسية التي تساعد البحث في إتمام ما تبقى من مراحل البحث.

قائمة هوامش الفصل الأول

1. ابن المنظور.(1992). لسان العرب. ط2.بيروت. المجلد 14.
2. أحمد زكي بدوي. (1981). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. ط1. بيروت. مكتبة لبنان.
3. أحمد طرطار.(2002). تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسات. الساحة المركزية. بن عكنون. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
4. أنس عبد الباسط عباس.(2011). إدارة الموارد البشرية. ط1. عمان: دار المسيرة للطباعة والنشر.
5. بن غربي. مباركي.(2018). منهجية البحث والآرغونوميا. الطرق والأدوات. مجلة تنمية الموارد البشرية. المجلد9.(العدد10).الجزائر: جامعة سطيف2.
6. بشرى عبد العزيز العبيدي.(2013). دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي. دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات . بغداد: مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية. العدد26.
7. بوشلاغم يحي. عبابو يزيد.(2018). تطبيقات الآرغونوميا في الجزائر دراسة ميدانية على مستوى شركة سوناطراك وبعض المعاهد المتخصصة.. جامعة تلمسان. الجزائر: مجلة الإنسان والمجتمع. العدد 14.
8. توفيق محمد عبد المحسن.(2005). اتجاهات جديدة في التخطيط والرقابة على الجودة- الجودة الشاملة والقياس ستة سيجما. الإسكندرية. مصر.
9. حمزة عبد الرزاق العلوان وآخرون.(2016). مبادئ السياحة. الأردن: دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع.
10. رافد فاضل مراد.(2017). أثر القدرات التكنولوجية في تحسين جودة المنتجات دراسة استطلاعية في معمل الألبسة الجاهزة في النجف الإشراف، بحث مكمل لنيل درجة الماجستير في علوم إدارة الأعمال. كلية الإدارة والاقتصاد. العراق.
11. رشيد زرواتي. (2008). تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. ط3.
12. زراقة. فيروز عباوي زهرة.(2015). إدارة الصحة والسلامة المهنية في المقاولات النسوية. سلسلة احذر من الخطر قبل فوات الأوان. العدد7.
13. رعيد إبراهيم. إسماعيل الحيايلى.(2011). العلاقة والأثر بين عناصر الهندسة البشرية وضمان الجودة

- (عمليات السيطرة على الجودة). دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية. نينوى. العراق.
14. سعدي لمياء. (2012). أهمية الأرغونوميا. التصحيحية في التخفيف من حوادث العمل. دراسة ميدانية لتصحيح مركز المراقبة في مؤسسة سوناتراك. جامعة المسيلة. الجزائر.
15. سونيا محمد البكري. (2002). إدارة الجودة الكلية. مصر: دار الجامعة الإسكندرية
16. طایل مصطفى. كمال السيد. (2013). معايير الجودة الشاملة. ط1. عمان: دار أسامة.
17. عبد الفتاح بوخمخ. (2000). تحليل وتقييم الأداء في المنشأة الصناعية. قسنطينة. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
18. عقيل حسين عقيل. (1990). فلسفة مناهج البحث العلمي. مكتبة ميدولي.
19. علي سامي. (1998). تطوير الأداء وتجديد المنظمات. ط1. القاهرة. مصر: دار قباء.
20. القاموس العربي الشامل. (1997). بيروت: دار وائل الجامعية.
21. مأمون سليمان الداركة. طارق الشلبي. (2002). ط1. الجودة في المنظمات الحديثة. عمان: دار الوفاء.
22. مباركي بوحفص. (2004). العمل البشري. ط1. وهران. الجزائر: دار الغرب للنشر والتوزيع.
23. مباركي وآخرون. (2014). دراسة أرغونوميا لظروف العمل والحوادث المهنية إصدارات مخبر الأرغونوميا والوقاية من الأخطار. دار الأنيس للنشر والتوزيع.
24. مدحت محمد أبو النصر. (2015). إدارة الجودة الشاملة استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات، ط1. القاهرة: دار المجموعة العربية لتدريب والنشر.
25. محمد الصيروفي. (2006). إدارة الموارد البشرية. ط1. مصر: دار الفكر الجامعي.
26. محمد عبد الفتاح رضوان. (2012). إدارة الجودة الشاملة- فكر وفلسفة ... قبل أن يكون تطبيق. - ط1. القاهرة. مصر: دار المجموعة العربية لتدريب والنشر.
27. محمد عبد الوهاب الغزاوي. (د س). إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار اليازوني العلمية للنشر والتوزيع.
28. محمد مسلم. (2007). مدخل إلى علم النفس العمل. ط1. الجزائر: دار قرطبة.

29. منير عباس.(2018). أثر بيئة العمل المادية في أداء العاملين، دراسة مقارنة في الجامعة السورية الخاصة قبل الانتقال إلى المركز المؤقت وبعده، قسم إدارة الموارد البشرية، الجامعة السورية الخاصة.
30. منير نوري.(2010). تسيير الموارد البشرية. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع.
31. مؤيد سعيد السالم(2000). نظرية المنظمة. عمان: دار وائل لنشر.
32. مؤيد سعيد سالم. عادل حرحوش صالح.(2009). إدارة الموارد البشرية. ط3. الأردن: عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع.
33. CNESTT (2015), Principales Statistiques de 2015, accidents du travail et maladies professionnelles et décès.
- 34.Fritqvhe. wegge. Svhmauder. kliegel svhmc dt. (2014). good Ergonomics and Tem. Diversity Reduce Absenteeism and Errors in. car Manubacturiny.
- 35.José.Jabbour. (2011) .HRM -Ergonomics and worr psychodynamics anodel and a Research Agendw.

الفصل الثاني: الأرغونوميا

تمهيد

1. نشأة الأرغونوميا
2. تعريف الأرغونوميا
3. أنواع الأرغونوميا
4. مجالات الأرغونوميا
5. أهداف الأرغونوميا
6. أهمية الأرغونوميا
7. دور المختص الأرغونومي
8. فوائد الأرغونوميا
9. المعوقات التي تواجه الأرغونوميا

خلاصة الفصل

تمهيد

بعد الانتهاء من الإطار النظري للدراسة وتحديد أهدافه وفرضيات البحث... يأتي هذا الفصل كمدخل للآرغونوميا التي تعتبر من العلوم التطبيقية، تهتم بدراسة التفاعل والتناغم بين العامل وبيئة المحيطة به، تطبق بموجبها النظريات والمعلومات والدراسات على التصميم وما تشمله البيئة الداخلية للآلات وأدوات وأماكن العمل بتكيف الظروف المحيطة بالعامل مع احتياجاته وقدراته البدنية والعقلية والأبعاد الأنثروبومترية ليتوافق مع القيود التكنولوجية، الذي ينعكس بدوره على كل من رفاهية الفرد وإنتاجية المؤسسة.

1. نشأة وتطور الأرغونوميا

إن نشأة وتطور أي علم يتأثر بالعوامل والتيارات الفكرية حسب الاحتياجات والمتطلبات الاجتماعية والفكرية والاقتصادية، وهذا ما جعل الأرغونوميا تتأثر بالعوامل السابقة التي نشأت فيها وتطورت عبر مراحل زمنية مختلفة، ويتفق معظم المؤرخين بأن الأرغونوميا برزت مع بداية التفكير الإنساني والاحتياجات البشرية مما تحقق له الراحة والرفاهية والانسجام في بيئة العمل، وكذلك تصميم الآلات والمعدات والوسائل وطرق العمل، لكي تتناسب مع قدرات العاملين في المؤسسة مع الاهتمام بوسائل وطرق السلامة المهنية للعاملين.

سمع العالم لأول مرة باسم الأرغونوميا التي استخدم رسمياً في اليوم الثاني عشر من يوليو عندما، أطلقه البروفيسور، في ميوريل (prof. Hugh. Murrell)، وذلك في اجتماع الأدميرالية البريطانية وتم قبول الاسم رسمياً ليستخدم في مجالات الأكاديمية والمحافل العلمية بدءاً من عام 1950.

فأصل الاسم يشتق من كلمتي (أرجون (Ergon) بمعنى عمل ونوميكس (Nomics) بمعنى قوانين الطبيعة) ولكن استخدام المصطلح لأول مرة يرجع إلى (Wojciech jagtrzbowski) وهو عالم بولندي توصل إلى وجود قانون يحكم العمل وإداء العمال (سيد، 2017، ص1).

يعد علم الهندسة البشرية منذ ولادته من الموضوعات التي يجب إعطاؤها قدراً كافياً من الأهمية لما لها من دور كبير في تحسين بيئة وظروف العمل بما يتماشى مع خصائص وقدرات الأفراد العاملين وفيما يلي عرض لأهم مراحل تطور الأرغونوميا.

❖ قبل الحرب العالمية الثانية

من أهم ما حدث في هذه المرحلة وساهم في تطور الأرغونوميا.

1. بروز الإدارة العلمية

نتيجة الجهود التي بذلها فريديك تايلور في زيادة الإنتاج للوصول لأفضل الطرق في العمل، حيث لاحظ تايلور أن عمال الشحن في شركة الكهرباء التي كان يشتغل بها للقيام بالعمل (شحن قطاع الحديد في الشاحنات) بطريقه غير مناسبة اختار عامل من العاملين وكان هولندياً وأنبأه أنه يمكن أن يدره على

طريقة شحن جديدة تمكنه من رفع إنتاجه وبالتالي زيادة الأجر الذي يتقاضاه من الشركة وافق العامل على العرض الذي قام به تايلور وشارع هذا الأخير في تدريب عن طريق العمل الجديدة يشحن ما قدره 12,5 طن من حديد يومين ويعد التدريب على الطريقة الجديدة صار يشحن في اليوم 48 طن من الحديد (مقداد، 2010، ص7).

أما أهم الموضوعات التي تناولتها الأرغونوميا في هذه المرحلة، كانت أجهزة العرض والتحكم دراسة العمل الفيزيقي والظروف والفيزيكية الأنثروبومترية. (العايب، 2006، ص99).

من خلال هذا نستنتج أن الهدف الأساسي في هذه المرحلة هو البحث عن الطرق المثلى لزيادة الإنتاجية واعتبار الإنسان آلة، تستند له كل المهام وإهمال الجانب الإنساني.

ب. دراسة الحركة والزمن

نتيجة المجهودات التي بذلها فرانك جلبرت وزوجته لليان جلبرت حيث كان هذان الباحثان يسعيان لدراسة الحركة والزمن، لزيادة الإنتاج وتحسين نوعيتها، عن طريق القضاء على الحركة الزائدة و الغير ضرورية، أثناء العمل لاحظ الباحثان أن عمال صناعة الطوب يقومون بحركات كبيرة زائدة أثناء العمل وعندما طبقت دراسة عن خفض الحركات من 18 حركة إلى 4.5 حركات وبالتالي فقد ازداد إنتاج صناعة الطوب من 120 طوبة في الساعة إلى 350 طوبة في الساعة، لهذا فإن عملهم يعتبر امتداد العمل الذي قام به من قبلهم المهندس تايلور والحقيقة أنه مبدأ الإدارة العلمية والدراسات الحركة والزمن متكاملة. (مقداد، 2010، ص 8)

❖ مرحلة أثناء الحرب

حيث بزرت الأرغونوميا في هذه المرحلة وتزايدت نسبة الاهتمام بها بصورة علمية و عملية في مجال معرفة الحدود القصوى والدنيا للمجندين أثناء عملية القتال والوقوف على أوجه الخلل في التصميم، مختلف الآلات ومعدات القتال حيث تميزت باستعمال الكثيف للآلات الحديثة، التي تم اختراعها كسلاح بالطيران وسلاح الرادار وسلاح الغواصات المجهزة بتقنية لم تكن معروفة من قبل وغيرها من الآلات التي أفرزت مشكلات ميدانية في علاقتها بالإنسان. (بوحفص وآخرون، 2014، ص1)

لقد كانت الحرب العالمية الثانية بداية مهمة لبدء الاهتمام بالإنسان وقدرته وخصائص وحاجياته البدنية والنفسية، بدأت تظهر مع معدات العسكرية مشكلات سببها بالدرجة الأولى ضعف التكيف والتلائم بين الإنسان والآلات والمعدات، كانت تصمم وتنتج وفق مواصفات فنية صرفة، مما ساهم في ظهور مشاكل وكانت شكاوى متزايدة من العسكريين من عدم ملائمة الآلات والمعدات، وهذه هي بداية التحسس بالهندسة البشرية أثناء الحرب (نجم، 2014، ص218) والتي دفعت الباحثين لدراسة وتحليل الحوادث

الحربية والخسائر المعتبرة في الأرواح والمعدات وعدم تحقيق الفعالية الحربية ورغم أن الجنود كانوا مختارين جيدا ومدربين فاستنتجوا أن هذه أسباب الحوادث لا تعود إلى الجنود بل إلى تصميم الآلات والمعدات (العايب، 2006، ص99)، ولم يكن بالإمكان معالجة أسباب ذلك إلا بعد دراسة قام بها متعدد الاختصاص ضم علماء النفس الفيزيولوجيين الأنثروبولوجيين، مهندسي التصميم والإنتاج، وقد توصل الفريق إلى أن أسباب الحوادث لا يمكن أن يكون إلا عدم الارتياح في مواقع القيادة والتوزيع غير الملائم لإشارة وأجهزة السيطرة في الطائرة مما يؤدي إلي الإرهاق وظهور التعب السريع وبالتالي الأخطاء أثناء قيادة الطائرات (النجم، 2014، ص218).

❖ ما بعد الحرب العالمية الثانية

حيث تميزت هذه المرحلة أن المجال الأرغونوميا لم يبقى محصور في الجانب العسكري بل شمل كذلك المجال الصناعة، خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية وهذا النهوض السريع بالصناعة والخروج من المشكلات الحرب العالمية الثانية، وتحقيق الأمن والراحة والفاعلية في مجال الصناعة.

حيث تنقسم هذه المرحلة إلى عدد من المراحل الفرعية وهي كالتالي:

أ. مرحلة ظهور الأرغونوميا: 1945-1960

وهذا من خلال استخدام "هيول ميرال" الأرغونوميا كمصطلح سنة 1949 ونشر مجلة الأرغونوميا من قبل الجمعية البريطانية سنة 1957 وإنشاء الجمعية الدولية سنة 1959.

ب. مرحلة النمو السريع الأرغونوميا: 1960-1980

فتحت هذه المرحلة الأبواب أمام الأرغونوميا لتدخل إلى المجال المدني، بالإضافة إلى تشكل العديد من الجمعيات الأرغونوميا سواء المتقدمة والنامية (مقداد، 2010، ص9).

ج. مرحلة الشمولية والعالمية:

انطلقت هذه المرحلة من سبعينات القرن العشرين إلى يومنا هذا وتميزت بخاصيتين أساسيتين:

- **الشمولية:** حيث أن الأرغونوميا لم تبقى محصورة في الجانب الصناعي فقط بل شملت كل الميادين ومجالات الحياة (التجارة، الفلاحة، الصحة، البيت... الخ).

- **العالمية:** وهي المرحلة التي انتقلت فيها الأرغونوميا من الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا إلى الدول النامية عبر التبادل الثقافي، والتعاون العلمي، ونقل التكنولوجيا، وعلى الرغم من التجهيزات والإمكانيات المخبرية تمكن الكثير من الأرغونوميين في الدول النامية من إنجاز دراسات وأبحاث جد هامة كان لها الفضل الكبير في تطور البحث الأرغونومي وتوسيع نطاقه (العايب، 2006، ص 99).

- مرحلة الكوارث: 1980 - 1990

شهدت هذه المرحلة العديد من الكوارث التي ساهمت في تطور الأرغونوميا وانتشار الموت وتدمرت العديد من الآلات، غير أنها اعتبرت دروس ثمينة، مما تم استخلاصه من الدروس هي ضرورة اعتبار الأرغونوميا في تصميم الآلات والعمليات والعمل لنقادي الوقوع مثل تلك الحوادث مستقبلا، فلو أخذت الأرغونوميا بعين الاعتبار لما كانت الكوارث قد وقعت وإذا وقعت فلن تؤدي إلى إرهاب الكثير من الأرواح وتدمير الكثير من الممتلكات (مقداد، 2010، ص ص 8-9).

من خلال هذه المراحل نستنتج أن مفهوم الأرغونوميا ليس وليد الساعة، إنما نتيجة لعدد من التطورات حيث كان الاهتمام في السابق يركز على تصميم المكائن والمعدات مواقع العمل. كما جاء في مدرسه الإدارة العلمية مع الإهمال لخصائص الإنسان النفسية والبدنية، والهدف الرئيسي زيادة الإنتاجية وتحقيق أكبر قدر من الأرباح وتصميم الآلات والمعدات ومحاولة تكيف الانسان معها، لكن مع نهاية الحرب العالمية الثانية رد الاتجاه رأس على عقب، بدأ الاهتمام بأهم عنصر في عملية الانتاج وهو الانسان باعتباره كائن له أحاسيس وخصائص يجب مراعاتها تعد كل هذه العوامل من بين أهم التطورات التي ساهمت في ظهور الأرغونوميا أول مرة، ويمكن تلخيص بالترتيب التي مرت به في الجدول التالي:

جدول رقم (02):يمثل المراحل التاريخية التي مرت بها الأرغونوميا

السنة	أهم الاحداث
المرحلة الأولى	<ul style="list-style-type: none"> - بروز علم النفس التجريبي من خلال دراساته للفروق الفردية. - أعمال فريديك تايلور بدراسة العمل بطرق علمية لزيادة الإنتاج. - من خلال أعمال جلبرت وزوجته ليليا وفرنك دراسة الحركة والزمن وأبعاد الحركات الزائدة. - التركيز على تصميم مكائن والمعدات ومواقع العمل واهمال الجوانب النفسية والذهنية.
المرحلة الثانية	<ul style="list-style-type: none"> - من خلال توجيه الجنود في الحرب العالمية الأولى حسب قدراتهم وامكانياتهم مما دفع إلى إيجاد اختبارات لتوزيعهم في المكان المناسب. - ركود الأرغونوميا خلال الفترة الفاصلة بين الحرب العالمية الأولى والثانية. - تأسيس مخبر علم النفس بكامبريدج شهد محاولات جادة من خلال تجارب الهوثورن إلتون مايو. - الاهتمام بالجوانب النفسية والعلاقات الإنسانية.
المرحلة الثالثة	<ul style="list-style-type: none"> - حيث استخدم هيول ميرال اول مصطلح للأرغونوميا كدراسة للعوامل الإنسانية في الصناعة. - ميلاد جمعية البحث الأرغونوميا. - نشر جمعية البحث الأرغونوميا البريطانية لمجلة الأرغونوميا. - انشاء الجمعية الدولية للأرغونوميا. - العمل على تكيف كل من الآلة والمعدات ومواقع العمل للعامل وتصميم الآلة وفق

الخصائص الأنتروبومترية.	
<p>- من خلال غزو الأرغونوميا إلى جميع القطاعات (الصناعي، الزراعي، النقل والمواصلات، في العمل العسكري).</p> <p>- الصناعة في أوروبا وبرنامج الفضاء الأمريكي</p> <p>- الأنشطة المتطورة للصحة والسلامة المهنية وتفاعل بين الانسان والآلة.</p>	المرحلة الرابعة

المصدر: (لعماري، 2021، ص9)

1.1. نشأة الأرغونوميا في الجزائر

تدخل الأرغونوميا في الجزائر في السياق العام، الأرغونوميا في البلدان السائرة في طريق النمو، فمن خلال تتبعي للبحوث الميدانية المنشورة حول الأرغونوميا، أو تلك البحوث التي تكتسي طابع الأرغونوميا، ورغم قلة البحوث المنشورة حول الموضوع، إلا أننا نلاحظ أن المهتمين الأرغونوميا قاموا ببذل مجهودات معتبرة للتعريف بهذا التخصص وفي هذا السياق لقد كان إسهام هؤلاء جميعا بدرجات متفاوتة على المستويات التالية:

- على مستوى التكوين

دخلت الأرغونوميا لأول مرة في مناهج التكوين، بفضل إصلاح مناهج التعليم العالي سنة 1971 كمقياس واحد (إلى غاية نهاية التسعينيات) يدرس ضمن برنامج السنة الرابعة من تخصص علم النفس العمل والتنظيم، وأصبح الآن عبارة عن مقياسين (الأرغونوميا التصميمية الأرغونوميا المعرفية)

- على مستوى البحث

بفضل انشاء المخابر سنة 2001، في كل من جامعة وهران وجامعة الجزائر، وتوفرهم على بعض الأجهزة الخاصة بالمقياس الأرغونومي، مما أعطى دافعا للبحث العلمي والتكوين ما بعد التدرج في هاتين الجامعتين، وعمل عدد لا بأس به من الرسائل الجامعية في موضوعات الأرغونوميا، وساهم في إنجاز بعض مشاريع البحث التكويني (Cnepru) التي اعتمدت من قبل الوزارة الوصية، كما شجع

الباحثين على محاولة التقرب من المؤسسات الاقتصادية وعالم الشغل للإسهام في حل ما يمكن حله من الإشكالات المطروحة.

- على مستوى النشر

من خلال نشر كتب متخصصة في هذا المجال، ونتيجة النتائج المتوصل لها في بعض البحوث والمتوصل اليها في بعض البحوث والدراسات وملتقيات وطنية ودولية، ونشر بعضها كتيب ضمن أعمال الملتقيات والأيام الدراسية مما أسهم في بروز المصطلحات والمفاهيم وتقريبها من الطالب والباحث.

- على مستوى التشريعي

فقد تم إصدار مجموعة من النصوص القانونية، حول ظروف العمل والأمراض المهنية، أنتت مكملة للجانب الاجتماعي في التشريع الجزائري (قانون التسعين 90 / 04 المتضمن قانون علاقات العمل)، وذلك بفضل تضافر جهود كل الأطراف ذات العلاقة بالموضوع(بوحفص، 2012، صص 31-32).

2. تعريف الأرغونوميا

توجد العديد من تعاريف الأرغونوميا من بينها:

- عرفها (مقداد) بأنها "جمع أكبر ما يمكن من المعلومات حول القدرات والحدود والصفات الإنسانية التي يتطلبها التصميم الأرغونومي واستخدامها في تصميم أدوات العمل، ومكانته وأنظمتها المختلفة ومحيطه كي يستخدمه الإنسان استخداما آمنا ومريح فعلا" (مقداد، 2010، ص10).

- كذلك يرى (نجم عبود) بأنها "الكل المتكامل من المعارف العلمية المختلفة المستخدمة في دراسة وترشيد بيئة العمل، بهدف المحافظة والاستخدام الأمثل لطاقة الإنسان وأبعاده الأنثروبومترية في العمل" (نجم، 2014، ص224).

- في حين يرى (Berine Catterall) بأنها "سلسلة من المعارف والمهارات والأدوات والتقنيات التي إذا ما طبقت بشكل مناسب لتحقيق نتائج إيجابية على مستوى الإنتاجية والفاعلية والكفاءة والسلامة في أي محيط عمل، فالأرغونوميا هي دراسة أنظمة العمل في إطار الأداء البشري الواقعي لا المفترض" (Berine Catterall, 1997,P18).

- بينما (بوحفص) يرى بأنها "الدراسة العلمية التي تبحث عن العلاقة بين الإنسان ومحيط عمله ويقصد بمحيط العمل كل الظروف التي يعمل فيها الفرد إضافة إلى الآلات وأدوات العمل وكذا طرق العمل وتنظيمه سواء كان جماعيا أو فرديا" (بوحفص، 2004، ص70).

- في حين يضيف (chapanis) بأن "الآرغونوميا هي العلم الذي يعتمد البحث الأساسي والتطبيقي للوصول إلى حالة من التفاعل بين كل من تصاميم الآلة والعمليات والعنصر البشري المستخدمة له" (Chapanis Et al,1949,P4).

3. أنواع الأرغونوميا

1. الأرغونوميا الكلاسيكية

يمكن تسمية النظرة الكلاسيكية للآرغونوميا بالنظرة العلائقية، التي تهتم بالعلاقة بين (الإنسان والآلة) حيث تركز بالدرجة Man/Machine Interface ومن أهم اسهامات النظرية الكلاسيكية المتعلقة بتحسين تصميم المزاوول Controls and Displays الأولعلى وسائل العرض وأدوات المراقبة، وقد تعدى اهتمام النظرة الكلاسيكية من Panal Layout وترتيب ألواح العرض Controls Knobs وأزرار المراقبة وأجهزة القياس أخذت في الحسبان ترتيب الأجهزة إلى التصميم الشامل لمجال العمل والمخرجات مجرد وظائف للمدخلات وتصميم المقاعد والطاولات والمناضد والآلات، وإلى حد ما خصوصية المحيط الفيزيقي المناسب للعمل.

لقد توجه البحث الأرغونومي الكلاسيكي في معظمه إلى التطبيقات العسكرية كأجهزة مراقبة الطائرات وتوجيه الصواريخ والتصميمات الداخلية للغواصات، وقد تغيرت توجهات النظرة الكلاسيكية فيما بعد إلى التطبيق المدني كتصميم الآلات، الصناعية والسيارات، والأثاث المكتبي والمنزلي كالغسالات الآلية، التلفزيون... الخ.

ورغم النوعية العالية للبحوث العلمية والطابع الأكاديمي الذي ميز النظرة الكلاسيكية للآرغونوميا، فإن أغلب بحوثها كانت بالدرجة الأولى مخبرية، مما جعلها محدودة الفعالية في التطبيقات الصناعية الميدانية، نظرا للعب الكلاسيكي لأي بحث مخبري (أي الطابع الاصطناعي للظروف المخبرية الذي يحد من تأثير عوامل كثيرة في الظاهرة محل الدراسة)، لذلك يصعب تعميم نتائجها في الحالات الأكثر تعقيدا،

مما يضع الباحث في وضعية نصح وإرشاد عام (انطلاقا من النتائج الاصطناعية للمخبر)، غير قادرة على توقع نتائج محددة للانحراف عن المعايير او الإرشادات التي يقدمها، سواء في الظرف المماثل للظرف المخبري أو في ظرف مغاير له، وعلى النقيض من ذلك فإن المشتغلين في الميدان من صناعيين ومخترعين ومصممين يريدون اجابات محددة للمشاكل القائمة ويحددون طريقة الطرح الكلاسيكي غير مقنعة (مباركي، 2004، ص15).

ب. آرغونوميا الأنساق:

ظهرت آرغونوميا الأنساق بعد المشاكل والصعوبات التي واجهت الأرغونوميا الكلاسيكية، والتي تقوم على عدة أسس منها: (بوظيفة، 2011، ص5).

- تعاون السيكلوجيين والمهندسين في مرحلة التصميم.

- تقنيات تحديد الوظائف بين الإنسان والآلة.

- تطوير تقنيات الاختيار والتدريب.

الأمر الذي أدى إلى نقص أو زوال الكثير من المشاكل التطبيقية التي واجهتها الأرغونوميا الكلاسيكية، حيث تحسن مستوى التعاون بين المهندسين والسيكلوجيين، لأن الآخرين لم يعملوا على مجرد الإشارة إلى بعض المبادئ فقط، بل وتصحيح بعض الأخطاء التي ارتكبتها المهندسون من قبل.

رغم كل هذا فإن الاتجاه النسقي للآرغونوميا لم يعمر طويلا بل لم يبلغ الأهداف المرجوة نظرا لـ :

- عدم وجود محكمات دقيقة في توزيع المهام والعمليات بين الأفراد والآلات (العايب، 2006، ص102).

- تدخل الأرغونوميا (الباحث المنتمي إلى النسق الأرغونومي) في إعادة تنظيم الأنساق الجزئية الموجودة سلفا وتنميتها، والتي ينظر إليها رجل الميدان على أنها عملية تهدد مباشرة أنماط التسيير البشري، وبالتالي فهي تقابل الكثير من المقاومة.

ويرى الباحث وجود تطور في هذا النوع من الأرغونوميا، والذي يؤكد على أن الإنسان والآلات يشكلان نسقا واحدا، ولذلك يجب تطوير كل منهما كي يعملان بشكل موازي لتحقيق الهدف المنشود، وبناء على ذلك اهتمت آرغونوميا الأنساق بالنسق في مراحلها الأولية لتصميم مرورا بالأهداف والمهام

وتوزيعها على الأفراد ومطابقتهم للآلات التي يستخدمونها حسب قياساتهم البدنية والنفسية، لتحقيق الأهداف المرسومة. وكذلك اهتم مختص آرغونوميا الأنساق بتطوير الأنساق وتمييزها، عن طريق تحليل المهام والتي تحقق العملية النهائية للنسق، وأيضا يهتم بوصف العمل أي تحديد الطريقة التي يسير بها العمل خلال مراحله المختلفة.

ج. آرغونوميا الخطأ

برز هذا النوع من الأرغونوميا كنظرة بديلة للآرغونوميا الأنساق بتبني دراسة الخطأ البشري وتفسيره وتحليله في نسق الإنسان والآلة، وأن فشل النسق في أداء المهمة يرجع أساسا إلى الخطأ البشري، بغض النظر عن نوع النسق، حتى لو كان النسق آليا، وحسب هذا المنظور، فإن أسباب العطب يمكن تتبعها وإيجادها في احدى مراحل تطوير النسق من طرف الإنسان، فقد تكمن هذه الأسباب في مراحل التصميم. أو التركيب أو الصيانة، وعلى هذا الأساس فإن أي خطأ هو في الأصل خطأ بشري فقط لا غير، ولا دخل للجانب الميكانيكي أو الآلي فيه، لأن هذا الأخير ما هو في واقع الأمر إلا صنعا بشريا. (مباركي، 2004، ص38).

هناك نظرتان متكاملتان للآرغونوميا الخطأ هما:

1. تدعى الأولى بنظرة "انعدام الخلل" Zero ; Defects Approach حيث تقترض أن الخطأ البشري ينتج أساسا عن نقص في التحفيز، وبالتالي يمكن الحل فيما يسمى ببرامج الخلل الصفري، التي تتمثل في حملات تحفيزية أو دعائية للأمن والوقاية، موجهة للعاملين قصد الرفع مستويات الأداء.
2. وفي المقابل نجد النظرة الثانية التي يطلق عليها "بنك معطيات الخطأ" Error Data Store كتكملة لمتطلبات النظرة الأولى، حيث تقترض بأن الخطأ البشري لا يمكن تلافيه وبالتالي فإن حل المشاكل المرتبة عن هذا الخطأ البشري، يكمن في تحسين طرق وأشكال تصميم الأنساق إلى أقصى درجة ممكنة من الأمن والسلامة والفعالية. (بوظيفة، 2011، ص4).

4. مجالات تدخل الأرغونوميا

- الأرغونوميا الفيزيائية

وهي أول ما ظهر من الأرغونوميا ظهرت في حدود عام 1949، من بين العوامل التي دعت إلى نشأتها، نتيجة رغبة الدول المتقدمة على القضاء على مخلفات الحروب العالمية فيها، حيث كان أكبرهم في ذلك الوقت هو تكيف الآلات والمعدات وأماكن العمل والظروف الفيزيائية لقدرات العاملين وحدودهم، بعدها تدريب الأفراد على تحقيق أداء متميز مع ما هو موجود من آلات وأماكن العمل، (مقداد، 2015، ص8). حيث يرى **مجاهدي الطاهر** بأنه يقصد بها "كل التدخلات على مستوى المحيط الفيزيائي للعمل وتخص أجواء العمل مثل الضجيج، الإنارة، ترتيب فضاءات العمل الزمانية والمكانية" (مجاهدي، 2018، ص196). ومن جهة أخرى يجد **بوحفص مبارك** "بأنها تهتم في هذا المجال بالخصائص الفيزيولوجية، والتشريعية الأنثروبومترية والبيوميكانيكية للإنسان في علاقتها مع النشاط الفيزيقي الذي يقوم به، ومن موضوعاته التقليدية وضعيات العمل التعامل مع الأشياء الحركات المتكررة الاضطرابات العظم- عضلية، الأمن والوقاية والصحة في أماكن العمل (بوحفص، 2008، ص 72).

- الأرغونوميا المعرفية

أنه سمي في هذا الاتجاه بالآرغونوميا المعرفية لأنها تشمل كل الأنشطة الذهنية في العمل بداية من الإدراك إلى الفهم إلى الإستجابة، ومدى تفاعل كل هذه المعطيات مع الآلة والآرغونوميا المعرفية تتعلق بالوظائف الفكرية، فهي تعتبر الإنسان وحده يتم معالجتها ضمن مجموعة المعطيات، كما أنها تهتم بمختلف العمليات الذهنية مثل: الإدراك والذاكرة والتفكير المنطقي والاستدلال والاستجابات الحركية، وأثار ذلك كله على التفاعلات بين الانسان وبين باقي مكونات النسق (مسلم، 2007، ص 124).

- حيث أن الهدف من الأرغونوميا المعرفية، تكيف التكنولوجيا لتنسجم مع القدرات العقلية للعاملين عليها، أما أهم المجالات التي عمل المهتمون بالآرغونوميا المعرفية فهي العبء العقلي وتفاعل انسان حاسب (مقداد، 2015، ص9).

-الآرغونوميا التنظيمية

يرى **بوحفص** الأرغونوميا التنظيمية تهتم بترشيد الأنساق السوسيونقنية بما فيها البنية التنظيمية والقواعد ومن بين الموضوعات التقليدية التي يتناولها في هذا المجال الاتصالات، تصميم وتنظيم العمل، والتنظيم التشاركي، العمل التعاوني، الثقافة التنظيمية، تنظيمات الافتراضية(مباري، 2008، ص73).

في حين يرى **محمد مقداد** أن أهم موضوعاتها الاتصال وتصميم العمل والتصميم التشاركي، والعمل التعاوني والتنظيمات الافتراضية وإدارة الجودة (مباري وآخرون، 2014، ص23).

كما تصنف الأرغونوميا حسب موضوع اهتمامها إلى:

- **الآرغونوميا الخاصة بالإنتاج:** تهتم بظروف الإنتاج ووسائله من أجل خلق أفضل الظروف الملائمة والتكيف بين العامل وبيئة عمله لتحسين الإنتاج كما ونوعا.

- **الآرغونوميا الخاصة بالمنتج:** وتهتم بالمنتجات ونوعيتها، وأبعادها وطرق استخدامها، بما يتلاءم مع الذين سيقومون باستخدامها، لإشباع حاجاتهم بشكل أفضل وبطرق أكثر سهولة وقد يكون هذا المنتج آلة تستخدم في الإنتاج أو أدوات عمل يمكن أن يستخدمها العامل في أداء عمله، كما يمكن أن يكون منتجا مخصصا لإشباع حاجة استهلاكية لدى الأفراد وفي كل الحاجات تهتم الهندسة البشرية، بمراعاة مواصفات وقدرات وأبعاد الإنسان الأنثروبومترية عند تجديد مواصفات المنتجات (نجم، 2014، ص ص 230-231).

5. أهداف الأرغونوميا

يمكن إجمال الأهداف الأساسية للأرغونوميا فيما يلي:

1. تحسين مؤشرات الراحة، وتوفير الأمن والسلامة والوقاية من الحوادث والقضاء على الأمراض المهنية ضمن بيئة العمل.

2. المساعدة على تسيير التغير التكنولوجي، إذ أن كل تغيير قد ترتب عنه مقاومة، خوفا من عدم التكيف معه، لذلك فإن من **أهداف الأرغونوميا** تحضير العمال تقنيا وفنيا، لتجاوز هذا العائق قصد تكيفهم مع المتطلبات الجديدة (مسلم، 2007، ص113).

3. معرفة العلاقة بين الإنسان والآلة.
4. توفير الأمن وسلامة للعامل، من خلال ما توفره المؤسسة من شروط النظافة والتهوية، إنارة،...
5. جعل بيئة العمل المنسجمة مع حاجات الإنسان وقدراته واستعداداته بما يحقق راحته القصوى في العمل على أساس حاجته الأساسية بوصفه كائنا بيولوجيا نفسيا اجتماعيا ذو أبعاد أنثروبومترية.
6. تنظيم بيئة العمل وفق مبادئ الهندسة البشرية وقواعدها ومفاهيمها، مما يؤدي إلى زيادة فاعلية العامل من خلال تحسين طرق عمله، وتقليص فترة عملية الإنتاج وتحسين عملية تصميم وتنظيم مواقع العمل ومكوناتها الأساسية وملائمتها لقدرات العامل وإمكانياته (نجم، 2012، ص228).
7. معرفه كيفية الأخذ في الحسبان أبعاد العمال (**Workers Dimensions**) ومقدراتهم البدنية والنفسية والاجتماعية وحدودها لتجنب ظروف العمل الضارة.
8. جمع المعلومات في بيئة العمل حول العمال وطبيعة العمل من أجل تقديم النصح الصحيح حسب الأولويات (منظمة الصحة العالمية، 2002، ص77).
9. دراسة الظروف الفيزيائية الملائمة للعمل مثل الضوضاء، الحرارة، الإضاءة وما ينجم عنها من مخاطر وأمراض مهنية (ربيع، 2006، ص221).
10. استغلال الوقت والطاقة: ترتيب وقت العاملين لمنعمهم في إهدار الطاقة بالتحرك داخل وخارج نطاق العمل الأساسي.
11. تحسين طرق العمل وتغييرها لتلائم مع العمال، وإيجاد أفضل الطرق التي تؤدي بها الأعمال.
12. تصميم الآلات والأدوات وتكييفها، بهدف زيادة الراحة للعمال، وبالتالي زيادة الإنتاجية وكذلك تصميم مكان العمل وترتيبها، بحيث يساعد العمال على ايجاد مواد العمل وأدواته بسهولة (شحاتة، 2006، ص221).

6. أهمية الأرغونوميا

تتمثل أهمية الأرغونوميا فيما يلي:

1. تعمل على الوقاية من الحوادث والوقوع في الإصابات.

2. تعالج قضايا الإستدامة والمحافظة عليها عن طريق إدراك الإنسان كمبدع ومشغل للعمال أيضا، ويعود هذا لأهمية دور مهندسي العمال البشرية في تصميم وتشغيل الأنظمة والعمليات بشكل فعال وسليم (Siemienich Et Singlair ,2015,P107).

3. زيادة الكفاءة الإنتاجية وانخفاض تكلفة التدريب.

4. تقليل الوقت الضائع والغيابات والإنجازات.

5. الحد من التكاليف الناتجة عن الإصابات.

6. شعور بالأمان لدى العاملين وزيادة الشعور بالولاء.

7. تأمين الصحة والسلامة للعاملين.

8. المحافظة والتقليل من الإجهاد البشري وتحسين الأداء (السمان وآخرون، 2012، ص18).

9. تزيد من مرونة المنظمة بحيث تكون لديها القدرة على مواجهة التحديات التي قد تحدث أثناء المهمة.

10. تساهم في الوصول إلى الطرق والأساليب الجديدة مثل الإجراءات وبرامج التدريب وتصميم تكنولوجيا حديثة ومتطورة من خلالها (SalmonEt All,2017,P 20).

7. دور المختص الأرغونومي

مما لا شك فيه أن للمختص الأرغونومي دور مهم في تطوير بيئة العمل مع الخصائص الأنثروبومترية للعاملين، ومن أهمها:

1. البحث على أفضل وسيلة ممكنة لإحداث تكيف بين الآلة والعامل، كما يشمل مجال تدخله أمن العمل وسلامة الأدوات التي يستخدمها العامل أثناء تأديته لعمله.

2. تحسين ظروف العمل داخل المؤسسة والتدخل لمنع وقوع حوادث العمل، خصوصا فيما يتعلق بالأعمال الشاقة التي تشكل خطرا على العاملين، كالمصانع التي تتعامل مع المواد الكيميائية، وكذلك التي يكثر فيها الضجيج.

3. مهمة التنقل إلى مكان العمل، لملاحظة الظروف التي يشتغل تحتها العمال وتسجيل الحركات الجسمية التي يقومون بها، واستجوابهم للتعرف على مدى تطابق وصف العمل الذي يتلقاه العامل على ما هو موجود في الواقع (بوظيفة، 2015، ص 19).

4. يعتمد المختص الأرغونومي في عمله على العديد من الوسائل والأدوات التي تساعده على جمع المعلومات (كمقياس الضغط، مقياس الصوت، مقياس الحرارة، تسجيل الفيديو، صور عن مكان العمل، الإستيبيانات والمقاييس).

5. بعد عملية جمع البيانات والمعلومات وتحليلها يقوم المختص بتشخيص الحلول المناسبة واقتراحها للمشاكل التي تنشأ في مكان العمل، والمشاكل التي تجعل الآلة غير موائمة، وهذا كله من أجل توفير بيئة عمل آمنة خالية من الإصابات والحوادث المهنية (خاوي، 2017، ص 25).

6. حديثاً، أصبح دور المختص الأرغونومي أكثر اتساعاً، وتطورت مهامه، فقد أصبح وبمساعدة المسؤولين والمهندسين، يقوم بوصف الوظائف وتحليلها، كما أصبح يشارك في برامج التهيئة بالمؤسسة، وكذلك في تحديث مبنى المؤسسة أو تجديدها أو مكان العمل، وفق أسس عملية تخدم العامل، وتوفر له الصحة والسلامة والراحة، كما أصبح يتدخل في تسهيل استعمال الآلات والأدوات.

إن المختص الأرغونومي يمكنه العمل حراً أو يكون موظفاً داخل المؤسسة، ويكون العمل الحر من خلال انشاء مكتب استشارة، وهذا بعد اكتساب خبرة لا تقل عن (4) إلى (5) سنوات.

وعادة ما يكون المختص في الأرغونوميا مزوداً بالخصوص بمعلومات مكثفة في المحاور التالية:

❖ عوامل تصميمية

-تصميم مراكز العمل.

-ترتيب وتنظيم الأجهزة.

-المواءمة بين المتحكمات والمبيئات.

-تصميم الأجهزة والأدوات ومختلف التسهيلات.

-المراقبة الصناعية.

-وضعيات الجلوس والوقوف.

-الاتصالات.

-إصدار القرارات.

-عوامل اليقظة.

-الشيخوخة.

❖ عوامل بيئية

- تأثير الضوضاء.

- الإضاءة.

- الحرارة والرطوبة.

- الاهتزاز.

- الغبار.

- الروائح.

- البيئة الخاصة.

❖ عوامل تنظيمية

- دوريات العمل.

- الحوادث والأمن الصناعي.

- تأثير النسق الاجتماعي.

- الدافع. (بوظيفة ، 2002، ص ص 9-10)

8. فوائد الأرغونوميا

للأرغونوميا عدة فوائد من بينها:

- توفير القدر الكافي من الراحة البدنية والذهنية للإنسان وتكييف كل ما يحيط به وفق الأبعاد

الأنثروبومترية وقدراته، وتقليل التوتر، بالإضافة إلى دراسة الظروف الفيزيائية كالضوء والصوت والحرارة

والرطوبة.

- تحليل العمل والتخلص من الحركات الغير ضرورية وقياس زمن كل حركة، وكذلك دراسة التوزيع الأمثل للعتاد والأدوات بحيث يسهل الوصول إليها.
- الشعور بالأمان لدى العاملين وزيادة الشعور بالولاء.
- التقليل من الإجهاد البشري وتحسين الأداء.
- تقليل الوقت الضائع والغيابات والاجازات.
- المحافظة على استهلاك الطاقة البشرية(السمان وآخرون، 2012، ص 9-29).
- الاهتمام بالجانب الإنساني والاقتصادي في الوقت والحركة يؤديان بشكل مباشر إلى:
- خفض تكاليف الإنتاج ورفع الإنتاجية.
- تصميم المكائن والمعدات وتكييفها بما يبسر استخدامها على نحو يزيد من الإنتاجية وتقليل الاخطاء المتوقعة عند التشغيل.
- تحسين طرق وأساليب العمل يؤدي إلى تنسيق وتوفيق كافة الحركات التفصيلية بهدف:
- وضع تقديرات لمواقع العمل تحت التصرف.
- تزويد المعلومات اللازمة للعاملين لتوفير الموقع الملائم المريح.
- تكييف مواقع العمل أو محطات العمل للعاملين.(شيلان، 2013، ص 75)
- وعليه يمكن القول أن الأرغونوميا لها عدة فوائد تنعكس على راحة وسلامة الفرد بالإضافة إلى تحقيق الرضا الوظيفي والشعور بالانتماء للمؤسسة، هذا من جهة ومن جهة أخرى خفض التكاليف الخاصة بالمؤسسة وتقليل نسبة هدر الوقت، وزيادة نسبة الأداء والفاعلية وتحقيق الجودة.

9. المعوقات التي تواجه الأرغونوميا في الجزائر

- توجد العديد من العراقيل والصعوبات تحول دون تطبيق هذا العلم بمؤسساتنا يمكن تلخيص أهم النقاط فيما يلي:
- معوقات متعلقة بالأفراد لمقاومة التغير كالخوف من المجهول وتهديد العلاقات الاجتماعية والعادات.
 - عوامل تنظيمية ضغوط في فرق العمل، جهود التغيير السابقة التي كان مالها الفشل افتقار الأفراد إلى مهارات الاتصال.
 - معوقات الأرغونوميا ذاتها كونها علم جديد نسبيا مقارنة بالعلوم الأخرى، بما أنها علم جديد فيكون اختلاف في التسمية والمنهج والتعريف(مقداد، 2012، ص ص 20-21)

بالإضافة إلى هذه المعوقات يضيف بوظيفة بعض التحديات التي تواجه الأرغونوميا كالتالي:

- التحدي التكنولوجي

كون التقنية في تغيير متسارع، لا يمكن مواكبته في البلدان السائرة في طريق النمو مما جعل مفهوم التحويل التكنولوجي ينحصر في تكنولوجيا الجيل الأول، وليس الجيل الراهن هذه الأجيال القديمة من التكنولوجيا تستورد بكافة أخطائها الأرغونوميا والبيئية التي تم تداركها وتصحيحها في الجيل الحالي من التكنولوجيا المستعمل في بلده الأصلي.

- إضافة إلى اختلافات وفروق بين المجتمعات والأفراد مما ولد خلل ذات أبعاد متعددة منها البيولوجية والبيوميكانيكية والأنثروبومترية، ومنها الاختلافات ذات الاجتماعية والثقافية والسيكولوجية والمعرفية والثقافية. (بوظيفة، 2012، ص40)

وهذا ما نلاحظه في العديد من المؤسسات الصناعية الجزائرية، التي تقنتي وسائل وأدوات بأخطاء آرغونوميا تساهم في انتشار الأمراض والاضطرابات، الهيكل عضلية كدراسة فاضل فايزة وسعدون سمية، التي تهدف للكشف عن الاضطرابات العظم-عضلية كمدخل لتطبيق الأرغونوميا في المؤسسات الصناعية، التي توصلت بأن عمال المديرية الجهوية للأشغال والتركيب الكهربائي بوهران، يعانون من اضطرابات العظم-عضلية. (فاضل، سعدون، 2015، ص59)

وغيرها من الدراسات التي تؤكد بأنه لايزال التحدي التكنولوجي يعد عائق في تطبيق الأرغونوميا دون المستوى المطلوب.

- التحديات الصحية وبيئة العمل

إذ نتطرق لموضوع الصحة المهنية وبيئة العمل، في البلدان السائرة في طريق النمو فإننا لا نستطيع أن ننظر إليه من منظور القواعد الأرغونومية التقليدية المتعارف عليها في البلدان الصناعية، كون التحديات الصحية في بيئة العمل هي تحديات تحدث في محيط تكنولوجي واقتصادي واجتماعي وثقافي مغاير تماما لما هو موجود في هذه المجتمعات المتطورة تكنولوجيا، حيث نشأت تلك التقنية وتطورت معها معايير الأرغونوميا تخص قواعد الصحة والأمان في أماكن العمل وخارجها، وبالتالي فإن التحديات الصحية في بيئة العمل في بلد كالجائر، هي تحديات محكومة بعوامل عديدة، كالثقافة الصحية والوقائية في مجال العمل، وعدم وعي الفرد بمدى المخاطر التي يتعرض لها، أو يعرض غيره لها ومدى وجود

منظومة تشريعية تحكم تصرفات كافة المتدخلين، (بوظيفة، 2012، ص 40) كما يقول حكمت جميل يعود

سبب التأخير في مشاكل الصحة والسلامة المهنية في الدول السائرة في طريق النمو إلى:

- افتقار البلدان لأسس الصحة العامة والرعاية الصحية الأولية.

- ضعف قوانين الصحة والسلامة.

- افتقار المعلومات المتعلقة بمشاكل الصحة والسلامة المهنية.

- نقص الأفراد المؤهلين.

- نقص في المعدات وأجهزة مقياس ملوثات بيئة العمل.

- كثرة الأمراض المزمنة لدى العاملين. (حكمت، 1889، ص 18)

خلاصة الفصل

في هذا الفصل تم استعراض أهم الأساسيات المتعلقة بالآرغونوميا والأهمية التي يوليها هذا التيار متعدد الاختصاصات، في الحد أو بالأحرى التخفيف من حدة الحوادث و الأمراض المهنية ودورها وأهميتها على مستوى كل من الفرد والمؤسسة وفي الأخير المعوقات التي تحول دون تطبيق هذا العلم في بعض الدول النامية صناعيا

وعليه فالآرغونوميا هي ذلك الميدان الذي يسعى من خلال الإستفادة من نتائج عدة علوم، لتكييف كل ما يحيط بالإنسان (العامل)، الآلات، التصميم الجيد لمواقع العمل تجعله أكثر راحة وأمن وإنتاجية.

قائمة هوامش الفصل الثاني

1. أوبراهم الويزة وبوظريفة حمو. (2015). واقع الظروف الفيزيائية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية. سلسلة- احذر من الخطر قبل فوات الأوان- العدد7.
2. بوحفص مباركي. (2012). الأرغونوميا في البلدان السائرة في طريق النمو. الجزائر: نموذجاً الوقاية والأرغونوميا. العدد5.
3. بوظريفة حمو. مدخل للأرغونوميا. (2001). مخبر الوقاية والأرغونوميا. ط1. الجزائر: دار الأمة للنشر.
4. بوظريفة حمو. (2002). الضوضاء خطر على صحتك. ط1. الأرغونوميا. الجزائر: مخبر الوقاية.
5. حكمت جميل. (1989). الصحة المهنية لطلبة المعاهد الصحة العالمية. ط1. العراق: مديرية مطابع التعليم العالي.
6. خاوي ريمة. (2017). مقارنة الأرغونوميا التصميمية في تفسير حوادث العمل. رسالة ماجستير . جامعة محمد بوضياف. مسيلة. الجزائر.
7. ربيع محمد. (2006). أصول علم النفس الصناعي. ط2. القاهرة. مصر: دار غريب للطباعة والنشر.
8. ريمة لعماري. (2021). واقع تطبيق الأرغونوميا في المؤسسات الجزائرية. رسالة دكتوراه. جامعة محمد بوضياف. مسيلة .
9. سيد سيد. (2017). الأرغونوميكس التنظيمي في المكتبات العامة. دراسة ميدانية على مكتبة مصر العامة ومكتبات الرعاية المتكاملة. رسالة ماجستير. جامعة حلوان. مصر.
10. السيمان وآخرون. (2012). تأثير متطلبات الهندسة البشرية وفق التصنيع الرشيق. دراسة استطلاعية في ورش الشركة الوطنية لصناعة الأثاث المنزلي في محافظة نينوى. المجلات الأكاديمية العلمية العراقية. كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل. العراق.
11. شحاتة محمد. (2006). أصول علم النفس الصناعي. ط3. القاهرة. مصر: مطبعة دار غريب.
12. العايب رايح. (2006). مدخل إلى ميادين علم النفس العمل والتنظيم. ط1. الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع.

13. فاضل فايزة وسعدون سمية.(2015). الكشف عن الاضطرابات العظم - عضلية كمدخل لتطبيق الأرغونوميا في المؤسسات الصناعية- دراسة ميدانية في المديرية الجهوية للأشغال والتركيب الكهربائي بوهران. سلسلة احذر من الخطر قبل فوات الأوان. العدد7.
14. مباركي بوحفص وآخرون.(2014). دراسات آرغونوميا لظروف العمل والحوادث المهنية. الجزائر: دار الأنيس للنشر والتوزيع.
15. مباركي بوحفص.(2004). كتاب العمل. ط2. الجزائر: دار الغرب للنشر والتوزيع.
16. مباركي بوحفص.(2008). مقدمة في علم النفس العمل والتنظيم. الجزائر: دار الرضوان للنشر والتوزيع.
17. مجاهدي الطاهر.(2018). مدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم. الجزائر: دار الباحث للنشر والاشهار.
18. محمود شيلان. (2013) بعض عوامل الهندسة البشرية في استغراق الوظيفي. رسالة ماجستير. كلية إدارة الأعمال. جامعة السليمانية. العراق.
19. محمود شيلان.(2013). دور بعض عوامل الهندسة البشرية في الاستغراق الوظيفي. رسالة ماجستير. كلية إدارة الأعمال. جامعة السليمانية. العراق.
20. مسلم محمد.(2007). مدخل إلى علم النفس العمل. ط1. الجزائر: دار قرطبة.
21. مقداد محمد.(2010). مواجهة الحوادث المهنية بين المقاربة الأرغونوميا والأمن الصناعي. مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية. عدد خاص. الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل.
22. مقداد محمد.(2012). الأرغونوميا في البلدان النامية صناعيا. الحاجة إليها ومعوقات تطبيقها. مجلة الوقاية والأرغونوميا. العدد5.
23. مقداد محمد.(2015). البحث الأرغونومي في البلدان النامية. سلسلة احذر الخطر قبل فوات الأوان. جامعة الجزائر: العدد 5.
24. منظمة الصحة العالمية.(2002). الصحة المهنية. المرجع للعاملين في الرعاية الصحية الأولية. القاهرة. مصر.
25. نجم عبود نجم.(2014). دراسة العمل والهندسة البشرية. ط2. الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
26. نجم عبود.(2012). دراسة العمل والهندسة البشرية. ط1. الأردن: دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع.

27. نجم عبود.(د س). دراسة العمل والهندسة البشرية. ط3. الأردن: دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع.

28. Berine, catterall.(1997). ergonomies safety and the botton line.the safti halht prabctitioner london.

29. CHAPANISA, w.a. garner and c.t.Morgan.(1949). applied excremental psychology. New youark wiley.

30. N.A, stanton &etal (2017). fitting method to paradigms : are ergonomics methods fit for systems thinking?. ergonomics,60(2).

31. Siemieniuch, C.E, Sinclair, M.A(2015). Global drivers, sustainable manufacturing and systems ergonomics. applied ergonomics.

الفصل الثالث: الجودة

تمهيد

1. نشأة وتطور الجودة
2. تعريف الجودة
3. أهداف الجودة
4. أهمية الجودة
5. خصائص الجودة
6. مبادئ الجودة
7. محددات الجودة
8. العوامل المؤثرة في الجودة
9. أبعاد الجودة
10. فوائد الجودة
11. وظائف الجودة

خلاصة الفصل

تمهيد

أصبح الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية، أصبحت المنظمات والحكومات في العالم توليها اهتماما خاصا، إذ أصبحت الجودة هي الوظيفة الأولى لأي منظمة وفلسفة إدارية وأسلوب حياة لأي منظمة، لتمكينا من الحصول على ميزة تنافسية تمكنها من البقاء والاستمرار في ظل المتغيرات البيئية المتلاحقة سريعة التغيير وظهور الأسواق العالمية وتزايد طلبات المستهلكين للجودة وزيادة حدة المنافسة، إلى أن أصبحت الجودة سلاحا استراتيجيا للحصول على الميزة التنافسية، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل.

1. نشأة وتطور الجودة

يمكن إرجاع أصول التفكير في الجودة، إلى حقبة زمنية بعيدة حيث كانت الدقة والإتقان هما المرادف الأساسي للجودة حيث ظهرت في حضارات متعددة في مقدمتها الحضارة الفرعونية (في بناء الاهرامات) والحضارة الصينية (بناء صور الصين العظيم) وفي الإسلام كان "رسول الله صلى الله عليه وسلم" يحث على الاهتمام بالجودة في العمل من خلال الأحاديث حيث يقول "صلى الله عليه وسلم" إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه".

ومنذ القرن العشرين وانطلاق الثورة العلمية والتكنولوجية أعيد تشكيل مفهوم الجودة بأبعاد جديدة، حيث أصبح ينظر إليها في الفكر الإداري الحديث على أنها وظيفة أساسية تماثل باقي الوظائف الاستراتيجية في المؤسسة وقد اتفق معظم الباحثين على مراحل تاريخية التالية لتطوير مفهوم الجودة (علوان، 2005، ص24)

المرحلة الأولى: مرحلة مسؤولية العامل (الحرفي) عن الجودة (قبل عام 1900)

في هذه المرحلة كان التحكم في الجودة يتم برقابة العامل على عمله اعتماداً على مقارنته ودقة أدائه، حيث كان الإنتاج يعتمد على اليدوية كما كان بمعدلات قليلة يسهل السيطرة عليها وتحديد نطاق المسؤولية فيها.

المرحلة الثانية: مرحلة مسؤولية الملاحظ(رئيس العمال) عن الجودة (1900 إلى 1920)

مع بداية القرن 20 ظهر مفهوم التصنيع الحديث وزادت معدلات الإنتاج وظهرت الحاجة إلى تمييز بعض الأعمال والمنتجات المستخدمة، وأُعيد أسلوب العمل في هذه المرحلة على تقسيم العمالة إلى مجموعة مسؤولة من أحد الأشخاص كملاحظ لها ويتحدد عمله في مراجعة الأعمال، والتأكد من جودة الإنتاج. (الطائي وآخرون، 2009، ص 271)

في هذه المرحلة تأسست وظيفة الجودة في المؤسسة للقيام بالرقابة البعيدة على المنتجات الجاهزة

المرحلة الثالثة: مرحلة التفتيش (1920-1940)

أفرزت الثورة الصناعية ما يسمى بمفهوم الإنتاج الواسع، نتيجة الزيادة لطلب وتوسيع المعاملات التجارية، من مقتضى فحص جودة المنتجات والتأكد من خلوها من العيوب عن طريق الاستعانة ببعض الأفراد الذين أطلق عليهم اسم "المشرفين" الذين أوكلت إليهم مسؤولية مطابقة الجودة كل حسب عمله، ومع تعقيد عملية الإنتاج وزيادة الاعتماد على الآلة في العملية الصناعية، وتنامى الوعي بأهمية وإنتاج السلع

وخدمات متميزة، تحولت وظيفة التفتيش إلى وظيفة متخصصة تتمثل في اختيار وفحص لواحد أو مجموعة من المنتجات.

وكان التركيز في هذه المرحلة على التحديد الواضح لمواصفات المنتج، بالإضافة إلى التحديد الخطوات اللازمة لصنع المنتج، والجدير بالذكر أن النظرة السائدة للجودة في هذه المرحلة كانت تذهب إلى أنها مشكلة يجب حلها لضمان تماثل المنتجات. (ياسر، 2006، ص 84)

المرحلة الرابعة: رقابة الجودة (1940 إلى 1960)

في هذه المرحلة ظهرت وظيفة جديدة في الهيكل التنظيمي للمؤسسات تهتم بالوفاء باحتياجات الجودة من خلال مراقبة العملية الإنتاجية وتحديد مدى مطابقتها مع المواصفات والمعايير الموضوعه سلفاً، حيث خصص " شيوارت" جهوده في الرقابة الإحصائية للجودة ثم جاء "ديمينغ" لتطوير فلسفة " شيوارت" حيث أكد فيها على ضرورة تطبيق الأساليب الإحصائية في جميع مراحل الإنتاج.

وخلال السبعينيات زادت حدة المنافسة في الأسواق وبدأ العملاء يطالبون بتقديم صفات على جودة المنتجات النهائية، أي التأكد من خلال وضع معايير ومقاييس وطنيه ودولية للجودة. (العيهار، 2005، ص 8)

فوظيفة الجودة في هذه المرحلة تركز على الكشف عن الاخطاء بعد حدوثها.

المرحلة الخامسة: تأكيد وضمان الجودة (1960 إلى 1980)

تأكيد الجودة هو نظام متكامل من السياسات والارشادات التي توفرها المؤسسة للوصول والحفاظ على الجودة، ويتضمن هذا المفهوم ثلاث وظائف أساسية وهي:

- مبدأ المعيب الصفرى "لا أخطاء".

- ضمان الجودة.

-تحقيق الجودة للزبون.

ففي هذه المرحلة لا يتم الاهتمام فقط بالمنتج، بل تهتم بالموارد التي تساهم في العملية الإنتاجية كالمواد الأولية والتجهيزات، حيث تهدف إلى اكتشاف الأخطاء، ودعم التوافق الذي يؤثر على جودة المنتج أو الخدمة، ووضع الإجراءات التصحيحية لها لمنع حدوثها مستقبلاً، وهذا كله بهدف تحسين مستوى الجودة وتلبية احتياجات الزبون. (ناصر الدين، 2009، ص 18)

المرحلة السادسة: إدارة الجودة الشاملة TQM (1980 حتى الان)

في هذه المرحلة زاد الاهتمام برغبات العملاء داخل المؤسسة مع السعي لتحقيقها، " فالجودة الشاملة هي أسلوب عمل يهدف إلى التحسين المستمر لعمليات المؤسسة من أجل زيادة قدرتها على تحقيق توقعات العملاء بأقل التكلفة ممكنة" (كورتل، 2010، ص24)

وقد أصبح من الضروري البحث عن فلسفة تنظيمية تحكم العمل بالمؤسسة، وفق ما أطلق عليه " إدارة الجودة الشاملة" كمدخل إداري حيث أدى إلى التغيير الجذري في مفاهيم الجودة وقد تميزت هذه المرحلة بما يلي : (الدرادكة، 2002، ص 33)

- ✓ إعطاء الجودة الشاملة اهتماما خاص من قبل الإدارة العليا.
- ✓ إيجاد ربط بين الجودة الشاملة وزيادة تحقيق الأرباح.
- ✓ إعطاء الجودة الشاملة تعريفا خاصا من وجهة نظر الزبائن.
- ✓ إدراج الجودة الشاملة ضمن التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة.
- ✓ استخدام الجودة الشاملة كميزة تنافسية.

2. تعريف الجودة

أدى الاهتمام الكبير بالجودة إلى الاختلاف في تعاريفها حيث يمكن ذكر بعضها فيما يلي:

- عرفها " فشر" تعبر عن درجة التآلق والتمييز وكون الأداء ممتازا أو كون خصائصها أو بعض خصائص المنتج ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المنظمة أو من منظور الزبون (المحيوي، 2006، ص 24)

- صف " كوان" مفهوم الجودة في خمس اتجاهات وهي:
- " الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إنتاج وتقديم خدمة استثنائية، مميزة عن المنظمات الأخرى".
- " الجودة هي مدى قدرة المنظمة على تلبية احتياجات الزبون بما يتناسب مع الأهداف المنشودة".
- " الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إنتاج خدمات تقترب من الكمال".
- " الجودة هي مدى قدرة المنظمة على تحقيق أرباح مالية أكثر".
- ويعرف "هالبرن" الجودة بأنها مدى تحقيق المنتج لرغبات المستهلك (بومكش، 2010، ص17)
- وقد عرفت كل من الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة (ASQ.C) والمنظمة الأوروبية لمراقبة الجودة (E.O.Q.C) الجودة بأنها: المجموع الكلي للخصائص والمزايا التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية الاحتياجات المستوحاة منها.

من خلال التعاريف السابقة الذكر نلاحظ الاختلافات بين الكتاب والمفكرين حول إعطاء تعريف موحد للجودة إلا أنه لا تتكرر وجود التقاطعات كثيرة حول تعريفها، ومنه سوف أحاول إعطاء تعريف للجودة يشمل مجمل ما ذكره هؤلاء الكتاب كما يلي: "الجودة هي قدرة المنظمة على تقديم منتج يرقى إلى كل تطلعات الزبائن باختلافهم، وباختلاف زمان ومكان تقديم هذا المنتج، والقدرة على المحافظة على هذا المستوى وتحسينه متطلب ذلك، وهذا مع تحقيق الأهداف المسطرة المنظمة باختلاف أنواعها.

3. أهداف الجودة

هناك نوعين من أهداف الجودة هما:

- أهداف تخدم ضبط الجودة وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسة في المحافظة عليها وهي تصاغ على مستوي المؤسسة ككل.
- أهداف تحسين الجودة وهي غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء وتطوير منتجات ترضي الزبائن بفعالية أكبر.

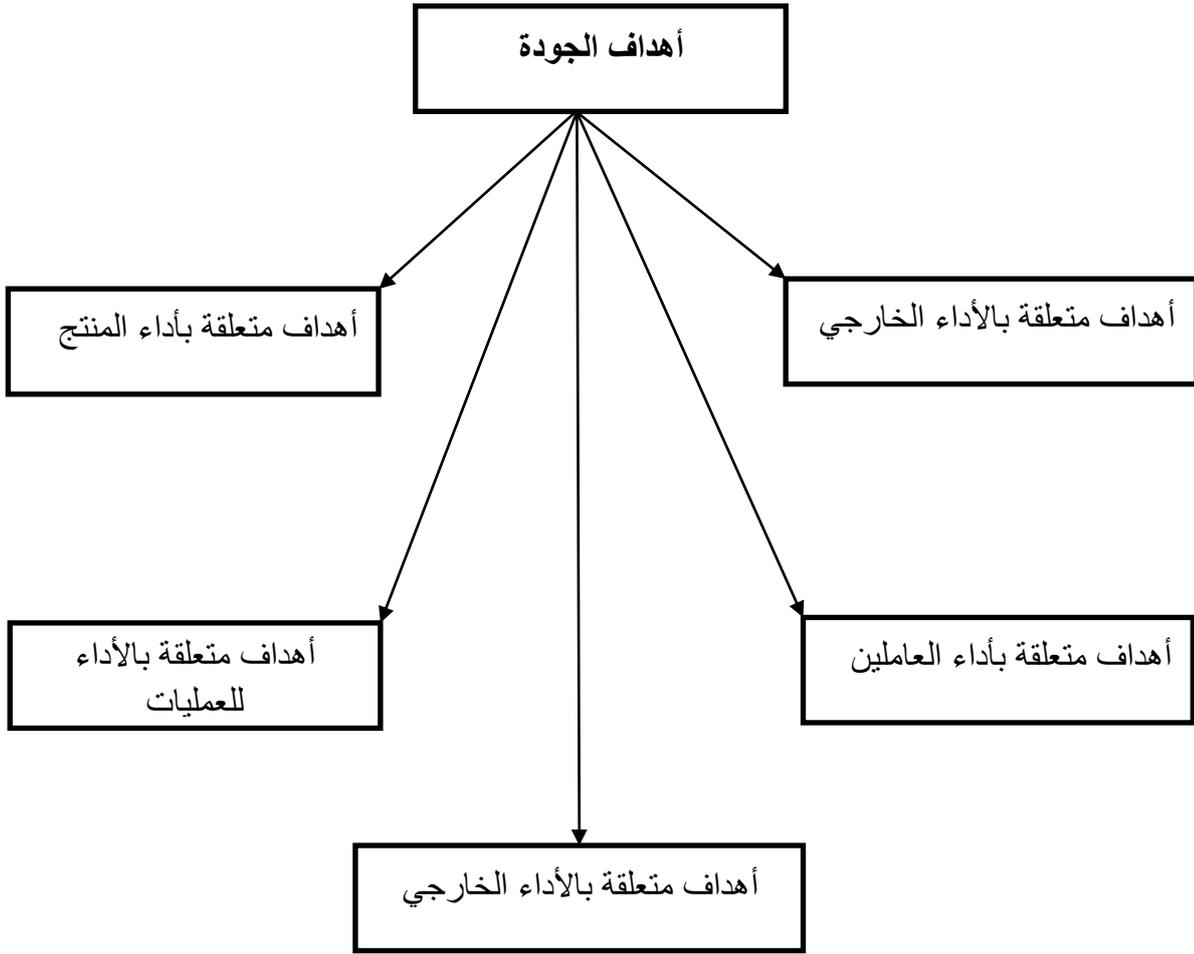
- إضافة إلى هاتين الهدفين فإن الجودة تعمل علي تطوير أداء جميع العاملين عن طريق تنمية مهارات العمل الجماعي، والتأهيل الجيد، مع ترسيخ مفاهيم الجودة القائمة على الفاعلية وتركيزها علي الجميع أنشطة المؤسسة، ورفع درجة الثقة في العاملين ومستوى الجودة التي تقدمها المؤسسة (المسعودي،

2010، ص38)

هذا وتصنف أهداف الجودة بنوعيتها إلى خمس فئات هي:

- أهداف الأداء الخارجي للمؤسسة ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع.
- أهداف أداء المنتج، وتتناول حاجات الزبائن والمنافسة.
- أهداف العمليات وتتناول فاعلياتها وقابلياتها للضبط.
- أهداف الأداء الداخلي وتتناول مقدرة المؤسسة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل
- أهداف الأداء للعاملين وتتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين. (المحياوي، 2006، ص 35)

الشكل رقم (01) : يمثل أهداف الجودة



المصدر: (عبد الفتاح، 2003، ص 207)

4. أهمية الجودة

إن الاهتمام بتحقيق الجودة أصبح حلم يراود جميع المؤسسات خاصة في ظل تزايد حدة المنافسة وارتفاع مستوى متطلبات الزبائن حيث أدركت المؤسسات أن الجودة لم تعد اختيار يمكن التغاضي عنه، وإنما هي التزام لا بديل له لتحقيق الميزة التنافسية، لذلك تعد الجودة ذات أهمية كبيرة بالنسبة لثلاثة أطراف رئيسة

هم: (كورتل كحيلة، 2010، ص 30-31)

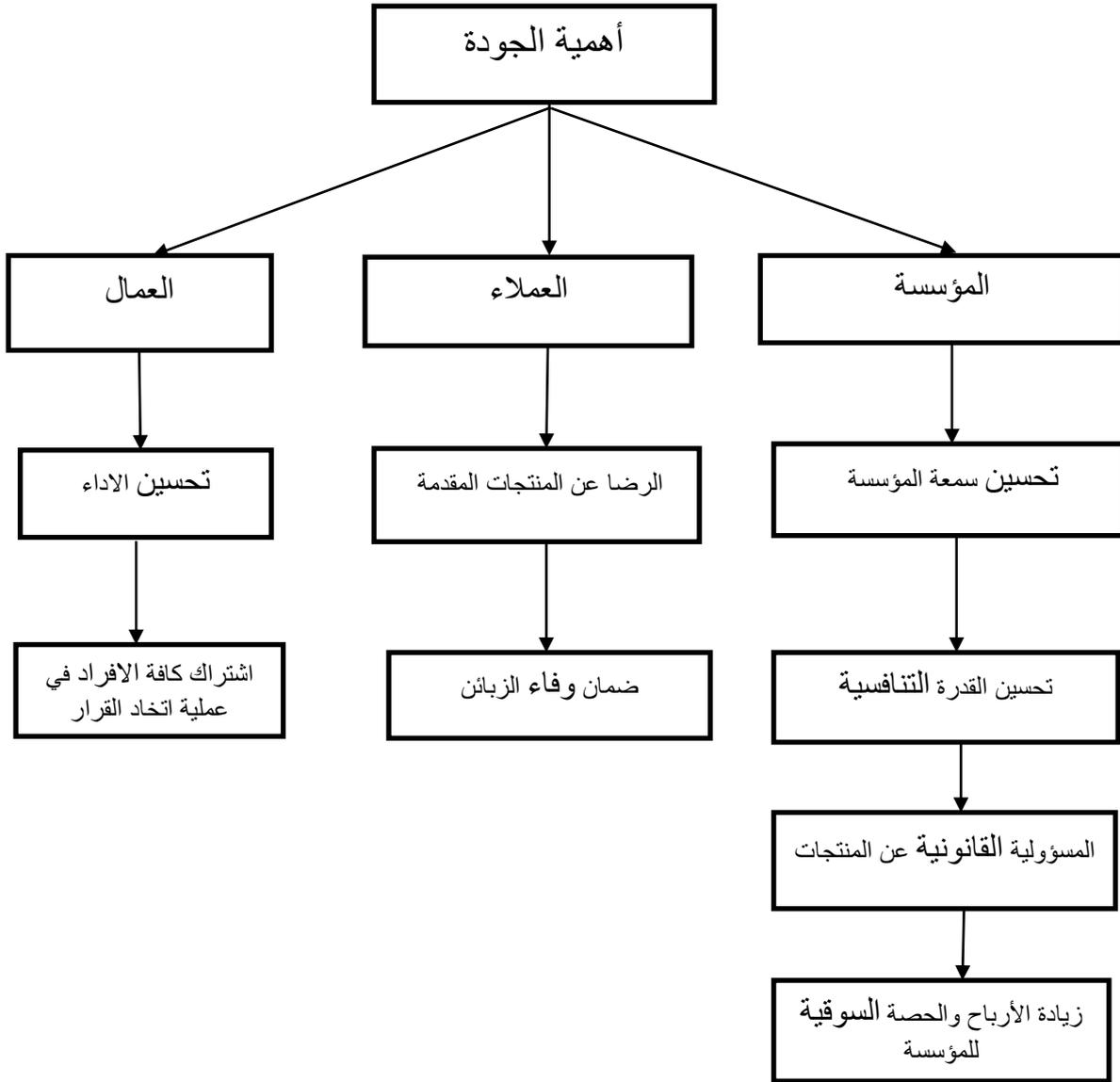
المؤسسة

وتظهر أهمية جودة الخدمات أو المنتجات بالنسب للمؤسسات من خلال النقاط التالية:

- تحسين سمعة المؤسسة: من خلا ما تقدمه من منتجات جديدة لعملائها أو في علاقاتها مع الموردين.
- تحسين القدرة التنافسية وذلك من خلال خفض التكاليف والعمل علي زيادة الأداء مع الالتزام بوقت تسليم الخدمة للزبون.

- المسؤولية القانونية عن المنتجات بحيث تجعل كل فرد مسؤولاً عن عما تسببه هذه المنتجات أو الخدمات من إصابات أثناء استخدامها.
- زيادة الأرباح والحصة السوقية للمؤسسة من خلال زيادة رضا العملاء على مستوى منتجاتها. (طايل، 2013، ص 52)
- العملاء:** وتتضح أهمية الجودة بالنسبة للعملاء من خلال:
 - الرضا عن المنتجات التي تقدمها المؤسسة لعملائها.
 - ضمان وفاء الزبائن من خلال تقديم السلع والخدمات التي تلبي احتياجاتهم ورغباتهم.
- العمال:** وتكمن أهمية الجودة بالنسبة للعمال في النقاط التالية:
 - تحسين أداء كل فرد داخل المؤسسة، وذلك من خلال تحسين ظروف العمل، وبالتالي تحسين الإنتاجية ورفع مستوى الجودة.
 - اشتراك كافة الأفراد وأقسام المؤسسة في عملية التسيير بهدف تحفيز فريق العمل للإرضاء للعملاء بصفة دائمة ومستمرة. (ناظم، 2009، ص 42)

الشكل رقم (02): يمثل أهمية الجودة



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على ما تم عرضه

5. خصائص الجودة

قد عرف قاموس التراث الأمريكي الجودة بأنها خصائص أو سمات الشيء. أما اليابانيون فقد عرفوا الجودة بأنها "الرضا المطلق للزبون أو العميل" ورضا الزبون يشمل رضاه عن المنتج ذو الجودة الجيدة ورضاه عن عملية الشحن والتوزيع ضمن الميزانية والوقت المناسب، ورضاه عن طريقة العملية التجارية وبنود العقود وغيرها.

الجودة عبارة عن مجموعة من السمات والخصائص لمنتج أو خدمة معينة والتي تظهر مقدرتها على تلبية الحاجات الضمنية الصريحة.

إن على المنظمات وبشكل مستمر أن تسعى إلى تحسين جودة منتجاتها أو الخدمات التي تقدمها، وهذا يتطلب إيجاد أساليب متطورة ومبتكرة جديدة لإدارة العمل، فلم تعد الإدارة مجرد إصدار الأوامر للموظفين، ولكن المطلوب منهم التفكير والمشاركة بجدية في عملية الإدارة وتنظيم العمل، والسعي للوصول إلى الدرجة عالية من الإتقان و انجاز العمل بدرجة عالية من الجودة، لذلك فإن عملية التغيير والتطور وتحقيق الجودة عملية غير سهلة وتحتاج إلى وقت لكي تصل المنظمة إلى رضا قريب من الكمال فيما يخص أبعاد الجودة، وهناك مجموعة من الخصائص أو المميزات أو المواصفات التي ترمي إليها الجودة هي:

- الاداء performance المنتج أو الخدمة المقدمة

حيث يمكن أن يتم تحديد الجودة من خلال خصائص المنتج الوظيفية له مثل السرعة والرشاقة والاستهلاك، حيث يعتمد المنتج على هذه الخصائص فعلى سبيل المثال ففي مؤسسات خدمات الطيران فإن الأمر يتعلق بنوعية الخدمة المقدمة وسرعتها أما بالنسبة لمنظمات صناعة السيارات فإن تلك الخصائص تتنم في سرعة السيارة وكمية استهلاك الوقود وعمرها الافتراضي وغيرها.

- الخصائص الثانوية للمنتجات أو الخدمات

حيث تتمثل في مختلف جوانب المنتج والخدمات وهي العناصر التي يمكنها إضافة شيء إلى المعروض الأساسي ومثال ذلك بالنسبة لجهاز التسجيل فإن هذه الخاصية تتمثل في القراءة المزدوجة على الوجود أو البحث التلقائي عن المادة في الشريط، أو عملية تقديم الوجبات المجانية عند السفر في الطائرة.

- الملائمة والمطابقة للمقاييس والمواصفات

من الممكن اعتبار المنتج أو الخدمة المقدمة أنها ذات جودة عالية إذا كانت تطابق المقاييس المحددة مسبقاً لعملية إنتاجه والعكس بالعكس فو سيء الجودة إذا ابتعد عن هذه المقاييس وقد اعتبرت أهم خاصية معتمدة في مرحلة المراقبة للجودة في مراحلها المختلفة وتسمح المطابقة بضمان جودة المنتجات.

- ديمومة العمل

ومع ذلك، المدى الزمني الذي سوف يعمل فيه المنتج بشكل فعال وبدون أخطاء أو اصلاح نتيجة الاستهلاك والعمل.

-الخدمات المشتركة-

كل منتج ترافقه مجموعة خدمات فعلى سبيل المثال، فعندما تعمل المنظمات إنتاج منتج ما فإنها تعمل في البداية على الدراسات الأولية وبعد عملية بيع المنتج تعتمد على النشاطات المساندة والتي تسمح باستعمال المنتجات ضمن شروط مقبولة.

- الشكل والتغليف وجمال المنتج:

وهذا جانب مهم المنتج في مجال الجودة والتي تتعلق بالكماليات لهذا المنتج والتي قد تتضمن:

❖ اللون المناسب

❖ الرائحة

❖ الذوق

❖ الشكل

❖ الحجم

❖ سهولة الك والتكيب

❖ سهولة الشحن

وغيرها من الخصائص الإضافية التي تضيفي على المنتج المزيد من كمال ومولية الجودة.

- الاعتمادية

ويشير هنا إلى الاتساق في الأداء ، ويجب أن يكون هناك درجة من الاعتمادي والثقة في أداء المنتج أو الخدمة (عدم تكرار الأعطال وأن تكون جاهزة وفقا للطلب).

- الصلاحية

"الفترة الزمنية" ويشير هذا إلى مدة بقاء المنتج أو الخدمة (مدة البقاء أو الصلاحية متمثلة في عدد الأميال، المقاومة للصدأ، مدة العمل خلال فترة حياة المنتج).

- الخصائص الخاصة

ويشير هذا إلى خصائص إضافية للمنتج أو الخدمة مثل الامان والسهولة في الاستخدام او التكنولوجيا العالية

- التوافق

ويشير هذا إلى المدى الذي تستجيب فيه أو كيف يتوافق المنتج أو الخدمة مع توقعات المستهلك والأداء الصحيح من أول مرة وماله من أثر على تحسين فاعلية العملية التسويقية.

- خدمات ما بعد البيع

ويشير إلى أنواع خدمات ما بعد البيع مثل معالجة شكاوي المستهلكين أو التأكد من رضا المستهلك وعادة ما تستخدم بعد الأداء والاعتمادية والتوافق الخصائص الخاصة في الحكم على ملازمة المنتج للاستخدام بواسطة المستهلك ويلاحظ أن البعد الخاص بالثقة والاعتمادية في الحكم على جودة السلعة أو الخدمة له أهمية خاصة في مفهوم الجودة الحديثة خصوصا في مجال جودة الخدمات، خاصة تلك التي تتعلق بحياة المستهلك أو الطيران أو المال أو الإصلاح فغالبا ما يهتم المستهلك بقدرة المنظمة على أداء الخدمة بالشكل الذي تضمن له درجة عالية من الصحة والدقة وخلوها من الأخطاء.

وهذا ما يحقق فائدة أيضا للمنظمات مثل ما يحققه الأفراد، فيمكن للمنظمات أن تحقق ميزات تنافسية من خلال الاهتمام بزيادة الثقة في جودة خدماتها عن طريق زيادة فعالية الاستراتيجيات التسويقية التي تؤدي إلى زيادة حصتها السوقية وتحقيقها الزيادة الانتاجية، مما ينعكس على زيادة الأرباح للمنظمة. (الطيبي، 2010، ص ص 118-122)

6. مبادئ الجودة

يمكن تقسيم المبادئ الرئيسية للجودة إلى:

- التركيز على المستفيد: وهذا يعني كيف تجعل من عمك جوده لتحقيق رغبات المستفيد منك.
- التركيز على العمليات: وتعني السيطرة على عملية الأداء، وليس على جودة المنتج.
- القيادة والإدارة: إذ لا توجد مؤسسة ناجحة بدون قائد.
- تمكين العاملين: بمعنى يمكن اشتراكهم في اتخاذ القرار:
- أي أن النجاح لا يأتي مما تعرف، ولكنه يأتي من الذين تعرفهم.
- الجودة تبدأ من الداخل: بمعنى الاهتمام بالعاملين والتعرف على حاجتهم، وظروف العمل المحيط بهم.
- يمكن تفجير الطاقة المخزونة في داخلهم من خلال التعاون المستمر، واشراكهم في القرار (خضسر، 2011، ص ص 104-105)

- التحسين والتطوير الشامل المستمر: يركز التحسين والتطوير المستمر على ثلاث قواعد مهمة هي:
- التركيز على العميل.
- فهم العملية.
- الالتزام بالجودة.

-الوقاية: تطبيق مبدأ الوقاية خير من العلاج، وهو العمل الذي يجعل عدد الأخطاء عند الحد الأدنى وذلك وفق مبدأ آدا العمل الصحيح من أول مرة، وبدون أخطاء.

-الإدارة بالحقائق: يعتبر القياس والمغايرة هما العمود الفقري للجودة وهما المؤشر الذي يعطي المعلومات لاتخاذ القرار المناسب. (أبو الرب وآخرون، 2010، ص85)

7. محددات الجودة

يتم تحديد الجودة عن طريق أربع خطوات وهي:

أ. التصميم:

يمثل الخطوات التي تحدد مستوى الجودة، ويقصد بالتصميم جميع القرارات التي تتعلق بتحديد خصائص السلعة أو الخدمة، ويسمى الأسلوب المستخدم في تحويل المتطلبات الزبون إلى مصطلحات هندسية وفنية نشر الجودة، ويجب أن يأخذ قرار التصميم متطلبات الزبون في الحسابات زيادة على القدرات الإنتاجية، وهذا يعني اعتماد مبدأ الدقة من أجل الوصول بالمنتج إلى مستوى الإتقان المطلق.

ب. جودة التطابق:

تعني جودة المتطابقة إنتاج سلعة أو خدمة تتوافق مع المواصفات المحددة في التصميم ويتم هذا للتأكد من المنتج النهائي الذي يقابل مواصفات التصميم، حيث أن مطابقة المواصفات تعد واجبة ومهمة لكي يكون المنتج جيدا ولكن ذلك أيضا لا يكفي، لوجود عوامل تؤثر فيها مثل القدرات الإنتاجية للتسهيلات المستخدمة كالألات والمعدات ومهارات العاملين، والتدريب والحوافز) فالتصميم الجيد وحده لا يكفي لتحقيق مستوى مناسب من الجودة أي أن يكون التصميم جيدا ولكن إنتاج السلعة أو الخدمة يكون رديئا، نتيجة الآلات والمعدات أو تلف المواد بعد تسليمها، أو يرتكب عمال الإنتاج بعض الأخطاء في التنفيذ ومن هنا تظهر أهمية المطابقة، وعليه تتطلب مراجعة السلعة غير المطابقة للشروط والترتيب ما يأتي: (الطائي واخرون، 2009، ص ص 80-81)

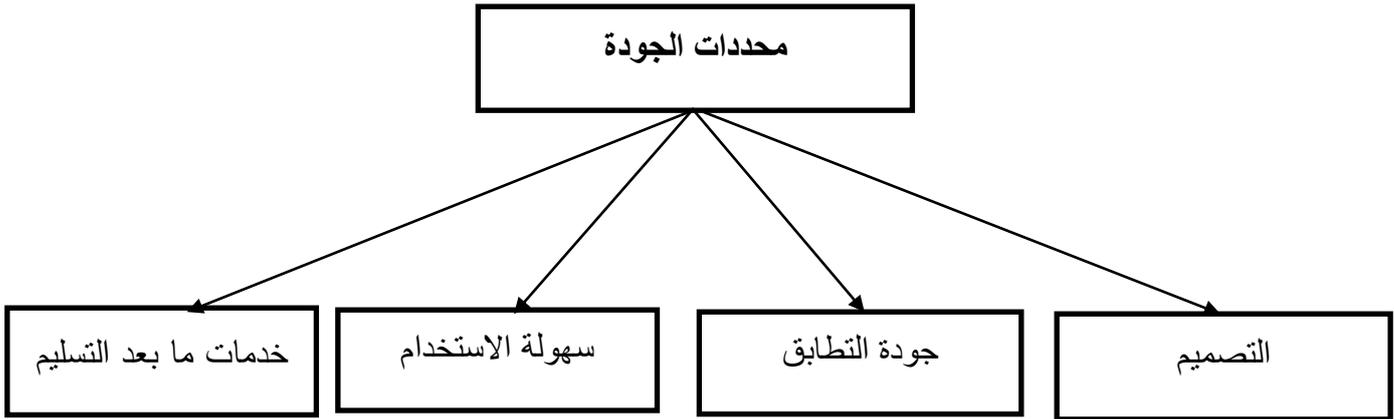
- إن تحديد السلطة المسؤولة على المواد غير المطابقة للشروط.
- إن تتضرر اجراءات التركيب في أربع إمكانات متاحة هي استخدام السلعة كما هي، أو صنعها من جديد أو تحسينها أو اتلافها.
- تبقى المواد التي سيعاد صنعها غير مطابقة إلى ان يستكمل إعادة الكشف على عدم التطابق ويستخلص أن السلعة باتت مستوفية الشروط.

ج. سهولة الاستخدام:

إن سهولة الاستخدام والارشادات للزبون عن كيفية استخدام المنتجات أهمية قصوى في زيادة قدراتها على الأداء بطريقة سليمة وامنة، على وفق ما هو مصمم لها فاذا لم يتم ارشاد الزبائن نحو ما يجب عمله عند استخدام السلعة، فمن المتوقع أن تتخذ بعض الإجراءات من جانبهم بما يؤثر تأثيرا سلبيا في جودة المنتج نتيجة سوء الاستخدام ويتم إرشاد الزبون حول كيفية استخدام السلعة على شكل تعليمات وتوجيهات تكون مطبوعة على عبوة السلعة، وترشد إلى الاستخدام الصحيح لها، وكيفية معالجة المشكلات التي تحدث في أثناء الاستخدام، ويجب ان تكون الارشادات بمكان واضح وبصيغة يفهمها الزبون العادي.

د. خدمات ما بعد التسليم: ليس مهما ان تؤدي سلعة المنتجة وظيفتها بالكفاءة المطلوبة بل هناك أسباب كثيرة تؤدي إلى اختلاف الأداء عما هو متوقع منه، وبغض النظر عن تلك الأسباب فإن من المهم معالجتها سواء عن طريق سحب المنتجات المعيبة من السوق أو عن طريق الإصلاح والصيانة او الاستبدال. (حامد، 2012، ص 25)

الشكل رقم (03): يمثل محددات الجودة



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على ما تم عرضه

8.العوامل المؤثرة في الجودة

تشمل العوامل المؤثرة في الجودة على ستة (6) عناصر أساسية وهي:

الأسواق

حيث أنه لم تكن هناك أسواق لم يكن هناك اهتمام بالجودة فلكي يمكن المنتج من أن يحتل مكانة مناسبة في الأسواق فلا بد من أن يكون ذو جودة عالية تحقق له الاستقلال اللازم.

العامل

فقد أدى التقدم الكبير في وسائل الإنتاج إلى نشأة الحاجة إلى وجود نوع من التخصصية العالية لمواجهة التقدم لتحقيق الإتقان والسرعة في الجودة في الأداء.

رأس المال

لكي يتم الحصول على المعدات الحديثة الارتفاع بمستوى الجودة يتطلب ذلك الكثير من الاستثمار في رؤوس الأموال لتغطية التكاليف الإنتاج. (المحياوي، 2006، ص ص 43-44)

الإدارة

على اعتبار ان الإدارة أصبحت مسؤولية تامة عن متابعة ومراقبة الجودة.

المواد الأولية

نتيجة لزيادة التكلفة الإنتاج والمتطلبات الخاصة للوصول إلى جودة عالية، فإنه قد أمكن الوصول إلى كثير من المواد الصناعية التي تفي بالاحتياجات المطلوبة، كما أنه أصبح من الممكن الآن اختيار المواد الأولية باستخدام الكثير من المواد الحديثة، ولم تصبح العملية مجرد فحص بالعين المجردة كما كان متبعاً في الماضي.

الآلات والوسائل الفنية الحديثة

لقد أدت الزيادة في الطلب على المنتجات إلى اختراع الكثير من الماكينات بهدف الوصول إلى دقة عالية وبالتالي إلى جودة مرتفعة ترضي بها المستهلكين. (عطيات، 1996، ص ص 24-24)

9. أبعاد الجودة

إن قياس الجودة لم يكن دائماً بالمهمة السهلة، فالجودة لا يعبر عنها بالأبعاد الكمية فقط وإنما يكون هناك أيضاً أبعاد غير كمية أو أبعاد نوعية.

أ. المعولية

هذا البعد يعكس احتماليه فشل المنتج أو الاستهلاك التدريجي للمنتج، فكلما كانت درجتا الموثوقية والمثانة عاليتين كلما قلت احتمالية الفشل أو الاستهلاك التدريجي للمنتج.

وتعتبر المعولية البعد الأساسي للجودة الذي يركز عليه الزبون وخاصة السلع المعمرة مثلاً: هل السيارة تشتغل دائماً في الصبحات الباردة، وهل إطارات هذه السيارة تستخدم لفترة طويلة، وما هي عدد المرات التي تعطى فيها المصابيح الخلفية وهكذا. (شويكار، 2003، ص 128)

ب. التشغيل أو مستوى الأداء

وهذا البعد يمثل المواصفات التشغيلية للمنتج، إضافة إلى المواصفات الأخرى التي يمكن قياسها وهي تختلف حسب الرغبات والاتجاهات الشخصية لكل فرض مثلا: هل مكيف الهواء تكيفه جيد ومرض؟ هل التلغاز الملون ألوانه واضحة؟

ج. التطابق

تطابق الجودة يعني مدى تحقيق المنتج المواصفات المحددة مسبقا، وهذا يمكن قياسه بنسبة فشل المنتج في مواجهة المعايير المحددة، وبذلك يمكن تحديد الحاجة إلى إعادة العمل أو التصليح، والبعض يعتبر المطابقة مع المتطلبات المسموح بها حيث تعتبر الجودة عالية إذا ما تحقق (97%) أو أكثر من أن المنتج ضمن المدى المقبول والتفاوت المسموح به.

د. الجمالية

ويقصد بها المعايير الدوقية للأفراد حول المنتجات المتمثلة بالفكر الخارجي الذي يعكس مدى شعور الأفراد اتجاه منتج معين أو تشكيلة من المنتجات، ويتضمن متغيرات: مثل النظر، اللمس، الصوت، الدوق، الرائحة.

هـ. العمر الافتراضية للمنتج

وهو عدد سنوات استخدام المنتج في الخدمة وفق المواصفات التشغيلية قبل ضعف أدائه وفقدانه الخواص المطلوبة.

و. تقديم الخدمة

هذا البعد يعكس خدمات الصيانة للسيارات مرسيديس تقدم خدماتها في بعض الدول لمدة 24 ساعة، وتقاس سرعة الخدمة في توفر قطاع الغيار وخدمات ما بعد البيع وكفاءتها ومتوسط زمن الصيانة أو الإصلاح. (حيدر، 2010، ص ص 34-35)

ز. الخصائص الثانوية للمنتج:

وهي الخصائص غير الأساسية التي تضاف إلى المنتج وحسب الرغبة أو طلب الزبون كإضافة نظام التكييف إلى السيارة.

ح. قدرة التحسس بالجودة

وهي صورة المنتج مرسومة في تصور الزبون، فالعديد من المنتجات يمكن الحكم عليها من خلال أسماء المتميزة لها أي الماركة أو العلامة الخاصة بكل المنتج.

فمثلا منظمة فيليبس تركت انطباعات عن جودة منتجاتها لدى الناس حتى لدى أولئك الذين لم يستخدموها أو يرونها سابقا.

ويقسم الباحث " ستار " Starr هذه الابعاد الى ابعاد وظيفية والى ابعاد غير وظيفية، والابعاد الوظيفية تتضمن ما يلي:

لاستفادة من المنتج أي الغرض الذي من أجله تمت عملية الإنتاج.

– وظيفة الاعتمادية: وهي تتضمن التطابق مع المعايير، ومتانة خصائص الفشل والعمر المتوقع وتكلفة الصيانة، وإمكانية الإصلاح والضمانات.

– العوامل الإنسانية: تتضمن توفير عامل الأمان والراحة والملائمة.

أما الأبعاد الغير وظيفية فتتضمن ما يلي:

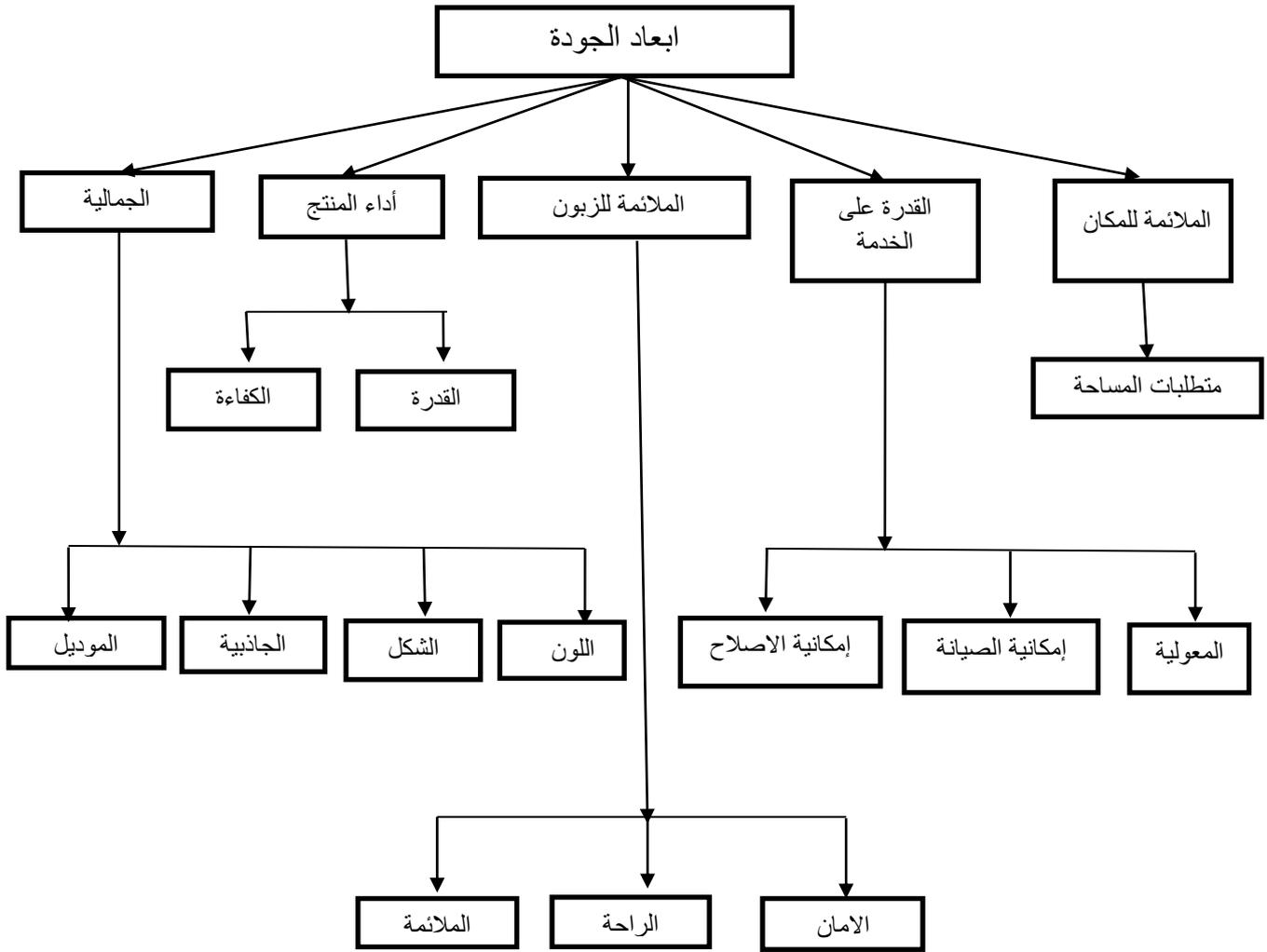
أ. المظهر الخارجي والموديل.

ب. الانطباع الذاتي للمستهلك (السعر والشهرة).

ج. التنويع.

نخلص مما سبق للجودة أبعاد يحتل منها درجة أعلى قياسا لأخذ هذه الأبعاد فيما يتعلق بمنتج معين، بينما يختلف ذلك إلى منتج آخر.. وعموما يمكن تحديد خمسة أبعاد للجودة بالنسبة للسلع المعمرة (الثلاجة تلفزيون...) وهذه الأبعاد الرئيسية يمكن أن يقسم كل منها إلى ابعاد فرعية كما هو موضح في الشكل رقم 4.

الشكل رقم (04): يمثل أبعاد الجودة



المصدر: (خليل وآخرون ، 2002 ، ص 36)

10. فوائد الجودة

يمكن أن تحقق الجودة مجموعة من الفوائد منها:

- خفض التكاليف: تعني جودة التكلفة هي أقصر معيار لكل الأعمال التكلفة سواء الخدمة أو في تحقيق الجودة في المنتج، وأن من أنواع التكلفة الوقائية وزيادة تكلفة متطلبات العميل وتكلفة الخسائر الفرضية وغيرها.

وبعني عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة في أول مرة، وهذا يعني تلقي الأشياء التالفة أو إعادة اتخاذها وبالتالي تقليل التكاليف، وينبغي حساب تكلفة الجودة للمنتج التعليمي مسبقاً وذلك لأن تحقيق النجاح في الارتقاء بمستوى الجودة العالية للمنتج التعليمي للجامعة قد ينتج عنه زيادة خطيرة في مستوى التكلفة في نفس الوقت.

- زيادة الكفاءة: يساعد نظام الجودة على تدريب العاملين على التفكير بأسلوب صحيح لتحليل المشكلة ومن ثم تحديد المسؤوليات والعمل وتصحيح الأخطاء وتحديد المشكلات والمشاركة في فرص حلول لها.
- خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر.
- متابعه وتطوير أدوات وقياس أداء العامل.
- تقليل المهام والنشاطات اللازمة لتحويل المدخلات إلى المنتجات أو خدمات ذات قيمة للعملاء.
- تحسين نوعية المخرجات.
- زيادة الكفاءة بزيادة التعاون وتشجيع العمل الجماعي.
- تعلم اتخاذ القرارات استنادا على الحقائق لا المشاعر.
- تحسين الثقة وأداء العاملين.
- زيادة نسبة تحقيق الأهداف الرئيسية للمؤسسة.(شاكر مجيد، 2014، ص38)

خلاصة الفصل

يمكن القول أن الجودة عملية ديناميكية لها دور كبير في دعم المؤسسات ونجاحها من خلال تحسين المستمر في نوعية وجودة الخدمات التي تقدمها أية مؤسسة، بالإضافة إلى تحقيق مستوى كبير من استقطاب الزبائن والزيادة على طلب الخدمة، ومنه يجب تطوير مجال تقديم هذه الأنشطة أي الخدمات من حيث الرقابة على نوعية وأسلوب تقديم الخدمات، لما لها من أثر فعال في تسيير المؤسسات الخدمية والحفاظ على ولاء الزبون لها وخدماتها.

قائمة هوامش الفصل الثالث

1. العيهار فلة.(2005). دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة. رسالة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال. جامعة الجزائر.
2. ناصر الدين أحسن.(2009). مكانة الجودة في المؤسسة الخدمائية ودراسة حالة مؤسسة خدمية. رسالة لنيل شهادة الماجستير. جامعة العقيد الحاج لخصر. باتنة.
3. حيدر علي المسعودي.(2010). إدارة تكاليف الجودة استراتيجيات. ط1. عمان. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
4. خيضر مصباح إسماعيل الطيبي.(2010). إدارة وصناعة الجودة. ط1. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.
5. خليل إبراهيم وآخرون.(2002). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو مكتبة الأشقر. العدد2. بغداد.
6. خيضر مصباح اسماعيل الطيبي.(2011). ادارة وصناعة الجودة مفاهيم ادارية وتقنية وتجارية في الجودة. ط1. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
7. دلعلي بوكميش.(2010). إدارة الجودة الشاملة الايزو 9000. عمان: دار الراجة للنشر والتوزيع.
8. سوسن شاكر مجيد.(2014). الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية. ط1. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
9. شويكار زكي.(2003). التدريب على جودة الخدمة. ط1. القاهرة. مصر: مجموعة النيل العربية.
10. عطيات محمد الحسن.(1996). جودة الإنتاج. الاسكندرية. مصر: جامعة الأزهر.
11. علي ياسر دة.(2006). تكامل إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة وأثرها على الأداء. أطروحة دكتوراه تخصص إدارة الأعمال. سوريا: جامعة دمشق.
12. عماد أبو الرب وآخرون.(2010). ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي. بحوث ودراسات. ط1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
13. فداء محمود حامد.(2012). ادارة الجودة الشاملة. ط1. عمان: دار البداية ناشرون وموزعون
14. فريد كورتل. أمال كحيلة.(2010). الجودة وأنظمة الإيزو. عمان. الأردن: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
15. قاسم نايف علوان المحياوي.(2005). إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات. ط1. عمان. الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.

16. قاسم نايف علوان المحياوي.(2005). إدارة الجودة في الخدمات ومتطلبات الإيزو 9001:2000. ط1. الأردن: دار الثقافة.
17. قاسم نايف علوان المحياوي.(2006). مفاهيم وعمليات وتطبيقات. ط1. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
18. قاسم نايف علوان.(2009). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9001.2000. ط1. الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
19. مأمون الدرادكة طارق الشبلي.(2011). الجودة في المنظمات الحديثة. عمان: دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع.
20. محمد عبد الفتاح الصيرفي.(2003). الإدارة الرائدة. ط1. عمان. الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
21. مصطفى كمال السيد طایل.(2013). معايير الجودة الشاملة (الإدارة. الإحصاء. الاقتصاد). ط1. عمان. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع
22. ناظم حسن عبد السيد.(2009). محاسبة الجودة. مدخل تحليلي. ط1. عمان. الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
23. يوسف حجيم الطائي وآخرون.(2009). نظم ادارة الجودة في منظمات الانتاجية والخدماتية. ط1. الأردن: دار اليازوني العلمية للنشر والتوزيع.

الفصل الرابع: المقاربات النظرية للموضوع

تمهيد

1. النظريات الكلاسيكية

1.1. نظرية الادارة العلمية فريدريك تايلور

2.1. نظرية التكوين الإداري هنري فايول

2. النظريات النيوكلاسيكية

1.2. نظرية العلاقات الإنسانية التون مايو

2.2. نظرية الحاجات لأبرهام ماسلو

3. النظريات الحديثة

1.3. نظرية الادارة اليابانية Z

2.3. نظرية العاملين لفريدريك هارزبورغ

خلاصة الفصل

تمهيد

تعتبر المقاربات النظرية باختلافها الكلاسيكية والحديثة، وما تتضمنه من مبادئ وأفكار ومفاهيم، من أهم مواضيع البحث لأن لها دور بارز حيث ترافق الباحث وتساعد في فهم الظاهرة المدروسة. فقد اختلفت هذه المقاربات في تناولها وتفسيرها لموضوع الأرغونوميا وتحسين الجودة وسنحاول إسقاط هذه النظريات على موضوع الدراسة.

وفي هذا الفصل سوف نتطرق إلى النظريات التي تم تبنيتها والتي تكون ملائمة لموضوع دراستنا والتي تم استعراضها كالآتي:

- النظريات الكلاسيكية: نظرية الإدارة العلمية فريديريك تايلور، نظرية التقسيم الإدارية لهنري فايول.
- النظريات النيوكلاسيكية: نظرية العلاقات الإنسانية لإلتون مايو، نظرية الحاجات لماسلو.
- النظريات الحديثة: نظرية الإدارة اليابانية Z، نظرية العاملين فريديريك هارزبورغ.

1. النظريات الكلاسيكية

1.1. نظرية الإدارة العلمية

نشأت هذه النظرية وتطورت في الولايات المتحدة الأمريكية في الفترة بين سنة 1900-1920، وقد شكلت انخفاض الإنتاجية الصناعية أهم الأسباب التي دعت "فريدريك تايلور" إلى التفكير في تقديم نظرية للتنظيم تساعد على تحديد المتغيرات التي تحكم السلوك التنظيمي (سالم، 2012، ص 104).

ويعتبر تايلور مؤسس هذه النظرية، وهو مهندس أمريكي عمل في إحدى شركات الحديد وللطلب في أمريكا عاملاً ومراقباً قبل أن يحصل على شهادة في الهندسة.

واستغرقت تجاربه وأبحاثه سنوات عديدة في مصانع الصلب والفحم التي عمل فيها بهدف تخفيض وقت العامل وجهده وتقليل التكاليف، مركزاً على أساليب وطرق العمل والأدوات التي كانت لديه رغبة شديدة في إيجاد الطريقة المثلى لأداء كل عمل. (حريم، 2010، ص ص 51-52).

ومن أهم التجارب التي قام بها تايلور:

- تجربة رفع الكتل المعدنية: قام تايلور ولتحقيق من صحة الافتراض بتدني معدل الإنتاجية للعاملين بأخذ الضوء الأخضر من إدارة المصنع، بالاستغناء عن العمال غير المناسبين وتعيين عمال أكثر تناسبا مع الأعمال بدلا منهم، وبعد ذلك قام بقياس الإنتاجية ليكشف أنها تضاعفت عدة مرات باستخدام نصف وقت العمل وبذلك أكد على ضرورة اهتمام الإدارة باختيار العاملين المناسبين للأعمال التي يقومون بها، وعدم الاعتماد على معدلات الإنتاج المتعارف عليها والتي لا تقوم على أسس علمية.

- تجربة ملائمة الأدوات المستخدمة بالإنتاج: لاحظ تايلور أن الأدوات المستخدمة من قبل العمال في رفع الكتل المعدنية والخامات المختلفة في المصنع أدوات يجلبها العمال بأنفسهم، ويستعملونها لمختلف الأعمال سواء كانت الخامات التي يرفعونها ثقيلة أو خفيفة، ولذلك قرر أن يستبدل تلك الأدوات بأدوات تتناسب مع طبيعة المواد التي يتعامل معها العمال مما أدى إلى حدوث تغير هائل في الإنتاجية وبالتالي هي عبارة عن فعالية حدثت داخل المؤسسة، وقد استخلص "تايلور" من كل هذا أن على الإدارة أن تتحمل مسؤولية تحديد الأدوات المستخدمة في الإنتاج والقيام بتدريب العمال على استعمالها.

- تجربة تغذية الآلات: أثار انتباه تايلور أن تعامل العاملين مع الآلات وإدخال عناصر الإنتاج

(feeding the machines) يتم بطرق عشوائية تختلف من عامل لآخر، مما يستوجب تصميم نظام موحد للتعامل مع الآلات وتدريب العمال على العمل وفقا لذلك وهذا ما أدى إلى زيادة الإنتاج بشكل ملحوظ.

- تجربة الأجور المميزة: فبدلا من دفع أجر موحد لكل العاملين قام "تايلور" بزيادة الأجر مدفوع لكل عامل يحقق مستوى الإنتاج المطلوب من كل طبقة، وعموما أطلق عليه خطة الدفع المتغير للقطعة، وفي هذه التجربة أكد "تايلور" على فكرة أن الحافز المادي (الأجر) يلعب دورا هاما في تحسين مستوى أداء العمال لمهامهم، وبالتالي يخلق داخل المؤسسة نوعا من الفعالية التي تدفعهم إلى الزيادة في الإنتاج (القريوتي، 2010، ص ص 76 - 77).

وحدد "تايلور" حركة الإدارة العلمية كما حدد المبادئ التي تقوم عليها وأعلن الأهداف الحقيقية التي تسعى إليها، وهي زيادة الإنتاج وإحلال السلام والتفاهم محل الخصام بين الإدارة والعمال وإقناع الطرفين بأن الذي يحكم العلاقة بينهما مصالح مشتركة وليست مصالح متضاربة (بلال، 2005، ص 22).

وقد ركزت نظرية الإدارة العلمية على مجموعة من المبادئ:

- تجريد الفرد من موقع العمل من كل أجناس أو المشاركة في الرأي في العملية الإنتاجية.
- الامتثال الكامل من جانب العمال لأوامر الإدارة وتعليماتها.
- ربط الحوافز والمكاسب العادية التي يجنيها العامل بالإنتاج، وأن العامل قد يترك العمل إذا ما تهيأت له ظروف مادية أفضل ولكي يضمن التنظيم بقائه واستمراره يلزم أن يحدد قدر الاستطاعة من فرص إقامة علاقات إنسانية في موقع العمل وترتيبات إدارية للأجور والحوافز. (اعتماد، 2013، ص 34)

وكان الهدف من وراء تطبيق نظام الحوافز رفع مستوى الأداء وبالتالي زيادة الربح والذي يعتبر الهدف الرئيسي المؤسسة ومضاعفة الجهد يؤدي إلى تخفيض سعر التكلفة، وبالتالي سعر البيع وهذا يعود بالعمال بزيادة أجره. (جبر، 2005، ص 21)

ويجب أن يختار الفرد طريقة تناسب العمل الذي يناسبه، وأن يتدرب عليه بطريقة مصممة وسليمة.

(بن نواع، 2006، ص 128)

من خلال ما جاء به تايلور في نظريته توضيح العلاقة بين الإنتاجية ونجاح المؤسسة، حيث أن مصلحة المؤسسة من العامل هي زيادة الإنتاج ومصلحة لعامل من المؤسسة هي زيادة الأجر.

ولقد تبين بأن الأساليب العملية لأسلوب العمل تساعد في نجاح العاملين والرؤساء من خلال تبسيط العمل إلى أقصى حد ممكن والتخلص من الحركة الزائدة أثناء العمل وتحديد الوقت اللازم للمهام.

كما درس الآرغونوميا من جزئيته، حيث ركز على نظام الحوافز، وبالضبط الحوافز المادية (الأجر)، وقد قامت بدراسة العمل الفيزيقي والظروف الفيزيائية، فاعتبرت الإنسان مجرد آلة.

بالرغم ما قدمه تايلور من نجاح من خلال نظريته الإدارة العلمية، إلا أنها قد أغفلت على العديد من الجوانب:

- اعتبرت الإنسان آلة منتجة.

- التعاون داخل التنظيم وتركيز على التقييم الفردي للعمل (أهملت روح الجماعة واعتمدت على التقييم الفردي للعمل)

- أهملت الحوافز العضوية التي من شأنها أن تدفع إلى تحقيق وضمن للاستقرار والرضا الوظيفي.

- ركزت على الحوافز المادية فقط.

- أهملت الجوانب والعلاقات الإنسانية والاجتماعية للعاملين.

2.1. نظرية التكوين الإداري لهنري فايول:

يعتبر المفكر الفرنسي "هنري فايول" من المفكرين الذين قدموا الكثير من الاسهامات المميزة في مجال المفكر الإداري، حيث قدم أكثر أعماله أهمية عام 1916 تتمثل في كتابه المشهور بعنوان الإدارة الصناعية والعامية "Gemera land Industrial Mangement" والذي ترجم إلى الانجليزية عام 1930، وفيه قام فايول بتضمن نظرية الشاملة لمفهوم الإدارة من مختلف الجوانب المتعلقة بالتخطيط والتنظيم والتنفيذ، (خلف، 1986، ص 7).

وتختلف المدرسة الإدارية عن المدرسة الكلاسيكية من ناحية جوهر إهتماماتها وهو تحليل العمل اليدوي ودراسة الزمن والحركة في المدرسة الكلاسيكية ودراسة وتحليل وظائف الإدارة في مدرسة العمليات الإدارية، بمعنى آخر أن اهتمام تايلور كان منصبا عن الإدارة العليا فقد كان ينظر للإدارة من التنظيم إلى أسفله (الهاشمي، دس، ص 73).

فنظرت فايول إلى الإدارة من هذه الزاوية تعود أساسا لطبيعة عمله، فقد بدأ حياته المهنية كمهندس متخرج وشغل مناصب إدارية عالية منها على وجه الخصوص منصب المدير العام لمدة ثلاثين سنة (1919 - 1988) لمجموعة شركة التعدين المعروفة باسم (شركة كومنتري) الفرنسية وهذا عكس تايلور الذي بدأ حياته المهنية كعامل صناعي وتدرج في العمل إلى مراكز أعلى.

وقد قسم فايول أوجه نشاط المنشأة إلى ستة أنشطة وهي:

- ❖ **الأنشطة الفنية:** ويقصد بها الأنشطة الخاصة بالإنتاج، التصنيع والتحويل.
- ❖ **الأنشطة التجارية:** ويقصد بها الأنشطة الخاصة بالشراء، البيع والمبادلة.
- ❖ **الأنشطة المالية:** ويقصد بها الأنشطة الخاصة بالبحث عن الأموال والاستخدام الأمثل.
- ❖ **الأنشطة الأمنية:** ويقصد بها الأنشطة الخاصة بحماية الأشخاص وممتلكاتهم المشروعة.
- ❖ **الأنشطة المحاسبية:** ويقصد بها النشاط الخاص بحسابات الخسائر والأرباح والتكاليف.
- ❖ **الأنشطة الإدارية:** ويقصد بها الأنشطة الخاصة بالتخطيط والتنظيم وإصدار الأوامر والتنسيق الرقابية، نظرا لأن فايول يعتقد بأن النشاطات الإدارية هي أهم ما تقوم به المنظمة (شلابي، 2011، ص ص 73 - 74).

- يرى " فايول " أن كل هذه الأنشطة واضحة ومفهومة لدى الجميع، باستثناء الأنشطة الإدارية فهي غامضة، لذلك لا بد من تحديد المبادئ التي يتم الاستناد عليها لفهمها لتنفيذها وهذه المبادئ أربعة عشر هي:

- **مبدأ تقسيم العمل:** حيث تزداد كفاءة الأفراد كلما تخصصوا في أداء، عمل كما هو الحال على خط الإنتاج.

- **مبدأ السلطة والمسؤولية:** عرف "فايول" السلطة على أنها الحق في إعطاء الأوامر، ولكل سلطة مستوى محدد من المسؤولية.

- مبدأ الانضباط أو ضبط السلوك التأديب: ويشير هذا المبدأ إلى أهمية إطاعة الأوامر واحترام أنظمة العمل وتطبيق نظام التأديب (منصور، 2004، ص 72).
- مبدأ وحدة القيادة: ويشير هذا المبدأ إلى ضرورة أن يتلقى المرؤوس التعليمات والأوامر من رئيس واحد.
- مبدأ وحدة التوجيه: ويشير هذا المبدأ إلى أن كل مجموعة من الجهود أو الأنشطة يكون لها هدف واحد يجب أن يكون لها رئاسة واحدة وتوجهها وحدة واحدة تحدد إطار عملها.
- مبدأ وحدة الأولوية المصالح العامة على المصالح الشخصية: وهذا يعني لأنه عندما تتعارض مصالح المنظمة مع مصالح الأفراد، تأتي مصالح المنظمة في ترتيب متقدمة.
- عوائد العاملين: يجب أن يكون الأجر والمستحقات مناسبة لكل من العاملين والمنظمة.
- المركزية: إن التعامل مع الأفراد يمثل نوع من اللامركزية في حين يمثل استخدام السلطات الإدارية نوعاً من الحقوق المتمركزة لدى المديرين.
- التسلسل الرئيسي: لابد من وضوح التبعيات الرئاسية باعتبارها خطوط للسلطة والاتصالات بين الرؤساء والمرؤوسين، وعلى كل منهما أن يتبع هذه الخطط بدقة في عمليات الاتصال.
- النظام: على الموارد مثل الخامات والأفراد والأدوات أن تكون في مكانها في الوقت المناسب لكي توفر استخداماً أمثل.
- العدالة: لابد من توفير معاملة عادلة لكل العاملين.
- استقرار العمالة: لابد من توفير العمال بطريقة سليمة حتى يمكن التقليل من احتمال تسريحهم.
- المبادرة: لا بد من تشجيع المبادرة والابتكار لضمان تطوير المشروع.
- تنمية روح الجماعة: يجب تنمية روح الجماعة والتوافق بين العاملين (الراحلة، 2010، ص، 30).
- ولقد بين "فايول" خمسة قواعد أو واجبات للمدير وهي: التخطيط، التنظيم، إصدار الأوامر، التنسيق والرقابة. (ورث، 2001، ص 39).

الشكل رقم(05): مبادئ نظرية هنري فايول

مبادئ نظرية هنري فايول

1- التخطيط

2-التنظيم

3-إصدار الأوامر

4-التنسيق

5-الرقابة

المبادئ 14 للإدارة :

1. تقسيم العمل
2. السلطة والمسؤولية
3. الانضباط أو ضبط السلوك والتأديب
4. وحدة القيادة
5. وحدة التوجيه
6. وحدة الأولوية المصالح العامة على المصالح الشخصية
7. عوائد العاملين
8. المركزية
9. التسلسل الرئيسي
10. النظام
11. العدالة
12. استقرار العمالة
13. المبادرة
14. تنمية روح الجماعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على ما تم عرضه.

من خلال المبادئ التي قدمها فايول يظهر اهتمامه بالآرغونوميا في المبدأ الخاص بتقسيم العمل الذي يقوم على تقسيم الواجبات والأعمال وفقا للتخصص والموقع الوظيفي وتحقيق الكفاءة في الإنجاز،

وبالتالي تحقيق التوازن والتعاون بين العمال، وأيضاً مبدأ وحدة إصدار الأوامر التي تأتي من مدير أو رئيس واحد حتى لا يكون هناك تعارض في الأوامر، ومبدأ مكافأة الأفراد وتعويضهم بمعنى آخر الأجر وتحفيز العاملين، بالإضافة إلى ذلك رأى فايول أن تحقيق مستوى أعلى من التزام العاملين أمر ضروري لرفع كفاءة العامل، وذلك من خلال التزام كل فرد عامل بالقوانين والامتثال للأوامر والإجراءات وهذا ما يقوم عليه مبدأ الانضباط صنف إلى ذلك مبدأ المساواة في المعاملة ومبدأ روح الفريق، كل هذه المبادئ التي جاء بها تساعده في تعزيز التزام العاملين في العمل داخل المؤسسة والاستقرار فيها.

إلا أن هذه النظرية لا تخلو من النقد، حيث أنها ركزت على التعامل الإداري وأعلنت الجانب الإنساني في التعامل مع الموظف أو العامل، أي لم تهتم بالحاجات الإنسانية والجماعية والنفسية للفرد والعامل، ونظرت إليه نظرة عادية بحثة كأداة من أدوات الإنتاج.

2. النظريات النيوكلاسيكية

1.2. نظرية العلاقات الإنسانية

من روادها إلتون مايو **elton mayo**، ظهرت مدرسة العلاقات الإنسانية كرد فعل للأسلوب الكلاسيكي في النظر إلى التنظيم، ولذلك نجد أن حركة العلاقات الإنسانية كانت بمثابة عودة إلى تصحيح المفاهيم والمبادئ التي رسخت في الازدهار وأثرت على التطبيق نتيجة للآثار النظرية الكلاسيكية (سالم، 2012، ص 104)، وتعتمد نظرية العلاقات الإنسانية في تحليلها للإدارة على أن العلاقات الإنسانية بين العاملين في التنظيم هي الأساس الذي يجب أن تركز عليه الإدارة، وتبنى نظرتها لتنظيم من خلال اهتمامها بسلوك المرؤوسين واتجاهاتهم النفسية، وإدراكها بأهمية اشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية مما يحفزهم على تقديم إنتاجية عالية (السيد، 2003، ص 38).

ولقد اكتشف التون مايو وزملائهم باختبار تأثير العديد من العوامل المتغيرات على الإنتاجية في مصانع هاوثون من مضمونها قوة الإضاءة، طوال فترات الراحة، ساعات العمل اليومية والأسبوعية، وأوضحت النتائج أن الإنتاجية ارتفعت مع كل تغيير تقريبا في ظروف العمل، بل في الواقع استمر هذا الارتفاع في الإنتاجية حتى بعد عودة الظروف إلى حالتها الطبيعية مثلما كانت قبل القيام بهذه التجربة (سلطان، 2002، ص 30).

ولقد إكتشف كل من التون مايو وتليسبر غروديكسون أن:

- كمية العمل التي يؤديها العامل لا تتحدد تبعا لطاقته الفيزيولوجية وإنما تتحدد تبعا لطاقته الاجتماعية.
- أن المكافآت والحوافز غير اقتصادية تلعب دورا رئيسيا في تحفيز العمال في التنظيم وشعورهم بالرضى.
- أن التخصص الدقيق في الأعمال ليس بالضرورة هو أهم أشكال التنظيم كفاءة وأعلاها من حيث الإنتاجية (عباس، 2004، ص 60).
- أن العمال لا يسلكون ويجابهون الإدارة وسياستها كأفراد وإنما يسلكون باعتبارهم أعضاء في جماعات.

وتوصلت دراسة التون مايو وزملائه على ما يلي:

الفرد: الإنسان هو أهم العناصر للعملية الإنتاجية، وهو الذي يجب أن يلقى الاهتمام والرعاية الأولى من قبل أصحاب المنظمة لا الجانب المادي والفني، فالفرد هو الأساس، فكلما وفرت المنظمة من إمكانيات مالية دون عنصر بشري لديه دافعية ايجابية للعمل، لن تتجح المنظمة في تحقيق ما تصبو إليه.

الإنسجام الاجتماعية: التوافق والانسجام الاجتماعي بين أعضاء جماعات العمل جوهري وأساسي ويؤثر في إنتاجيتها وليس هو ظروف ومناخ العمل المادي كما افترضت النظرية الكلاسيكية، ولقد أثبتت ما يوضحه افتراضه بالتجربة.

السلطة الرسمية: إن صيغ العلاقات والاتصالات بين المستويات الإدارية وبين العاملين بالصيغة الرسمية دون السماح بقيام علاقات اجتماعية غير رسمية بين العاملين لا يتناسب مع طبيعة الإنسان الذي خلق اجتماعيا بطبعه، فهو كائن حي لا يمكن أن يديره حسب الرغبة (الهاشمي، دس، ص 73).

الحوافز المعنوية: أقرت نظرية العلاقات الإنسانية أن الحافز المعنوي له تأثير كبير في دافعية الأفراد وحاجات الإنسان ليس جميعها مادية بل أن جزء كبير منها معنوي لا تشبعه الحوافز المعنوية، لذلك لا بد من توفير كلا من النوعين المادية والمعنوية.

تقسيم العمل والتخصص: إن تقسيم العمل إلى جزئيات صغيرة والتخصص الزائد يؤديان إلى نتائج عكسية حيث سيصاب الفرد بالملل والسأم ونتيجة أدائه لعمل بسيط منمط لساعات طويلة، سوف يشعر الفرد بأنه

كآلة تعمل طوال ساعات العمل الرسمية، وبالإضافة إلى ذلك فإن التخصص الدقيق يشعر الفرد بالانعزالية، وانحصار اهتمامه في دائرة اختصاصه.

جماعات العلم: إن السلوك الفردي للعامل إنما هو تعبير وانعكاس لأفكار الجماعة التي ينتمي إليها وبالتالي لا يمكن النظر إلى العمال على أنهم أفراد منعزلين كما فعلت النظرية الكلاسيكية، بل يجب النظر إليهم باعتبارهم أعضاء في جماعات لها تقاليد وعرف يلتزم بها الأفراد وتحرك سلوكهم في اتجاه دون آخر وقد تكون عقبة في تحقيق أهداف التنظيم، إذا اختلفت أهداف الجماعة مع أهداف التنظيم، إذ لا يمكن التعامل مع الفرد كوحدة منعزلة.

السلوك الانفعالي وصفة الرشد: اتضح لمايو أن هناك عوامل متنوعة تضع قيوداً على صفة الرشد التي نادى بها النظرية الكلاسيكية، وهذه القيود فيها ما هو بيئي تفرضه البيئة المحيطة ومنها ما يتعلق بالفرد نفسه من حيث قدراته وإمكانياته ومكوناته الشخصية.

الروح المعنوية: أكد مايو على وجود علاقة أساسية وطردية مباشرة بين الروح المعنوية والإنتاجية، حيث كلما ارتفعت الروح المعنوية للفرد ارتفعت إنتاجيته بالمقابل والعكس من ذلك صحيح.

إنتاجية الفرد: أوضح التون مايو أن للوصول على روح معنوية إيجابية لدى الفرد وبالتالي إنتاجية عالية، يتطلب توفير قيادة ديمقراطية تؤمن بالصدقة والمرونة بين الرئيس والمرؤوس، وعدم مقاومة التنظيم غير الرسمي، وتنمية شبكة قنوات الاتصال الرسمية وغير الرسمية، بين الوحدات الإدارية والجماعات داخل التنظيم، وكذلك دراسة مشاكل العاملين ومحاولة حلها.

من خلال ما جاء به "التون مايو" في نظرية العلاقات الإنسانية يمكن القول بأنه اهتم بالظروف المحيطة بالعامل كالإضاءة وطول فترات الراحة، ساعات العمل اليومية والأسبوعية والمكافآت والحوافز العادية ليس الحاسم دائماً في تحسين الإنتاجية فقد تبين أن العاملين يستجيبون بالدرجة الأولى للظروف المحيطة بمكان العمل، كما أن اهتمام الإدارة بصحة وسلامة العامل بالمؤسسة يجعله يشعر بالانتماء وكل هذا يساعده على الاستقرار والانتماء للمؤسسة، ويظهر اهتمام التون مايو بالآرغونوميا من خلال العامل وتوفير له بيئة عمل مناسبة والتركيز على العلاقات غير رسمية، فنظرية العلاقات الإنسانية، تعتقد

أنه إذا تم الاهتمام بالجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين والجوانب غير الرسمية في التنظيم يخلق ما يعرف بروح الجماعة أو الطريق الذي يؤدي إلى خلق الجو المناسب للعمل.

وأن إغفال دور العلاقات الإنسانية والتنظيم غير رسمي والنظر على العامل على أنه كسول ويجب مصلحته وتحركه الحوافز العادية والظروف الفيزيائية قد يجعل من الفرد العامل رافضا وضعيته داخل المؤسسة لأنه يؤثر ويتأثر بجميع مكونات التنظيم.

وعلى الرغم من إسهامات مدرسة العلاقات الإنسانية في مجال تطوير الفكر الإداري إلا أنها لا تخلو من الانتقادات كونها ركزت على العلاقات لغير رسمية داخل التنظيم وأهملت الجوانب الأساسية الأخرى كالهيكلة التنظيمية والعوامل العادية، وأن مكان العمل هو المصدر الأساسي لرضا العامل وإغفال المشاكل الموجودة داخل التنظيم، كما أهملت الحوافز الغير معنوية كالحوافز المادية التي تعمل على إشباع حاجات العاملين.

2.2. نظرية الحاجات

تعد هذه النظرية الأولى التي درست دوافع الفرد في العمل والتي أوضحت أن هذه الدوافع لا تقاس بالدوافع الاقتصادية والاجتماعية، بل هناك دوافع أخرى أسمى من ذلك لا تقل أهمية في تأثيرها على السلوك الفردي بمعنى آخر على رضاه الوظيفي بشكل عام (بوخمخ، 2001، ص 119)

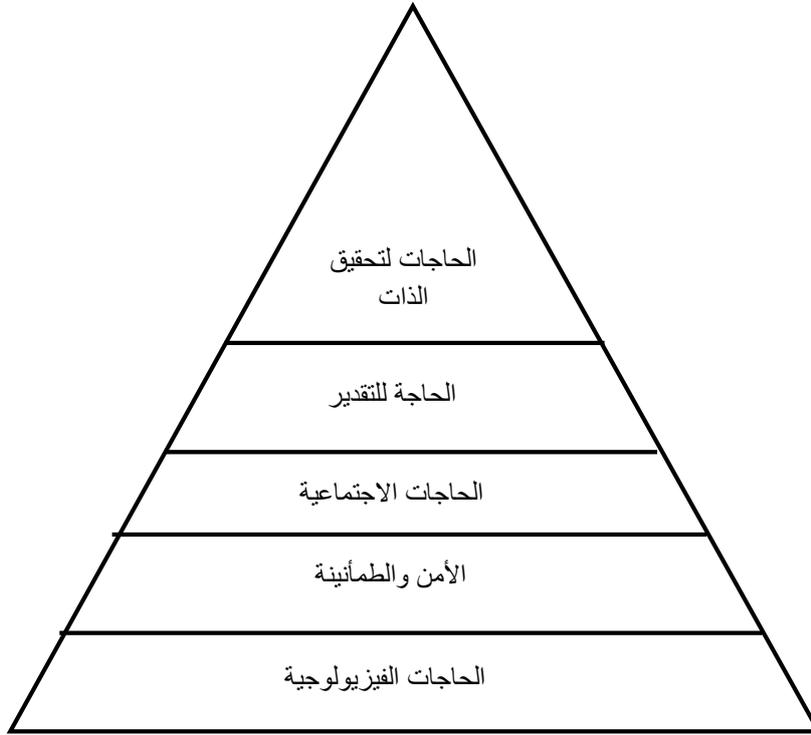
ولقد اعتمد "ماسلو" في نظريته هذه على تدرج حاجات الفرد الأساسية التي تحركه نحو العمل، انطلاقا من فرضية مفادها أن الفرد لا يعمل إلا إذا كان راضيا، فالفرد في مكان العمل يتجه للعمل من أجل إشباع حاجاته المتعددة، حيث أن العامل في بداية عمله بالمؤسسة يكون همه الوحيد هو الأجر ولكن بعد مدة من العمل داخل المؤسسة تتغير الحاجة التي يريد تلبيتها نتيجة إشباعه للحاجات المادية لينتقل إلى تلبية حاجات التقدير الاجتماعي وهكذا... وهو ما يوضحه "ماسلو" في سلمه الهرمي الذي رسمه، حيث رتب فيه هذه الحاجات.

وأهم الأساسيات التي تستند عليها هذه النظرية نجد: (العديلي، 1995، ص 147)

- أن الحاجات التي تؤثر في سلوك الفرد داخل العمل هي الحاجات غير مشبعة، أما الحاجات المشبعة فهي لا تعتبر دافعا.

- حاجات الفرد تتدرج حسب أهميتها ودرجة إشباعها بدأ بالحاجات الأساسية وصولاً على تحقيق الذات.
- يتم الإنتقال من مستوى على آخر أعلى منه حسب النموذج المقدم من طرف "ماسلو"، والموضع في الشكل التالي:

شكل رقم (06): يوضح هرم ماسلو للحاجات



المصدر: (كافي، 2013، ص 285).

وسنقوم بمحاولة شرح كل مستوى من هذا النموذج المقدم من طرف "ماسلو":

أ. **الحاجات الفيزيولوجية:** وتتضمن الحاجات الجسدية والأساسية للحياة وحسب النوع مثل الحاجة إلى الطعام والماء والهواء والنوم... وتأتي في أسفل السلم الهرمي وتشكل بداية القاعدة في الهرم أو المستوى الأول من الحاجات وبالتطبيق على المؤسسة فإن الحاجات بالنسبة للعامل تتمثل في 3 الأجر، الحوافز المادية بأنواعها (الصرن، 2004، ص 273).

ب. حاجات الأمن: هو الشعور بالأمن الجسماني والنفسي وتمثل المستوى الثاني من حاجات الهرم مع العلم أنه لا يتم إشباع حاجات المستوى الثاني إلا إذا أشبعت حاجات المستوى الأول حسب ما يراه ماسلو وهكذا بالنسبة للمستويات الأخرى، فإن هذا النوع من الحاجات يكمن في حاجة العمال للانتماء للجماعات الرسمية وغير رسمية والانتماء للمؤسسة وتكوين صدقات (بلوط، 2005، ص 84).

ج. الحاجات الاجتماعية: وتتضمن الشعور بالود والألفة والمجتمع الآخرين وتبادل المشاعر الاجتماعية والإنسانية معهم وتضم الأصدقاء والزملاء والتعبير عن التوافق وعن التفاعل مع الجماعة (الشماع وخضير، 2000، ص 134).

د. الحاجة للتقدير: وتشمل ما ينتاب الفرد من إحساس بأن يكون موضوع تقدير واحترام من قبل الآخرين، بما هو عليه من أوضاع وبما هو فيه من مؤهلات وكفاءات. (قطيش، 2013، ص ص 97-98)

هـ. حاجات تحقيق الذات: تتضمن شعور الفرد بإمكانياته وأن يلتمس إنجازاته والقدرة على تنمية وتطوير نفسه والقدرة على الإبداع والابتكار وباختصار فإن حاجات تحقيق الذات تعني استغلال المواهب. (العتيبي، 2006، ص 27)

وتأتي قوة تأثير الحاجات بشكل عام من خلال ما يلي:

مستوى الإشباع أو درجة الحرمان: حيث كلما زادت درجة عدم الإشباع أو الحرمان الذي يشعر به الفرد، لحاجة معينة كلما ازدادت قوة البحث عن السبل الكفيلة لإشباعها باعتبارها الموجه الرئيسي للسلوك الفردي.

قوة المنبه المؤثر: كلما زادت درجة إثارة الفرد من خلال المنبهات (المثيرات) الخارجية، كلما زادت سبل البحث عن الإشباع، حيث أن بعض الحاجات غالباً ما تكون كامنة في ذات الفرد، إلا إذا تأثرت بمتغيرات خارجية ساعدت على تنشيطها أو تحريكها. (الشماع، 2000، ص 135)

ويتضح لنا من خلال نظرية الحاجات لإبراهام ماسلو أن المنظمات تعتمد عليها بشكل كبير في فهم دوافع الأفراد العاملين، ونجد أن ماسلو قد رتب هذه الحاجات بشكل هرمي حسب الأهمية، فالحاجات الفسيولوجية، تأتي في قاعدة الهرم وهي الأهم إذ لا يمكن لأي إنسان أن يقوم بإشباع بقية الحاجات دون إشباع الحاجة الفيزيولوجية وصول إلى أعلى السلم وهي حاجات تقدير الذات، بالإضافة إلى الحاجات الأخرى كالحاجة إلى الأمن لحماية العامل ضد كل ما يهدد حياته داخل المنظمة، وضم إلى ذلك

الحاجات الاجتماعية التي تجعل الفرد يشعر بالانتماء للمنظمة والمجتمع، وحاجات الشعور بالتقدير المرتبطة بتصرفات أو سلوك الأفراد في بيئة العمل، ويمكن القول أن هذه الحاجات تؤثر على سلوك الفرد داخل المنظمة، وذلك من خلال التركيز على إشباع هذه الحاجات التي تدفع العامل إلى التفاني في العمل، والذي بدوره ينتج حافز للفرد العامل مما يتجسد لديه الولاء والاستقرار في العمل داخل المؤسسة.

وأن عدم إشباع هذه الحاجات أو إحداها فقد ينشأ بيئة عمل غير مناسبة للعامل، مما يؤدي إلى عدم التفاني في العمل والذي بدوره يخفض من جودة لإنتاج المؤسسة.

ولقد وجهت لهذه النظرية العديد من الإنتقادات نذكر منها: اعتبر "ماسلو" أن جميع البشر يتدرجون بطريقة واحدة ومتسلسلة في إشباع الحاجات ولكن العكس، فالأفراد يختلفون في طريقة إشباعهم للحاجات في أسفل الهرم دون الحاجات الأخرى.

- الحاجة تذهب وترفع، لهذا فإن إشباع حاجة معينة في وقت معين لا يعني إشباعها إلى ما لا نهاية.
- أن الحاجات متداخلة ومتراصة ومن الصعب فصل حاجة عن الأخرى كما حددها ماسلو.

3. النظريات الحديثة

1.3. نظرية الإدارة اليابانية Z

استمدت نظرية Z مقوماتها من التجربة اليابانية ومن طبيعة ودور البناء الاجتماعي والثقافي والتربوي للمجتمع الياباني، وقد حددت معالم هذه النظرية بثلاث مرتكزات أساسية تضمنت "الثقة" و"المهارة" و"المودة" فقد أكدت النظرية على الجوانب الإنسانية وتعميق مفاهيمها في ميادين العمل، وقد تفاوتت الدراسات عن طبيعة الإدارة اليابانية من حيث بيان جذورها، وكيفية تكوينها، فهناك من يرى بأن تأهيل الأفراد قد ولد في الأصل من ارتباط العمال مع بعضهم في زراعة الرز، ومن الدراسات ما أشار إلى أن نظام الصناعة اليابانية ما هو إلا امتداد للنظام الإقطاعي السائد منذ زمن قديم في اليابان، وترجع دراسات أخرى لأصول الإدارة اليابانية إلى الكونفوشيوسية (نسبة إلى كونفوشيوس) وتقاليدها، وثمة مدرسة أخرى ترى ترابطاً في نماذج العمل الصناعي الحديث مع العمل الجماعي القديم في زراعة الأَرْض وحرثها، ورغم كل هذه الاجتهادات، فإن معظم الدراسات اليابانية تشير إلى نظام الإدارة عندهم قد نشأ أصلاً من جانب العمال (أو العمل) (الشماع، 2014، ص 110).

حيث بدأ الاهتمام بالإدارة اليابانية أو نظرية Z في الإدارة منذ بداية الثمانينات من القرن العشرين، ويرجع هذا الاهتمام إلى النجاحات الهائلة التي حققتها منظمات الأعمال اليابانية منذ نهاية الحرب الثانية وحتى الآن من حيث جودة المنتجات وحجمها وإنتاجية الأفراد فيها، الأمر الذي أدى إلى زيادة قدرتها على غزو أسواق العالم بما فيها الأسواق الأمريكية والأوروبية.

وتتمثل السمات الرئيسية لنظرية Z في الآتي:

- الأسلوب المميز في إدارة العنصر البشري في المنظمات اليابانية من حيث اختياره وتدريبه والمحافظة عليه مدى الحياة وحتى العناية به بعد الوصول إلى سن التقاعد. (ماجد، 2013، ص 75).
- الشعور بروح الفريق، فالهدف واحد والكل يعمل بإخلاص لتحقيق الهدف، لذلك يكون التعاون سائد بين الجميع وهناك طاعة المرؤوسين للرئيس، حيث ينفذ كل ما يطلب منهم عن طيب خاطر. (القيوتي، 2013، ص 66)
- أسلوب المشاركة في اتخاذ القرار وبالتحديد اتخاذ القرارات على المستويات الدنيا، ومن ثم رفعها على المستويات العليا ليقوم بالتدقيق والرقابة عليها.
- توفر المعلومات والمشاركة في استخدامها بين جميع أفراد المنظمة وعدم الاحتفاظ بها أو احتكارها من قبل أي فرد أو مجموعة ويساعد ذلك في توفر خدمات وعلاقات جيدة بين أفراد المنظمة وفي مختلف الدوائر.
- الشعور الجماعي بالمسؤولية عن العمل الذي يقوم به الفرد، وهذا تابع من نظام القيم السائد في المجتمع الياباني. (صاحب، لموسوي، 2006، ص 70)
- من خلال الطرح الذي تقوم عليه نظرية Z يتبين لنا أنها ركزت على ظروف العمل الإنساني التي تساهم بشكل كبير في تعزيز مشاعر الاحترام في وسط العمل أي أنها تمنح للعامل الحرية الكاملة في أداء عمله بالشكل الذي يلائم الفرد مع المراقبة الذاتية، وهذا ما يساهم بشكل كبير في زيادة إنتاجية المؤسسة، بالإضافة إلى أنها ركزت على العمل بروح الفريق وتميزها بالثقة المتبادلة بين الرؤساء والمرؤوسين، والعدالة والمساواة بين العاملين، والأخذ بمبدأ المسؤولية الجماعية واتخاذ القرارات الهامة في الإدارة اليابانية من قبل كافة أعضاء الفريق والاهتمام بالقيم الموحدة والشعور الجماعي هو من مميزات المنظمة اليابانية، وبالتالي تحقيق المصلحة العامة وتحقيق أهداف المؤسسة وقد تناولت هذه النظرية (نظرية Z) الأرغونوميا من خلال تركيزها على توفير الجو الملائم للعمل أي حرصها على توفير بيئة

عمل صالحة للعامل، بالإضافة إلى توفيرها مناخ كمنافس الأسواق في محيط العمل، وكل هذا يدفع العامل على إتقان العمل والذي يعود بنتائج ايجابية للمؤسسة.

وإن غياب العلاقات الإنسانية والحوافز المعنوية التي نادى بها نظرية Z في بيئة العمل يشكل نقطة سلبية وإحدى العوامل التي تخلق حالة عدم الرضا لدى العامل.

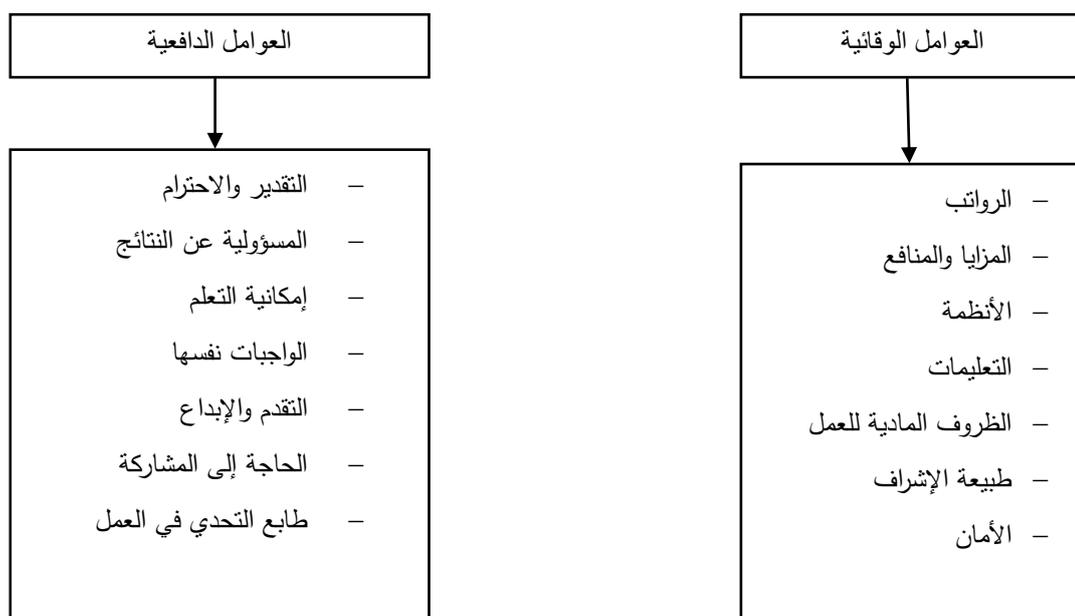
إلا أن هذه النظرية لا تخلو من النقد لأنها تركز على الحوافز المعنوية وأهملت الجوانب العادية التي تعتبر المحفز الأكبر للعمال، بالإضافة إلى أن هذه النظرية صالحة للمؤسسة اليابانية لمراعاتها الخصوصية الثقافية والفكرية للمجتمع الياباني، فإنها يمكن أن لا تكون ذات نجاعة علمية في مجتمع آخر لاختلاف الخصوصية الثقافية والفكرية للمجتمعات، ومن الصعب أيضا للغاية مشاركة الموظفين في عملية صنع القرار فقد يكره المديرون المشاركة لأنها قد تؤدي حرمتهم، بالإضافة إلى أنها تجعل العامل مفيد بالمؤسسة التي يعمل بها حتى بعد تقاعده.

2.3. نظرية العاملين " فريديريك هارزبورغ "

تشكلت هذه النظرية من خلال بحث ميداني قام به هارزبورغ Hazeberg من أجل معرفة الدوافع وإشباع الحاجات، وضعه ضمن كتاب نشره سنة 1959، حيث قسمت هذه النظرية العوامل ذات العلاقة بمدى إنتاجية الشخص إلى عوامل وقائية وعوامل دافعة، تتعلق المجموعة الأولى بالبيئة التي يؤدي فيها الشخص عمله مثل: المركب، مكان العمل، الإضاءة، التهوية، الحرارة، الضوضاء، الأجر، الأمن، مدى جودة المنتج... الخ.

أما المجموعة الثانية فالعوامل الدافعة تتعلق بالعمل في حد ذاته وتتمثل في تحقيق الذات وترى هذه النظرية أن المجموعة الأولى "العوامل الوقائية" تسبب شعورا بعدم الرضا عن العمل حينما لا تكون موجودة أو موجودة بدرجة غير كافية وترى أيضا أن "العوامل الدافعية" تؤدي إلى تحسين الإنتاج لأنها دوافع ذاتية توفر شعورا إيجابيا لدى الأفراد وتعطيهم فرصا للتطور للشخصي، مما يدفع إلى العمل وتحسين الإنتاجية.

الشكل رقم (07): يوضح بعض الأمثلة عن العوامل الوقائية والعوامل الدافعية



المصدر: (سالم ، 1995 ، ص 139).

يتضح من خلال عرضنا لنظرية هارزبورغ أن في تركز على مجموعتين وهما العوامل الوقائية والعوامل الدافعية وهي المتعلقة بالعمل ذاته، وتحدث الشعور بالرضا، فإذا توفرت هذه العوامل لدى العامل فإنها تحفزه وتجعله راض عن عمله وسيقوم بتأدية مهمته بأفضل شكل (جواد، 2010، ص 90).

يظهر إهتمام الأروغونوميا من خلال العامل وتوفير بيئة عمل مناسبة وهذا ما يشعر العامل بالرضا عن عمله عكس بيئة العمل غير مناسبة التي تسبب الشعور منها بعدم الرضا، كما إهتمت بفهم سلوك العامل بناء على ما توفره المؤسسة من أساليب التسيير وعليه فقد قسمت العوامل المؤثرة في بيئة العمل إلى مجموعتين: عوامل دافعية وعوامل وقائية فالأولى تتمثل في وضوح المسؤوليات والاحترام والتقدير أما الثانية فتتمثل في طبيعة الإشراف وطرق الترقية وطبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة... ومنه معرفة العلاقة بين هذه العوامل وتحقيق الرضا الوظيفي وبالتالي استقرار العامل داخل المؤسسة والتعليل ما دورانه.

وقد يؤدي عدم اهتمام المؤسسات بهذه العوامل المؤثرة في بيئة العمل (العوامل الدافعية والعوامل الوقائية) التي تولد شعور وإحساس لدى العامل بعدم الانتماء إلى المؤسسة ومن ثمة قد يدفعه إلى الغياب أو طلب الاستقالة أو التقاعد المبكر أو التفكير في البحث عن وظيفة أخرى خارج المؤسسة.

رغم التوافق الذي قد مسته نظرية العاملين إلا أنها لاقت بعض الانتقادات:

لم تعمل هذه النظرية على قياس درجة الرضا وعدم الرضا، وإنما كان قياسها كفي حالة الرضا وعدم الرضا، وقد أظهرت بعض النتائج أن بعض العوامل التي تؤدي إلى الرضا مثل: الأجر وبعض العوامل تؤدي إلى الاستياء مثل سياسة المؤسسة والترقية لا تؤدي دورها إذا لم يتحصل عليها الذي يستحقها.

خلاصة الفصل

لقد قمت من خلال هذا الفصل باستعراض أهم النظريات التي يمكن أن تتناول موضوع الأرغونوميا وتحسين الجودة في المؤسسة، وبالرغم من عدم وجود نظريات خاصة وضعت من قبل المفكرين في علم الإدارة والتنظيم حول هذا الموضوع إلا أنه ظهر الاهتمام بهما في جزئيات معينة من نظريات الفكر الإداري والتنظيمي، والتي قامت كل منها على تفسير الموضوع كل حسب إيديولوجيته وتوجهه الفكري.

قائمة هوامش الفصل الرابع

1. اعتماد محمد علام واجلال إسماعيل حلمي.(2013). علم اجتماع التنظيم مداخل نظرية ودراسات ميدانية. مصر: مكتبة لأنجلو المصرية.
2. جابر عوض السيد حسن عبد الوجود.(2003).الإدارة المعاصرة في المنظمات الإجتماعية. مصر: المكتب الجامعي الحديث.
3. حسن إبراهيم بلوط.(2005). المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات. ط1. بيروت: دار النهضة الحديثة.
4. حسين حريم.(2010). مبادئ الإدارة الحديثة. ط1. عمان. الأردن: دار الحامد لنشر والتوزيع والطباعة.
5. خليل محمد حسن الشماخ وخيضر كاظم حمود.(2000). نظرية المنظمة. ط1. عمان. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
6. خليل محمد حسن الشماخ وخيضر كاظم حمود.(2014). نظرية المنظمة. ط5. عمان. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
7. خليل محمد حسن الشماخ وخيضر كاظم محمود.(2007). نظرية المنظمة. ط3. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
8. رضا صاحب أبو حمد آل علي وسانن كاظم الموسوي.(2006). الإدارة لمحات معاصرة. الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
9. رغد حسن الصرفي. (2004). نظريا الإدارة والأعمال. دمشق، ط1: دار الرضا.
10. زهير بوجمعة شلابي.(2011). الصراع التنظيمي وإدارة المنظمة. ط1. عمان. الأردن: دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع.
11. شوقي ناجي جواد.(2010). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان. الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع
12. صالح بن نواع.(2006). فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية. مخبر علم الاجتماع الاتصال للبحوث والترجمة. الجزائر.

13. صبحي جبر العتيبي.(2005). تطور الفكر والأساليب في الإدارة. ط1. عمان. الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
14. عبد الرزاق الرحاحلة وزكرياء أحمد العزام.(د س). السلوك التنظيمي في المنظمات. عمان: مكتبة المجتمع العربي.
15. عبد الفتاح بوخمخ.(2001). إدارة الموارد البشرية. قسنطينة: مطبوعات جامعة منتوري.
16. عبد اللطيف قطيش. (2013). الإدارة العامة من النظرية إلى التطبيق . دراسة مقارنة، ط1. لبنان: منشورات الحلب الحقوقية.
17. علي عباس. (2004). أساسيات علم الإدارة. ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
18. علي محمد منصور. (2004). مبادئ الإدارة. أسس ومفاهيم. ط2. القاهرة. مصر: مجموعة النيل العربية.
19. عمر محمد خلف.(1986). أساسيات الإدارة في الاقتصاد والتنظيمات التربوية. الكويت: دار السلاسل.
20. لوكيا الهاشمي.(د س). نظريات المنظمة. مخبر التطبيقات النفسية والتربوية. عين مليلة، قسنطينة. الجزائر: دار الهدى للطباعة والشر والتوزيع.
21. ماجد عبد المهدي مساعده.(2013). إدارة المنظمات منظور علي. ط1. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة
22. محمد إسماعيل بلال.(2005). السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق. عمان. الأردن: الدار الجامعية الجديدة.
23. محمد علي سالم.(2012). نظرية التنظيم. ط1، عمان: دار البداية.
24. محمد قاسم القريوتي.(2010). نظرية المنظمة والتنظيم، ط4. عمان. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع والطباعة
25. مصطفى يوسف كافي سمير أحمد حمودة.(2013). المفاهيم الإدارية الحديثة. مبادئ الإدارة. ط1. الأردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
26. ناصر محمد العديلي.(1995). السلوك الإنساني والتنظيمي. معهد الإدارة العامة. الرياض المملكة العربية السعودية.

27. وليام ورت. (2001). نظرية الإدارة. ترجمة عبد الحكيم العزامي. ط1. مصر: دار أتراك.

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

الميدانية

تمهيد

1. مجالات الدراسة

1.1. المجال الجغرافي

2.1. المجال الزمني

3.1. المجال البشري

2. المنهج المستخدم

3. مجتمع الدراسة

4. أدوات جمع البيانات

1.4. الملاحظة

2.4. المقابلة

3.4. الاستمارة

4.4. السجلات والوثائق

5. أساليب التحليل

خلاصة الفصل

تمهيد

بعد الانتهاء من الجانب النظري والذي تطرقنا فيه إلى أربع فصول خاصة بمتغيرات البحث، وسنتطرق في الفصل الحالي إلى الجانب التطبيقي للدراسة والذي يتم عن طريق الاحتكاك بالميدان وهذا للتأكد من الفرضيات الموضوعية في بداية البحث وبالتالي تحقيق التكامل والتناسق بين الجانب النظري والجانب التطبيقي.

يتم هذا كله عن طريق الإعتماد على مجموعة الأدوات والإستعانة بوسائل القياس بحيث يتم تطبيقها على مجموعة الدراسة والتي اختيرت على أساس مجموعة من الشروط وفق منهج معين، وهذا ما سيتم الإشارة إليه أولاً في مختلف مجالات الدراسة (المجال الجغرافي، المجال البشري، المجال الزمني)، ويتم أيضاً تحديد المنهج المستخدم في الدراسة، أدوات جمع البيانات التي اعتمد عليها الباحث في إنجاز دراسة مجتمع البحث، وأخيراً الأساليب الإحصائية المستخدمة في جمع وتحليل وإستخلاص النتائج، مع ذكر الصعوبات والتوصيات والاقتراحات.

1. مجالات الدراسة

1.1. المجال الجغرافي

يقصد به المكان الذي أجريت فيه الدراسة الميدانية، وهو بالتحديد في المؤسسة الكاتمية للفلين بولاية جيجل.

تعد المؤسسة الكاتمية للفلين هي إحدى مؤسسات القطاع العام التي تحتل مكانة هامة في سوق الفلين على المستوى الوطني من خلال ما توفره من منتجات.

وقد أنشأت المؤسسة، الوطنية للفلين (S.N.L) بمقتضى الأمر رقم 67 بتاريخ 1967/09/09 بمقرها الجزائر العاصمة، وطبقا للإصلاحات المتعلقة بإعادة الهيكلة الاقتصادية للمؤسسات وبموجب الأمر 43-72 المؤرخ في 1972/10/03، تم تحويل هذه الأخيرة إلى شركة وطنية للفلين والخشب (S.N.L.B) وبموجب الأمر 105-83 المؤرخ في 1983/01/29 تم إنشاء المؤسسة تحت اسم المؤسسة الوطنية للفلين والمواد العازلة المشتقة منه (E.N.L) حيث تم نقل مقرها من الجزائر العاصمة إلى جيجل.

ويعد صدور القوانين 04-88/03-88/01-88 المؤرخة في 1988/01/12، والتي تضمنت استقلالية المؤسسة العمومية، حولت المؤسسة الوطنية للفلين والمواد العازلة إلى مؤسسة اقتصادية عمومية مستقلة، ثم حولت إلى مؤسسة عمومية في شكل شركة ذات أسهم بعقد موثق مؤرخ في 1991/03/16، حيث قدر رأس مالها ب 20.000.000 دج مقسمة إلى 800 سهم.

وفي عام 1992 تم رفع رأس مالها إلى 50.000.000 دج، وفي عام 1994 تم نقل المقر إلى ولاية عنابة نتيجة لسوء الأوضاع الأمنية، وفي تاريخ 2000\06\05م بعقد موثق تمت مطابقة القانون الأساسي للمؤسسة، وأنشئ مجمع صناعة الفلين (G.L.A/spa) والفروع المنبثقة عنه برأس مال يقدر ب 50.000.000.00 دج، وفي 2000/07/01 بعقد موثق تم إنشاء فرع جيجل الكاتمية للفلين، المؤسسة العمومية الاقتصادية، في الشكل القانوني لشركة ذات أسهم برأس مال قدره 1.000.000.00 دج والذي تم رفعه إلى 157.350.000.00 دج في 2001/01/31 إلى 351.175.000.00 دج في 2007/12/30.

في عام 2006/03/08 وبموجب تعديل القانون الأساسي للمؤسسة أصبحت تابعة إلى مجمع (S.O.D.I.A.F).

وتعتبر مؤسسة جيجل الكاتمية للفلين -حاليا- إحدى الوحدات التابعة للمؤسسة الوطنية للفلين E.N.L سابقا، حيث يوجد مقر المؤسسة بطريق بجاية - جيجل- ويتربع على مساحة تقدر ب 4,10 هكتار، ويتكون من ورشتين، الأولى لإنتاج الفلين والثانية لإنتاج المواد العازلة، كما تقدر المساحة المغطاة للمصنع كليا ب 10,642 م² تتوزع كما يلي:

- ورشة لإنتاج الفلين الممتدة مساحتها تقدر ب 5,374 م²
- ورشة المنتجات العازلة تقدر ب 1,800 م².
- ورشة الصيانة مساحتها تقدر ب 750 م².
- المخزن مساحته تقدر ب 10130 م².
- الإدارة وملحقاتها مساحتها ب 786 م².
- مرافق أخرى مساحتها تقدر ب 802 م².

من جهة أخرى يضم المصنع مساحة مهياة وغير مغطاة تقدر ب 8,350 م² تستعمل لتخزين المادة الأولية المتمثلة في الفلين، قدرة استيعابها تصل 27.000 قنطار من الفلين.

2.1. المجال الزمني

يقصد به المدة التي تم استغراقها في إجراء هذه الدراسة الميدانية بالشركة الكاتمية للفلين بجيجل، والتي مرت بعدة مراحل وهي:

المرحلة الأولى

وهي عبارة عن زيارة أولية للمؤسسة، من اجل محاولة التعرف على ميدان الدراسة، وكانت يوم 2022/02/20 وكان ذلك أول اتصال لنا بالمؤسسة، حث التحقنا بقسم الموارد البشرية الذي وافق على طلبنا بإجراء الدراسة الميدانية بهذه المؤسسة.

المرحلة الثانية

وهي عبارة عن جولة استطلاعية قمنا بها يوم 2022/04/05، حيث تم من خلالها التعرف على المؤسسة وطبيعة نشاطها، وكذلك أهم الأقسام الموجودة فيها، وتم التعرف أيضا على مراحل إنتاج الفلين، وجمع بعض الملاحظات الأولية عن المؤسسة، وتم تزويدنا كذلك بكافة المعلومات المتعلقة بالمؤسسة، والهيكل التنظيمي لها أيضا.

المرحلة الثالثة

في يوم 2022/04/18 قمنا بتوزيع 10 استمارات تجريبية من أجل قياس ثباتها والتأكد ما إذا كانت هذه الاستمارة صالحة للبحث أم لا.

المرحلة الرابعة

في يوم 2022/05/09 بعد التأكد من ثبات الاستمارة قمنا بتوزيع 85 استمارة بعد اعدادها مع الأستاذ المشرف وتحكيمها من قبل (06) أساتذة من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

المرحلة الخامسة

يوم 2022/05/10 تم فيها استرجاع الاستمارات من المؤسسة، حيث تم استرجاع 80 استمارة صالحة للبحث، في حين تم إلغاء 05 استمارة لعدم صلاحيتها.

3.1. المجال البشري

فيما يخص عدد العمال بالمؤسسة فإنه يتناقص سنة بعد أخرى حيث بلغ عددها سنة 1994 حوالي 178 وأصبح سنة 1997 حوالي 151 عاملاً، وفي سنة 2001 ما يقارب 148 عاملاً ليصل سنة 2002 إلى 136 عاملاً، ويرجع هذا التناقص إلى طموح المؤسسة في تخفيض عدد العمال إلى 120 عاملاً في ظل الاتفاقية العامة للمؤسسة وإلى التطورات الاقتصادية في جو المنافسة، وذلك بالإحالة على التقاعد وإدخال عمال مؤقتين جدد وتوفير تسهيلات للعمال الراغبين في التقاعد قبل السن القانوني للتقاعد وتقديم مكافأة لهم، ليلعب عددهم سنة 2016 ما يعادل 86 عاملاً موزعين على مختلف المصالح، مع العلم أن عدد العمال الدائمين هو 13 عاملاً والباقي عبارة عن عمال مؤقتين أي 37 عاملاً، ويداوم

العمال بنظام عادي أي 8 ساعات من الساعة الثامنة صباحا إلى منتصف النهار ومن الواحد زوالا إلى الرابعة مساء.

فيما يلي جدول يبين توزيع العمال على مختلف مصالح المؤسسة:

جدول رقم (03):توزيع العمال على مختلف مصالح المؤسسة

عدد العمال	المصالح
5	الإدارة العامة
3	مديرية الإدارة العامة
3	مديرية المحاسبة والمالية
8	مديرية التموين
7	مديرية التجارة
14	دائرة النظافة والأمن
8	مصلحة الصيانة
16	مصلحة إنتاج الفلين
16	مصلحة إنتاج المواد العازلة
5	فرع واد العنب
85	المجموع

المصدر: الوثائق الداخلية لمؤسسة الكاتمية للفلين -جيجل-.

الأهمية الاقتصادية لمؤسسة الكاتمية للفلين - جيجل - وأهدافها

يمكن حصر الأهمية الاقتصادية للمؤسسة فيما يلي:

- تعتبر من المؤسسات العمومية التي حافظت على نشاطها وبقيت مستمرة في الإنتاج، فهي تشكل دعما للقطاع العمومي.
- المساهمة في تغطية احتياجات السوق الوطنية من مادة الفلين والمواد العازلة والسعي لتصدير أكبر كمية ممكنة من الإنتاج، مما يعني المساهمة في زيادة الصادرات على المستوى الاقتصادي الوطني وجلب العملة الصعبة وتنشيط حركة التعاملات مع الخارج.

- دعم القطاع الصناعي على المستوى المحلي والقومي، واستغلال طاقات محلية خاصة من مادة الفلين التي تغطي مساحات واسعة من تراب الولاية والولايات المجاورة.
- وتسعى المؤسسة من خلال عملها إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:
- تسعى إلى تحقيق أكبر ربح ممكن كأى مؤسسة اقتصادية.
- توسيع مجال نشاطها وذلك بفتح نقاط جيدة لإنتاج وتسويق المنتجات.
- اتباع الطرق المتطورة في الإشهار لتسويق منتجاتها.
- السعي إلى تطوير العلاقات مع الدول الأجنبية من أجل تسويق منتجاتها إليها.
- تغطية السوق الوطنية من منتجات الفلين والمواد العازلة والتي هي في حاجة دائمة إليها.

الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للفلين

يعتبر الهيكل التنظيمي لهذه الوحدة طبيعية نشاطها الإنتاجي والتجاري اذ يحتوي على مديرية عامة للمؤسسة، الأمانة العامة، وخمس مديريات تابعة لها، وكل مديرية تنقسم إلى أقسام فرعية تسهل عملية التسيير والتنظيم والإنتاجية.

أ. الرئيس المدير العام

يعتبر الرئيس المدير العام المسؤول الأول عن نشاط المؤسسة وله الحق في تنظيم علاقات عامة مع المتعاملين من أجل التوجيهات واتخاذ القرارات، كما يعمل على تنسيق الجهود وتوجيهها لتحقيق حاجبات السوق الوطنية في إطار عملية الاستيراد والتصدير.

ب. الأمانة العامة

تعتبر الوسيط بين المدير العام والعمال، وهي الجهاز الإداري المتخصص في أداء الأعمال المكتبية مثل إعداد المكاتبات والمراسلات والتقارير والحفظ والأرشفة بالإضافة إلى تنظيم الاجتماعات وتوجيهه وتعيين أوقات استقبال المدير العام للعمال والمتعاملين الاقتصاديين المحليين والأجانب.

ج. مصلحة التدقيق

هي مصلحة مستقلة، نشاطها الأساسي القيام بعمليات التدقيق في وظائف المؤسسة وأنشطتها كما يشمل فحص وتقييم مدى كفاءة وفعالية أنظمة الرقابة الداخلية وجودة الأداء، إضافة إلى تحقيق أهداف المؤسسة والسهر على حسن التسيير والإجراءات وصحة التسجيل المحاسبي.

د. مصلحة النظافة والأمن

تقوم بمساعدة العمال على تأدية مهامهم بصورة سليمة، مما يساعد في تنمية وتحسين الإنتاج كما تعمل على تهيئة الظروف الملائمة لتأدية العمل بصورة طبيعية، ومن مهامها حماية وحراسة المؤسسة بكاملها ليلا ونهارا مع مراقبة ممتلكاتها من عتاد وأموال وآلات والسهر على نظافة المحيط الداخلي والخارجي للمؤسسة.

هـ. مديرية الإدارة العامة

نشاطها الأساسي يعتمد على وجود تنسيق وتعاون بين الموارد البشرية المتنوعة، وتوجيه الأفراد وتنظيم عملهم داخل المؤسسة من أجل المساهمة في تحقيق أهداف محددة خاصة بجميع العمال، وتنقسم إلى:

- دائرة تسيير المستخدمين

تحتل مكانة هامة في المؤسسة، حيث تعمل على تنفيذ القرارات الخاصة بالعمل وتهتم بعملية الحصول على احتياجاتها من الموارد البشرية وتطويرها وتحفيزها والحفاظ عليها، بما يمكن من تحقيق الأهداف بأعلى الكفاءة والفعالية ومتابعة الإجراءات التأديبية وإعلان المستخدمين بالنصوص المتعلقة بسير مشوارهم المهني.

- مصلحة المستخدمين والتكوين

مصلحة تقوم بوضع مخطط تنظيمي لدورات التكوين وتقدير النفقات التكوينية، ويتم فيها كذلك متابعة الحصص التدريبية المبرمجة كما يتم تدريب الموظفين الجدد.

- قسم الرواتب والشؤون الاجتماعية

يختص باستلام القرارات الخاصة بالتعيينات والترقيات والمكافآت والسلف وسائر المستحقات المالية من قسم شؤون الموظفين، وإعداد التسويات المالية، كما يقوم بإعداد كشوف ورواتب الموظفين الشهرية

وتحويلها إلى البنوك وكذلك الاشراف على قائمة الحضور والغياب وتسهيل عملية اتصال العمال بمصالح الضمان الاجتماعي، والاشتراك في التقاعد، ملفات للعطل المرضية والتوقف عن العمل.

- مصلحة المنازعات والشؤون القانونية

تهتم بكل القضايا الخاصة بالمؤسسة ، ومنه مسك ملفات قضايا ومنازعات الجماعة، وإعداد مختلف الاتفاقيات المتعلقة بانتداب المحامين أو إجراء صلح مع أطراف النزاع، وكذلك الاستشارة القانونية في كل غموض يكتنف مقتضى قانوني أو إجراء يهم المؤسسة، مع تلقي الشكاوى وإعداد التقارير .

- مصلحة الخدمات العامة

هو أحد مصالح المديرية العامة ويسعى لتقديم الخدمات للموظفين حيث يقوم صاحب المصلحة أو عمال المصلحة بالتخطيط والاشراف والمتابعة والتنفيذ لأعمال جميع الوحدات، حيث تساعد في تحقيق أهداف المؤسسة.

و. مديرية المالية والمحاسبة

تهتم بمسك حسابات المؤسسة بالأخذ بعين الاعتبار الترتيبات التشريعية والتنظيمية والمراقبة المالية والمحاسبية، وضمان تسيير التزامات المؤسسة على المستوى المالي وتسيير الحسابات المركزية وتسيير التدفقات المالية.

وتتدفق إلى ثلاثة مصالح وهي:

- دائرة المالية والمحاسبة

تقوم بالإشراف على جميع العمليات المحاسبية والمالية ومتابعة الحالة المالية للمؤسسة حيث تهتم بمتابعة المعالجة المحاسبية والتسجيل في السجلات والدفاتر المحاسبية، ومتابعة المداخل والمصاريف المحققة من طرف المؤسسة، وتهتم بتمويل احتياجات الاستغلال ومراجعة الوثائق والسندات المحاسبية. (إدارة الموارد البشرية للمؤسسة الكاتمية للفلين، 2022)

- مصلحة تسيير المخزون

مهمتها تسيير المخزون بالعمل بطريقة تجعل من المخزن قادر على تلبية طلبيات الزبائن أو المستعملين للمواد المخزنة وهذا في كل الأوقات ومتابعة يومية لحاجيات المؤسسة والموظفين وتدقيق في حسابات الدفاتر المحاسبية وحساب تكاليف الإنتاج.

- مصلحة المحاسبة التحليلية

تقوم بدراسة وتحليل وتسجيل البيانات المتعلقة بالتكاليف، حيث تعتبر من أدوات الإدارة التي توفر البيانات اللازمة للقيام بالدراسات أو اتخاذ القرارات المتعلقة بالمنتجات وعمليات البيع والشراء حتى مرحلة التوزيع.

ي. مديرية التجارة

تلعب هذه المديرية دورا هاما في المؤسسة إذ تقوم بأعمال البيع والتمويل والتسويق وتسيير الأشغال وتنقسم إلى:

- دائرة التجارة: تقوم بمجموعة القواعد القانونية التي تحدد طبيعة وآثار الاتفاقات والعقود المبرمة بين الشركة والعاملين وكافة نشاطات تداول وتوزيع المنتجات ونشاطات الإنتاج وكذلك الخدمات والمنشآت المالية والمصرفية.

- مصلحة التصدير والتسويق

تقوم مجموعة من العمليات والأنشطة التي تعمل على اكتشاف رغبات العملاء وتطوير المنتجات التي تشبع رغباتهم وتحقق أرباح المؤسسة، والقيام ببيع المنتجات من دولة إلى دولة وفق نظام معترف به وقوانين ونظم تدعم الاستيراد من جانب الدول المستهلكة.

- قسم البيع والاسترجاع

تعتبر هذه الدائرة من الدوائر الرئيسية في المؤسسة حيث تقوم بتحديد العلاقات الخارجية للمؤسسة مع الموردين والزبائن والاشراف على تنظيم مراقبة مداخل ومخرجات المؤسسة من السلع والبضائع وتحديد أسعار البيع.

- قسم تسيير المخزون

وهي مصلحة تقوم بتسيير المخزون بطريقة تجعل من المخزون قادرا على تلبية طلبيات الزبائن في أي وقت.

- نقطة بيع واد العنب

وهو مستورد مقره في عنابة يتم فيه وضع السلع والمنتجات النهائية للمؤسسة حيث يتولى تصريف وتسويق وبيع المنتجات للزبائن.

- قسم الأشغال والمساكة

هو قسم متخصص في أعمال وأشغال العمارات أي يقوم فيه العمال المتخصصون في تركيب المواد العازلة على أسطح البنايات والعمارات وإعادة تهيئة المباني القديمة أو التي تحتوي على فتحات وتشققات.

ق. مديرية التموين

تلعب هذه المديرية دورا كبيرا، إذ تعمل على إيصال المواد الأولية للمؤسسة ويقوم مدير المديرية بإعداد قائمة للمشتريات للمواد الأولية والتجهيزات.

- دائرة التموين

تساهم في تحديد الحاجيات الأساسية التي يجب استيرادها وتوفيرها دائما مثل المواد الإنتاجية التي تعتبر جزءا من العمل الرئيسي للشركة وتعتبر من الوسائل المساندة للدراسات الاقتصادية التي تحدد الحصص اللازمة لمشروع معين، وتشمل كافة المستلزمات الأولية التي تتطابق مع المواصفات المحددة والمنفق عليها من أجل تنفيذ إنتاج صناعي.

- مصلحة الحاضرة

تحتوي على كل الوسائل المتعلقة بالنقل، المركبات وقطع الغيار بالإضافة إلى خدمات صيانة الهياكل والمرافق والسيارات والشاحنات الخاصة بالمؤسسة.

- مصلحة المشتريات

يتم فيها مراقبة طلبات الشراء وتنفيذها حسب المواصفات المعتمدة بطريقة فعالة من حيث السعر والجودة والنوعية ومواعيد التوريد وشروط الدفع والخدمة وإعداد التقارير الشهرية المتعلقة بطلبات الشراء.

– قسم تسيير المخزون

وهو خاص بالتحكم في المخزون، حيث يعتبر المخزون أحد العناصر الرئيسية التي تحتاج إلى اهتمام فائق نظرا لما في ذلك من أثر على تحديد تكلفة المنتجات وتكلفة المبيعات، وهي وظيفة مكملة لوظيفة الشراء، حيث تقوم بإنشاء وتوفير مستودعات ملائمة وتنظيمها بشكل يلبي المتطلبات وما يرتبط بها من سجلات أو نماذج ومستندات والقوى العاملة المناسبة كما ونوعا للقيام بهذه الأعمال.

ل. المديرية التقنية

يقوم فيها المدير التقني بإعداد التقارير والتوجيهات والأوامر المتعلقة بالإنتاج ومتابعة كل ما يخص أعمال الصيانة والإشراف على العمال وكذا عملية الإنتاج من بدايتها إلى نهايتها. وتنقسم إلى ثلاث دوائر:

– دائرة إنتاج الفلين

إذ يتولاها رئيس الدائرة حيث يقوم بعملية الإنتاج وإعطاء الأوامر للعمال بالانضباط والدقة والاتساق في العمل لتسليم المنتج في وقته المحدد، إذ تقوم هذه المصلحة بإنتاج صفائح الفلين.

– دائرة الصيانة

تهتم هذه المصلحة بإصلاح الآلات ومتابعة التجهيزات وصيانتها لاستمرار عملية الإنتاج والحفاظ عليها في أحسن حال، من أجل الدقة في العمل والحصول على نوعية جيدة واستمرارية الإنتاج.

– دائرة إنتاج المواد العازلة

تقوم بإنتاج المواد التي تصنع خصيصا حتى تحافظ على المباني لأطول عمر ممكن لها وتتمثل في الزفت وعازل الحرارة وعازل المياه الأسقف والأساسات.

- المخبر ونوعية مراقبة النوعية

يعتبر من المصالح الهامة في المؤسسة، وهو يعمل بالتنسيق مع مصلحة الإنتاج ويعمل على إقامة التجارب والتحليل ومراقبة المادة الأولية، إضافة إلى جودة المنتج النهائي ومطابقة للشروط والمعايير المعمول بها دولياً.

2. المنهج المستخدم

من أجل أن تكون الدراسة علمية لا بد أن تستند إلى منهج علمي تسيير وفقه ويتحدد نوع المنهج وفقاً لنوع الدراسة والظاهرة المراد دراستها، ويعتبر المنهج طريق لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتطوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها. (أنجرس، 2002، ص98)

ويعرف أيضاً على أنه "الخطة المرسومة أو الطريق الواضح ومنه يقال منهاج الدراسة ومنهاج العلم" (الأشوح، 2014، ص80)

لذلك يعد المنهج "الطريقة التي يسلكها الباحث للوصول إلى نتيجة معينة" (بوحوش، 2000، ص23)

حيث يعتبر المنهج الوصفي "أحد المناهج الرئيسية الذي يعتمد عليه بشكل رئيسي في الدراسات العلمية على مستويين أو مرحلتين: المستوى الأول هي مرحلة البحوث أو الدراسات الاستطلاعية أو الاستكشافية أو الصياغية أما المستوى الثاني هي البحوث الوصفية التحليلية والدراسات الوصفية التحليلية والدراسات الوصفية التشخيصية المتعمقة" (أبو شنب، 2018، ص103)

كما يعرف بأنه "طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي يستخدم في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر والهدف من البحوث الوصفية هو وصف ظاهرة ما أو واقع ما أو حالة ما، والاستفادة منه في فهم الواقع وتطويره" (مكي، 2013، ص104)

ويتجلى استخدامنا لهذا المنهج في أنه أكثر ملائمة لدراستنا والتي تستوجب جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها، وتتطلب أيضاً وصف كمي ووصف للظواهر بالصورة التي هي عليها في المجتمع المبحوث للتعرف على دور الأرغونوميا في تحسين الجودة بالمؤسسة، والمنهج الوصفي من أهم

المناهج اذ يقوم الباحث من خلاله بعرض خصائص الظاهرة وتشخيصها ووصفها وتحليلها ويكون ذلك عن طريق تفسير الحقائق المجموعة حولها تفسيراً كافياً بعد تحليلها تحليلًا شاملاً وكاملاً وتدوينها، ولا يقدم الباحثون في الدراسات الوصفية مجرد اعتقادات خاصة أو بيانات مستمدة من خلال ملاحظات ولكن كما هو الحال في أي بحث علمي يقومون بفحص الوقت، المشكل وتحديد مشكلة الدراسة ووضع الفروض وتسجيل الافتراضات التي بينت على فروضهم وأساليب جمع المعلومات أو البيانات أو إعدادها ووضع قواعد لتصنيف البيانات تتسم بعدم الغموض وملائمة الغرض من للدراسة، والقدرة على إبراز أوجه التشابه والاختلاف أو العلاقات ذات المغزى وتقنين أساليب جمع البيانات والقيام بملاحظات موضوعية منتقاة بطريقة منظمة، وفي النهاية وصف نتائجهم وتحليلها وتفسيرها في عبارات واضحة محددة.

ويعتمد المنهج الوصفي في الحصول على البيانات الخاصة بالظواهر التي يدرسها على كل الوسائل والأدوات التي شاهد على جمعها وتصنيفها واستخلاص النتائج منها، فهو يعتمد على الملاحظة الدقيقة للواقع عن طريق استمارات الملاحظة، كما عمد على الاستبيانات والمقابلات الشخصية والاختبارات بأنواعها العديدة، وهو يستخدم هذه الأدوات حسب طبيعة البحث، فما يصلح لبعض البحوث لا يصلح للبعض الآخر.

3. مجتمع الدراسة

يعرف المسح الشامل أنه "هو الذي يستهدف دراسة كل مفردات المجتمع دون استثناء يسمى بطريقة الحصر الشامل، والتي تمتاز بأهميتها العلمية في جمع المعلومات والبيانات واستخلاص النتائج وإيجاد الحلول والمقترحات".

هو "الذي يعكس الواقع الفعلي للمجتمع قيد البحث" (عقيل، 1999، ص93).

حتى نستطيع فهم موضوع دراستنا كان اختيارنا لمجتمع الدراسة المتمثل في جميع عمال المؤسسة الكاتمية للفلين "جيجل" وقد تكون مجتمع البحث من (85 عاملاً)، أي ما نسبته (100%) من مجتمع الدراسة وتم اختيارها عن طريق تقنية أسلوب الحصر الشامل لجميع مفرداته والمستخدم في الدراسات الوصفية.

ونظراً لمحدودية عدد أفراد مجتمع الدراسة، فقد استخدمت الباحثتان المسح الشامل، حيث تم توزيع (85) استبانة، وكان عدد الاستبانات المسترجعة 80 استبانة من بينها (5) واستبانة غير صالحة للتحليل الإحصائي.

4. أدوات جمع البيانات

تعتبر أدوات جمع البيانات من الوسائل الأساسية التي يستعين بها الباحث في عملية بحثه، والتي يتم من خلالها جمع كافة المعلومات والبيانات المطلوبة من الواقع بغرض تحقيق الدراسة أكبر قدر من الموضوعية والوصول إلى نتائج دقيقة ومن بين الأدوات التي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة ما يلي:

1.4. الملاحظة

تم استخدام تقنية الملاحظة في هذه الدراسة باعتبارها تمثل إحدى وسائل البحث الملائمة لمشاهدة الحقائق الاجتماعية مباشرة في الميدان والكشف عنها، بحيث أنها تنحصر في توجيه الباحث حواسه وعقله إلى طائفة خاصة من الظواهر لمجرد مشاهدتها بل لمعرفة صفاتها وخواصها سواء كانت شديدة الظهور أو الخفاء، وغالبا ما يختلف الباحثون في تعريف هذه الوسيلة، إذ تعرف الملاحظة بأنها:

" تعد الملاحظة واحدة من أقدم الطرق والأساليب المستخدمة في دراسة سلوك الأفراد وأكثرها شيوعا، إذ أنها تمد الباحثين والمهتمين بمعلومات غنية عن نماذج مختلفة من السلوك سواء كان هذا السلوك خاصا بالفرد، عبر المراحل العمرية التي يمر بها" (أبو زينة، 2005، ص167)

كما أن الملاحظة هي " المشاهدة الدقيقة للظواهر أو الوقائع الجزئية الموجودة في العالم الخارجي أو في الطبيعة" (عبد المعطي، 2006، ص274)

وقد استخدمت الملاحظة في هذه الدراسة من خلال الزيارات المتعددة للمؤسسة واستطعنا تسجيل بعض الملاحظات عن طريق سير العمل، وقد أفادتنا الملاحظة في هذه الدراسة في تكوين فكرة عن بيئة العمل السائدة في المؤسسة ومجمل الظروف التي يعمل فيها العمال وكذلك ملاحظة الأخطار التي قد يتعرضون لها أثناء قيامهم بالعمل.

أهم الملاحظات التي قمنا بتسجيلها هي:

- وجود ضوضاء وضجيج داخل ورشات العمل.
- معظم الآلات كبيرة الحجم وقديمة جدا ونصفها معطلة.
- نظافة المكاتب وجميع قاعات الانتظار على الرغم من قدمها الكبير.

- أغلب العمال لا يرتدون المعدات الوقائية.
- مكان العمل غير منظم.
- بعد مقر الإدارة عن مقر إنتاج الفلين.
- وجود مساحات غير مستغلة.
- نوم بعض عمال التنفيذ في ورشات العمل.
- من خلال تجولنا داخل الشركة الكاتمية للفلين وجدنا العديد من الملصقات الجدارية التحذيرية للعمال من خطر اقتحام بعض المناطق المحظورة أو الاستعمال الخاطيء لبعض الآلات داخل المؤسسة.
- كما لاحظنا استياء بعض العمال من الظروف المزرية داخل المؤسسة من خلال اعترافهم لنا بعدم الارتياح في العمل، حيث صرح لنا بعض العمال بأنهم من مستوى تعليمي جامعي وبأن الوظيفة التي يشغلونها ليست هي الوظيفة التي كانوا يحلمون بها وبأن بعض رؤسائهم أقل مستوى تعليمي منهم يحتلون وظائف ادارية داخل المؤسسة.
- وتجدر الإشارة أيضا أننا حضينا باستقبال جيد من طرف عمال المؤسسة الوطنية للفلين والمواد العازلة الأمر الذي سهل علينا عملية جمع المعلومات اللازمة لموضوع دراستنا.

2.4. المقابلة

من الوسائل والأساليب الشائعة الاستعمال في البحوث الميدانية لأنها تحقق أكثر من غرض في نفس الوقت، وتعرف المقابلة على أنها عملية اجتماعية تحدث بين شخصين الباحث والمبحوث أو المقابلة التي تستلم المعلومات يجمعها ويصنفها المبحوث الذي يعطي المعلومات للباحث بعد الإجابة على الأسئلة الموجهة إليه قبل الباحث (معتوق، 2013، ص169).

فهي تمكن الباحث من استخدام قدراته العقلية وعلاقاته الاجتماعية، فهي عملية جمع البيانات اللازمة عن موضوع الدراسة، وتعرف أيضا بأنها: "تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجه يحاول الشخص القائم بالمقابلة أن يستنبط معلومات وآراء ومعتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض المعلومات الموضوعية" (عليان، 2009، ص77)

وتعتبر المقابلة تقنية مكتملة للملاحظة في حالة عدم فهم بعض أفعال المبحوثين، ولقد اعتمدنا على المقابلة الحرة وذلك باعتبارها مرنة في طبيعتها وليس هناك قيود على إجابات المبحوثين، فهي تعطي

المبحوث نوع من الارتياح والاطمئنان والحرية أثناء إجرائها، كما تساعد على الكشف عن بعض المميزات وميولات وآراء المبحوثين.

وقد تم إجراء المقابلة حول مجموعة من الأسئلة المباشرة حول الأرغونوميا وتحسين الجودة في المؤسسة، وقد تم إجرائها مع رئيس مصلحة الموارد البشرية وبعض العاملين في نشاطات مختلفة أين أخذنا نظرة عامة عن ظروف العمل وطبيعتها بصفة عامة.

وقد تمحورت المقابلة حول مجموعة من الأسئلة عن الأرغونوميا وتحسين الجودة في المؤسسة (أنظر الملاحق آخر البحث).

3.4. الاستمارة

تعتبر من أهم أدوات جمع البيانات في البحوث الاجتماعية، حيث تحدد النتائج المتحصل عليها وفقا لما تحتويه الاستمارة من أسئلة، وتعرف مجموعة من الأسئلة المقننة، مغلقة أو مفتوحة توجه إلى المبحوثين من أجل الحصول على بيانات ومعلومات حول قضية معينة واتجاه معين.

وتعرف الاستمارة بأنها " قائمة تتضمن مجموعة من الأسئلة معدة بدقة ترسل إلى عدد كبير من أفراد المجتمع الذين يكونون العينة الخاصة بالبحث" (عبد المجيد، 2000، ص165)

كما أنها "مجموعة مؤشرات يمكن عن طريقها اكتشاف أبعاد موضوع الدراسة عن طريق الإستقصاء التجريبي، أي إجراء بحث ميداني على جماعة محددة من الناس، وهي وسيلة الاتصال الرئيسية بين الباحث والمبحوث، وتحتوي على مجموعة من الأسئلة تخص القضايا التي نريد معلومات عنها من المبحوثين". (سلاطنية، الجيلاني، 2009، ص77)

وقد قمنا بإعداد استمارة أولية تحاول تغطية الموضوع من خلال الأسئلة التي تتضمنها وذلك بغية تجنب الغموض في فهم مضمونها من طرف المبحوثين من قبل أن يتم تطبيقها في الميدان، تم إعداد الاستمارة مع الأستاذ المشرف وتم تحكيمها من طرف ستة أساتذة تخصص علم الاجتماع (انظر الملاحق في آخر البحث)،

وبهذا تم صياغتها في شكلها النهائي بعدما تم التأكد من ثباتها، قمنا بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الإستمارة "باستخدام المعالج الاحصائي spss"، حيث تبين أن قيمة ألفا كرونباخ (0.64) أكبر من (0.60) (أنظر الملاحق آخر البحث)، ومنه نستنتج أن أداة الاستمارة صالحة للدراسة، وتضمنت الاستمارة أربع محاور.

المحور الأول: خاص بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في (الجنس، السن، الحالة الأسرية، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، الأجر، الأقدمية في العمل).

المحور الثاني: والمتعلق ببيانات الفرضية الأولى والخاصة بالظروف الفيزيكية ونوعية المنتج يتضمن 10 أسئلة.

المحور الثالث: ويقابل الفرضية الثانية الخاصة بالصحة والسلامة المهنية وإحداث الجودة يتضمن 09 أسئلة.

المحور الرابع: أسئلة متعلقة بمتغيري الفرضية الجزئية الثالثة الخاصة بنظام الأجور والزيادة في الإنتاج، ويتضمن 10 أسئلة.

4.4. السجلات والوثائق

تعتبر السجلات والوثائق من الأدوات التي تسمح للباحث بالحصول على المعطيات الإضافية لبعض المحاور فقط في البحث التي قد لا يحصل عليها من خلال أدوات جمع البيانات الأخرى فهي أداة مساعدة ومكملة وظيفتها تبرز في التحليل والتفسير والتعليل. (زرواتي، 2008، ص151)

ومن خلال الزيارات المتكررة لميدان الدراسة تحصلنا على بعض الوثائق والسجلات التي تحتوي على بعض البيانات والمعلومات الضرورية للبحث وهي:

- نشأة المؤسسة.
- التعريف بالمؤسسة.
- الأهمية الاقتصادية للمؤسسة وأهدافها.
- عدد العمال بالمؤسسة وكيفية توزيعهم.

- الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

وقد ساعدتنا هذه الوثائق والسجلات أيضا في معرفة مجتمع الدراسة وضبط عينة الدراسة.

5. أساليب التحليل الإحصائية

تعتبر عملية التحليل من المراحل المهمة في البحث العلمي، حيث تبدأ من خلال توزيع البيانات المتحصل عليها من الاستمارات ثم تحليلها بشكل علمي وموضوعي بالاعتماد على أسلوبين في التحليل:

1.5. أسلوب التحليل الكمي

حيث اقتصر الأسلوب الكمي للدراسة على تكميم الظاهرة المدروسة وحساب النسب المئوية ثم محاولة الكشف عن صحة وخطأ الفرضيات عن طريق إحصاء إجابات المبحوثين حول الأسئلة التي طرحها في ظل الفرضيات ومحاور الاستمارة وتم الاعتماد في الدراسة الحالية على مجموعة من الأساليب الإحصائية وهي:

- التكرارات.
- النسب المئوية.
- معامل ألفا كرونباخ.
- spss

2.5. أسلوب التحليل الكيفي

هو عبارة عن العمليات المرتبطة بالتصنيف المنتظم وتفسير ما يقوله المبحوثين أو ما يقومون به، ويتم هذا النوع من الأساليب عند القيام بالتعليق على الجداول الذي يعبر عن تحليل وتفسير البيانات، وذلك عن طريق عرض النتائج وتفسير المعطيات الكمية، مع ربطها مع الجانب النظري، وذلك بغرض اختبار صحة الفرضيات المطروحة.

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية الخاصة بالدراسة، حيث تم تحديد مجالات الدراسة المتمثلة في المجال المكاني، الزماني والمجال البشري كما قمنا باختيار المنهج المناسب للدراسة المتمثل في المنهج الوصفي، كما قمنا باختيار مجتمع الدراسة، وتوضيح أهم الأدوات المنهجية المستخدمة في جمع وتحليل البيانات الميدانية وتمثلت في الملاحظة، الاستمارة كأداة رئيسية، المقابلة، وكذلك الأساليب الإحصائية، أسلوب التحليل الكمي والكيفي.

قائمة هوامش الفصل الخامس

1. جمال محمد أبو شنب. (2018). أصول الفكر والبحث العلمي. د ط. الإسكندرية. مصر: دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع.
2. جمال معتوق. (2013)، منهجية العلوم الاجتماعية والبحث الاجتماعي. مصر.
3. ربحي مصطفى عليان. (2009)، طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي. ط1، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
4. رشيد زرواتي. (2008)، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. ط3.
5. زينب صالح الأشوح. (2014). طرق وأساليب البحث العلمي وأهم ركائزه. ط1. القاهرة. مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
6. سلاطنية بلقاسم. حسان الجيلاني، (2009). أسس البحث العلمي. ط2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
7. عقيل حسين عقيل. (1999) فلسفة مناهج البحث العلمي. ليبيا: مكتبة مديولي.
8. على عبد المعطي محمد. (2004). المنطق ومناهج البحث العلمي في العلوم الرياضية والطبيعية. ط2. الاسكندرية، مصر: دار المعرفة الجامعية.
9. عمار بوحوش. (2000). منهجية البحث الاجتماعي. المطبوعات الجامعية.
10. فريد كامل أبو زينة وآخرون. (2005). مناهج البحث العلمي (طرق البحث النوعي). ط1. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
11. مكي مصطفى. (2013). البحث العلمي آدابه وقواعده ومناهجه. دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع.
12. موريس أنجرس. (2009). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون. الجزائر: دار القصة للنشر والتوزيع.

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات الميدانية

وتفسير ومناقشة النتائج

تمهيد

1. عرض وتحليل البيانات الميدانية.

1.1. عرض وتحليل البيانات الميدانية المتعلقة بالبيانات الشخصية.

2.1. عرض وتحليل البيانات الميدانية المتعلقة بالظروف الفيزيائية وتحسين نوعية

المنتج.

3.1. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية وأحداث الجودة.

4.1. عرض وتحليل البيانات الميدانية المتعلقة بنظام الأجور وزيادة الإنتاج.

2. عرض وتحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات.

1.2. عرض وتحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الأولى.

2.2. عرض وتحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثانية.

3.2. عرض وتحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثالثة.

3. مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها في ضوء الفرضيات.

1.3. مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها في ضوء الفرضية الجزئية الأولى.

2.3. مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها في ضوء الفرضية الجزئية الثانية.

3.3. مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها في ضوء الفرضية الجزئية الثالثة.

4. مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها في ضوء الفرضية العامة.

5. مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها في ضوء الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل.

تمهيد

بعدما تطرقنا في الفصل السابق للإجراءات المنهجية للدراسة، وبعدما تم جمع المعلومات المطلوبة حول موضوع الدراسة، سنقوم في هذا الفصل بعرض وتحليل النتائج التي تعد من أهم مراحل البحث العلمي، حيث تبين حقيقة العلاقة بين المتغيرات والتمكن من التحقق من صدق الفرضيات، وتطرقنا في هذا الفصل أيضا إلى مناقشة وتحليل البيانات التي جمعت من ميدان الدراسة وصولا إلى النتائج العامة للدراسة والتوصيات والاقتراحات.

1. عرض وتحليل البيانات الميدانية

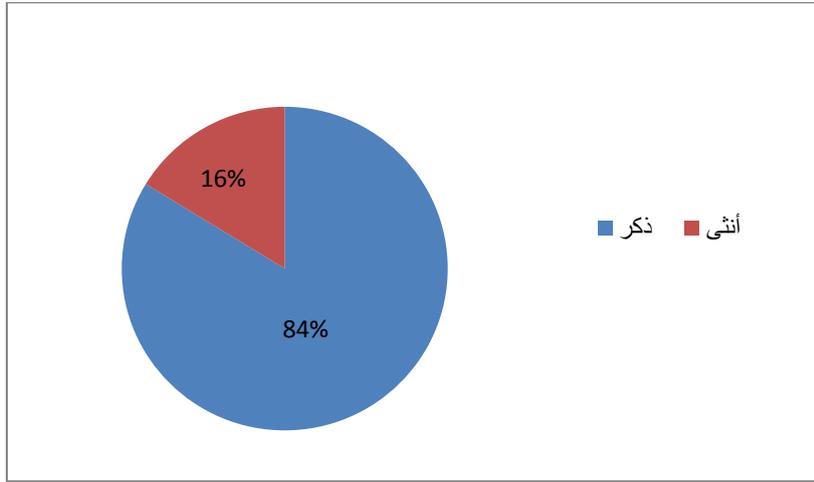
1.1. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالبيانات الشخصية:

الجدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
83.8 %	67	ذكر
16.2 %	13	أنثى
100 %	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (08): دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



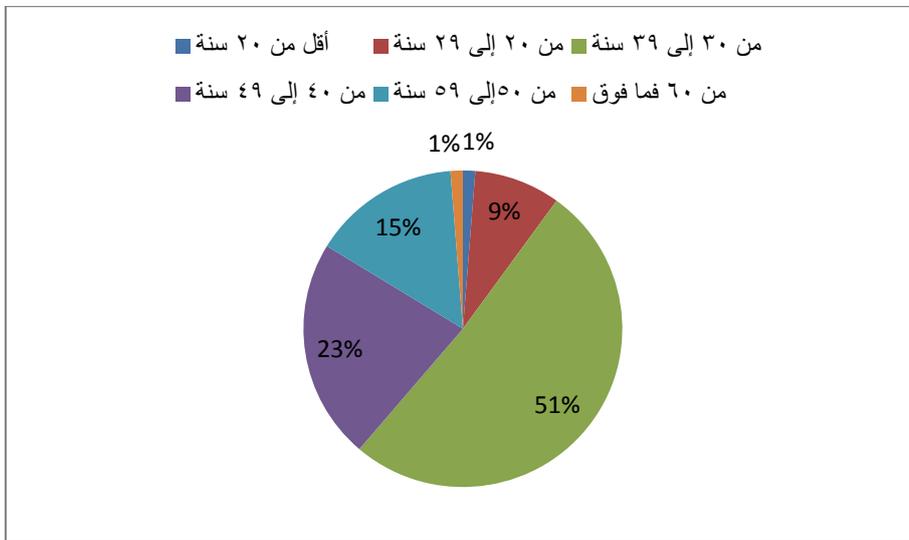
من خلال البيانات الكمية المتعلقة بمتغير الجنس الوارد في الجدول رقم (04) تبين أن فئة الذكور تمثل أكبر فئة في العينة المدروسة، حيث بلغ عددها 67 بنسبة (83.8%) من إجمالي العينة، أما فئة الإناث فقد بلغ عددها 13 بنسبة (16.2%) من إجمالي العينة، حيث نلاحظ من خلال عدد النتائج أ، فئة الذكور هي الفئة المسيطرة، ذلك من خلال تفوق الجنس الذكوري على جنس الإناث بنسبة كبيرة في الشركة الكاتمة للفلين والمواد العازلة، وهذا راجع إلى طبيعة الأعمال الشاقة والتي تتلاءم مع العنصر الذكوري أكثر من الإناث خاصة في مجال الصيانة والإنتاج، وكون المؤسسة اقتصادية يلجأ إليها العنصر الذكوري أكثر من العنصر النسائي.

الجدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية %	التكرار	السن
1.2%	1	أقل من 20 سنة
8.8%	7	من 20 إلى 29 سنة
51.3%	41	من 30 إلى 39 سنة
22.5%	18	من 40 إلى 49 سنة
15.0%	12	من 50 إلى 59 سنة
1.2%	1	من 60 فما فوق
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (09): دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن



من خلال البيانات الكمية المبينة في الجدول رقم (05) المتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن، أن أعلى نسبة من المبحوثين تتراوح أعمارهم من [30 - 39 سنة] حيث قدرت ب (51.3%)، تليها نسبة 22.5% من المبحوثين تتراوح أعمارهم [40 - 49 سنة]، إضافة إلى نسبة 15.0% من المبحوثين تتراوح أعمارهم من [50 - 59 سنة] تليها نسبة (8.8%) من المبحوثين تتراوح أعمارهم من [20 - 29 سنة]، تليها الفئة العمرية [أقل من 20 سنة]، [من 60 سنة فما فوق] بنسب متساوية قدرت ب (1.2%)

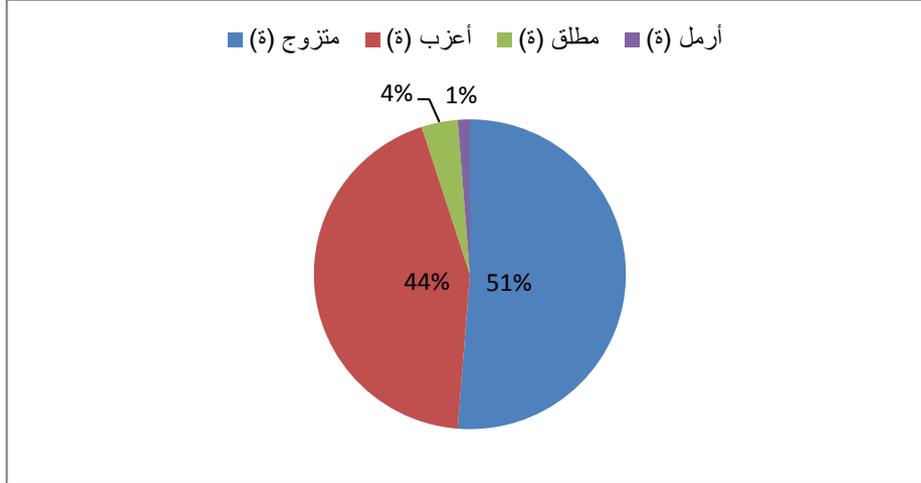
ومن خلال الإحصائيات الرقمية نجد أن أغلبية المبحوثين تتراوح أعمارهم بين [30- 39 سنة]، يرجع ذلك إلى أن هذه الفئة تشكل قوة فعالة بالنسبة للمؤسسة، باعتبارها في أوج نشاطها ودافعيتها نحو العمل، إضافة إلى قدرتها على العطاء، والقدرة على تحمل أعباء العمل ومسؤولياته، وطموحها إلى بلوغ المناصب العليا وممارسة المسؤولية.

الجدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الأسرية.

النسبة المئوية %	التكرارات	الحالة الأسرية
51.2%	41	متزوج (ة)
43.8%	35	أعزب (ة)
3.8%	3	مطلق (ة)
1.2%	1	أرمل (ة)
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (10): دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الأسرية.



من خلال البيانات المبينة في الجدول رقم (06) والمتعلق بالحالة الأسرية لأفراد العينة نجد أن أغلب المبحوثين الذين شملتهم العينة متزوجون بنسبة تقدر ب (51.2%) تليها فئة العازبين والتي قدرت ب (43.8%)، ثم فئة المطلقين بنسبة تقدر ب (3.8%)، تليها فئة الأرامل والتي قدرت ب (1.2%).

وبناء على الإحصائيات الميدانية نجد أن فئة المتزوجين هي الفئة الغالبة على أفراد العينة المدروسة، كون أوضاعهم الاجتماعية تتطلب العمل والمحافظة على مناصبهم من أجل تلبية احتياجاتهم.

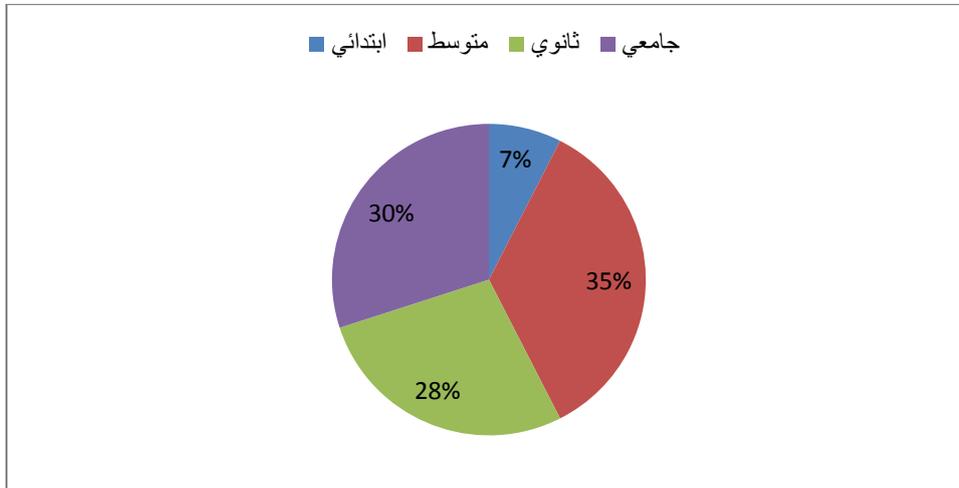
أما بالنسبة للعزاب فهي مرتفعة نوعا ما وذلك راجع إلى التفكير في الاستقرار وبناء أسرة بعد تأمين مستقبلهم.

الجدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
7.5%	6	ابتدائي
35.0%	28	متوسط
27.5%	22	ثانوي
30%	24	جامعي
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (11): دائرة نسبية توضح أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.



من خلال النتائج الإحصائية المبينة في الجدول رقم (07) والمتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، سجلنا أعلى نسبة في المستوى التعليمي المتوسط وقدرت بـ (35.0%) يليها المستوى التعليمي الجامعي بنسبة (30%)، في حين سجلت نسبة (27.5%) لفئة المستوى التعليمي الثانوي، ليليها التعليم الابتدائي بنسبة قدرت بـ (7.5%).

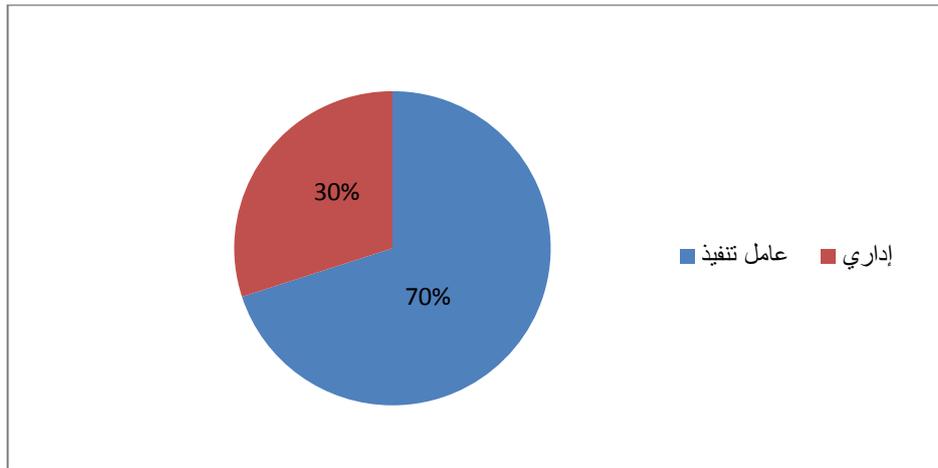
وتعود النسبة المرتفعة للعمال ذوي المستوى التعليمي المتوسط إلى طبيعة العمل الذي لا يشترط مستوى تعليمي عال وأن المؤسسة الكاتمة للفلين لا تشترط في توظيفها كفاءات علمية عالية بل يتطلب تكوين مهني بسيط حتى يستطيع العامل التحكم بعمله، أي أن الآلات والتكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة ليست معقدة، وإنما تحتاج في التوظيف إلى الحجم العضلي أكثر من الجهد الفكري.

الجدول رقم (08): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي.

النسبة المئوية %	التكرار	المنصب الوظيفي
70%	56	عامل تنفيذ
30%	24	إداري
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (12): دائرة نسبية توضح أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي.



يتضح من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلب عمال المؤسسة هم عمال تنفيذ، حيث يبلغ عددهم بـ 56 عامل بنسبة (70%) وهذا راجع إلى طبيعة العمل في المؤسسة الذي يحتاج بالدرجة الأولى إلى عمال تنفيذ بكثرة، ثم تليها فئة الإداريين حيث يبلغ عددهم بـ 24 إداري بنسبة (30%)، حيث يمكن إرجاع هذا إلى طبيعة المؤسسة الصناعية التي تعتمد على اليد العاملة المنفذة، أي أن:

هذه الفئة هي التي تساهم في زيادة الإنتاجية للمؤسسة (العمال التنفيذيين).

- وجود عدّة ورشات في المؤسسة الكاتمة للفلين يتطلب تشغيلها من طرف عدد كبير من عمال التنفيذ.

ومنه نستنتج بأن طبيعة العمل في كل المؤسسات هي التي تحدد عدد العمال ومكان كل عامل في كل مستوى، حيث أن العمال في المؤسسة الكاتمة للفلين موزعون حسب العدد والتخصص بناء على حجم العمل وطبيعته في كل قسم وهو ما جعل الشركة تضم عددا كبيرا من عمال الإنتاج التنفيذيين لكونهم

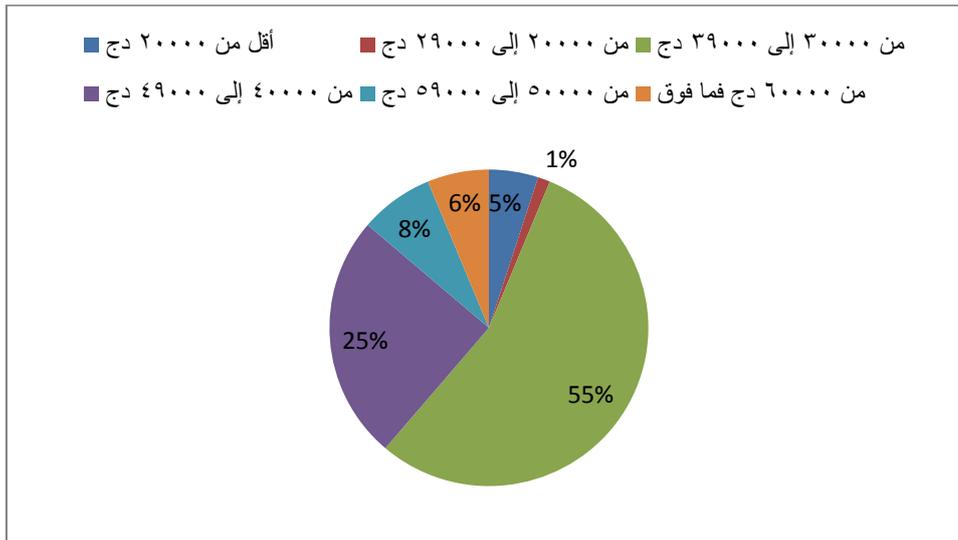
يعتبرون الأساس التي تقوم وتعتمد عليهم المؤسسة فهم الذين يشتغلون في أغلب ورشاتها ويتعاملون مع معظم الآلات.

الجدول رقم (09): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأجر.

النسبة المئوية %	التكرار	الأجر
5%	4	أقل من 20000 دج
1.2%	1	من 20000 إلى 29000 دج
55%	44	من 30000 إلى 39000 دج
25%	20	من 40000 إلى 49000 دج
7.5%	6	من 50000 إلى 59000 دج
6.3%	5	من 60000 دج فما فوق
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (13): دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب الأجر.



تبين الشواهد الكمية أن أغلب العمال التابعين للمؤسسة تتراوح أجورهم الشهرية ما بين (30000 إلى 39000 دج) حيث يقدر عددهم بـ 44 عاملا أي بنسبة (55%) تليها الفئة من (40000 إلى 49000 دج) حيث قدر عددهم بـ 20 عاملا بنسبة (25%)، في حين سجلت نسبة (7.5%) لفئة (50000 إلى 59000 دج) التي قدرت بـ 6 عمال، تليها فئة (60000 فما فوق) حيث قدر عددهم بـ 5 عمال بنسبة (6.3%) تليها مباشرة فئة (أقل من 20000 دج) قدرت بـ 4 عمال بنسبة (5%)، وفي الأخير

وأصغر فئة من حيث النسبة نجد فئة من 20000 إلى 29000 دج قدرت ب عامل واحد بنسبة (1.2%).

ومنه نلاحظ أن الأجور في المؤسسة الكاتمة للفلين غير كافية مقارنة بالجهد المبذول خاصة أن عمال التنفيذ هم الذين يتحملون العمل في ظروف فيزيقية غير مناسبة لهم، مقارنة بغلاء المعيشة، وهذه الأجور تحدد على أساس الوقت والجهد المبذول، والمهارات التي يمتلكها العمال والأقدمية، هي الفترة التي يقضيها العامل في خدمة المؤسسة وبالرجوع إلى قانون علاقات العمل للعامل الحق في أجر مقابل العمل المؤدي بموجبه مرتبا يتناسب ونتائج العمل.

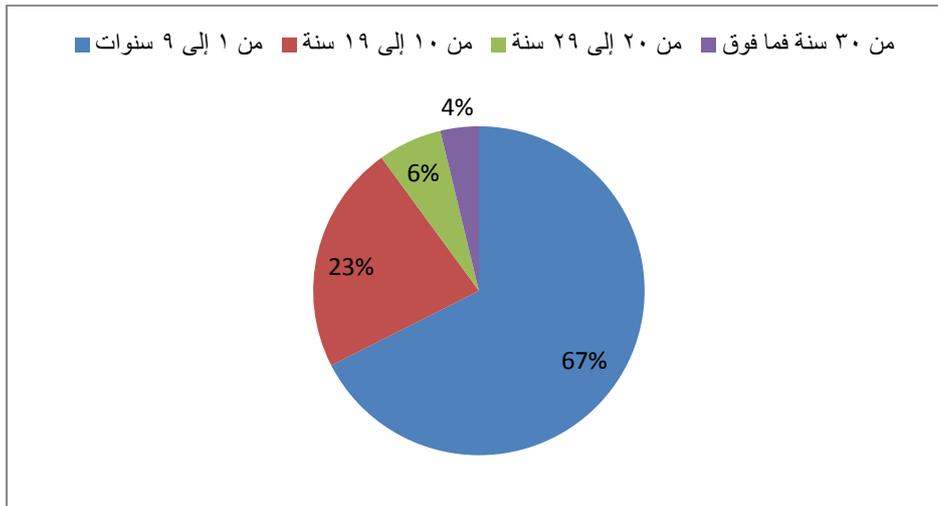
ومنه نستنتج بأن الأجر يشكل عاملا أساسيا بالنسبة للعامل (فهي الوسيلة لإشباع احتياجاته المختلفة والمقابل المكافئ لخبرته وجهوده)، أو بالنسبة للشركة (حيث تعتبر وسيلة لجذب الكفاءات المناسبة للعمل بها وأيضا احتفاظ المؤسسة بأفضل الكفاءات العاملة بها حاليا).

الجدول رقم (10): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

النسبة المئوية%	التكرار	الأقدمية في العمل
67.5%	54	من 1 إلى 9 سنوات
22.5%	18	من 10 إلى 19 سنة
6.2%	5	من 20 إلى 29 سنة
3.8%	3	من 30 سنة فما فوق
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (14): دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل



يتبين من أرقام الجدول إلى أن أغلب العاملين في المؤسسة الكاتمين للفلين لهم خبرة مهنية من (1-9 سنوات) وذلك بنسبة (67.5%)، يليها العمال الذي تتراوح خبرتهم من (10-19) سنة قدرت نسبتهم بـ: (22.5%)، في حين العمال الذي تتراوح خبرتهم من (20-29) سنة قدرت نسبتهم بـ: (6.2%)، تليها العمال الذي تكون خبرتهم من 30 سنة فما فوق عددهم 3 عمال أما نسبتهم (3.8%).

من خلال هذه النتائج نستنتج أن أغلبية العمال ليس لهم مسار عملي طويل في هذه المؤسسة أي ليست لهم خبرة كبيرة في هذا العمل وهذا راجع إلى صعوبة العمل وعدم تأقلمهم معه، وذلك لأن أغلب المهام الموكلة لهم شاقة وتحتاج صبر خاصة عمال التنفيذ الذين يعملون في مصالح انتاج الفلين، ونجد أن أغلب العمال غير راضين عن الأجر الذين يتقاضونه مقارنة بالجهد المبذول.

من خلال معطيات الجدول السابقة المتعلقة بالبيانات العامة للمبحوثين توصلنا إلى الخصائص السوسيو مهنية لعينة الدراسة وأهم هذه الخصائص نجد:

- (83.8%) من أفراد مجتمع البحث ذكور.
- (51.3%) من أفراد مجتمع البحث يتراوح سنهم من 30 إلى 39 سنة.
- (51.3%) من أفراد مجتمع البحث متزوجين.
- (35%) من أفراد مجتمع البحث متحصلون على مستوى تعليم متوسط.
- (70%) من أفراد مجتمع البحث هم عمال تنفيذ.
- (55%) من أفراد مجتمع البحث تتراوح أجورهم بين 30000 إلى 39000 دج.
- (67.5%) من أفراد مجتمع البحث تتراوح سنوات الخبرة لديهم بين 1 سنة إلى 9 سنوات.

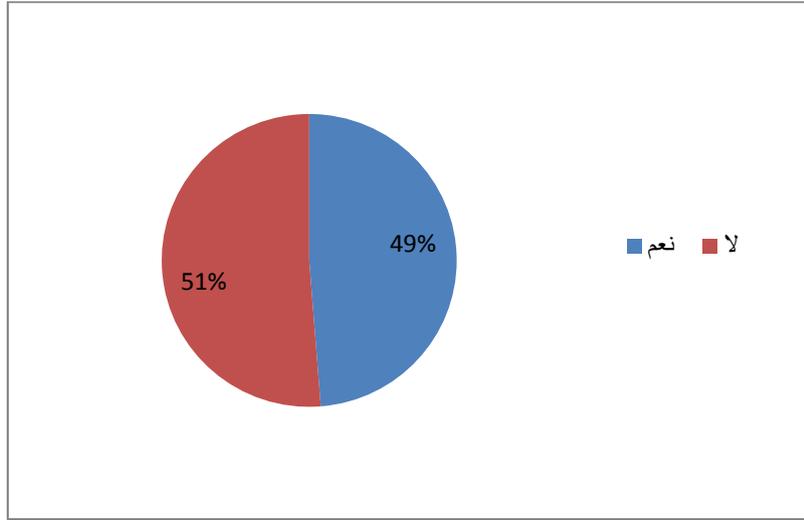
2.1. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالظروف الفيزيائية ونوعية المنتج

الجدول رقم (11): يوضح أفراد العينة حسب مدى توفر الهدوء اللازم لأداء العمل.

النسبة المئوية%	التكرار	الاحتمالات
48.8%	39	نعم
51.2%	41	لا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (15): دائرة نسبية توضح أفراد العينة حسب مدى توفر الهدوء اللازم لأداء العمل



نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن النسب متقاربة حيث أن مجموعة من المبحوثين قدرت نسبتهم ب: (51.2%) كانت إجاباتهم أن مكان العمل لا يتوفر على الهدوء اللازم لتأدية مهامهم، وفي مقابل ذلك نجد أن (48.8%) من أفراد العينة صرحوا عكس ذلك أي أن مكان العمل يتميز بالهدوء اللازم،

وكل هذا يمكن إرجاعه إلى أن العمال الذين أجابوا بتوفر الهدوء اللازم للعمل أغلبهم إداريين حيث أنه من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها لاحظنا أن مكان مكاتب الإدارة بعيدة عن موقع العمل أي لا يتأثروا بالضجيج الموجود في مكان العمل على عكس العمال الذين يعملون داخل مصالح إنتاج الفلين مكان عملهم لا يتميز بالهدوء اللازم وهذا راجع إلى الأصوات التي تصدرها الآلات خلال فترات العمل، وطبيعة نشاطهم التي تحتم عليهم استعمال وعليه يمكن القول أن المؤسسة الكاتمة للفلين لا بد عليها بتوفير الهدوء اللازم للعمال وهذا من أجل جعل العامل يبذل جهد أكبر خلال فترات العمل ويساعد على التقاني في العمل أيضا.

ونستنتج من خلال هذه النتائج أن عدم وجود الهدوء اللازم في المؤسسة راجع إلى:

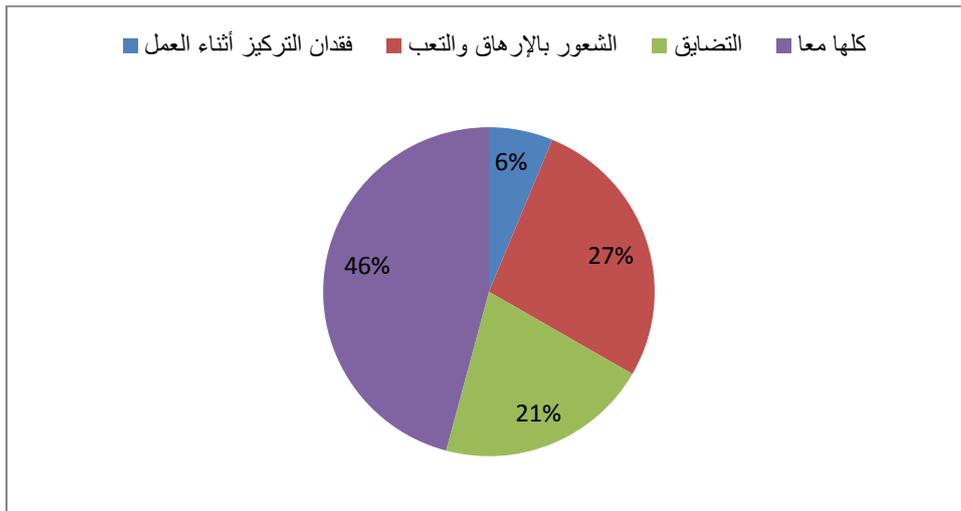
- نوع الآلات التي يعملون عليها هؤلاء العمال وطبيعة نشاطهم التي تحتم عليهم استعمالها.
- كثرة الآلات في مكان العمل.

الجدول رقم (12): يوضح مدى توفر التهوية المناسبة في مكان العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية	الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	32	40%	-	-	-
لا	48	60%	في حالة الإجابة ب "لا" تشعر ب:		
			فقدان التركيز أثناء العمل	3	6.2%
			الشعور بالإرهاق والتعب	13	27%
			التضايق	10	20.8%
			كلها معا	22	46%
المجموع	80	100%	المجموع الجزئي	48	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (16): دائرة نسبية توضح مدى توفر التهوية المناسبة في مكان العمل.



يتبين من خلال بيانات الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من العمال صرحوا أن التهوية في مكان العمل غير مناسبة، حيث أن عددهم كان 48 عامل وقدرت نسبتهم ب (60%) وهذا ما يؤثر على العامل وصحته، ومن أجل فهم إجابات المبحوثين وضعنا مجموعة من الاقتراحات، حيث نجد أن جزء من أفراد العينة قدرت نسبتهم ب (20.8%) صرحوا أنهم يشعرون بالتضايق نتيجة عدم توفر التهوية المناسبة في مكان العمل، و (27%) يشعرون بالإرهاق والتعب، و (3.8%) صرحوا بأنهم يفقدوا التركيز أثناء العمل

وهذا ما يؤثر بالسلب على العامل، في حين نجد أن نسبة معتبرة من أفراد العينة صرحوا بكل هذه الاقتراحات السابقة (كلها معا) وذلك بنسبة (46%)، كل هذا راجع إلى سوء تصميم مكان العمل، الذي لا يحتوي على منافذ كافية للتهوية والذي بدوره يؤثر على العامل وعلى المؤسسة في حد ذاتها، أي أنه عدم توفر الظروف الفيزيائية المناسبة للعامل تجعله يتولد لديهم الشعور بعدم الاهتمام بالمؤسسة، وهذا ما يخلق نوع من التضايق لدى العمال أي أن المؤسسة الكاتمة للفلين لا تهتم براحة العامل على قدر ما تهتم بما يقدمه من مقابل في الأداء.

حيث يمكن إرجاع سبب وراء عدم وجود التهوية الكافية في مكان العمل إلى:

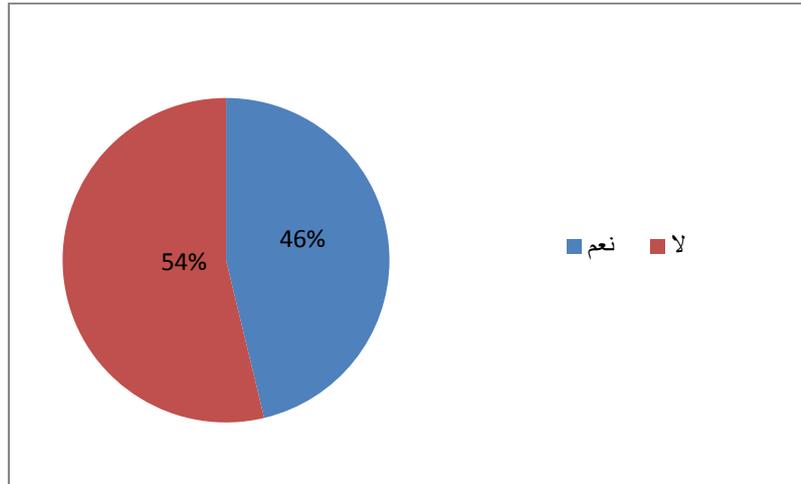
- حاجة العمال إلى منافذ للتهوية من أجل تطهير الجو داخل ورشات العمل وخاصة ورشات الإنتاج، وهذا ما يسبب مشاكل في التنفس لدى العمال مما يؤدي إلى شعورهم بالتعب والكسل.
- تزداد حاجة العمال إلى التهوية خاصة في فصل الصيف أين ترتفع درجة الحرارة وزيادة الرطوبة مما يسبب حالة من الضيق والاختناق لبعض العمال وهذا ما يؤثر سلبا على أدائهم وبالتالي التأثير على إنتاجية المؤسسة وعلى نوعية منتجاتها.

الجدول رقم (13): جدول يوضح مدى مناسبة درجة الحرارة في مكان العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	37	46.2%
لا	43	53.8%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (17): دائرة نسبية توضح مدى مناسبة درجة الحرارة في مكان العمل.



من خلال البيانات الموضحة في الجدول والمتعلقة بدرجة الحرارة في مكان العمل، نلاحظ نسبة (53.8%) صرحوا بأن الحرارة غير مناسبة وفي المقابل صرح (46.2%) من المبحوثين بأنها مناسبة ونفسر هذا بـ:

- حسب بيانات الاستمارة وقراءتنا لإجابات المبحوثين لاحظنا أن أغلبية المبحوثين الذين أجابوا بأن الحرارة مناسبة هم من الإداريين، وحسب جولتنا الاستطلاعية لاحظنا أن تمركز الإدارة بعيد عن ورشات العمل إذ تقع في الطابق الثاني مما يسمح بتوفير التهوية اللازمة، بالإضافة إلى تصميم الورشات التي تحتوي على منافذ التهوية.

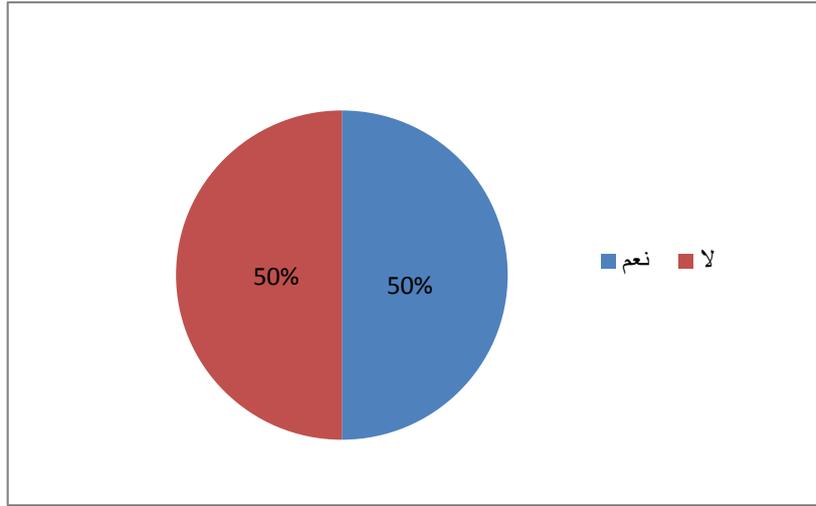
- تليها نسبة (53.8%) أجابوا بأن الحرارة غير مناسبة في مكان العمل وفي ورشات الإنتاج كما أن طبيعة العمل تتطلب جهداً عضلياً كبيراً مما يسبب ارتفاع في حرارة الجسم والإحساس بالتعب والإرهاق، مما يجعله بحاجة أكثر للتهوية، وخاصة أن وسائل التهوية المتوفرة لا تعمل كما يجب، وتسجل نقص على مستوى ورشات الإنتاج ويجب على المؤسسة أن تتدارك هذا النقص من أجل توفير السير الحسن للعمل، وزيادة الإنتاجية وشعور العمال بالرضا.

الجدول رقم (14): جدول يوضح سوء الإضاءة في مكان العمل

النسبة المئوية %	التكرار	الاحتمالات
50%	40	نعم
50%	40	لا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (18): دائرة نسبية توضح سوء الإضاءة في مكان العمل



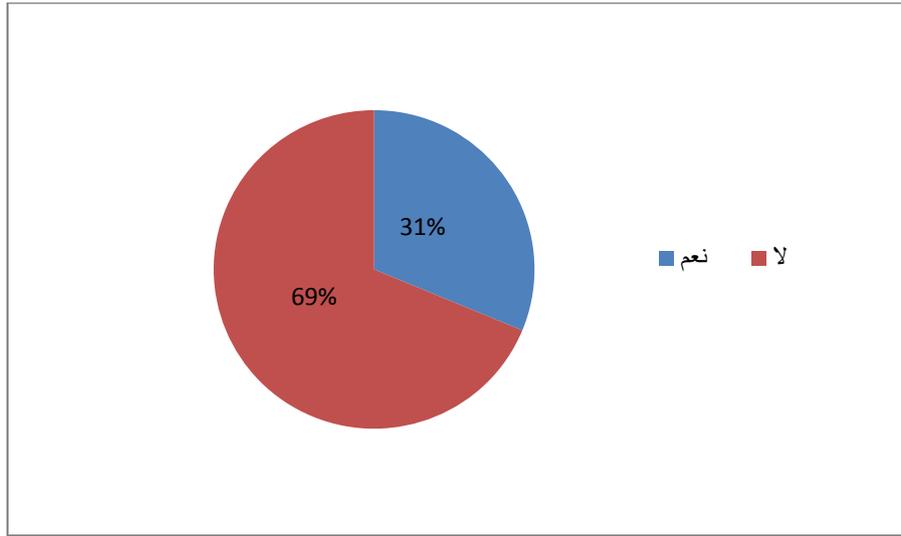
إن الإضاءة في مكان العمل تعتبر عامل هام جدا لا بد من توفره كشرط للعمل، ومن خلال الجدول أعلاه والمتعلق بسوء الإضاءة في مكان العمل نلاحظ أن نسبة المبحوثين الذين أجابوا بـ "نعم" متساوية مع المبحوثين الذين أجابوا بـ "لا"، أي أن (50%) من المبحوثين صرحوا بأنهم يعانون من سوء الإضاءة في مكان العمل وهذا يعود للعمال الذين يعملون داخل المصنع حيث أنهم يعانون من سوء الإضاءة في مكان العمل، فهي تقلل من تركيزهم أثناء أداء العمل. بالإضافة إلى أنها تضعف رؤيتهم لأجزاء الآلات وهذا ما قد يؤدي بهم إلى ارتكاب الأخطاء في العمل والتعرض للإصابات، وهذا ما يتفق مع نظرية الإدارة العامة التي تنادي بضرورة تحسين الظروف الفيزيائية ومن بينها الإضاءة وذلك لضمان زيادة الإنتاج وبيئة عمل مناسبة، فأجزاء الآلات والأدوات المستخدمة في العمل لا يتم التعامل معها إن لم يكن بالإمكان رؤيتها، نستنتج أنه يجب توفير الإضاءة بشكل مناسب لأنها عامل مهم يساعد على التركيز في العمل وكذلك كي لا تصاب العين بالإجهاد أثناء العمل وذلك حتى لا يقع العمال في أخطاء أو حوادث قد تكلفهم، حيث أن نظرية الإدارة العلمية تؤكد على ضرورة توفير إضاءة كافية لأداء العمال لمهامهم بصورة تحقق من خلالها المؤسسة لأهدافها، خاصة إذا علمنا أن المؤسسة ذات طابع إنتاجي مما يتطلب الشروط اللازمة للعملية الإنتاجية.

الجدول رقم (15): يوضح مدى توفر مكان العمل على النظافة اللازمة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	25	31.2%
لا	55	68.8%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (19): دائرة نسبية توضح توفر مكان العمل على النظافة اللازمة.



من خلال المعطيات الكمية الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة (68.8%) من إجمالي أفراد العينة يرون بأن مكان العمل لا يتوفر على النظافة اللازمة من أجل القيام بالعمل، وفي مقابل ذلك نجد نسبة من أفراد العينة قد قدرت ب (31.2%) صرحوا عكس ذلك أي أن مكان العمل يتوفر على النظافة اللازمة لأداء مهامهم وحسب المعطيات أغلبهم إداريين، خاصة إذا علمنا أن المؤسسة الكاتمة للفلين تحتوي على الكثير من الغبار والروائح الكريهة، بالإضافة إلى وجود بعض المواد الكيماوية المستعملة في الإنتاج، وكل هذا راجع إلى طبيعة العمل وكذلك الاستهتار من طرف المسؤولين، حيث أن غياب النظافة في مكان العمل يتولد لدى العمال الرغبة في تغيير المؤسسة أو تخريب العمل حسب تصريحات العمال من خلال المقابلة التي قمنا بها، وهذا حفاظا على صحتهم وسلامتهم، حيث أن عدم توفر النظافة اللازمة في مكان العمل يشكل خطرا كبيرا على العمال، مما يؤثر سلبا على علاقاتهم بالمؤسسة، حيث أن بين نظافة المكان وزيادة الإنتاجية علاقة جد وطيدة، ولا أظنها غائبة عن أحد، فمن الناحية الفيزيائية، مكان العمل غير النظيف يعد مرتعا خصبا لانتشار الفيروسات، وهو ما يؤدي إلى زيادة فرص مرض الموظفين

أو انتقال العدوى إليهم، وبالتالي يؤدي إلى غياب الموظفين التام أو مرضهم إلى تردي معدلات الإنتاج، وضعف الجودة في حالة حضورهم وهم منهكون من المرض.

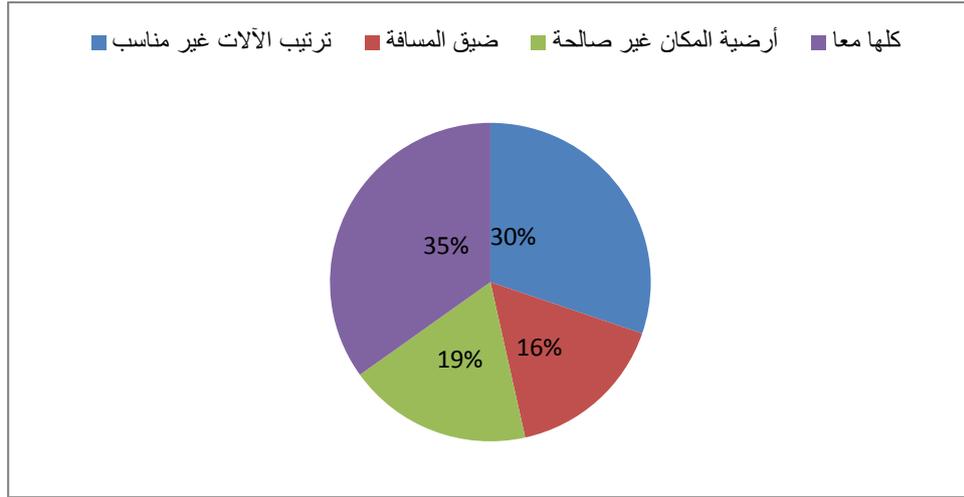
وعلى الصعيد النفسي، فإن نظافة مكان العمل سوف تعمل على توفير مكان عمل متناغم وخال من الإجهاد والقلق، ناهيك عن أن أحدا لا يحب العمل في مكان فوضوي أو غير نظيف، قد يكون هذا المحيط للغاية أن تأتي إلى مكان عملك وتضطر إلى التعامل مع الفوضى والقمامة في كل مكان.

الجدول رقم (16): يوضح مدى ملازمة ترتيب مكان العمل للقيام بالعمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية	الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	37	46.2%	-	-	-
لا	43	53.8%	في حالة الإجابة بـ "لا" يعود ذلك إلى:		
			الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
			ترتيب الآلات غير مناسب	13	30.2%
			ضيق المسافة	7	16.2%
			أرضية المكان غير صالحة	8	16.6%
			كلها معا	15	37%
المجموع	80	100%	المجموع الجزئي	43	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (20): دائرة نسبية توضح مدى ملازمة ترتيب مكان العمل للقيام بالعمل



من خلال الإحصائيات الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن ما نسبته (53.8%) من إجمالي أفراد العينة يرون أن ترتيب مكان العمل غير ملائم للقيام بالعمل، ومن أجل فهم السبب وراء ذلك قمنا بوضع مجموعة من الإقتراحات التوضيحية حول ذلك فوجدنا اختلاف وتباين في إجابة الباحثين، حيث أن (37%) صرحوا أن ذلك يعود إلى كل الخيارات (كلها معا)، أي ترتيب الآلات غير مناسب، ويوجد ضيق في المساحة أيضا، وأرضية المكان غير صالحة، ثم نسبة (30.2%) تعود إلى ترتيب الآلات غير مناسب، أما نسبة (16.6%) فقد أرجعوا إلى أن أرضية المكان غير صالحة، ثم تليها نسبة (16.2%) فقد صرحوا بوجود ضيق في المساحة، ومن خلال بعض المقابلات التي أجريت مع العمال فقد صرحوا بأن الآلات غير مرتبة وموضوعة بطريقة عشوائية وغير مناسبة للعمل ولا توجد مساحة كافية بين الآلات وهذا ما يشكل خطرا على صحة العامل وسلامته.

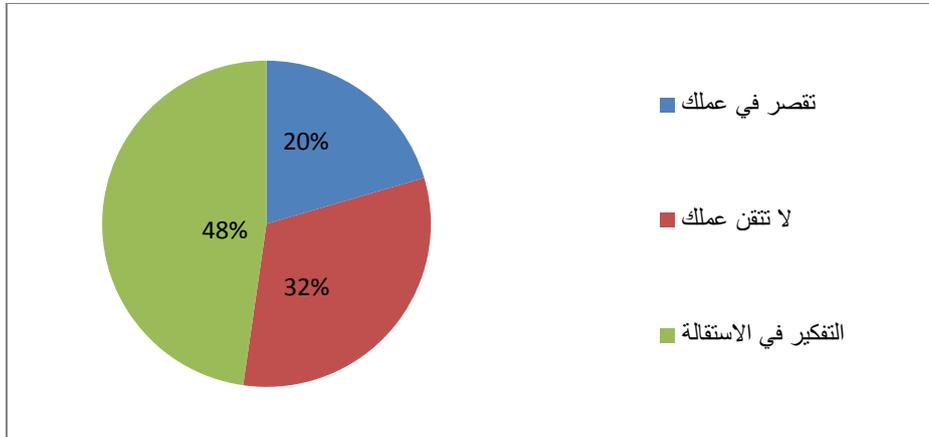
إن عملية الترتيب والتنسيق وتصميم مكان العمل من المكونات الرئيسية للعمليات التنظيمية، فنجاح العمل يتوقف إلى حد كبير على التصميم الجيد لمكان العمل وملائمته، والعكس صحيح فضعف أو سوء التصميم يؤدي إلى فشل المنظمة ويؤثر سلبا على السلوك التنظيمي للعمال وعلى قيمتهم وتوجهاتهم، حيث يشير "هنري فايول" من خلال نظريته حول المبادئ الإدارية إلى أهمية التصميم. كنشاط أساسي في المؤسسة ودوره في تحقيق أهدافها وأهداف عمالها.

الجدول رقم (17): يوضح توزيع أفراد العينة حسب اعتقادهم بأن مكان العمل مناسب.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية	الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	36	45%	-	-	-
لا	44	55%	في حالة الإجابة بـ " لا " هل يجعلك:		
			تقصر في عملك	9	20.45%
			لا تتقن عملك	14	31.81%
			التفكير في الاستقالة	21	47.74%
المجموع	80	100%	المجموع الجزئي	44	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (21): دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب اعتقادهم بأن مكان العمل مناسب.



تشير البيانات الإحصائية المبينة في الجدول (55%) من أفراد العينة قد أجابوا بأن مكان العمل غير مناسب، وفي مقابل ذلك نجد أن نسبة (45%) صرحوا بأن مكان إنجاز العمل غير مناسب وصعنا مجموعة من الخيارات للمبحوثين من أجل اتضاح الرؤية أكثر، فنلاحظ ان أغلب أفراد العينة قدرت نسبتهم بـ (47.74%) بأنهم يفكرون في الاستقالة من العمل وهذا ما يؤثر على المؤسسة خاصة إذا كان عمال ذو خبرة كبيرة في المجال العمل، تليها نسبة (31.81%) لا يتقنوا العمل وهذا ما يعود على إنتاج المؤسسة بالسلب تنخفض جودة المنتج وأخيرا نسبة (20.45%) صرحوا بأنهم يقصروا في العمل وذلك من خلال عدم إنهاء العمل في الوقت المحدد وهذا ما يجعل المؤسسة تعاني من خسائر كبيرة.

حيث يرجع ذلك إلى الفيزيائية السيئة بالمؤسسة من نقص التهوية وقلة النظافة وسوء ترتب مكان العمل... كل هذا يؤدي إلى عدم رضا العامل عن مكان عمله والرغبة في ترك العمل وبالتالي طلب

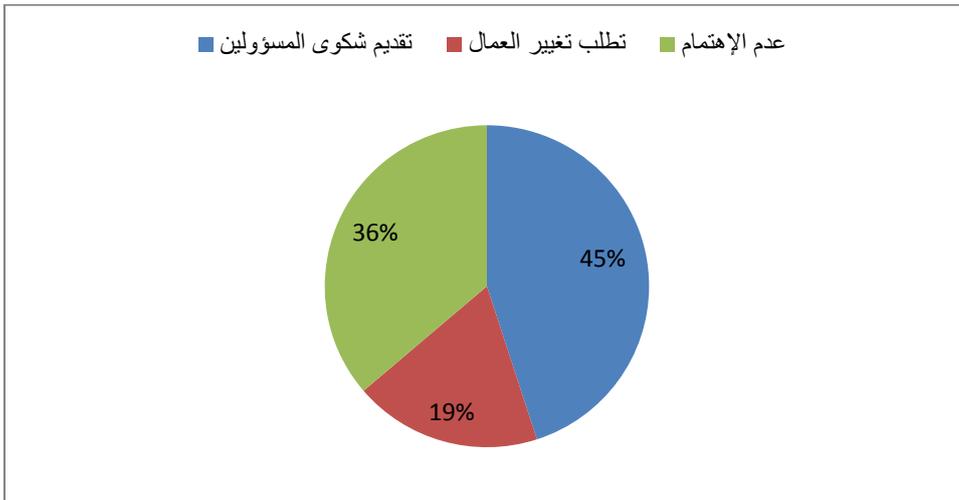
الاستقالة، بمعنى أن مكان للعمل الغير مناسب يشكل خطورة على حياتهم وقد يعرضهم في الوقوع في الحوادث، إذا أن عدم توفير بيئة عمل مكتملة من حيث الأجهزة والادوات والأرضية المناسبة والملائمة يعرض العمال للوقوع في الحوادث، وبشكل لديهم نوع من الخوف وعدم الارتياح أثناء القيام بالعمل لأنهم غير مطمئنين عند تأديتهم للمهام بسبب الخوف من الوقوع في حوادث العمل، وعليه فلا بد على المؤسسة السعي لتوفير كل المتطلبات المساعدة من أجل خلق عمل جيد ومناسب يساعد العمال على القيام بواجباتهم بأريحية وطمأنينة أكثر.

الجدول رقم (18): يوضح توزيع أفراد العينة حسب عدم توفر الظروف الملائمة للعمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
تقديم شكوى المسؤولين	36	45%
تطلب تغيير العمال	15	18.8%
عدم الإهتمام	29	36.2%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (22): دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب عدم توفر الظروف الملائمة للعمل.



من خلال البيانات الموضحة في الجدول والمتعلقة بعدم توفر الظروف الملائمة للعمل، ومن خلال الإقتراحات التي وضعناها نجد أن:

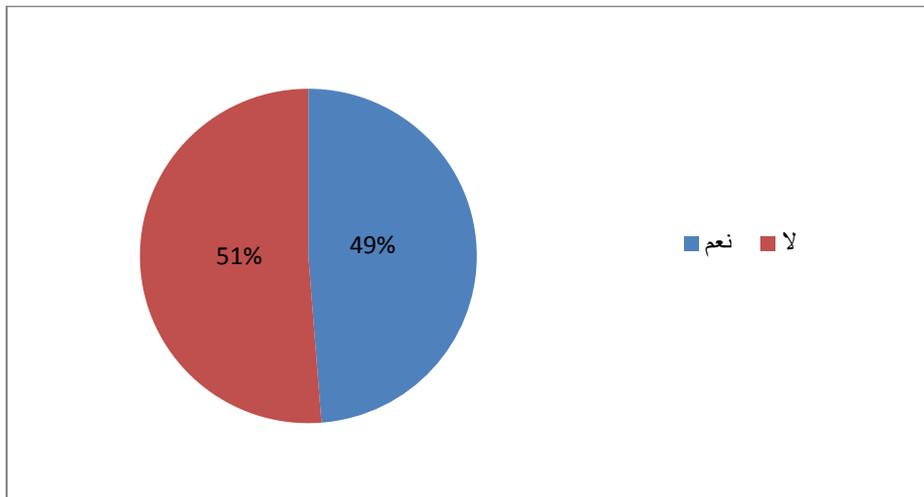
- 36 فرد من أفراد العينة وبنسبة (45%) صرحوا بتقديم شكوى المسؤولين يمكن إرجاع ذلك إلى وجود صراعات أو خلافات شخصية بينهم
- في حين 15 فرد من أفراد العينة وبنسبة (18.8%) صرحوا بطلب تغيير العمل، ويمكن إرجاع ذلك إلى العمل الشاق والظروف القاسية في العمل من حرارة وضجيج.
- في حين 29 فرد من أفراد العينة وبنسبة (36.2%) صرحوا بعدم الاهتمام ومن خلال هذه المعطيات نلاحظ أنه كلما كانت ظروف العمل غير ملائمة كلما زاد نفور العامل عن تلك المهنة، فإهمال الجانب الفيزيقي فيهم روح الرغبة في تغيير العمل، بحثاً عن بيئة توفر الأمن والسلامة لمواردها ونضعه ضمن أولوياتها.
- إن عدم ملائمة الظروف لأداء العمل له انعكاس على أداء العامل داخل المؤسسة ولهذا فعلى إدارة المؤسسة توفير الظروف الملائمة لأداء النشاط. وهذا ما جاءت به نظرية الإدارة العلمية التي نادى إلى ضرورة تحسين الظروف الفيزيكية وذلك لضمان أدائهم لعمالهم.

الجدول رقم (19): يوضح تأثيرات الأبخرة والغازات المنتشرة في المؤسسة على أداء العمل

النسبة المئوية %	التكرار	الاحتمالات
48.8%	39	نعم
51.2%	41	لا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (23): دائرة نسبية توضح تأثيرات الأبخرة والغازات المنتشرة في المؤسسة على أداء العمل.



يتضح من خلال المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (19) أن ما نسبته (51.2%) من أفراد العينة صرحوا أن الأبخرة والغازات المنتشرة في المؤسسة لا تؤثر على أدائهم لعملهم وما نسبته، (48.8%) صرحوا بعكس ذلك أي أن الغازات والأبخرة المنتشرة في مكان العمل تؤثر عليهم بشكل كبير أثناء تأديتهم لعملهم، ويمكن إرجاع ذلك إلى مجموعة من الأسباب هي:

- نسبة الأشغال في المؤسسة الكثيرة أي عملية إنتاج الفلين.

- احتواء المؤسسة على مجموعة هائلة من الآلات حيث أنها تطلق غازات وأبخرة كثيرة عند استعمالها.

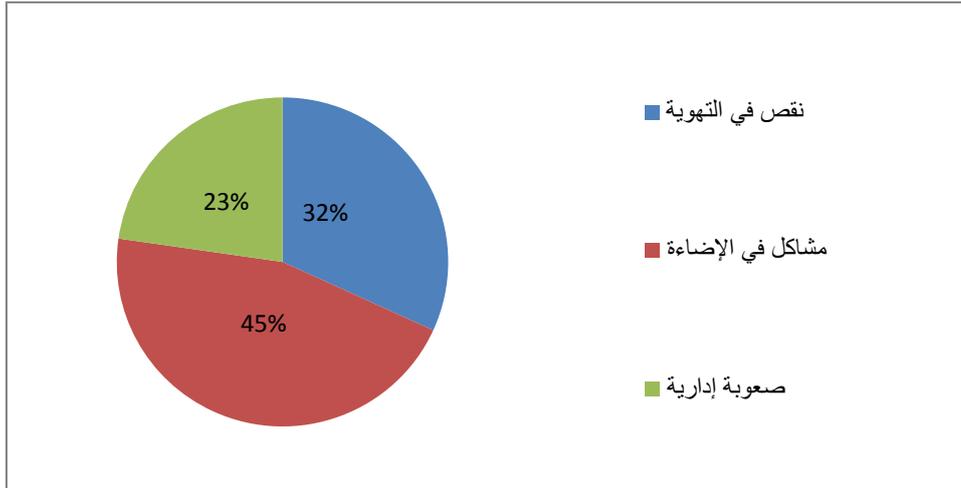
ويمكن ارجاع فئة المبحوثين الذين لا تؤثر عليهم الأبخرة والغازات إلى أنه أغلبهم إداريين والإطارات وبالتالي تكون أقل عرضة إلى هذه الأبخرة والغازات وبالتالي تؤثر عليهم خلال فترات العمل داخل المؤسسة، ومما لا شك فيه أن توفير السياسات والنظم التي تكفل حماية وضمنان وسلامة وصحة العاملين في المنظمة من تأثير الأبخرة والغازات المنتشرة، سوف تؤدي إلى توفير المزيد من الوقت والجهد والكلفة للمنظمة، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاج والإنتاجية الكلية للمنظمة. (مجدي، 2016، ص 28).

الجدول رقم (20): يوضح مدى رضا العمال عن مكان العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية	الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	36	45%	-	-	-
لا	44	55%	في حالة الإجابة ب "لا" راجع ذلك إلى:		
			الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
			نقص في التهوية	14	31.8%
			مشاكل في الإضاءة	20	45.4%
			صعوبة إدارية	10	22.8%
المجموع	80	100%	المجموع الجزئي	44	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (24): دائرة نسبية توضح مدى رضا العمال عن مكان العمل.



من خلال المعطيات الكمية الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة صرحوا بأنهم غير راضين عن عملهم حيث قدرت نسبتهم ب (55%)، في مقابل ذلك نجد (45%) صرحوا بأنهم راضين عن مكان عملهم، ومن أجل فهم إجابة المبحوثين قمنا بوضع مجموعة من الخيارات حيث أن أغلب المبحوثين صرحوا بأن عدم رضاهم عن مكان العمل راجع إلى وجود مشاكل الإضاءة وذلك بنسبة (45.4%)، حيث أننا من خلال الملاحظة التي قمنا بها لاحظنا أن مكان عملهم غير متوفر على الإضاءة اللازمة للعمل، وهذا ما يؤثر سلباً على العامل أي يجد نفسه مع مرور الوقت مصاب بنقص في النظر، و(31.8%) صرحوا بأنه توجد نقص في التهوية ويعود ذلك إلى نقص منافذ التهوية وصغر حجمها، وعدم اهتمام المؤسسة بذلك، و(22.8%) صرحوا بأنه يرجع ذلك إلى صعوبات إدارية وهذا ما يمكن إرجاعه إلى الخلافات الموجودة بين العامل والمدير والإطارات الأخرى، وكل هذا يؤثر بشكل كبير على المؤسسة في حد ذاتها.

إن رضا العامل عن مكان عمله أمر أساسي ومهم فتوفر بيئة فيزيقية جيدة تخلق لدى العامل أثر إيجابي في نفسه وينعكس ذلك إيجاباً عليه، والعكس صحيح فإن كانت البيئة الفيزيقية غير ملائمة فإن ذلك يشكل عائقاً حقيقياً أمام بقاء العمال في المؤسسة (أي عدم رضا العمال عن مكان العمل).

أ. علاقة ترتيب مكان العمل بالنسبة للمنصب الوظيفي

ك ² الجدولية	درجة الحرية	ك ² المحسوبة	∑		اداري		عامل تنفيذ		المنصب ترتيب مكان العمل
			%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
3.84	1	0.45	46.25%	37	66.66%	16	37.5%	21	نعم
				%46.3		%20		%26.3	
			53.75%	43	33.34%	8	62.5%	35	لا
			%53.8		%10		%43.8		
			100%	80	100%	24	100%	56	المجموع
			%100		%30		%70		

المصدر: من إعداد الطالبتين.

تبين بيانات هذا الجدول أن أغلبية المبحوثين أكدوا على أن ترتيب مكان العمل غير ملائم للقيام بالعمل وهي تمثل فئة عمال التنفيذ حيث يعانون من سوء الظروف الفيزيائية التي لا تساعدهم على العمل بلغت أعلى نسبة (62.5%) على عكس ذلك نجد أن ما نسبته (66.66%) من فئة الإداريين أكدوا أن ترتيب مكان العمل ملائم للقيام بالعمل، مما يدل على أنه لا توجد علاقة بين مكان العمل والمنصب الوظيفي، فقد بلغت ك² المحسوبة 0.45 وهي غير دالة عند مستوى الدلالة 0.05 وعند درجة الحرية 1 (ك² المحسوبة أصغر من ك² الجدولية).

3.1. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية وإحداث الجودة

الجدول رقم (21): جدول يوضح مدى حرص المؤسسة على تطبيق إجراءات الصحة والسلامة

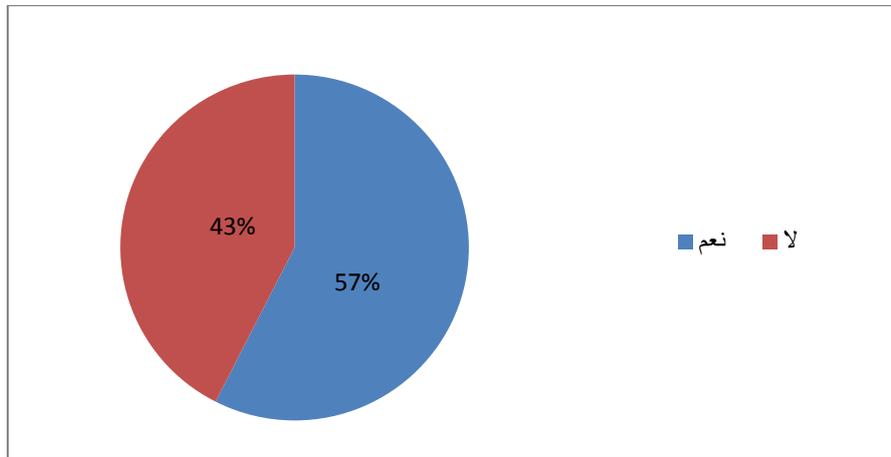
المهنية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	46	57.5%
لا	34	42.5%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (25): دائرة نسبية توضح مدى حرص المؤسسة على تطبيق إجراءات الصحة والسلامة

المهنية.



يتبين لنا من خلال الجدول الإحصائي أن نسبة (57.5%) من المبحوثين صرحوا بأن المؤسسة الكاتمية للفلين تحرص على تطبيق إجراءات الصحة والسلامة المهنية، أي لأنها تهتم بصحة وسلامة العامل، في حين تليها نسبة (42.5%) صرحوا بأن المؤسسة لا تحرص على تطبيق إجراءات الصحة والسلامة المهنية.

من خلال البيانات الرقمية نستنتج أن النسبة المرتفعة كانت لأفراد العينة الذين يرون أن المؤسسة تحرص على تطبيق إجراءات الصحة والسلامة المهنية، وذلك من خلال توفير وسائل الحماية والأمان مثل: حقيبة الإسعافات الأولية داخل المؤسسة وإطفاءات الحريق ومواد الإسعافات الأولية تحسباً لأي طارئ.

إعطاء إرشادات من حين لآخر تتعلق بالأمر الصحي والعمل على حماية العاملين من الإصابة بالأمراض، وأن توفير السلامة المهنية للعاملين يجعل العمال يعملون بدافعية وحماس أكثر ما يزيد من فاعليتهم وقدرتهم الإنتاجية، إذ يجدون أنفسهم محميين من مخاطر المهنة وذلك بتوفير كل المستلزمات الوقائية، أما العمال الذين يرون أن المؤسسة لا تحرص على تطبيق إجراءات السلامة راجع إلى كون عملهم لا يتطلب استعمال أدوات السلامة أصلاً.

نستنتج أن المؤسسة الكاتمية للفلين والمواد العازلة تقوم بوضع الإجراءات لتوعية عمالها من مخاطر العمل، وهذا ما يدل على اهتمام المؤسسة بسلامة العمال من جهة وتجنب تكاليف حوادث العمل من تأثيراتها السلبية على العامل وأسرته والمؤسسة ونتاجها من جهة أخرى.

الجدول رقم (22): جدول يوضح مدى حرص المؤسسة على إجراء فحوصات طبية دورية للعاملين للتأكد من وجود أمراض مهنية ناتجة عن ظروف العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %	الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
في حالة الإجابة بـ "نعم" كيف ذلك؟					
مرة كل سنة	55	75.4%	نعم	73	91.2%
مرة كل سنتين	16	21.9%			
منعدمة	2	2.7%			
المجموع الجزئي	73	100%			
لا	7	8.8%	لا	7	8.8%
المجموع	80	100%	المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (26): دائرة نسبية توضح مدى حرص المؤسسة على إجراء فحوصات طبية دورية للعاملين للتأكد من وجود أمراض مهنية ناتجة عن ظروف العمل.



يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة (91.2%) من المبحوثين صرحوا بأن المؤسسة تحرص على إجراء فحوصات طبية دورية للعاملين للتأكد من وجود أمراض مهنية، وبيدوا واضحا في الاقتراحات التي وضعناها حيث نجد أن نسبة (75.4%) من المبحوثين صرحوا بأنه تجري لهم فحوصات طبية كل سنة، في حين نجد (21.9%) صرحوا بأنها تجري مرة كل سنتين، تليها نسبة (2.7%) صرحوا بأنها منعدمة، في حين نجد أن نسبة قليلة من العمال صرحوا بأن المؤسسة لا تحرص على إجراء فحوصات طبية دورية للعاملين وكذا ما يمكن تفسيره كون هذه الفئة من العمال التحقوا بالمؤسسة منذ فترة قصيرة.

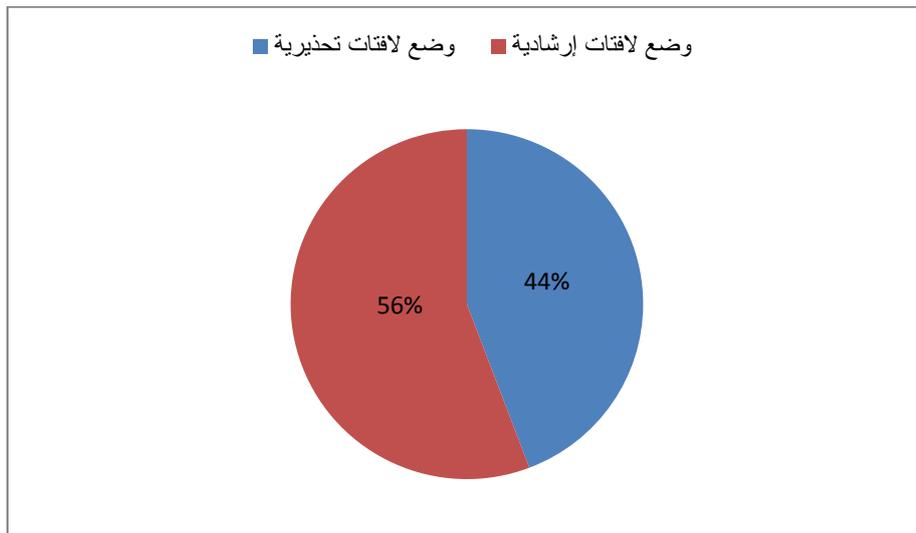
وعليه نستنتج أن المؤسسة الكاتمية للفيلين تقوم بإجراء الفحوصات الطبية لعمالها كل سنة وهذا ما أجمع عليه أغلبية المبحوثين، مما يعني حرص المؤسسة على حماية عمالها من الامراض المهنية وضمان سلامتهم من الحوادث، مما يجعل العامل يشعر بالأمان والثقة في المؤسسة فطبيعة المؤسسة الكاتمية للفيلين تتطلب وجود أطباء مختصين في هذا المجال، لذلك تسعى إلى ضمان المتابعة الطبية باستمرار خاصة إذا تعرض لحادث عمل وذلك لمنحه العلاج الملائم والكافي وحماية العامل من جهة وضمان لتقديم العامل أداء جيد أثناء قيامه بمهامه.

الجدول رقم (23): يوضح مدى حرص المؤسسة على وضع لافتات إرشادية للعاملين تتعلق بالصحة والسلامة المهنية

النسبة المئوية %	التكرار	الاحتمالات	النسبة المئوية %	التكرار	الاحتمالات
في حالة الإجابة ب "نعم" يتم ذلك:			77.5 %	62	نعم
53.23 %	23	وضع لافتات تحذيرية			
46.77 %	29	وضع لافتات إرشادية			
100 %	62	المجموع الجزئي			
-	-	-	22.5 %	18	لا
-	-	-	100 %	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (27): دائرة نسبية توضح مدى حرص المؤسسة على وضع لافتات إرشادية للعاملين تتعلق بالصحة والسلامة المهنية.



من خلال البيانات الموضحة في الجدول نلاحظ أن نسبة (77.5%) من الباحثين صرحوا بأن المؤسسة تحرص على وضع لافتات إرشادية للعاملين تتعلق بالصحة والسلامة المهنية، وبيدوا واضحا في الاقتراحات التي وضعناها، حيث نجد نسبة (53.23%) صرحوا بأن المؤسسة تحرص على وضع لافتات

تحذيرية، تليها نسبة (46.77%) صرحوا بأنها تحرص على وضع لافتات إرشادية، في حين نجد نسبة (22.5%) من المبحوثين صرحوا بأن المؤسسة لا تحرص على وضع لافتات إرشادية للعاملين تتعلق بالصحة والسلامة المهنية.

نستخلص من خلال هذه البيانات بأن اللافتات تمثل عامل من عوامل توجيه العاملين في ظل انشغالاتهم العميقة في العمل، إذ أن هذا الانشغال يساهم في نسيانهم للأخذ بأسباب السلامة المهنية، كما أن اللافتات توجه العاملين للقيام بالإجراءات الأسلم والأسرع في حالة حدوث أي طارئ، أي أنها تحتوي على تعليمات مهمة لضمان سلامة العامل مثلاً: توضع علامات تحذير على الأجزاء الخطرة في الآلات حتى لا يلمسها العامل ويتجنبها أثناء العمل، ممنوع التدخين...

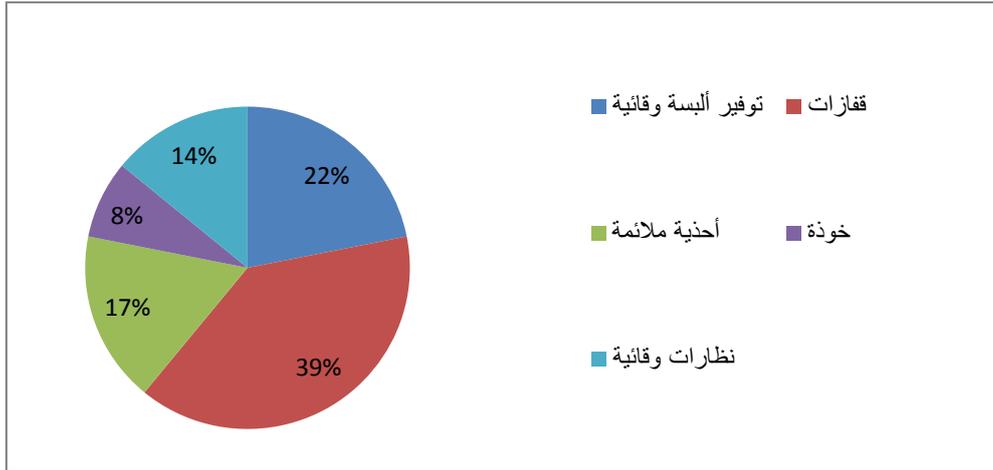
يمكننا القول بأن المؤسسة الكاتمية للفلين والمواد العازلة تحرص على تقديم النصح والإرشاد للعاملين عن طريق وضع اللافتات، وعليه فالمؤسسة تسعى بشتى الطرق والوسائل للحفاظ على سلامة عمالها من الأخطار والإصابات التي يمكن أن يتعرضوا لها أثناء قيامهم بعملهم.

الجدول رقم (24): جدول يوضح حرص المؤسسة على حماية العاملين من الأمراض المهنية.

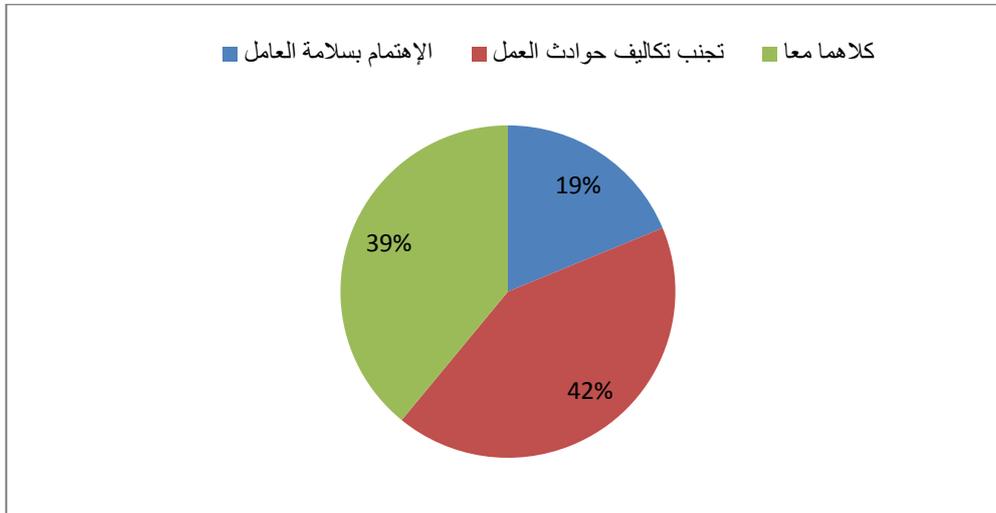
النسبة المئوية%	التكرار	الاحتمالات	النسبة المئوية%	التكرار	الاحتمالات
في حالة الإجابة ب "نعم" يتم ذلك عن طريق:					
21.87%	14	توفير ألبسة وقائية	80%	64	نعم
39.08%	25	قفازات			
17.18%	11	أحذية ملائمة			
7.81%	5	خوذة			
14.06%	9	نظارات وقائية			
100%	64	المجموع الجزئي			
دافع المؤسسة من توفير هذه الوسائل والإجراءات:					
النسبة المئوية%	التكرار	الاحتمالات	20%	16	لا
18.75%	12	الإهتمام بسلامة العامل			
39.07%	27	تجنب تكاليف حوادث العمل			
42.18%	25	كلاهما معا			
100%	64	المجموع الجزئي			
-	-	-	20%	16	لا
-	-	-	100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (28): دائرة نسبية توضح حرص المؤسسة على حماية العاملين من الأمراض المهنية.



الشكل رقم (1-28): دائرة نسبية توضح دافع المؤسسة من توفير هذه الوسائل.



من خلال البيانات الكمية الموضحة في الجدول، نلاحظ أن المؤسسة الكاتمية للفلين تحرص على حماية العاملين من الأمراض المهنية بنسبة قدرت بـ (80%) في حين نجد نسبة معتبرة ممن صرحوا بأن المؤسسة لا تحرص على حماية العاملين من الأمراض المهنية، ويبدو واضحاً في الإقتراحات التي وضعناها بنسبة كبيرة في استعمال القفازات والتي قدرت بنسبة (39.08%)، تليها النسبة المتعلقة بتوفير الألبسة الوقائية بنسبة تقدر بـ (21.87%)، ثم تليها النسبة المتعلقة بالأحذية الملائمة والتي قدرت بـ

(17.18%)، تليها لنسبة المتعلقة بنظارات وقائية والتي قدرت بـ (14.06%) وأخيرا النسبة المتعلقة بالخوذة والتي قدرت بـ (7.81%).

نستنتج أن النسبة المرتفعة كانت لأفراد العينة الذين صرحوا بأن المؤسسة تحرص على حماية العاملين من الأمراض المهنية، وهذا ما يبدو واضحا في استعمال القفازات من طرف العمال ويعود ذلك إلى طبيعة العمل لكل عامل، ويتم استخدام هذه الوسائل عند الحاجة إليها، أي أن هذا راجع إلى أهمية وضرورة استخدامها وضمان سلامة العامل أثناء عمله، وهذا ما تؤكد إجابات المبحوثين.

وهذا ما لمسناه من خلال إجابات المبحوثين حول دافع المؤسسة من توفير هذه الوسائل والإجراءات حيث أن معظم المبحوثين صرحوا بأن دافع المؤسسة من توفير هذه الوسائل والإجراءات هو من أجل الإهتمام بسلامة العامل، وتجنب تكاليف حوادث العمل معاً، وذلك من خلال قيام المؤسسة بإدخال برنامج متكامل لتوفير هذه الإجراءات وتوعية العمال من مخاطر العمل، مستخدمة وسائل تدريبية وأساليب وقائية وصيانة الآلات وإدخال تعديلات بما يناسب سلامة العامل.

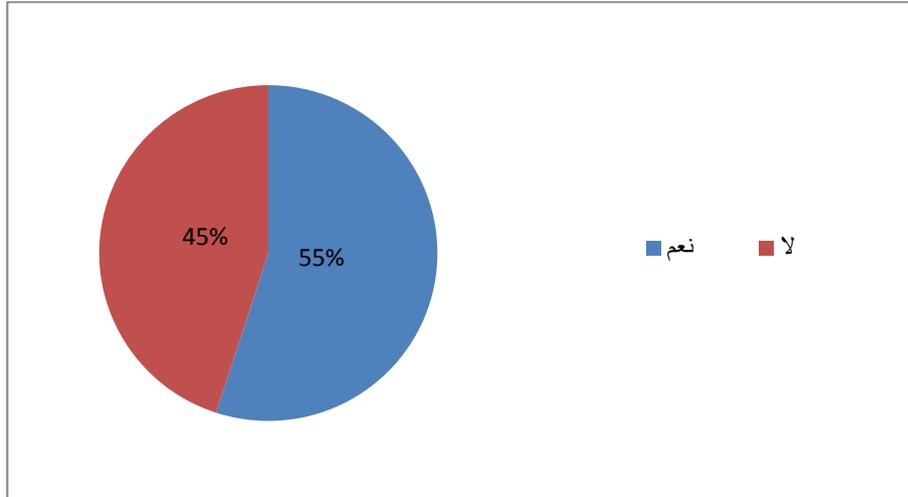
كما أن سلامة العاملين تعد من أهم أسباب استمرارية العمل وإنجازه على الوجه المطلوب، وأن توفير بيئة عمل سليمة وصحية يقلل من الأمراض ويبعد العامل عن الأضرار الصحية، ويسهل عملية اندماجه وتوافقه، أما العمل تحت ظروف غير صحية فهذا يعد خطرا على سلامة الأفراد النفسي والجسدي، وفقدان الأفراد للأمن مما ينعكس سلبا على نظرتهم للمؤسسة والعمل، فالعديد من النظريات تولي أهمية كبيرة للعناصر الفيزيائية في العمل على غرار "الإدارة العلمية" فالبيئة المناسبة تؤدي بالعامل إلى الشعور بالارتياح في العمل وبالتالي الإنسجام مع بيئة العمل.

الجدول رقم (25): يوضح مدى تطبيق إدارة الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	44	55%
لا	36	45%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (29): دائرة نسبية توضح مدى تطبيق إدارة الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة



توضح البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن نسبة (55%) من أفراد العينة صرحوا بأن المؤسسة تطبق سياسات وإجراءات تخص الصحة والسلامة المهنية لذا يجب التركيز في هذا المجال على توفير مكان وبيئة عمل آمنة لا يحدث له أضرار بسبب الإجراءات والعمليات التي تقوم بها المؤسسة.

في حين أن نسبة 45% من أفراد العينة صرحوا عكس ذلك، لذلك يجب أن تكون نظم إدارة الصحة والسلامة المهنية جزءا من نظام المؤسسة حتى يصبح فاعلا بشكل صحيح.

ومنه نستنتج أن المؤسسة تبذل جهودا كافية للحرص على صحة وسلامة العمال من خلال الإجراءات المتمثلة في التوعية وتوفير أدوات السلامة وعقد دوريات تدريبية خاصة بالأمن والسلامة في العمل، وذلك لأهميتها في تعزيز ثقافة الأمن وكل هذه الإجراءات تزيد من رضا العمال عن عملهم وبالتالي زيادة مستوى أدائهم في العمل.

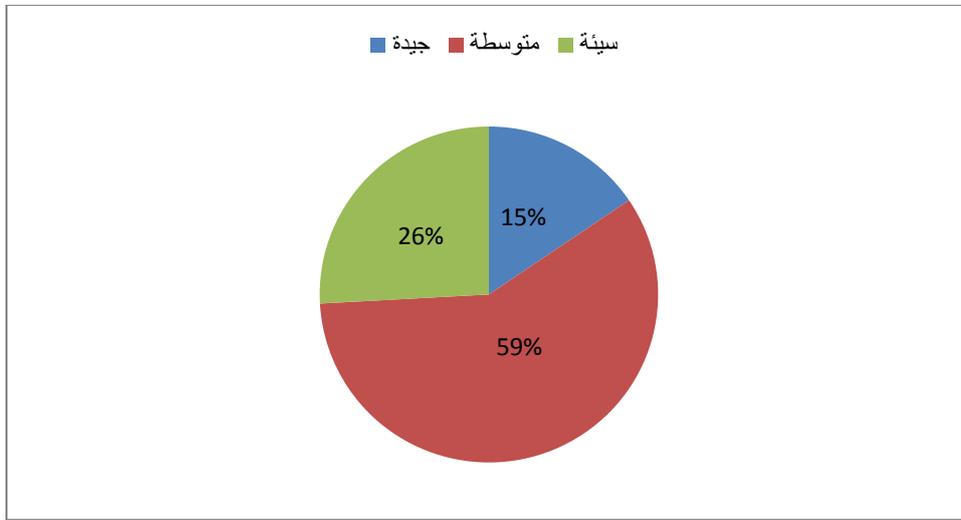
وهذا ما تؤكد عليه نظرية الحاجات لأبراهام ماسلو من خلال حاجات الامن أي حاجة الفرد إلى الأمن، فهي من الحاجات الأساسية التي لا بد أن تتوفر في كل مؤسسة لكي يشعر العامل بالأمن في المؤسسة ويبذل كل قصارى جهده فيها.

الجدول رقم (26): يوضح حرص المؤسسة على صيانة أجهزة ومعدات العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %	الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
في حالة الإجابة بـ "نعم" هي:					
جيدة	9	15.5%	المجموع الجزئي	58	72.5%
متوسطة	34	58.6%			
سيئة	15	25.9%			
المجموع	58	100%			
لا	22	27.5%			
المجموع	80	100%			

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (30): دائرة نسبية توضح حرص المؤسسة على صيانة أجهزة ومعدات العمل.



الملاحظ من خلال تكرارات الجدول أن ما نسبته (72.5%) من المبحوثين صرحوا بأن المؤسسة حريصة على صيانة أجهزة ومعدات العمل، ويرجع هذا إلى حرص المؤسسة الكاتمية للفلين على مواصلة العمل وإنجاز المهام والطلبات الموكلة لها، وكذلك من أجل عدم التأخر عن الزبائن، حيث يمكن أن تكون هذه الصيانة جيدة أو متوسطة أو ضعيفة، حيث أن ما نسبته (58.6%) من أفراد العينة صرحوا بأن هذه الصيانة متوسطة أي مجرد إجراءات روتينية للآلات فقط، ونسبة (25.9%) صرحوا بأن الصيانة سيئة ويمكن إرجاع ذلك إلى قدم الآلات الموجودة في المؤسسة حسب تصريحات العمال من خلال المقابلة التي أجريت مع بعض العمال، ونسبة (15.5%) صرحوا بأن الصيانة تكون جيدة أي أن

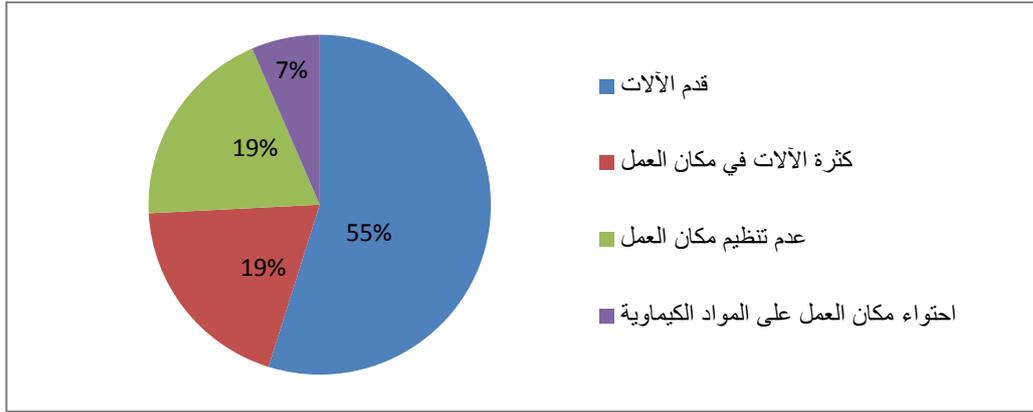
المؤسسة حريصة على صيانة آلاتها بشكل دائم، ومعنى ذلك أنه كلما كانت الآلات في وضعية جيدة كلما كان العامل يعمل بكل أريحية وكل هذا يعود على المؤسسة بفوائد كبيرة، وفي مقابل ذلك نجد أن ما نسبته (27.5%) صرحوا بأن المؤسسة غير حريصة على صيانة أجهزة ومعدات العمل، وهذا ما يؤثر على العامل في حد ذاته ويمكن إرجاع هذا إلى إستهتار المؤسسة بصيانة الآلات وقدمها أيضا ويمكن إرجاع ذلك إلى أن عملهم لا يتطلب استعمال هذه الأجهزة أو أن عملهم يتمحور في المكاتب فمن خلال تصريحات غالبية العمال نجد بأن المؤسسة الكاتمية للفنيين تحرص دوما على القيام بأعمال الصيانة للمعدات والأجهزة، بغية الحفاظ على سلامة الموظفين والحرص على السير الحسن للأعمال وتجنب حدوث الإصابات أثناء القيام بالعمل.

الجدول رقم (27): يوضح وجود مخاطر في مكان العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%	الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
في حالة الإجابة بـ "نعم" تتمثل هذه المخاطر:					
قدم الآلات	34	54.8%	نعم	62	77.5%
كثرة الآلات في مكان العمل	12	19.3%			
عدم تنظيم مكان العمل	12	19.3%			
احتواء مكان العمل على المواد الكيماوية	4	6.6%			
المجموع الجزئي	62	100%			
لا	18	22.5%	لا	18	22.5%
المجموع	80	100%	المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (31): دائرة نسبية توضح وجود مخاطر في مكان العمل.



تبين بيانات هذا الجدول أن أغلبية المبحوثين أكدوا على وجود مخاطر في مكان العمل حيث أنها بلغت أعلى نسبة (77.5%) ومن أجل فهم هذه المخاطر ونوعيتها حددنا بعض الاقتراحات الملائمة، فوجدنا أن ما نسبته (54.8%) صرحوا بأن سبب المخاطر الموجودة في مكان العمل يعود إلى قدم الآلات أي أن المؤسسة الكاتمية للفلين الآلات فيها قديمة وغير مواكبة للتكنولوجيا حسب تصريحات العمال. من خلال المقابلة التي قمنا بها، ونسبة (19.3%) صرحوا بأن مكان العمل يحتوي على آلات كثيرة ولا يوجد فراغ بين آلة وآلة أخرى، ونسبة (19.3%) أيضاً صرحوا بأن مكان العمل غير منظم، ونسبة (6.6%) صرحوا كذلك بأن مكان العمل يحتوي على المواد الكيماوية المستعملة في الإنتاج وكل هذا يؤثر على صحة وسلامة العامل في المؤسسة، ويرجع هذا إلى سوء تصميم مكان العمل الذي لا يحتوي على المساحة الكافية للعامل من أجل العمل بكل أريحية، حيث أن إهمال تكيف الآلة مع المهام الموكلة للعمال تولد اتجاهات سلبية يحملها العامل اتجاه العمل والمؤسسة والتي يمكنها أن تهيمن على سلوك العامل والقيام بسلوكيات لا تتناسب مع مصالح المؤسسة، والتي من شأنها أن تلحق الضرر بإنتاجية المؤسسة.

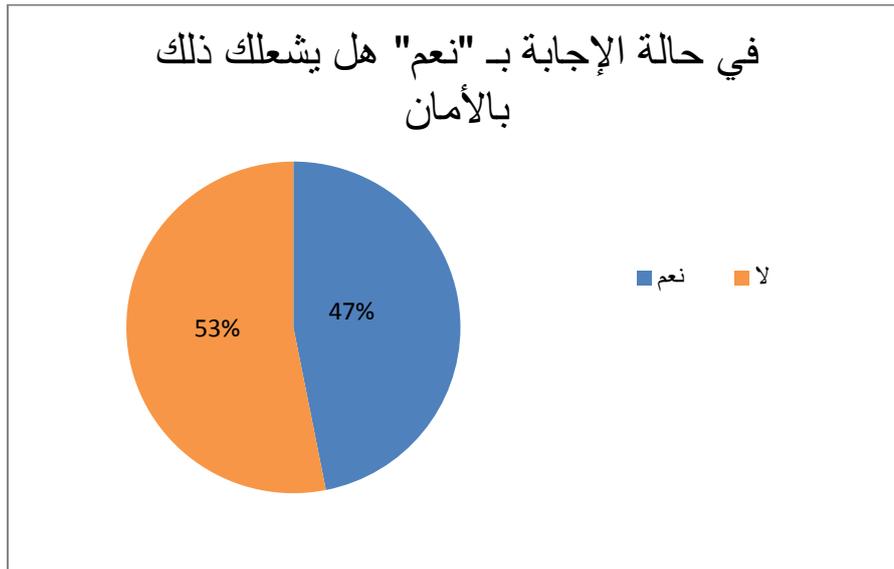
وانخفضت نسبة المبحوثين الذين أكدوا على عدم وجود مخاطر في مكان العمل حيث لم تتجاوز نسبتها (22.5%) يمكن إرجاعها إلى أن أغليبيتهم تعمل داخل الإدارة. ونستنتج من هذه النتائج أن المخاطر في مكان العمل، كالحرارة والضوضاء والغبار والمواد الكيماوية الخطيرة وعدم مأمونية الآلات والضغط النفسي كل هذا قد يؤدي إلى تفاقم مشاكل صحية أخرى، كما تؤثر الأوضاع الوظيفية والمهنية والموقع الذي يحتله العامل في التسلسل الإداري بمكان العمل على صحته.

الجدول رقم (28): يوضح توفر مكان العمل على وسائل الحماية من الأخطار المهنية.

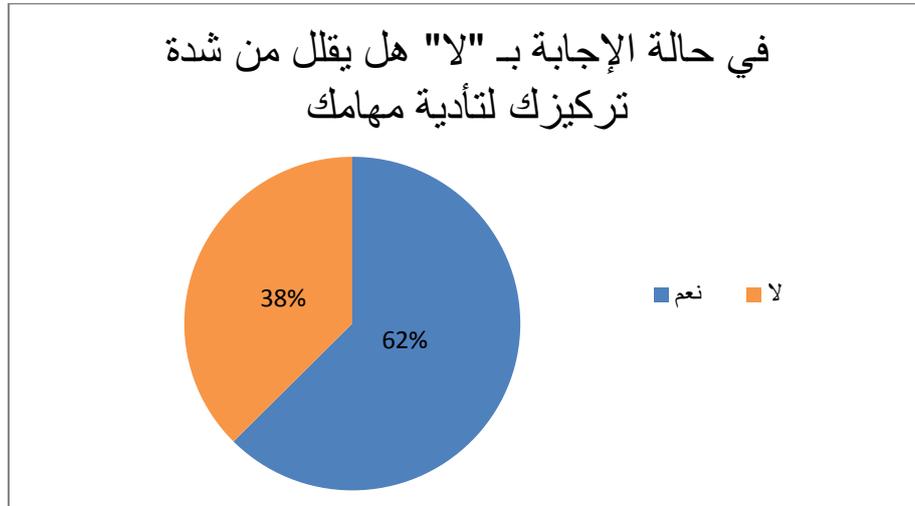
الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%	الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
في حالة الإجابة بـ "نعم" هل يشعلك ذلك بالأمان	30	46.8%	نعم	64	80%
	34	53.2%			
	64	100%			
في حالة الإجابة بـ "لا" هل يقلل من شدة تركيزك لتأدية مهامك	10	62.5%	لا	16	20%
	6	37.5%			
	16	100%			
المجموع الجزئي	-	-	المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (32): دائرة نسبية توضح توفر مكان العمل على وسائل الحماية من الأخطار المهنية.



الشكل رقم (32-1): دائرة نسبية توضح عدم توفر مكان العمل على وسائل الحماية من الأخطار المهنية.



من خلال المعطيات الكمية الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة كبيرة جدا من المبحوثين قدرت نسبتهم بـ (80%) صرحوا بأن مكان العمل تتوفر فيه وسائل الحماية من الأخطار، حيث أن توفر وسائل الحماية من الأخطار تجعل العامل يشعر بالأمان وذلك بنسبة (46.8%) ومقابل ذلك نسبة (53.2%) لا يشعروا بالأمان، وكذلك نجد أن نسبة من أفراد العينة قدرت نسبتهم بـ (20%) صرحوا بعدم وجود وسائل الحماية من الأخطار وهذا ما يؤثر على تركيز العمال لتأدية مهامهم وذلك بنسبة (62.5%) وكذلك أيضا نسبة من المبحوثين قدرت نسبتهم بـ (37.5%) صرحوا بأن عدم وجود وسائل الحماية من الأخطار لا تؤثر على شدة تركيزهم أثناء تأدية مهامهم.

ويمكن إرجاع كل هذا إلى أن المؤسسة فيها وسائل الحماية من الأخطار ولكنها قديمة جدا ولا تحرص على مراقبتها (من خلال الملاحظة التي قمنا بها).

إن غياب أساليب الأمن والوقاية داخل مكان العمل يعتبر عاملا يخل بأداء العمال لوظائفها التي من شأنها التأثير بشكل مباشر أو غير مباشر على أهداف المؤسسة وأهداف العاملين بها أيضا، حيث أصبحت الوقاية من الأخطار المهنية عاملا هاما في أداء المؤسسة وعنصر مؤثرا في نجاحها، ولكن لا يمكن تطبيق سياسة وقائية فعالة في هذه المؤسسة إلا عن طريق تقييم الأخطار فيها، والذي يعد طريقة للتحليل الشامل لوضعيات العمل التي تركز على تحديد أو تشخيص الأخطار وتصنيفها قصد ضبط

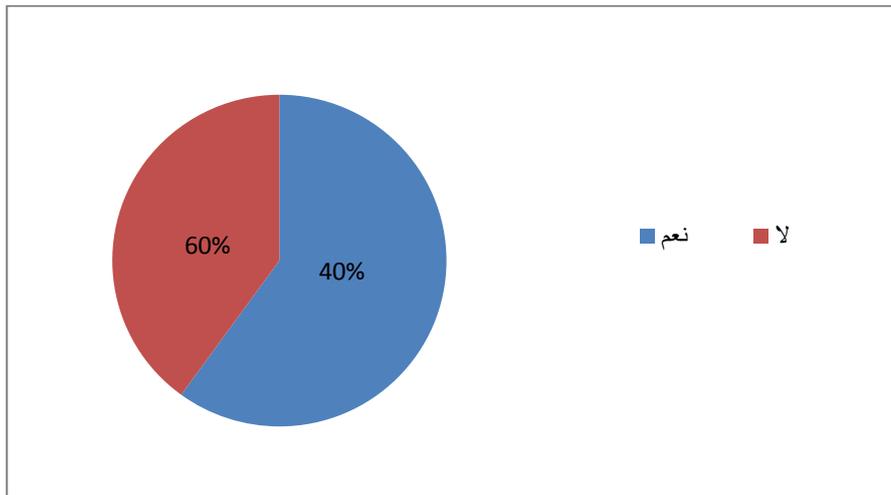
نشاطات الوقاية، فالأخطار المهنية لا توجد بطريقة منعزلة ولذلك ينبغي أن تأخذ الوقاية في الإعتبار جميع العوامل التي تتدخل في النشاط التقني. (علال، 1997-2008، ص 13)

الجدول رقم (29): يوضح حرص المؤسسة على ضمان بيئة عمل خالية من المخاطر.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	48	60%
لا	32	40%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (33): دائرة نسبية توضح حرص المؤسسة على ضمان بيئة عمل خالية من المخاطر.



تبين بيانات هذا الجدول أن أغلبية المبحوثين أكدوا على أن المؤسسة حريصة على ضمان بيئة عمل خالية من المخاطر بلغت أعلى نسبة (60%)، وفي مقابل ذلك نجد أن ما نسبة (40%)، أكدوا أن المؤسسة غير حريصة على ضمان بيئة عمل خالية من المخاطر أي أن المؤسسة لا تهتم بالمخاطر التي يمكن أن يصاب بها العامل خلال فترات العمل، فإن عمل المؤسسة واهتمامها يخلف بيئة عمل خالية من المخاطر (صحية) من شأنها أن يحفز العمال على الرغبة في العمل وبذل جهد أكبر في العمل، وغير أن غياب بيئة عمل صحية يكون عائق أمام العمال لأنها تشكل خطراً على مستقبلهم الصحي والمهني، وكل هذا يجعل العامل تنتشر لديه مظاهر الرفض والعصيان، التأخر عن العمل وغيرها من المظاهر التي لا تخدم مصلحة المؤسسة ولا مصلحة العاملين بها، فحرص المؤسسة على اتباع طرق مختلفة لتوعية عاملها بالأخطار المهنية التي يمكن أن يواجهونها في بيئة العمل من شأنها أن تقلل من حوادث العمل.

ونستنتج من هذه النتائج أن أغلبية أفراد العينة أكدوا أن المؤسسة الكاتمية للفلين تحرص على توفير أفضل بيئة عمل خالية من المخاطر وذلك من خلال توفير ظروف عمل جيدة والاهتمام بالعامل ومتطلباته وحمايته من كل المخاطر التي يمكن أن تصادفه خلال فترات العمل، حيث أن توفير بيئة عمل خالية من المخاطر تجعل العامل يشعر بالرضا والذي ينعكس بشكل إيجابي على إنتاجيته داخل المؤسسة، فنجد هارزبورغ في نظريته (العاملين) يرى بأن عدم رضا الفرد يرجع إلى عدم توفير بيئة عمل ملائمة لذلك أتى بالعوامل الوقائية التي اعتبرها مؤشر إيجابي يجعل العامل يشعر بالأمان وعدم وجود مخاطر تهدد حياته، وبالتالي فإن المؤسسة تعمل على توفير بيئة عمل خالية من المخاطر.

أ. علاقة حرص المؤسسة على تطبيق إجراءات الصحة والسلامة المهنية بالمنصب الوظيفي.

كا ² الجدولية	درجة الحرية	كا ² المحسوبة	∑		اداري		عامل تنفيذ		المنصب الوظيفي حرص المؤسسة على تطبيق إجراءات الصحة والسلامة
			%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
3.84	1	39.325	57.5%	46	70.83%	17	51.7%	29	نعم
			42.5%	34	29.17%	7	48.3%	27	لا
			100%	80	100%	24	100%	56	المجموع
			100%	100%	30%	30	70.1%		

المصدر: من إعداد الطالبتين.

تبين من خلال أرقام الجدول أن قيمة كا² المحسوبة والمقدرة بـ:

39.325 عند مستوى الدلالة 0.05 وهي أكبر من كا² الجدولية المقدرة بـ 3.84، فإن هناك دلالة

احصائية بين حرص المؤسسة على تطبيق إجراءات الصحة والسلامة المهنية والمنصب الوظيفي.

ج. علاقة حرص المؤسسة على حماية العاملين من الأمراض المهنية

كا ² الجدولية	درجة الحرية	كا ² المحسوبة	Σ		إداري		عامل تنفيذ		المنصب الوظيفي حرص المؤسسة هي حماية العاملين من الأمراض المهنية
			%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
3.84	1	28.8	%80	64	%95.8	23	%73.2	41	نعم
			80%	80%	28.8%	15	%51.2	لا	
			%20	16	%4.2	1	%26.8	المجموع	
			20%	20%	1.3%	24	56		
			%100	80	%100	24	%100	56	
			100	100	%30		%70		

المصدر: من إعداد الطالبتين

من الجدول اعلاه نلاحظ أن المبحوثين الذين قالوا بأن المؤسسة تحرص على حماية العاملين من الأمراض المهنية قدرت نسبتهم بـ (95.8%) من فئة الإداريين وكذلك ما نسبته (73.2%) صرحوا نفس ذلك، حيث تؤكد النتائج بأنه توجد علاقة بين حرص المؤسسة على حماية العاملين من الأمراض المهنية والمنصب الوظيفي، فقد بلغت كا² المحسوبة 28.8 وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.05 وعند درجة الحرية 1 (كا² المحسوبة أكبر من كا² الجدولية).

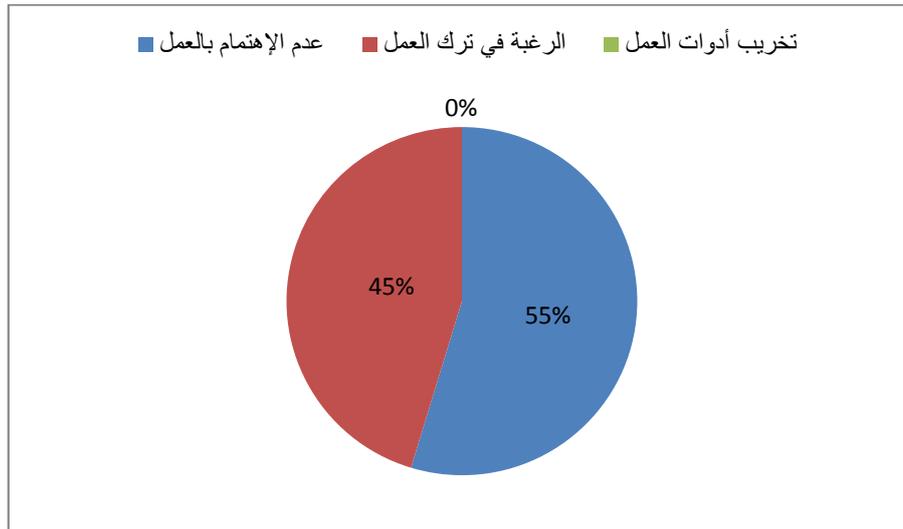
4.1. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بمتنظام الأجر وزيادة الإنتاج

الجدول رقم (30): يوضح تناسب الأجر مع الجهد المبذول

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%	الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	24	30%	-	-	-
لا	56	70%	في حالة الإجابة بـ " لا " يدفعك هذا إلى:		
			الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
			عدم الإهتمام بالعمل	35	54.6%
			الرغبة في ترك العمل	29	45.4%
			تخريب أدوات العمل	00	00%
المجموع	80	100%	المجموع الجزئي	64	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (34): دائرة نسبية توضح تناسب الأجر مع الجهد المبذول



ملاحظة: العدد (64) لا يمثل عدد أفراد العينة المبحوثين الذين أجابوا عدم تناسب الأجر الذي يتقاضاه مع الجهد الذي يبذله عددهم بـ (56) مفردة، ولكن يمثل عدد إجاباتهم لأنهم أجابوا بأكثر من اقتراح.

من خلال البيانات الإحصائية في الجدول أعلاه نجد أن نسبة (70%) أجابوا بأن الأجر الذي يتقاضاه لا يتناسب مع الجهد الذي يبذله، بينما نسبة (30%) ممن يرون أن الأجر الذي يتقاضونه يعكس مجهوداتهم المبذولة ومن أجل فهم عدم تناسب الأجر مع الجهد المبذول وضعنا مجموعة من الإقتراحات كالآتي:

فكانت عدم الإهتمام بالعمل مثله أعلى نسبة بـ: (54.6%) في حين أن هناك البعض منهم أجاب بأن ذلك يؤدي إلى الرغبة في ترك العمل وكانت نسبتهم بـ: (45.4%) في حين أن ولا عامل أجاب بتخريب أدوات العمل (00) ويمكن أن نفسر ردود أفعال هذه الفئة في أنه لو كان الأجر يعكس الجهد الذي يبذله لزداد اهتمامه بالعمل ولقلت رغبته في ترك العمل.

فالأجر هو مقابل ما يبذله العامل من مجهود عضلي وذهني ولقاء مهاراته في العمل، فإذا لم يحقق هذا الأجر للعامل إشباع لحاجاته والرفع من مستوى معيشتته تخلق لديه الرغبة في ترك العمل أو عدم الإهتمام به وهذا ما يؤثر على انتاجية المؤسسة.

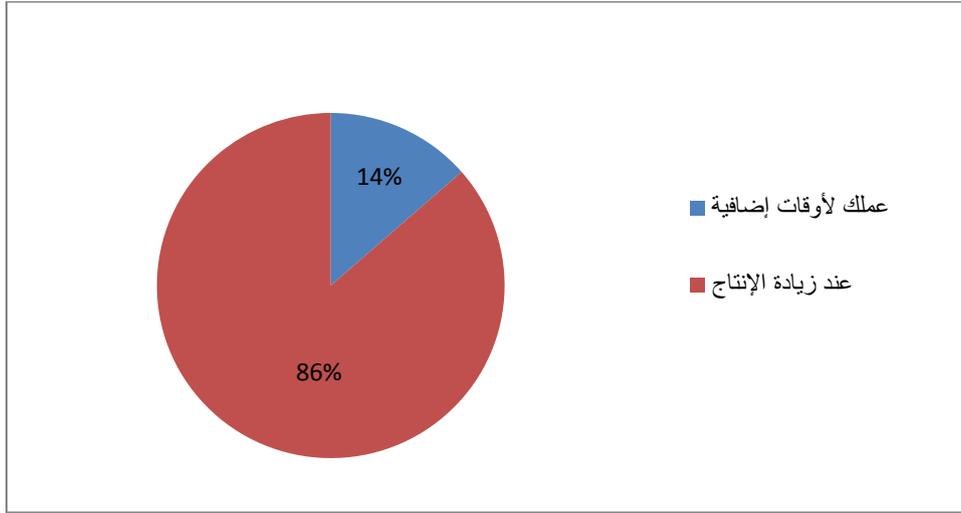
ومنه نستنتج أن المؤسسة لو اهتمت بزيادة الأجور يرجع هذا بالفائدة عليها وعلى العاملين بحيث سوف تزيد من انضباط العمال في العمل، وهذا ما يتفق مع نظرية العاملين التي جاء بها "هارزبورغ" أن الأجور وفق هذه النظرية ليست وسيلة لتحفيز العمال وحثهم على العمل وليست أداة لإرضائهم، وإنما هي فقط عاملاً وقائياً يمنع ظهور حالات عدم الرضا عليهم.

الجدول رقم (31): يوضح منح المؤسسة لعلاوات مادية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%	الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	59	73.7%	في حالة الإجابة بـ "نعم" هذا راجع إلى:		
			عملك لأوقات إضافية	8	13.5%
			عند زيادة الإنتاج	51	86.5%
			المجموع الجزئي	59	100%
لا	21	26.3%	-	-	-
المجموع	80	100%	-	-	-

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (35): دائرة نسبية توضح منح المؤسسة لعلاوات مادية



من خلال بيانات الجدول أعلاه نلاحظ بأن نسبة كبيرة من أفراد العينة في المؤسسة الكاتمية للفلين بأنهم استفادوا من علاوات مادية خلال عملهم في المؤسسة وتمثل ما نسبته بـ: (73.7%)، بينما نسبة قليلة جدا قدرت بـ: (26.3%) ممن لم يحصلوا على علاوات مادية ومن أجل فهم ما نوع هذه العلاوات قسمناها إلى مجموعتين فكانت إجابتهن كالتالي:

فكانت عند زيادة الإنتاج مثلت أعلى نسبة بـ: (86.5%) في حين أن هناك منهم من أجاب بأن هذه العلاوات تمنح في حالة عملهم لأوقات إضافية وتمثلت نسبتهم بـ: (13.5%) حيث أن توفير المؤسسة لعلاوات مادية تناسب العمال أمر ضروري ولا بد منه، لما له من دور كبير في التأثير على نفسية وسلوك العاملين، والرفع من روحهم المعنوية وشعورهم بالتقدير والاحترام والرضا عن العمل كما تحقق لهم الاستقرار المهني والعكس صحيح، فغياب العالوة المادية يشكل عائق أمام عملية تكيف العمال وانسجامهم في مكان العمل.

وكل هذا راجع إلى أن المؤسسة الكاتمية للفلين تعتمد في نظام تقديم العلاوات المادية على عمل العمال لأوقات إضافية أي كلما زاد الوقت زادت العلاوات المادية والعكس، وكذلك تتم احتساب الزيادة في الإنتاج في بعض الحالات.

إن العلاوات المادية تزيد من رفع الإنتاجية وتجعله عاملا منتجا يعطي كل جهده من أجل قيامه بعمله، وهذا ما سيجعل من الجودة في المؤسسة تزيد أكثر فأكثر، وفي مقابل ذلك عدم وجود علاوات

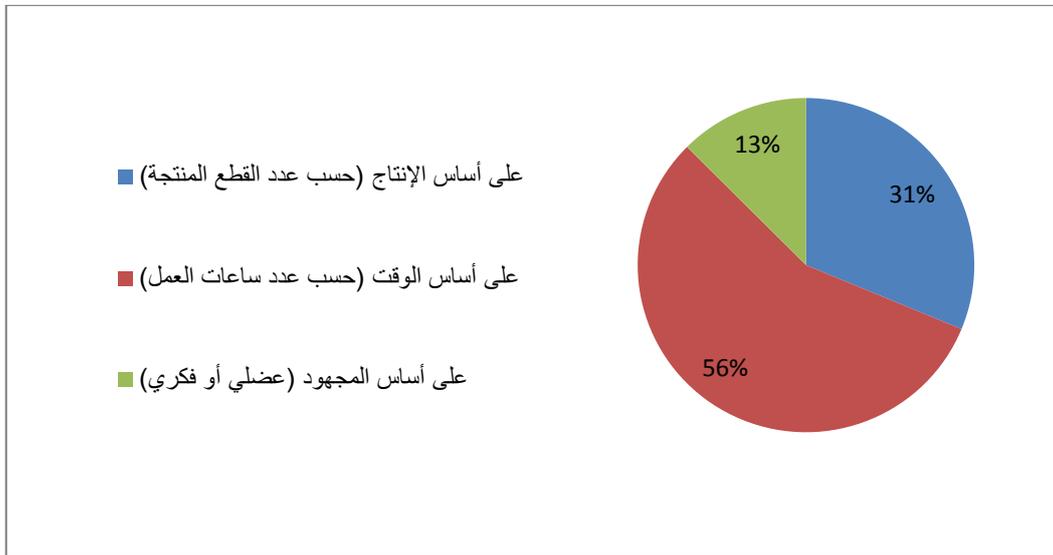
مادية فإن ذلك يقلل من اهتمام العمال بوظائفهم واحتقارهم لها، فتتلاشى قيمة الوظيفة لديهم، ويقود ذلك إلى غياب الاستجابة الإيجابية لديهم لأن طموحاتهم تتعارض مع الواقع التنظيمي.

الجدول رقم (32): يوضح إجابات المبحوثين حول معيار تحديد الأجر

النسبة المئوية%	التكرار	الاحتمالات
31.2%	25	على أساس الإنتاج (حسب عدد القطع المنتجة)
56.3%	45	على أساس الوقت (حسب عدد ساعات العمل)
12.5%	10	على أساس المجهود (عضلي أو فكري)
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (36): دائرة نسبية توضح إجابات المبحوثين حول معيار تحديد الأجر



حيث ومن خلال البيانات المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن ما نسبته بـ: (56.3%) من أفراد أقرروا بأنه يتم حساب الأجور بالنسبة للعمال على أساس الوقت (حسب عدد ساعات العمل)، تليها نسبة (31.2%) صرحوا بأنه يتم حساب الأجور على أساس الإنتاج (حسب عدد القطع المنتجة)، تليها إجابة أنه يتم احتساب الأجور على أساس المجهود (عضلي أو فكري) بنسبة (12.5%) ومن الواضح أن المؤسسة الكاتمية تعتمد في حساب الأجور على أساس الوقت وذلك راجع إلى طبيعة العمل السائد في المؤسسة واعتبارهم بأنها أفضل طريقة من أجل ذلك.

وفي بعض الحالات القليلة جدا يتم احتساب الأجور على أساس الإنتاج وعلى أساس المجهود وذلك في حالة الزيادة في الأجور.

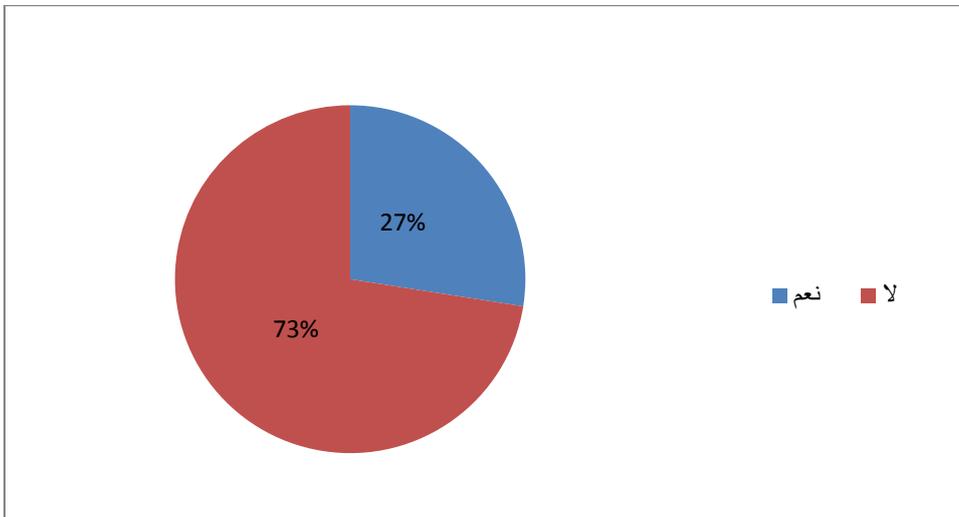
ويرجع هذا الاختلاف في الإجابات إلى طبيعة المهام المنوطة لكل فرد داخل المؤسسة ومركزه فيها.

الجدول رقم (33): يوضح ما إذا كان الأجر الذي يتقاضاه العامل يناسبه.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	22	27.5%
لا	58	72.5%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (37): دائرة نسبية توضح ما إذا كان الأجر الذي يتقاضاه العامل يناسبه.



تبين بيانات هذا الجدول أن أغلبية المبحوثين أكدوا على أن الأجر الذي يتقاضونه لا يناسبهم بلغت أعلى نسبة (72.5%)، بينما انخفضت نسبة المبحوثين الذين أكدوا على أن الأجر الذي يتقاضونه يناسبهم حيث لم تتجاوز نسبتها (27.5%) وبالتالي فالمؤسسة لا بد عليها بالاهتمام بزيادة في الأجور التي تتناسب مع العمال، لأن هذا يرجع بالفائدة عليها وعلى العاملين أيضا، بحيث تقل فرص دوران العمل، وهذا ما يتفق مع نظرية الحاجات التي جاء بها ماسلو حيث أن العامل لا يمكن أن يقدم كل ما لديه، وحاجاته الأساسية غير مشبعة، حيث تأتي حاجة الأمن في المرتبة الثانية في هرم ماسلو للحاجات والتي تتلخص في العنصر المادي (الأجر) لأنه يحمي العامل من الأخطار المادية والمعنوية فعدم إشباع هذه الحاجات تسبب للعامل قلق وتوتر، حيث تعتبر الأجور أداة من الأدوات الفعالة المؤثرة على أداء الفرد، هذا ما جعل البعض يسمي الاقتصاد المعاصر باقتصاد الأجور، لما له من أهمية بالغة كعنصر

تتمية، يساهم في تكوين طبقة عاملة فعالة ومنتجة، وكعامل استقرار اجتماعي يحفز الطاقات البشرية على تطوير وتحسين المنتج وترقيته، ليصبح بذلك رفاة اقتصادي تعتمد عليه الدولة في تحريك النشاط الاقتصادي.

ونستنتج من هذه النتائج بأن:

- المؤسسة الكاتمية للفلين تعاني من ضعف في توزيع الأجور وأن أغلب العمال لا يناسبهم الأجر الممنوح لهم.

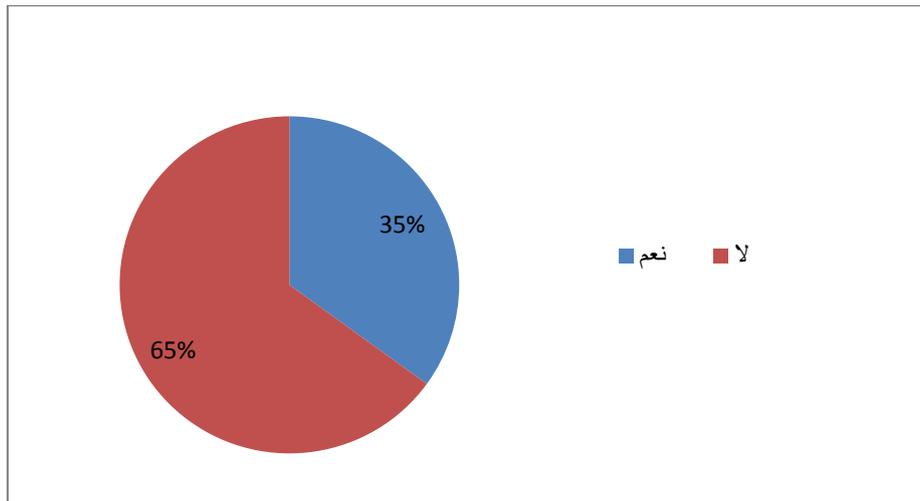
- أن المؤسسة الكاتمية للفلين تعتمد في حسابها للأجر على أساس الوقت (ساعات العمل) حسب تصريحات رئيس مصلحة تنمية الموارد البشرية من خلال المقابلة التي قمنا بها.

الجدول رقم (34): جدول يوضح سلم الأجور يتسم بالعدالة والشفافية

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	28	35%
لا	52	65%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (38): دائرة نسبية توضح سلم الأجور يتسم بالعدالة والشفافية



من خلال البيانات الموضحة في الجدول نلاحظ أن نسبة (65%) من إجابات أفراد عينة الدراسة صرحوا بأن سلم الأجور الذي اعتمده المؤسسة لا يتسم بالعدالة والشفافية لأن معظم العمال يقضون ساعات عمل كثيرة بغض النظر عن المنصب أو المستوى التعليمي، ولكنهم لا يتقاضون نفس الأجر وبالتالي هذا

التوزيع غير عادل حسب رأيهم وهذا ما يجعل العمال غير راضين عن هذا النظام، وينعكس ذلك على انتمائهم واندماجهم داخل المؤسسة وان عدم وجود عدالة في توزيع الأجور تؤدي بالعمال إلى عدم الإلتقان في العمل، وخلق أشكال الصراع والنزاع بين العمال، على أداء العاملين للقيام بالأعمال الموكلة لهم مما يخلق صراعات ونزاع بين العمال، وهذا ما يؤثر على مردودياتهم في العمل وبالتالي أداء المؤسسة ككل، في حين نجد نسبة (35%) صرحت بأن سلم الأجور الذي اعتمده المؤسسة يتسم بالعدالة والشفافية، فحسب هذه الفئة هذا المعيار مناسب لأن العامل يقيم حسب عدد الساعات التي يقضيها داخل المؤسسة.

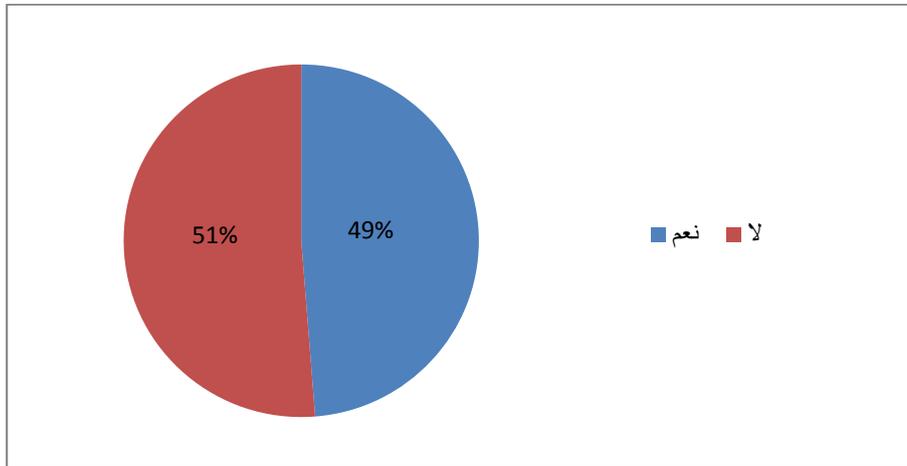
ويمكن القول أنه لا بد على المؤسسة أن تسعى إلى تحفيز عمالها بتطبيق نظام عادل وذلك لتفادي الصراع والنزاع بين العمال وهذا ما ذهبت إليه نظرية التكوين الإداري لهنري فايول حول تأكيدها على العدالة التنظيمية لما لها من تأثيرات ايجابية على العامل وعلى المؤسسة كل على حد سواء.

الجدول رقم (35): يوضح تحقيق المكانة الاجتماعية وفق الجهد المبذول

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	39	48.8%
لا	41	51.2%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (39): دائرة نسبية توضح تحقيق المكانة الاجتماعية وفق الجهد المبذول



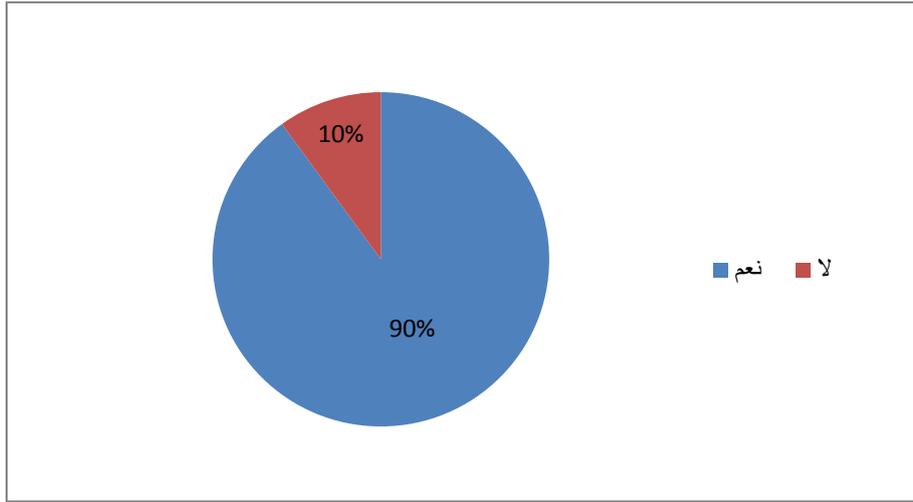
نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن النسب متقاربة حيث أن مجموعة من المبحوثين قدرت نسبتهم ب (51.2%) وكانت إجاباتهم بأن العمل الذي يقومون به لم يحقق لهم مكانة اجتماعية جيدة، وفي المقابل ذلك نجد أن نسبة (48.8%) من أفراد العينة صرحوا عكس ذلك، يمكن إرجاع ذلك إلى أن العمال الذين صرحوا بأن العمل الذين يقومون به يحقق لهم مكانة اجتماعية جيدة يتقاضون أجر ما بين 60000 دج فما فوق وهذا ما يحقق لهم مكانة جيدة، وهذا ما يؤكد الجدول رقم (08)، عكس عمال التنفيذ الذين يعملون في مصانع إنتاج الفلين أغلبيتهم يتقاضون أجر ما بين 3000 دج إلى 39000 دج وهذا لم يحسن من وضعيتهم الاجتماعية وهذا يعود إلى الفرق الشاسع بين أجورهم ومستوياتهم المعيشية، بالإضافة إلى الزيادة في الأسعار، وبما أنهم أرباب الأسر ولديهم مسؤوليات كثيرة وخاصة فئة المتزوجون لديهم مسؤوليات أكثر، وهذا ما يجعل أجرهم غير كافي لتغطية كل متطلباتهم، وبالتالي لا يحقق لهم مكانة جيدة، خاصة إن كان هذا الأجر هو مصدر الدخل الوحيد في العائلة، ومنه تجدر الإشارة إلى أن الأجر والأسرة هما المحددات الأساسية لحالة الرضا أو عدم الرضا لدى العامل الجزائري خاصة مع زيادات الأسعار الذي يقابله تباطؤ الزيادة الأجور مما أصبح العامل غير قادر على إشباع رغباته وحاجياته الأسرية.

الجدول رقم (36): جدول يوضح مدى الاستفادة من زيادات في الأجر

النسبة المئوية%	التكرار	الاحتمالات
90%	72	نعم
10%	8	لا
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (40): دائرة نسبية توضح مدى الاستفادة من زيادات في الأجر.



من خلال البيانات الموضحة في الجدول نلاحظ أن نسبة (90%) من المبحوثين صرحوا بأنهم استفادوا من زيادات في الأجر، في حين تليها نسبة (10%) من المبحوثين صرحوا بأنهم لم يستفيدوا من زيادة في الأجر.

نستنتج أن النسبة المرتفعة كانت لأفراد العينة الذين استفادوا من الزيادة في الأجر، ويمكن إرجاع ذلك بأن هذه الفئة لديها سنوات عمل طويلة فأصبحت لديها خبرة عالية وبالتالي فهي ركيزة المؤسسة، وهذا ما يجعل المؤسسة تهتم بها وتمنحها زيادة في الأجر كمكافأة على مجهودها، وأن كل زيادة في الأجر تدفع العامل لزيادة من جهده في العمل وتدفعه أكثر نحو العمل كون الأجر المحفز الأساسي للعامل، وهذا ما يزيد من انتمائه لمؤسسة لأنه كل ما منحت المؤسسة زيادة في الأجر كلما زادت ثقة العامل وبالتالي يزيد مجهوده، كما أن الزيادة في الأجر دافع للأداء الجيد ورفع الروح المعنوية وإثارة الرغبة في العمل وتحقيق الكفاءة في الأداء.

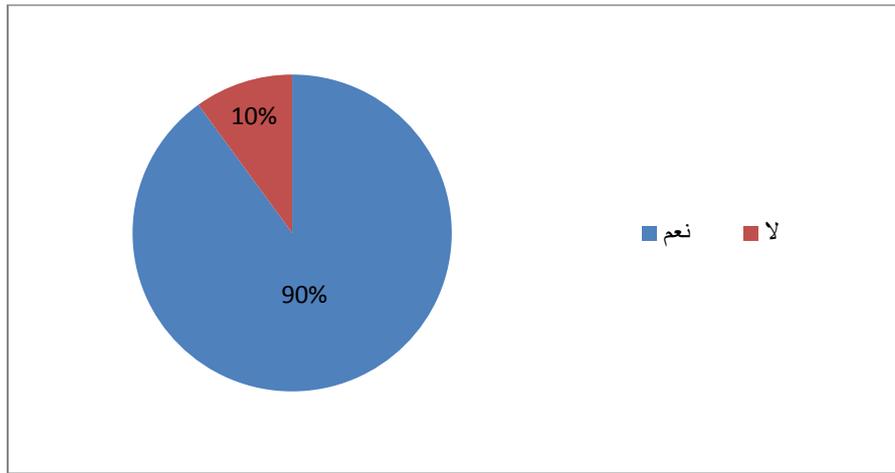
حسب المقابلة التي أجريناها مع بعض العاملين فإن الزيادة في الأجر تكون في مدة طويلة وبنسبة ضئيلة جداً، وطبقاً لنظرية العاملين فإن المنظمات يجب أن تعير العوامل التحفيزية اهتماماً كبيراً كالنمو الوظيفي، زيادة الأجور والامتيازات التي يحصل عليها العامل في مركزه الوظيفي من أجل ضمان استمراره وبقائه في المؤسسة.

الجدول رقم (37): يوضح مدى مناسبة الأجر الذي يتقاضونه مع المستوى التعليمي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	33	41.3%
لا	47	58.7%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (41): دائرة نسبية توضح مدى مناسبة الأجر الذي يتقاضونه مع المستوى التعليمي



من خلال البيانات الموضحة في الجدول نلاحظ أن نسبة (58.7%) من الباحثين صحوا بأن الأجر الذي يتقاضونه لا يتناسب مع مستواهم التعليمي تليه نسبة (41.3%) من أفراد العينة صرحوا عكس ذلك، أي أن الأجر الذي يتقاضونه يتناسب مع مستواهم التعليمي.

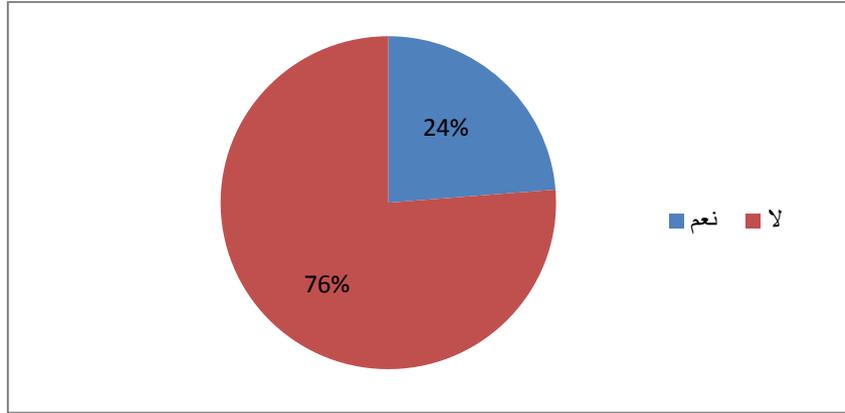
في حين أغلبية الباحثين لا يتناسب أجرهم مع المستوى التعليمي وهذا راجع إلى المنصب الذي يشغله في المؤسسة التي يعمل فيها، فأغلب العاملين يحملون شهادات جامعية في مناصب أدنى من قدراتهم الفكرية ومؤهلاتهم العلمية، وذلك راجع إلى عدم توفر مناصب العمل وهذا ما دفعه للعمل في مناصب أدنى من مستواه التعليمي وذلك لتلبية الحاجيات العائلية.

الجدول رقم (38): جدول يوضح مدى رضا العمال عن الأجر الممنوح لهم

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	19	23.8%
لا	61	76.2%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (42): دائرة نسبية توضح مدى رضا العمال عن الأجر الممنوح لهم.



تبين لنا من خلال الجدول الإحصائي أن نسبة (76.2%) من المبحوثين صرحوا بأنهم غير راضين عن الأجر الذي تمنحه المؤسسة، في حين تليها نسبة (23.8%) صرحوا بأنهم راضين عن الأجر الذي يمنح لهم.

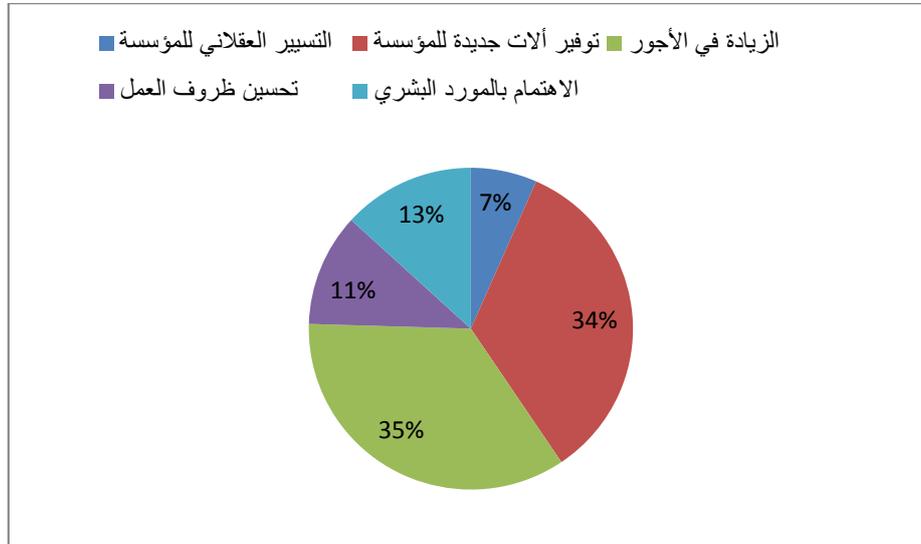
من خلال البيانات نستنتج أن النسبة المرتفعة كانت لأفراد العينة الذين صرحوا بأنهم غير راضين عن الأجر الذي تمنحه المؤسسة وبأنه غير كافي فأغلبية المبحوثين متزوجون ولديهم مسؤوليات كثيرة وهذا ما يجعل أجورهم غير كافي لتغطية كل متطلباتهم، وأن الأجور المعمول بها في المؤسسة لم تحسن من وضعيتهم المادية وهذا ما يؤكد الجدول رقم (32)، وأن هناك فرق شاسع بين أجورهم ومستوياتهم المعيشية أي متطلباتهم تزيد يوما بعد يوم بينما الأجر الممنوح لهم لا يزيد وهذا ما جعلهم غير قادرين على توفير كل المستلزمات، حيث توصل تايلور أن الأجر هو الحافز الوحيد للعامل، لأن الزيادة في أجر العامل تؤدي إلى المزيد من المجهود طبعاً بالحصول على أجر أكبر، وبالتالي يؤثر ذلك على إنتاجيته داخل المؤسسة وهذا ما تسعى إليه كل المؤسسات ووجدنا من خلال الجدول رقم (08) الخاص بالأجر أن أعلى نسبة من أفراد العينة يتقاضون أجر يتراوح بين [30000 دج، 39000 دج]، ومع غلاء المعيشة كيف يمكن للعامل سد كل حاجاته لذلك ربما يبحث عن عمل يكون الأجر فيه أكبر، الاضطرار للقيام بعمل آخر لسد حاجات أسرته، بينما النسبة القليلة راضين عن الأجر الممنوح لهم ويمكن أن نرجع السبب في ذلك، ربما هؤلاء لديهم أقدمية طويلة في العمل، وبالتالي فالأجر الذي يتقاضونه يكون أكبر من غيرهم.

الجدول رقم (39): يوضح اقتراحات أفراد العينة لتحسين الجودة في المؤسسة

النسب المئوية%	التكرار	الاحتمالات
6.6%	7	التسيير العقلاني للمؤسسة
33.9%	36	توفير آلات جديدة للمؤسسة
34.9%	37	الزيادة في الأجور
11.3%	12	تحسين ظروف العمل
13.3%	14	الاهتمام بالموارد البشري
100%	106	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الشكل رقم (43): دائرة نسبية توضح اقتراحات أفراد العينة لتحسين الجودة في المؤسسة



ملاحظة: العدد (106) لا يمثل عدد أفراد العينة، ولكن يمثل عدد اجاباتهم، لأنهم أجابوا بأكثر من احتمال.

تبين بيانات هذا الجدول أن أعلى نسبة من المبحوثين أكدوا أنه من أجل تحسين الجودة في المؤسسة لابد من الزيادة في الأجور حيث بلغ عددهم ب: 37 وقدرت نسبتهم ب (34.9%)، أما ما نسبته (33.9%) من أفراد العينة أكدوا بأنه لتحسين الجودة في المؤسسة لابد من جلب آلات جديدة تواكب التكنولوجيا، وما نسبته كذلك (13.3%) أكدوا بأنه لابد من الاهتمام بالموارد البشري وذلك عن طريق تكوين أحسن تكوين ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب وذلك من أجل تسهيل سير عمل المؤسسة وبالتالي تصبح المؤسسة تعمل بدورها على تحسين الجودة، أما ما نسبته (11.3%) من أفراد

العينة أكدوا بأنه لابد من تحسين ظروف العمل في المؤسسة الكاتمية للفلين التي بدورها تجعل العامل يحسن من عمله والتي تعود بالفائدة على المؤسسة والعامل في حد ذاته، أما ما نسبته (6.6%) من أفراد العينة أكدوا بأن على المؤسسة الكاتمية للفلين أن تقوم بالتسيير العقلاني من أجل تحسين الجودة، ومن خلال هذه النتائج نستنتج بأن المؤسسة الكاتمية للفلين تعاني من عدة نقائص التي لابد عليها أخذها بعين الاعتبار من أجل تحسين الجودة فيها ومنافسة الشركات العالمية من حيث جودة المنتج، حيث أن الإنتاج في هذه المؤسسة يعتمد بالدرجة الأولى على الآلات أي إذا كان هناك خلل في هذه الآلات يحدث خلل في الإنتاج، والتي بدوره يحدث تأخر في تسليم طلبيات الزبائن وإذا لم تسلم هذه الطلبيات يحدث خلل في تسليم الأموال للمؤسسة وتعطل أجور العمال أيضا، لذلك لابد من تسيير عقلاني يحفظ المؤسسة من كل هذا.

د. علاقة الأجر بالأساس الذي تعتمد عليه المؤسسة في حساب الأجور

كـ ² الجدولية	درجة الحرية	كـ ² المحسوبة	Σ		أقل من 20000		من 2000 إلى 29000		إلى 30000		إلى 40000		إلى 50000		إلى 60000 فما فوق		الأجر أساس حساب الأجور في المؤسسة		
			%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار			
18.31	10	23.125	%31.25	25 %31.3	%60	3 %3.8	%16.6	1 %1.3	%20	4 %5	%34.1	15 %18.8	%0	0 %0.0	%50	2 %2.5	على أساس الانتاج		
			%56.25	45 %56.2	%40	2 %2.5	%66.66	4 %5	%70	14 %17.5	%50	22 %27.5	%100	1 %1.3	%50	2 %2.5	على أساس الوقت		
			%12.5	10 %12.5	0%	0 %0.0	%16.74	1 1.3%	%10	2 %2.5	%15.9	7 %8.8	%0	0 %0.0	%0	0 %0.0	%0	0 %0.0	على أساس المجهود
			%100	80 %100	%100	5 %6.3	%100	6 %7.5	%100	20 %25	%100	44 %55	%100	1 %1.3	%100	4 %5	%100	Σ	

المصدر: من إعداد الطالبتين.

تبين أرقام أن قيمة كا² المحسوبة تقدر بـ 23.125 وهي اكبر من كا² الجدولية والمقدرة بـ: 18.31 عند مستوى الدلالة 0.05، فإن هناك دلالة احصائية بين آراء المبحوثين حول الأجر وأساس حساب الأجر في المؤسسة الكاتمة للفلين.

هـ. علاقة تناسب الأجر بالنسبة للمستوى التعليمي

كا ² الجدولية	درجة الحرية	كا ² المحسوبة	Σ		جامعي		ثانوي		متوسط		ابتدائي		المستوى التعليمي
			%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
3.84	1	28.8	%41.25	33	%29.1	7	%31.8	7	%53.57	15	%66.66	4	نعم
				41.3%		%8.8		8.8%		18.8%		5%	
			%58.75	47	%70.9	17	%68.2	15	%46.43	13	%33.34	2	لا
			58.7%		%21.5		18.8%		16.2%		2.5%		
			%100	80	%100	24	%100	22	%100	28	%100	6	Σ
				%100		30%		27.5%		%35		%7.5	

المصدر: من إعداد الطالبتين.

تبين أرقام الجدول أن قيمة كا² المحسوبة تقدر بـ 2.45 وهي أصغر من كا² الجدولية والمقدرة بـ: 7.81 عند مستوى الدلالة 0.05، فإنه لا توجد دلالة احصائية بين الأجر الممنوح للعمال والمستوى التعليمي.

2. عرض وتحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات: من خلال ما سبق نأتي للوقوف على مدى صدق الفرضيات من عدمها لتبين مدى تطابق الواقع الميداني مع الفرضيات.

1.2. عرض وتحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الأولى:

الفرضية الأولى: تنص الفرضية الأولى على ما يلي:

للظروف الفيزيائية دور في تحسين نوعية المنتج، ولقد أكدت نتائج الدراسة من خلال الجدول رقم (11) صرحوا ما بنسبة 51.2% بأن مكان العمل لا يتميز بالهدوء اللازم لتأدية مهامهم، وهذا ما يؤثر سلبا على العمال وهذا ما يعرقل عليه العمل وبالتالي عدم استقراره في العمل.

ومن خلال الجدول رقم (12) صرحوا ما نسبته 60% بأن التهوية في مكان العمل غير مناسبة، وهذا ما يعرض العامل للعديد من المخاطر الصحية والإصابة بأمراض مهنية مزمنة، مما يجعله يشعر بالتعب والإرهاق بنسبة 27%، وكذلك فقدان التركيز أثناء العمل بنسبة 6.2% وما نسبته 27% يشعرون بالتضايق في حين أن نسبة من المبحوثين قدرت بـ 46% كلها معا (كل الاختيارات السابقة).

ومن الجدول رقم (13) أكدوا أن ما نسبته 53.8% بأن درجة الحرارة في مكان العمل غير مناسبة لتأدية عمله وهذا ما يؤثر عليه، لأن طبيعة العمل تتطلب جهد عضليا كبيرا مما يسبب ارتفاع في حرارة الجسم والإحساس بالتعب والإنهاك.

وقد كشفت نتائج الجدول رقم (14) بأن تصريحات أفراد العينة كانت متساوية، حيث أن 50% من أفراد العينة صرحوا بأن مكان العمل لا يعاني من سوء الإضاءة بينما 50% أخرى أكدوا بوجود سوء إضاءة في مكان العمل، وهذا راجع إلى تباين في إجابات المبحوثين بين عمال التنفيذ والإداريين.

وتوضح النتائج الواردة في الجدول رقم (15) ما نسبته 68.8% أكدوا بأن مكان العمل لا يتوفر على النظافة اللازمة للعمل، مما يجعل العامل يشعر بعدم الراحة والاستياء والتذمر وتتولد لديه الرغبة في تغيير المؤسسة حفاظا على سلامتهم وصحتهم.

أما فيما يتعلق برأي أفراد العينة بترتيب مكان العمل ملائم لإنجاز أعمالهم فإن ما نسبته 53.8% أكدوا بأن مكان العمل غير ملائم تماما للقيام بالعمل، ويعود ذلك إلى ترتيب الآلات غير مناسب بنسبة

30.2% و 16.2% صرحوا بأن السبب وراء ذلك يعود إلى ضيق المساحة، ونسبة 16.6% أرجعوا إلى أرضية المكان غير صالحة، في حين جزء من أفراد العينة بنسبة 37% صرحوا بكلها معا أي كل الاحتمالات السابقة.

يتضح من الجدول رقم(17) المتعلق باعتقاد العمال بأن مكان إنجاز عملهم مناسب أم لا، حيث أقر ما نسبته 55% بأن مكان العمل غير مناسب للقيام بالعمل.

حيث تجعل يقصر في العمل بنسبة 20، 33% وكذلك لا يتقن عمله بنسبة 31,83% في حين ما نسبته من أفراد العينة 47.72% يفكرون في الاستقالة، حيث أن هذا يؤثر سلبا على المؤسسة من خلال فقدانها للأيدي العاملة الموكلة التي تملك خبرة عالية في العمل، فنجاح العمل يتوقف إلى حد كبير على التصميم الجيد و تناسبه مع العامل من أجل العمل في ظروف جيدة.

ولقد كشفت نتائج الجدول رقم(18) أن 45% من أفراد العينة صرحوا بأن عدم توفر الظروف الملائمة للعمل تجعلهم يقدمون شكوى للمسؤولين، في حين نجد أن ما نسبته 36.2% تجعلهم غير مهتمين من عدم توفر هذه الظروف ونجد ما نسبته 18.8% تطالب بتغيير العمل، فإذا توفرت ظروف ملائمة للعمل فهذا يخلق الأثر الإيجابي في نفسية العامل وينعكس ذلك ايجابيا عليه والعكس صحيح، فإذا لم تتوفر الظروف الملائمة العمل يشكل عائقا حقيقيا أمام بقاء العمال في المؤسسة.

يتضح من الجدول رقم (19) المتعلق بتأثير الأبخرة والغازات بأن ما نسبته 51.2% لا تؤثر عليهم هذه الأبخرة والغازات المنتشرة في المؤسسة على أدائهم لعملهم هو ذلك راجع إلى بعدهم من مكان انبعاث الغازات والأبخرة.

أما فيما يتعلق نرى أفراد العينة برضاهم عن مكان إنجاز العمل أجابوا بأنهم غير راضين عن مكان عملهم بنسبة 55% وذلك راجع إلى نقص في التهوية بنسبة 31.8% وكذلك مشاكل في الإضاءة بنسبة 45.4% وصعوبات إدارية أيضا بنسبة 22.8% حيث أن سوء الإضاءة، مشاكل في التهوية، صعوبات إدارية تؤدي إلى عدم رضا العامل عن مكان عمله.

2.2. عرض وتحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثانية:

تتص الفرضية الثانية على:

للصحة والسلامة المهنية دور في إحداث الجودة داخل المؤسسة.

وتبين النتائج من الجدول رقم(21) أن أغلب أفراد العينة أكدوا بأن المؤسسة تحرص على تطبيق إجراءات الصحة والسلامة المهنية مما يجعل العامل يشعر بالأمان داخل المؤسسة بنسبة 56.5%.

أما فيما يتعلق بالجدول رقم(22) فإن 91.2% من مجموع أفراد العينة صرحوا بأن المؤسسة تحرص إجراء فحوصات طبية دورية للعاملين للتأكد من وجود الأمراض المهنية الناتجة عن ظروف العمل، توزعت إلى ما نسبته 75.4% مرة كل سنة، أما ما نسبته 21.9% تعبر عن مرتين كل سنة أي أن المؤسسة الكاتمية للفلين تقوم بعمل فحوصات طبية للعاملين إما مرة كل سنة أو مرتين كل سنة.

وتبين نتائج الجدول رقم(23) أن أغلب أفراد العينة المبحوثين صرحوا بأن المؤسسة تحرص على وضع لافتات ارشادية للعاملين تتعلق بالصحة والسلامة المهنية بنسبة قدرت ب 77.5% موزعة عبر لافتات تحذيرية بنسبة 53.23% ولافتات إرشادية بنسبة 46.77% وذلك من أجل تحذير العامل من الأماكن والأدوات الخطيرة.

أما فيما يتعلق بالجدول رقم (24) من مجموع أفراد العينة صرحوا بأن المؤسسة تحرص على حماية العاملين من الأمراض المهنية وقدرت نسبتهم ب80%، حيث تكمن هذه الحماية من الأمراض عن طريق توفير ألبسة وقائية بنسبة 21.87%، أما ما نسبته 39.08% من أفراد العينة صرحوا بأن المؤسسة توفر لهم قفازات، وما نسبته 17.18% تعبر عن أحذية ملائمة، وما نسبته 7,81% تعبر عن خوذة ، في حين نجد أن ما نسبته 14.06% من أفراد العينة أكدوا بأن المؤسسة توفر لهم نظارات وقائية، كل هذا من أجل الحرص على صحة وسلامة العامل داخل المؤسسة و يرجع دافع المؤسسة من توفير هذه الوسائل والإجراءات إلى:

المؤسسة تهتم بسلامة العامل بنسبة 18.75%، وكذلك من أجل تجنب تكاليف حوادث العمل بنسبة 39.07%، أما ما نسبته 42.18% تعبر عن كلاهما معا.

لقد أكدت نتائج الجدول رقم(25) أن ما نسبته 53.8% من أفراد العينة أكدوا بأن المؤسسة تتوافر فيها سياسة واضحة تخص الصحة والسلامة المهنية أي أن المؤسسة تأخذ بعين الاعتبار كل الإجراءات اللازمة الخاصة بالصحة والسلامة المهنية.

وقد كشفت نتائج الجدول رقم (26) أن 72.5% من أفراد العينة أكدوا بأن المؤسسة الكاتمية للفلين حريصة على صيانة أجهزة ومعدات العمل حيث قيموا هذه الصيانة بجيدة بنسبة 15.5% وسيئة بنسبة 25.9% أما متوسطة بنسبة 58.6%.

وتوضح نتائج الجدول رقم (27) إلى أن ما نسبته 77.5% من أفراد العينة صرحوا بأن مكان العمل تتوفر فيه مخاطر، حيث أنها تتوزع هذه المخاطر إلى قدم الآلات بنسبة 54.8%، كثرة الآلات في مكان العمل بنسبة 19.3%، وعدم تنظيم مكان العمل بنسبة 19.3%، وكذا احتواء مكان العمل على المواد الكيماوية بنسبة 6.6%، وهذا بدوره يؤدي إلى التأثير على حياة العامل في مكان العمل.

أما فيما يتعلق بتوفر مكان العمل على وسائل الحماية من الأخطار المهنية فنجد ما نسبته 80% من الجدول رقم (28) أكدوا بأنه تتوفر وسائل الحماية من الأخطار المهنية في مكان العمل يتضح بأن المؤسسة تولي اهتمام بالعمال والحرص على سلامتهم وذلك من خلال توفير وسائل الحماية من الأخطار وهذا كما يوضحه الجدول رقم(29) أن ما نسبته 60% من أفراد العينة أكدوا على أن المؤسسة تحرص على ضمان بيئة عمل خالية من المخاطر.

3.2. عرض وتحليل النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الثالثة

الفرضية الثالثة: تنص الفرضية الثالثة على ما يلي:

لنظام الأجور دور في الزيادة في الإنتاج.

❖ ولقد أكدت نتائج الدراسة من خلال الجدول رقم (30) صرحوا ما نسبته 70% بأن الأجر الذي يتقاضونه لا يتناسب مع الجهد الذي يبذلونه، وهذا ما يؤدي بهم إلى عدم الاهتمام بالعمل بنسبة 54.6% وما نسبته 45.4% يرغبون في ترك العمل، وهذا ما يؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية للعاملين وتقليلهم من الجهد الذي يبذلونه وذلك لشعورهم بالاستغلال والظلم من المؤسسة، كما أن غلاء المعيشة له دور في ذلك مما يصعب على العمال توفير كامل المتطلبات الضرورية، تليها تخريب أدوات العمل نسبتها منعدمة.

❖ يبين الجدول رقم (31) ما نسبته 73.7% من أفراد العينة أجابوا بأن المؤسسة تمنح علاوات مادية، تكمن هذه العلاوات في حالة العمل لأوقات اضافية وذلك بنسبة 13.5% وكذلك عند زيادة الإنتاج ما نسبته 86.5% يرجع ذلك إلى أن العلاوات الممنوحة من قبل المؤسسة تزيد من دافعية العمال نحو العمل من خلال دفعهم إلى تحقيق الجودة في الإنتاج مع التشجيع على المبادرة أكثر وزيادة أدائهم مما ينعكس بصورة ايجابية على المؤسسة.

❖ وتبين من الجدول رقم (32) أن هناك أسس تعتمد في المؤسسة في وضع وتوزيع الأجور ولكنها تعتمد بنسبة أكثر على أساس الوقت ما نسبته 56.3% أي حسب عدد ساعات العمل، فنجد أغلبية العمال غير راضين عن التوزيع على هذا الأساس من خلال البيانات المتعلقة بالجدول رقم (33) ما نسبته 72.5% صرحوا بأن الأجور التي تمنحها المؤسسة غير مناسبة وهذا مؤشر سلبي للمؤسسة يدل على عدم اهتمام المؤسسة باستقرار العمال من خلال وضع أجور مناسبة للجهد المبذول ترضيهم، وهي تمنح لعمالها عائدا ماديا غير مرضي، ما يدفعهم للبحث عن سبل عيش أخرى من أجل إشباع حاجاتهم.

❖ ولقد كشفت نتائج الجدول رقم (34) أن ما نسبته 65% من أفراد العينة صرحوا بأن سلم الأجور لا يتسم بالعدالة والشفافية، لأن معظم العمال يقضون ساعات عمل كثيرة داخل المؤسسة لكن لا يتقاضون نفس الأجر فهناك تباين في الأجور.

❖ يتضح من خلال الجدول رقم (54) ما نسبته 51.2% من أفراد العينة أجابوا بأن العمل الذي يقومون به لم يحقق لهم مكانة اجتماعية جيدة، وهذا راجع إلى أن شبكة الأجور المعمول بها في المؤسسة لم تحسن من وضعيتهم الاجتماعية.

❖ من خلال البيانات المتعلقة بالجدول رقم (36) ما نسبته 90% استفادوا من زيادات في الأجر، حيث تبين أن كل زيادة في الأجر تدفع العامل لزيادة جهده وتدفعه أكثر نحو العمل كون الأجر المحفز الأساسي للعامل أما الجدول رقم (37) ما نسبته 58.7% أجابوا بأن الأجر الذي يتقاضوه لا يتناسب مع المستوى التعليمي.

❖ أما الجدول رقم (38) صرحوا بأنهم غير راضون عن الأجر الممنوح لهم من طرف المؤسسة ما نسبة 76.2% فهم يبذلون قصارى جهدهم لكن لا يتقاضون الأجر المناسب وكذلك فهو لا يليق كل احتياجاتهم كونهم أرباب أسر وبالتالي فهم غير راضين عن هذا الأجر.

❖ لتحسين الجودة في المؤسسة تبين ذلك من خلال إجابات المبحوثين فحسب هؤلاء لا بد من الزيادة في الأجر بنسبة 34.9% بالإضافة إلى توفير آلات جديدة للمؤسسة بنسبة 33.9%، والاهتمام بالموارد البشري بنسبة 13.3%، وما نسبته 11.3% لتحسين ظروف العمل، بالإضافة إلى السير العقلاني للمؤسسة بنسبة 6.6% كل ذلك من أجل تحسين الجودة في المؤسسة.

3. مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها في ضوء الفرضيات

1.3. مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها في ضوء الفرضية الجزئية الأولى

❖ توصلنا من خلال نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بالفرضية الأولى وهي:

للظروف الفيزيائية دور في تحسين نوعية المنتج في المؤسسة

- ❖ تبين أن أغلبية العمال يؤكدون وجود ضجيج أثناء العمل ومصادره مختلفة منها: أشغال الصيانة، ضجيج الآلات... ، فطبيعة العمل المؤسسة الكاتمية للفلين تفرض ذلك لما تحتويه من حركة مستمرة سواء من العمال أو من الآلات وحتى من العملاء وأصحاب النقل بالشاحنات، ومعنى ذلك أن المؤسسة الكاتمية للفلين ذات بيئة فيزيائية تتميز بالضجيج وهذا ما يخل بالسير الحسن للعمل بسبب انزعاج العمال.
- ❖ كذلك تعاني أماكن العمل من مشكلة التهوية، وراجع ذلك إلى طبيعة العمل التي تستدعي الكثير من المعدات للعمل معين أن المؤسسة الكاتمية للفلين ذات تلوث هوائي والذي يؤدي إلى تهوية غير ملائمة في بيئة العمل، فنقص التهوية لها أثار جانبية منها ضيق التنفس والاختناق، بمعنى أن بيئة العمل للمؤسسة الكاتمية للفلين تتميز بالتلوث البيئي والذي ينعكس على مردودية العمال في مكان عملهم.
- ❖ أما من ناحية النظافة فأكد أغلب المبحوثين انعدام شروط النظافة في مكان العمل وهذا جراء نفايات والأوساخ المختلفة، وبقايا الفلين، وهذا بسبب إنتاج الفلين، بمعنى انعدام النظافة في مكان العمل فالأداء الجيد مرهون ببيئة نظيفة نقية.

❖ حيث أن الظروف الفيزيائية الجيدة تعمل على زيادة راحة العامل وتساهم في زيادة الإنتاج ذلك لأن الظروف الفيزيائية لا تؤدي إلى ذلك إلا عن طريق ما تحته من أثر على العامل، فبدون مراعاة كل ذلك فقد يقل الإنتاج حتى ولو تحسنت الظروف الفيزيائية.

❖ وعليه فإن أغلب النتائج السابقة تدل على أن الفرضية الأولى تحققت إلى حد كبير، حيث أن الظروف الفيزيائية لها دور في تحسين نوعية المنتج، ذلك من خلال سوء التهوية، قلة النظافة، سوء ترتيب مكان العمل، عدم تلائم الآلات مع عملهم كونها قديمة، فالظروف الفيزيائية للبيئة تخلق العديد من المظاهر السلبية لدى العمال مما يجعلهم يقصرون في عملهم، وهذا ما يؤثر على الجودة في المؤسسة.

2.3. مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها في ضوء الفرضية الجزئية الثانية:

- ❖ توصلنا من خلال نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بالفرضية الثانية وهي : " للصحة والسلامة المهنية دور في إحداث الجودة داخل المؤسسة " إلى أن المؤسسة تحرص على تطبيق إجراءات الصحة والسلامة المهنية مما تجعل العامل يشعر بالأمان داخل المؤسسة وهذا ما ينعكس على إنتاجيته داخل المؤسسة، ويرجع هذا إلى اهتمام المؤسسة بإجراء فحوصات طبية دورية للعاملين لتأكد من وجود الأمراض المهنية الناتجة عن ظروف العمل وتوفير له بيئة عمل خالية من المخاطر.
- ❖ حيث توفر المؤسسة لخدمات الصحة والسلامة المهنية معدات وذلك بهدف حماية العاملين في مواقع العمل المختلفة من الأخطاء المهنية المتعلقة بحوادث وإصابات والأمراض ذات الصلة بالمهنة، مع السعي لتوفير علاقة ايجابية بين العمال وعملهم وبيئة العمل المحيطة بهم.
- ❖ كما يجدر الإشارة إلى أن المؤسسة لا تشدد على ضرورة التزام العمال باستعمال وسائل الحماية من الأخطار المهنية حيث أنها تكتفي بتوفيرها فقط، كما أنها لا تعمل على توفير النوعية الجيدة من مستلزمات الوقاية الشخصية لعمالها. حيث أنها توفر الإعلانات والملصقات في مجال الصحة والسلامة المهنية إلا أنها لا تعمل على تغييرها أو صيانتها بأساليب جديدة ودورية.
- ❖ وتهتم أيضا بتوفير بيئة عمل خالية من المخاطر من أجل جعل العمال يحسنون من أدائهم (انتاجيتهم) ومن خلال النتائج الجزئية للفرضية الثالثة والتي جاءت معظم إجابات أفراد العينة ايجابية، يمكن القول بأن الفرضية القائلة للصحة والسلامة المهنية دور في إحداث الجودة داخل المؤسسة قد تحققت.

مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها في ضوء الفرضية الثالثة

توصلنا من خلال نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بالفرضية الثالثة وهي:

لنظام الأجر دور في زيادة الإنتاج في المؤسسة

- ❖ بما ان الجهد الذي يبذلونه في القيام بالعمل هو جهد كبير مقارنة بالأجر المتقاضى فلا يتلائم معه، لأن الأجر ضئيل جدا خاصة العمال المتزوجون فهم يعانون من مشاكل أسرية إذ أن الأجر لا يكفي لتلبية كل الاحتياجات الأسرية وهذا يرهق العامل ولا يكون مرتاحا عند أدائه لعمله مما قد يسبب الوقوع في الحوادث والمخاطر، حيث أن المؤسسة تقدم علاوات مادية وهذا مؤشر إيجابي حيث أن الحوافز والمكافآت تدفعهم إلى بذل جهد أكبر في العمل وبالتالي الانضباط في العمل لأنها تساهم في زيادة رغبة العامل في العمل ورضاه عنه، وبالتالي فالمؤسسة لا تعتمد على نظام عادل في توزيع الأجر هذا ما قد

يولد انطباع سيء لدى عمال المؤسسة وهذا ما يحد من الكفاءة وزيادة الإنتاج في العمل، حيث أن المعيار المعتمد من قبل المؤسسة في تحديد مستوى الأجر هو حسب ساعات العمل، كما لا ننكر بأن العمال استفادوا من زيادات في الأجر ولكن هذه الزيادات غير مناسبة وهو مؤشر سلبي للمؤسسة يدل على اهتمام إدارة الشركة باستقرار العمال من خلال وضع أجور مناسبة للجهد المبذول ترضيهم فهي تمنح لعمالها أجرا غير مرضي مما قد يدفعهم للبحث عن سبل عيش أخرى لأنه لا يحقق لهم مكانة اجتماعية جيدة وذلك راجع إلى الفرق الشاسع بين أجورهم ومستوياتهم المعيشية إضافة إلى الزيادة في الأجر وهذا ما جعلهم غير قادرين على توفير كل المستلزمات وعليه فإن النتائج الميدانية تؤكد صدق الفرضية الثالثة، التي تنص على أن الأجر له دور في زيادة الإنتاجية من خلال تقديم مكافآت مادية تتناسب مع جهود العمال وكذا توفير خدمات اجتماعية متنوعة للعمال من شأنه أن يشجعهم على البقاء في المؤسسة والعمل على كسب ثقتها ورضاها من خلال العمل على رفع الإنتاجية.

❖ وتجدر الإشارة إلى أن أكبر حافز مادي يدفع العمال إلى رفع مستوى الإنتاج هو الأجر، فكلما زاد الأجر زاد الأداء وارتفع الإنتاج، فكلما كان الأجر زهيدا كلما أثر ذلك سلبا على أداء العاملين وإنتاجيتهم.

4. مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها في ضوء الفرضية العامة

بعد استعراض ما جاء في مناقشة الفرضيات الفرعية الثلاث يمكن مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية العامة:

للأرغونوميا دور في تحسين الجودة داخل المؤسسة

حيث يمكن التأكد على أن:

❖ المؤسسة الكاتمية للفلين والمواد العازلة تتميز بالضجيج ما يؤدي إلى الأخطاء المهنية ويكون سببها العنصر البشري، والذي يؤدي هذا كله إلى حوادث العمل، وذلك بسبب كثرة الحركة في مكان العمل وبعد المسافة بين عامل وآخر، وهذا ما ينتج عنه آثار سلبية على أداء العامل وإنتاجيته في المؤسسة.

❖ كما تتميز بيئة العمل في المؤسسة بالتلوث البيئي والذي ينعكس على مردودية العمال، كون الأداء الجيد مرهون ببيئة عمل نظيفة ونقية، حيث يساعد البعض في التنظيم والمراقبة الدورية لفرق السلامة المهنية لورشات العمل أي يوجد اهتمام بتنظيم مكان العمل وتطبيق سياسة الإيزو "ISO" ويسهل عملية

التنقل في مكان العمل، فالمؤسسة الكاتمية للفلين والمواد العازلة لها مخطط التنقل بين ورشات العمل مدرج مسبقاً.

❖ كذلك تتميز المؤسسة الكاتمية للفلين والمواد العازلة بحرصها على توفير بيئة عمل صحية وأمنة للعمال وذلك من خلال توفير معدات الوقاية كالفقازات، الألبسة الوقائية... وهذا من خلال تصريحات أفراد العينة.

❖ توزيع الأجر في المؤسسة الكاتمية للفلين والمواد العازلة بطريقة غير عادلة وهذا ما يجعل العمال غير راضين عن هذا النظام، كما انعكس ذلك على انتمائهم واندماجهم داخل المؤسسة، ولكن في حال تكون هناك زيادة في الأجر يزيد معها حتماً جهد العامل لأنه يحصل على الأجر المناسب وبالتالي سيزيد انتماء العامل للمؤسسة.

❖ وتبعاً لما أفضت إليه نتائج الدراسة في مناقشة الفرضيات الفرعية، التي تحققت بمقتضاها الفرضيات الثلاث، فإنه يتبين أن الفرضية العامة للدراسة التي مفادها أن: "للأرغونوميا دور في تحسين الجودة داخل المؤسسة" قد تحققت إلى حد ما.

5. مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها في ضوء الدراسات السابقة

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال مناقشة فرضيات هذه الدراسة تم تسجيل نقاط اتفاق وأيضاً نقاط اختلاف بينها وبين نتائج الدراسات السابقة وذلك من حيث المنهج، أدوات جمع البيانات، من حيث الفرضيات، من حيث النتائج وهي كالاتي:

أ. من حيث المنهج:

يعود الاختلاف في استخدام المناهج في الدراسات إلى طبيعة الموضوع وأهداف كل دراسة، وعليه سنقوم بمقارنة المناهج المتبعة في الدراسات السابقة فيما يخص الدراسات المتعلقة بالأرغونوميا فالبعض منها اعتمد على المنهج الوصفي كدراسة " بشلاغم يحيى وعبابو يزيد 2018" ودراسة " 2011jobbour jos'e، و" fritgsche, wegge and et others, 2014"، أما فيما يخص دراسة " سعدي لمياء 2012" فقد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي.

أما الدراسات المتعلقة بالجودة فهي دراسة واحدة واعتمدت على المنهج الوصفي وهو الملائم للدراسة وهو نفس المنهج الذي اعتمدت عليه الدراسة الحالية وهي دراسة "رافض فاضل مراد 2017".

بينما الدراسات المتعلقة بالآرغونوميا والجودة اعتمدت هي الأخرى على المنهج الوصفي التحليلي كدراسة "رغيد إبراهيم وإسماعيل الحيايالي 2011".

وعليه يمكن القول بأن الدراسة الحالية قد اعتمدت على المنهج الوصفي نظرا لملاءمة طبيعة الموضوع وعليه فإن هذه الدراسات تتشابه مع الدراسة الحالية في نفس المنهج فكلها تنتمي إلى الدراسات الوصفية.

ب. من حيث أدوات جمع البيانات

لقد تم الإعتماد في هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات المنهجية من أجل جمع المعلومات من ميدان الدراسة تمثلت في الملاحظة والمقابلة والاستمارة، وتشارك هذه الدراسة مع دراسة كل من "سعيد لمياء 2012" و"رغيد إبراهيم وإسماعيل الحيايالي 2011" و "رافض فاضل مراد 2017" في الاعتماد على الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات.

كما جاءت دراسة "بشلاغم يحيى وعبابو يزيد 2018" في اعتمادها على الاستمارة كأداة رئيسية وكذلك اعتمادها على المقابلة.

في حين جاءت دراسة كل من دراسة "fritgsche, wegge and 2011", و "et others, 2014"، التي اعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسية في البحث.

ج. من حيث الفرضيات

من خلال تقدير نتائج هذه الدراسة والتي تم بمقتضاها الحكم على الفرضيات الموضوعية من أجل الوصول إلى أن "للآرغونوميا دور في تحسين الجودة داخل المؤسسة" فإن الدراسات السابقة انطلقت هي الأخرى من مجموعة فرضيات بهدف الوصول إلى نتائج تمكن من الحكم عليها.

فالدراسات السابقة التي تتقاطع مع الدراسة الحالية من جانب المتغير المستقل تتمثل في دراسة "بشلاغم يحيى وعبابو يزيد" ودراسة "سعيد لمياء" وكذلك دراسة "رغيد إبراهيم وإسماعيل الحيايالي"

ودراسة "2011jobbourjos'e"، و "fritgsche, wegge and et others, 2014"، التي ركزت في صياغة فرضياتها على الظروف الفيزيائية وكذلك الصحة والسلامة المهنية، كما اعتمدت دراسة" رافض فاضل مراد" على المتغير التابع لدراستنا وهو الجودة.

د.من حيث النتائج

إن النتائج المتوصل إليها تتفق مع نتائج أغلبية الدراسات السابقة فقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة " سعدي لمياء" في سوء الظروف الفيزيائية والتنظيمية في كل مراكز المراقبة وكذلك سوء الظروف التنظيمية، أما دراسة" رغيد إبراهيم واسماعيل الحياي في وجود تأثير معنوي بين عناصر الهندسة البشرية ونظام الجودة، أما دراسة" بشلاغم يحيى وعبابو يزيد" في أن معهد التكوين وتحسين ظروف العمل لا يهتم بتكوين المختصين الأرغونوميين بل يهتم بتكوين المختصين في الوقاية والأمن.

وكذلك نجد دراسة " jobbour jos'e2011" تتفق مع دراستنا في أن إدارة الموارد البشرية والهندسة البشرية لهما تأثير على تحديد المهمة التي يجب أن يكون بها كل عامل.

أما في ما يخص دراسة" fritgsche, wegge and others 2014" في أن على المؤسسة الأخذ بعين الاعتبار عند تصميم بيئة العمل الالتزام بقواعد الهندسة البشرية (الأرغونوميا)، وكذا تصميم بيئة عمل مناسبة تحافظ على الموظف.

أما دراسة " رافض فاضل مراد" فالنتائج المتوصل إليه في الدراسة تختلف عن نتائج الدراسة الحالية، وهذا راجع إلى الفرضيات التي انطلقت منها.

6. الاستنتاج العام للدراسة

وفي الأخير من خلال نتائج الدراسة توصلنا إلى مجموعة من الاستنتاجات نوجزها فيما يلي:
استنتجنا في هذه الدراسة أن للأرغونوميا دور في تحسين الجودة في المؤسسة الكاتمية للفلين حيث توصلنا إلى أنه:

– كلما كان نظام الأجور داخل المؤسسة جيد كلما ساعدت على إيجاد درجة كبيرة من الارتياح في العمل وحفزت العمال على العمل أكثر لتحسين أدائهم، فخلق جو مريح وملائم داخل أماكن العمل بعيد

- عن الضغوطات والمخاطر المتعلقة بالعمل يضمن الصحة والسلامة للعاملين ويزيد من معنوياتهم لتحقيق الأهداف أي أهداف المؤسسة والعمال وإيجاد مستوى عال من الرضا.
- كلما كانت بيئة العمل تتوفر على كل ظروف العمل أي الظروف الفيزيائية الجيدة للقيام بالعمل تجعل العامل أكثر أريحية في العمل وبالتالي تزيد من إنتاجيته وهذا ما تبحث عنه كل المؤسسات.
- أن كل من الضوضاء، الحرارة، الإنارة، تؤثر بدرجة عالية على أداء العامل داخل المؤسسة، ذلك من خلال الانعكاسات السلبية الناجمة عن التعرض المباشر لهذه الظروف، كنقص التركيز، القلق، الإجهاد، التضايق، والذي ينعكس بدوره على إنتاجية .
- تسجيل عدة تجاوزات كبيرة في عناصر ظروف العمل الفيزيائية المدروسة على مستوى ورشات وحدة الإنتاج بالمؤسسة الكاتمية للفلين و المواد العازلة.
- حرص المؤسسة الكاتمية للفلين والمواد العازلة على توفير وسائل الحماية من الأخطار المهنية وذلك من أجل تفادي تكلفة حوادث العمل.
- أن المؤسسة الكاتمية للفلين والمواد العازلة لا تراعي في تصميم وترتيب مكان العمل على معايير الأرغونوميا والخصائص الأنثروبومترية الخاصة بالعمال.
- عدم وجود صيانة للألات ومعدات العمل بشكل دوري لكي تسهل العمل على العمال وإنما إجراءات روتينية فقط.
- كثرة الآلات في مكان العمل، حيث أنها موزعة بطريقة عشوائية غير منظمة.
- ويمكن تلخيص كل هذا في أن المؤسسة الكاتمية للفلين والمواد العازلة يعاني موظفيها من غياب بيئة عمل مناسبة للقيام بالعمل مما يجعلهم غير مرتاحين في تأدية عملهم وكل هذه العوامل تساعد على ظهور اللارتيح لدى العامل مما يؤدي إلى وقوع حوادث العمل ونقص إبداع العامل ونقص الإنتاج في المؤسسة، وإن التحكم في مثل هذه الظروف الفيزيائية يغير في زيادة الإنتاج كما رأينا وأيضاً زيادة توافق العامل نفسياً ومهنياً.

7. توصيات ومقترحات الدراسة

- بناء على النتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية بالمؤسسة الكاتمية للفلين والمواد العازلة، حاولنا أن نضع مجموعة من التوصيات والاقتراحات التي يمكن لفت الانتباه إليها وتجسيدها في الواقع وتتمثل هذه التوصيات فيما يلي:

- تحسين الظروف الفيزيائية للعمال وذلك من أجل ضمان سلامتهم من الأخطار والكوارث المختلفة.
- الالتزام الدائم باستعمال أدوات السلامة أثناء العمل.
- الالتزام الدائم بالإرشادات والتعليمات الخاصة بالآلات والماكينات في العمل.
- الاهتمام بقراءة الملصقات الخاصة بالأمن والسلامة، سواء كانت داخل المؤسسة أو خارجها.
- يجب مراقبة وصيانة الآلات والتجهيزات المستخدمة أكثر خاصة القديمة منها للحفاظ على سلامة العمال ومستخدميها.
- توفير الوسائل المناسبة للتدفئة في الشتاء والتبريد في الصيف.
- دراسة وتحليل مخاطر العمل للحد من تأثيرها على سلامة العمال.
- تشكيل لجان خاصة بالأمن والسلامة في المؤسسة.
- إجراء الفحوصات الطبية (قبل التوظيف) للتأكد من ملاءمة نوع العمل والعامل وإجراء فحوصات طبية دورية (بعد التوظيف) للتأكد من عدم الإصابة العمال يأتي أمراض مهنية.
- تقييم أداء العمال بشكل دوري، وذلك لتحديد أثر ظروف العمل المحيطة بهم على أدائهم لهدف تحسين هذه الظروف، وبالتالي تحسين الأداء.
- تقييم أداء العمال بشكل دوري، وذلك لتحديد أثر ظروف العمل المحيطة بهم على أدائهم بهدف تحسين هذه الظروف، وبالتالي تحسين الأداء.
- تقديم مكافآت ومحفزات بشكل متواصل للعمال خاصة عمال التنفيذ وذلك من أجل الرفع من أدائهم.
- تحقيق العدالة في منح الأجور.
- ضرورة العمل على خلق بيئة عمل نظيفة وآمنة تساعد على العمال على أداء أفضل للعمل مع ضرورة معالجة مشاكلهم وانشغالاتهم واقتراحاتهم التي يبديونها عن سير العمل.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم عرض الخطوات المنهجية للدراسة الميدانية والمتمثلة في البيانات المتعلقة بفرضيات الدراسة ثم تفسيرها، واستخلاص النتائج العامة للدراسة، ثم تحليل هذه النتائج في ضوء الفرضيات الجزئية الثلاثة وفي ضوء الدراسات السابقة، وهذا ما ساعدنا إلى الوصول إلى مجموعة من النتائج العامة للدراسة، كما تم التوصل إلى مجموعة من الإقتراحات والتوصيات التي أفرزتها الدراسة الحالية.

قائمة هوامش الفصل السادس

1. بن علال علي. عبد الله رابح. (1997-2008). الوقاية من الاخطار المهنية في المؤسسات العمومية الجزائرية. دراسة حالة وحدة المشبك. البرواقية. المدينة : جامعة الجزائر.
2. مجدي عبد الله شرارة . (2016). السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل .مصر: مؤسسة فريدريش ايبرت.

الخاتمة

تعتبر الأروغونوميا هي الدراسة الكمية والنوعية للعمل، والتي تهدف إلى تحسين ظروف العمل، وتطوير الإنتاج في المؤسسة، وتهتم الأروغونوميا في هذا المجال بدراسة العلاقة بين العامل ومنصب عمله، وذلك كله وسط ظروف العمل المختلفة ودراسة التفاعلات بين مختلف هذه المكونات، وبالرغم من أن الطرح الأروغونومي كما يقول بوظريفة حمو 2012 يعاني في الجزائر تحديدا ما نصلح عليه بثقافة" القطاع العام"، والذي يتميز بعدم الانضباط ولا مسؤولية والتهاون، كسلوكيات كانت سائدة -ولازالت- أيام التسيير الاشتراكي للمؤسسات الجزائرية -عمومية كانت أم خاصة- يقف كعقبة إضافية في وجه التطوير الجاد للأروغونوميا لأن الأروغونوميا -علما وتقنية- ولدت ونشأت في محيط اقتصادي ليبرالي تنافسي (بوظريفة، 2012، ص40)، من خلال هذا يمكن القول بالرغم من الصعوبات والعراقيل التي تحول دون تطبيق هذا العلم، غير أنه نجحت نسبيا المؤسسة الكاتمية للفلين والمواد العازلة في دعم هذا التيار المتعدد التخصصات التي تعطي أولوية للحفاظ على صحة وسلامة العاملين، لكنها أهملت الجوانب الأخرى الأكثر أهمية، وهي تكييف الظروف الفيزيائية للعامل في مكان العمل، بالإضافة أيضا إلى السعي نحو التصميم والتنظيم الجيد لمواقع العمل، كذلك تحفيزه من خلال الزيادة في الأجور والاهتمام أكثر بالعدالة والشفافية في توزيعها، حيث أنه من خلال ما تطرقنا إليه حول هذا الموضوع والإلمام بجميع جوانبه النظرية من تساؤلات وفرضيات الدراسة في ضوء الأهداف وأدوات البحث المتعددة والنتائج المتحصل عليها في شكلها المأخوذ من الطابع الميداني، تبين لنا أن الأروغونوميا تتداخل فيها الكثير من العوامل التنظيمية، فالظروف الفيزيائية، والمشاكل المحيطة بمكان العمل، وكذلك ضعف نظام الأجور، وغيرها... لها دور في تحسين الجودة في المؤسسة، وتحقيق الفاعلية وزيادة الإنتاجية، سمعة واسما في الأسواق المحلية والعربية والأجنبية، وتحقيق الجودة الشاملة، وزيادة مخرجات المؤسسة، وهذا ما توصلت إليه الدراسة الحالية في انتظار دراسات أخرى أكثر توسعا من طرف المختصين في المجال من أجل التعمق والبحث أكثر في الدور الذي تلعبه الأروغونوميا في تحسين الجودة في المؤسسات، حتى تتمكن من الوصول إلى نتائج يمكن أن تستفيد منها المؤسسات والاهتمام أكثر بالموارد البشري وذلك نظرا لأهميته ومنه فإن توفر

الخاتمة

المؤسسة على كل هذه الظروف البيئية الملائمة لأداء العامل تجعله يزيد من أدائه في العمل وينعكس ذلك على إنتاجيته.

حيث أن دراستنا المتواضعة حول الأرغونوميا وتحسين الجودة في المؤسسة الكاتمية للفلين تبقى غير كافية ويمكن أن تكون بها نقائص ونظرا لنقص الدراسات في هذا المجال فنتائج هذه الدراسة يمكن أن تكون منطلقا لدراسات أخرى.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع

I. الكتب باللغة العربية

1. أحمد طرطار. (2002). تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسات. الساحة المركزية. بن عكنون. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
2. اعتماد محمد علام واجلال إسماعيل حلمي. (2013). علم اجتماع التنظيم مداخل نظرية ودراسات ميدانية. مصر: مكتبة لأنجلو المصرية.
3. أنس عبد الباسط عباس. (2011). إدارة الموارد البشرية. ط1. عمان: دار المسيرة للطباعة والنشر.
4. بوظريفة حمو. (2011). مدخل للآرغونوميا. مخبر الوقاية والآرغونوميا. ط1. الجزائر: دار الأمة للنشر.
5. بوظريفة حمو. (2002). الضوضاء خطر على صحتك. ط1. الآرغونوميا. الجزائر: مخبر الوقاية.
6. توفيق محمد عبد المحسن. (2005). اتجاهات جديدة في التخطيط والرقابة على الجودة- الجودة الشاملة والقياس ستة سيجما. الإسكندرية. مصر.
7. جابر عوض السيد حسن عبد الوجود. (2003). الإدارة المعاصرة في المنظمات الإجتماعية. مصر: المكتب الجامعي الحديث.
8. جمال محمد أبو شنب. (2018). أصول الفكر والبحث العلمي. د ط. الإسكندرية. مصر: دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع.
9. جمال معتوق. (2013). منهجية العلوم الاجتماعية والبحث الاجتماعي. مصر.
10. حسن إبراهيم بلوط. (2005). المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات. ط1. بيروت: دار النهضة الحديثة.
11. حسين حريم. (2010). مبادئ الإدارة الحديثة. ط1. عمان. الأردن: دار الحامد لنشر والتوزيع والطباعة.
12. حكمت جميل. (1989). الصحة المهنية لطلبة المعاهد الصحة العالمية. ط1. العراق: مديرية مطابع التعليم العالي.

قائمة المراجع

13. حمزة عبد الرزاق العلوان وآخرون.(2016). مبادئ السياحة. الأردن: دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع.
14. حيدر علي المسعودي.(2010). إدارة تكاليف الجودة استراتيجيات. ط1. عمان. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
15. خليل محمد حسن الشماع وخيضر كاظم حمود.(2000). نظرية المنظمة. ط1. عمان. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
16. خليل محمد حسن الشماع وخيضر كاظم حمود.(2014). نظرية المنظمة. ط5. عمان. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
17. خليل محمد حسن الشماع وخيضر كاظم محمود.(2007). نظرية المنظمة. ط3. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
18. خيضر مصباح إسماعيل الطيبي.(2010). إدارة وصناعة الجودة. ط1. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.
19. خيضر مصباح اسماعيل الطيبي.(2011). ادارة وصناعة الجودة مفاهيم ادارية وتقنية وتجارية في الجودة. ط1. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
20. دلعلي بوكميش.(2010). إدارة الجودة الشاملة الايزو 9000. عمان: دار الياية للنشر والتوزيع.
21. ربحي مصطفى عليان.(2009). طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي. ط1، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
22. ربيع محمد. (2006). أصول علم النفس الصناعي. ط2. القاهرة. مصر: دار غريب للطباعة والنشر.
23. رشيد زرواتي. (2008). تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. ط3.
24. رضا صاحب أبو حمد آل علي وسانن كاظم الموسوي.(2006). الإدارة لمحات معاصرة. الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
25. رغد حسن الصرفي. (2004). نظريا الإدارة والأعمال. دمشق، ط1: دار الرضا.
26. زهير بوجمعة شلابي.(2011). الصراع التنظيمي وإدارة المنظمة. ط1. عمان. الأردن: دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع.

قائمة المراجع

27. زينب صالح الأشوح.(2014). طرق وأساليب البحث العلمي وأهم ركائزه. ط1. القاهرة. مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
28. سلاطنية بلقاسم. حسان الجيلاني، (2009). أسس البحث العلمي. ط2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
29. سوسن شاكر مجيد.(2014). الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية. ط1. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
30. سونيا محمد البكري.(2002). إدارة الجودة الكلية. مصر: دار الجامعة الإسكندرية.
31. شحاتة محمد.(2006). أصول علم النفس الصناعي. ط3. القاهرة. مصر: مطبعة دار غريب.
32. شوقي ناجي جواد.(2010). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان. الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
33. شويكاز زكي.(2003). التدريب على جودة الخدمة. ط1. القاهرة. مصر: مجموعة النيل العربية.
34. صبحي جبر العتيبي.(2005). تطور الفكر والأساليب في الإدارة. ط1. عمان. الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
35. طایل مصطفى. كمال السيد. (2013). معايير الجودة الشاملة. ط1. عمان: دار أسامة.
36. العايب رايح. (2006). مدخل إلى ميادين علم النفس العمل والتنظيم. ط1. الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع.
37. عبد الرزاق الرحاحلة وزكرياء أحمد العزام.(د س). السلوك التنظيمي في المنظمات. عمان: مكتبة المجتمع العربي.
38. عبد الفتاح بوخمخ.(2000). تحليل وتقييم الأداء في المنشأة الصناعية. قسنطينة. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
39. عبد الفتاح بوخمخ.(2001). إدارة الموارد البشرية. قسنطينة: مطبوعات جامعة منتوري.
40. عبد اللطيف قطيش. (2013). الإدارة العامة من النظرية إلى التطبيق. دراسة مقارنة، ط1. لبنان: منشورات الحلبي الحقوقية.
41. عطيات محمد الحسن.(1996). جودة الإنتاج. الاسكندرية. مصر: جامعة الأزهر.
42. عقيل حسين عقيل.(1990). فلسفة مناهج البحث العلمي. مكتبة ميدولي.
43. عقيل حسين عقيل.(1999). فلسفة مناهج البحث العلمي. ليبيا: مكتبة ميدولي.

قائمة المراجع

44. علي عبد المعطي محمد. (2004). المنطق ومناهج البحث العلمي في العلوم الرياضية والطبيعية. ط2. الاسكندرية، مصر: دار المعرفة الجامعية.
45. علي سامي. (1998). تطوير الأداء وتجديد المنظمات. ط1. القاهرة. مصر: دار قباء.
46. علي عباس. (2004). أساسيات علم الإدارة. ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
47. علي محمد منصور. (2004). مبادئ الإدارة. أسس ومفاهيم. ط2. القاهرة. مصر: مجموعة النيل العربية.
48. عماد أبو الرب وآخرون. (2010). ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي. بحوث ودراسات. ط1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
49. عمار بوحوش. (2000). منهجية البحث الاجتماعي. المطبوعات الجامعية.
50. عمر محمد خلف. (1986). أساسيات الإدارة في الاقتصاد والتنظيمات التربوية. الكويت: دار السلاسل.
51. فداء محمود حامد. (2012). إدارة الجودة الشاملة. ط1. عمان: دار البداية ناشرون وموزعون
52. فريد كامل أبو زينة وآخرون. (2005). مناهج البحث العلمي (طرق البحث النوعي). ط1. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
53. فريد كورتل. أمال كحيلة. (2010). الجودة وأنظمة الإيزو. عمان. الأردن: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
54. قاسم نايف علوان المحياوي. (2006). مفاهيم وعمليات وتطبيقات. ط1. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
55. قاسم نايف علوان المحياوي. (2005). إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات. ط1. عمان. الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
56. قاسم نايف علوان المحياوي. (2005). إدارة الجودة في الخدمات ومتطلبات الإيزو 9001:2000. ط1. الأردن: دار الثقافة.
57. قاسم نايف علوان. (2009). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001:2000. ط1. دار الثقافة للنشر والتوزيع. الأردن.

قائمة المراجع

58. لوكنيا الهاشمي. (د س). نظريات المنظمة. مخبر التطبيقات النفسية والتربوية. عين مليلة، قسنطينة. الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع.
59. ماجد عبد المهدي مساعده. (2013). إدارة المنظمات منظور علي. ط1. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
60. مأمون الدرادكة طارق الشلبي. (2011). الجودة في المنظمات الحديثة. عمان: دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع.
61. مأمون سليمان الداركة. طارق الشلبي. (2002). الجودة في المنظمات الحديثة. ط1. عمان: دار الوفاء.
62. مباركي بوحفص وآخرون. (2014). دراسات أرجونوميا لظروف العمل والحوادث المهنية. الجزائر: دار الأنيس للنشر والتوزيع.
63. مباركي بوحفص. (2004). كتاب العمل. ط2. الجزائر: دار الغرب للنشر والتوزيع.
64. مباركي بوحفص. (2008). مقدمة في علم النفس العمل والتنظيم. الجزائر: دار الرضوان للنشر والتوزيع.
65. مباركي بوحفص. (2004). العمل البشري. ط1. وهران. الجزائر: دار الغرب للنشر والتوزيع.
66. مباركي وآخرون. (2014). دراسة أرجونوميا لظروف العمل والحوادث المهنية إصدارات مخبر الأرجونوميا والوقاية من الأخطار. دار الأنيس للنشر والتوزيع.
67. مجاهدي الطاهر. (2018). مدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم. الجزائر: دار الباحث للنشر والاشهار.
68. مجدي عبد الله شرارة . (2016). السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل. مصر: مؤسسة فريدريش ايبرت.
69. محمد إسماعيل بلال. (2005). السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق. عمان. الأردن: الدار الجامعية الجديدة.
70. محمد الصيروفي. (2006). إدارة الموارد البشرية. ط1. مصر: دار الفكر الجامعي.
71. محمد عبد الفتاح الصيرفي. (2003). الإدارة الرائدة. ط1. عمان. الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

قائمة المراجع

72. محمد عبد الفتاح رضوان.(2012). إدارة الجودة الشاملة- فكر وفلسفة ... قبل أن يكون تطبيق-. ط1. القاهرة. مصر: دار المجموعة العربية للتدريب والنشر.
73. محمد عبد الوهاب الغزاوي.(د س). إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار اليازوني العلمية للنشر والتوزيع.
74. محمد علي سالم.(2012). نظرية التنظيم. ط1، عمان: دار البداية.
75. محمد قاسم القريوتي.(2010). نظرية المنظمة والتنظيم، ط4. عمان. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع والطباعة
76. محمد مسلم.(2007). مدخل إلى علم النفس العمل. ط1. الجزائر: دار قرطبة.
77. مدحت محمد أبو النصر.(2015). إدارة الجودة الشاملة استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات. ط1. القاهرة : دار المجموعة العربية لتدريب والنشر.
78. مسلم محمد.(2007) . مدخل إلى علم النفس العمل. ط1. الجزائر: دار قرطبة.
79. مصطفى كمال السيد طایل.(2013). معايير الجودة الشاملة (الإدارة. الإحصاء. الاقتصاد). ط1. عمان. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع
80. مصطفى يوسف كافي سمير أحمد حمودة.(2013). المفاهيم الإدارية الحديثة. مبادئ الإدارة. ط1. الأردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
81. مكي مصطفى. (2013). البحث العلمي آدابه وقواعده ومناهجه. دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع.
82. منظمة الصحة العالمية.(2002). الصحة المهنية. المرجع للعاملين في الرعاية الصحية الأولية. القاهرة. مصر.
83. منير نوري.(2010). تسيير الموارد البشرية. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع.
84. موريس أنجرس.(2009). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون. الجزائر: دار القصبه للنشر والتوزيع.
85. مؤيد سعيد السالم(2000). نظرية المنظمة. عمان: دار وائل لنشر.
86. مؤيد سعيد سالم. عادل حرحوش صالح.(2009). إدارة الموارد البشرية. ط3. الأردن: عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع.

قائمة المراجع

87. ناصر محمد العديلي.(1995).السلوك الإنساني والتنظيمي. معهد الإدارة العامة. الرياض المملكة العربية السعودية.
88. ناضم حسن عبد السيد.(2009). محاسبة الجودة. مدخل تحليلي. ط1. عمان. الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
89. نجم عبود نجم. (2014). دراسة العمل والهندسة البشرية. ط2. الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
90. نجم عبود.(2012). دراسة العمل والهندسة البشرية. ط1. الأردن: دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع.
91. نجم عبود.(د س). دراسة العمل والهندسة البشرية. ط1. الأردن: دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع.
92. وليام ورت. (2001). نظرية الإدارة. ترجمة عبد الحكيم العزامي. ط1. مصر: دار أتراك.
93. يوسف حجيم الطائي وآخرون.(2009). نظم ادارة الجودة في منظمات الانتاجية والخدماتية. ط1. الأردن: دار اليازوني العلمية للنشر والتوزيع.

II. المراجع باللغة الأجنبية

1. Berine,catterall.(1997).ergonomies safety and the botton line.the safti halht prabctitioner london.
2. CHAPANISA,w.a.garner and c.t. Morgan.(1949).applied excremental psychology. New youark wiley.
3. Fritqdvhe. wegge. Svhmauder. kliegel svhmcdd. (2014). good Ergonomics and Tem. Diversity Reduce Absenteeism and Errors in. car Manubacturiny.
4. José. Jabbour. (2011).HRM -Ergonomics and worr psychodynamics anodel and a Research Agendw.
5. N.A, stanton & etal (2017).fitting method to paradigms : are ergonomics methods fit for systems thinking?. ergonomics, 60(2).
6. Siemieniuch, C.E, Sinclair, M.A(2015).Global drivers, sustainable manufacturing and systems ergonomics. applied ergonomics.

1. أوبراهم الويزة وبوظيفة حمو. (2015). واقع الظروف الفيزيائية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية. سلسلة- احذر من الخطر قبل فوات الأوان- العدد7.
2. بن غربي. مباركي.(2018). منهجية البحث والتدخل الأرغونومي. الطرق والأدوات. مجلة تنمية المواردالبشرية.المجلد9.(العدد10).الجزائر: جامعة سطيف2.
3. بشرى عبد العزيز العبيدي.(2013). دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي. دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات . بغداد: مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية. العدد26.
4. بوحفص مباركي.(2012). الأرغونوميا في البلدان السائرة في طريق النمو. الجزائر: نموذجا الوقاية والأرغونوميا. العدد5.
5. بوشلاغم يحي. عبابو يزيد.(2018). تطبيقات الأرغونوميا في الجزائر دراسة ميدانية على مستوى شركة سوناطراك وبعض المعاهد المتخصصة. جامعة تلمسان. الجزائر: مجلة الإنسان والمجتمع. العدد 14.
6. خليل إبراهيم وآخرون.(2002). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو مكتبة الأشقر. العدد2. بغداد.
7. زرارة. فيروز عباوي زهرة.(2015). إدارة الصحة والسلامة المهنية في المقاولات النسوية. سلسلة احذر من الخطر قبل فوات الأوان. العدد7.
8. فاضل فايزة وسعدون سمية.(2015). الكشف عن الاضطرابات العظم - عضلية كمدخل لتطبيق الأرغونوميا في المؤسسات الصناعية- دراسة ميدانية في المديرية الجهوية للأشغال والتركيب الكهربائي. بوهران. سلسلة احذر من الخطر قبل فوات الأوان. العدد7.
9. مقداد محمد.(2012). الأرغونوميا في البلدان النامية صناعيا. الحاجة إليها ومعوقات تطبيقها. مجلة الوقاية والأرغونوميا. العدد5.
10. مقداد محمد.(2015). البحث الأرغونومي في البلدان النامية. سلسلة احذر الخطر قبل فوات الأوان. جامعة الجزائر: العدد 5.

قائمة المراجع

IV. المذكرات

1. بن علال علي. عبد الله رابح. (1997-2008). الوقاية من الاخطار المهنية في المؤسسات العمومية الجزائرية. دراسة حالة وحدة المشبك. البرواقية. المدية : جامعة الجزائر.
2. خاوي ريمة. (2017). مقاربة الأرغونوميا التصميمية في تفسير حوادث العمل. رسالة ماجستير . جامعة محمد بوضياف. مسيلة. الجزائر.
3. رافد فاضل مراد. (2017). أثر القدرات التكنولوجية في تحسين جودة المنتجات دراسة استطلاعية في معمل الألبسة الجاهزة في النجف الإشراف، بحث مكمل لنيل درجة الماجستير في علوم إدارة الأعمال. كلية الإدارة والاقتصاد. العراق.
4. رعيد إبراهيم. إسماعيل الحياي. (2011). العلاقة والأثر بين عناصر الهندسة البشرية وضمان الجودة (عمليات السيطرة على الجودة). دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية. نينوى. العراق.
5. ريمة لعماري (2021). واقع تطبيق الأرغونوميا في المؤسسات الجزائرية. رسالة دكتوراه. جامعة محمد بوضياف. مسيلة .
6. سعدي لمياء. (2012). أهمية الأرغونوميا. التصحيحية في التخفيف من حوادث العمل. دراسة ميدانية لتصحيح مركز المراقبة في مؤسسة سوناطراك. جامعة المسيلة. الجزائر.
7. سيد سيد. (2017). الأرغونوميكس التنظيمي في المكتبات العامة. دراسة ميدانية على مكتبة مصر العامة ومكتبات الرعاية المتكاملة. رسالة ماجستير. جامعة حلوان. مصر.
8. السيمان وآخرون. (2012). تأثر متطلبات الهندسة البشرية وفق التصنيع الرشيق. دراسة استطلاعية في ورش الشركة الوطنية لصناعة الأثاث المنزلي في محافظة نينوى. المجلات الأكاديمية العلمية العراقية. كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل. العراق.
9. صالح بن نواع. (2006). فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية. مخبر علم الاجتماع والاتصال للبحوث والترجمة. الجزائر.
10. علي ياسر. (2006). تكامل إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة وأثرها على الأداء. أطروحة دكتوراه تخصص إدارة الأعمال. سوريا: جامعة دمشق.
11. العيهار فلة. (2005). دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة. رسالة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال. جامعة الجزائر.

قائمة المراجع

12. محمود شيلان.(2013). بعض عوامل الهندسة البشرية في استغراق الوظيفي. رسالة ماجستير. كلية إدارة الأعمال. جامعة السليمانية. العراق.
13. محمود شيلان.(2013). دور بعض عوامل الهندسة البشرية في الاستغراق الوظيفي. رسالة ماجستير. كلية إدارة الأعمال. جامعة السليمانية. العراق.
14. مقداد محمد.(2010). مواجهة الحوادث المهنية بين المقاربة الأروغونوميا والأمن الصناعي. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. عدد خاص. الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل.
15. منير عباس.(2018). أثر بيئة العمل المادية في أداء العاملين، دراسة مقارنة في الجامعة السورية الخاصة قبل الانتقال إلى المركز المؤقت وبعده. قسم إدارة الموارد البشرية، الجامعة السورية الخاصة.
16. ناصر الدين بن أحسن.(2009). مكانة الجودة في المؤسسة الخدمائية ودراسة حالة مؤسسة خدمية. رسالة لنيل شهادة الماجستير. جامعة العقيد الحاج لخصر. باتنة.

V. المعاجم

7. ابن المنصور.(1992). لسان العرب. ط2. بيروت. المجلد 14.
8. أحمد زكي بدوي. (1981). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. ط1. بيروت. مكتبة لبنان.
9. القاموس العربي الشامل.(1997). بيروت: دار وائل الجامعية.

الملاحق

ملحق رقم (01): قائمة المحكمين

الجامعة	الرتبة	أسماء المحكمين
جامعة جيجل	أستاذة محاضرة - أ -	ياسمينة زروق
جامعة جيجل	أستاذة محاضرة - أ -	شفيقة سرار
جامعة جيجل	أستاذة محاضرة - أ -	فضيلة سيساوي
جامعة جيجل	أستاذة محاضرة - أ -	يونس لعويي
جامعة جيجل	أستاذة محاضرة - ب -	راضية لزغد
جامعة جيجل	أستاذة مؤقتة	شريفة العبد

الملحق رقم (02): الاستمارة قبل وبعد التعديل

السؤال قبل القيام بالتعديل	السؤال بعد التعديل
<p>السؤال 2: السن</p> <p>أقل من 20 سنة <input type="checkbox"/></p> <p>من 20 إلى 29 سنة <input type="checkbox"/></p> <p>من 30 إلى 39 سنة <input type="checkbox"/></p> <p>من 40 إلى 49 سنة <input type="checkbox"/></p> <p>من 50 إلى 59 سنة <input type="checkbox"/></p> <p>من 60 سنة فما فوق <input type="checkbox"/></p>	<p>السؤال 5:</p> <p>المركز الوظيفي.....</p> <p>المنصب الوظيفي</p> <p>عامل تنفيذ <input type="checkbox"/> اداري <input type="checkbox"/></p>
<p>السؤال 6: الأجر</p> <p>أقل من 20000 دج <input type="checkbox"/></p> <p>من 20000 إلى 29000 دج <input type="checkbox"/></p> <p>من 30000 إلى 39000 دج <input type="checkbox"/></p> <p>من 40000 إلى 49000 دج <input type="checkbox"/></p> <p>من 50000 إلى 59000 دج <input type="checkbox"/></p> <p>من 60000 دج فما فوق <input type="checkbox"/></p>	<p>السؤال 7: الأقدمية في العمل</p> <p>أقل من 5 سنوات <input type="checkbox"/></p> <p>من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات <input type="checkbox"/></p> <p>من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة <input type="checkbox"/></p> <p>من 20 سنة فما فوق <input type="checkbox"/></p>
<p>السؤال رقم 13: في حالة كون مكان العمل غير مناسب هل يجعلك: ترغب في ترك العمل طلب تغيير مكان العمل فقدان التركيز</p> <p>حذف <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>السؤال 14: حسب اعتقادك هل مكان انجاز عملك مناسب</p> <p>نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p> <p>في حالة كونه غير مناسب يجعلك: <input type="checkbox"/></p>
<p>السؤال 14: حسب اعتقادك هل مكان انجاز عملك مناسب</p> <p>نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p> <p>في حالة الإجابة بـ "لا" هل يجعلك: <input type="checkbox"/></p>	<p>السؤال 14: حسب اعتقادك هل مكان انجاز عملك مناسب</p> <p>نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p> <p>في حالة كونه غير مناسب يجعلك: <input type="checkbox"/></p>

<input type="checkbox"/> تقصر في عملك <input type="checkbox"/> لا تتقن عملك <input type="checkbox"/> التفكير في الإستقالة	<input type="checkbox"/> تقصر في عملك <input type="checkbox"/> عدم اتقان عملك <input type="checkbox"/> تنفر من العمل <input type="checkbox"/> أخرى أذكرها
<p>حسب رأيك هل المؤسسة حريصة على ضمان بيئة العمل خالية من كل المخاطر؟</p> <p>نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p>	<p>السؤال 26: في رأيك هل المؤسسة حريصة على ضمان بيئة العمل خالية من كل المخاطر؟</p> <p>نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p> <p>إذا كانت اجابتك ب " نعم" هل يجعلك ذلك راض عن عملك؟</p> <p>نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p>
<p>حسب رأيك هل توزيع الأجر الذي تمنحه المؤسسة تناسبك؟</p> <p>نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p>	<p>السؤال 30: حسب رأيك هل توزيع الأجر الذي تمنحه المؤسسة يناسبك؟</p> <p>نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p>
<p>حذف</p>	<p>السؤال 31: هل تعتقد أن الحوافز السلبية (العقوبات) تشجع العمال على الانضباط في العمل؟</p> <p>نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p>
<p>حذف</p>	<p>السؤال 32: حسب رأيك هل تقوم المؤسسة بدراسة علمية لحاجات الفرد والجماعة لتصميم نظام الأجر؟</p> <p>نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p>
<p>هل استفدت سابقا من زيادات في الأجر؟</p> <p>نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p>	<p>السؤال 35: هل استفدت من زيادة في الأجر؟</p> <p>نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p>
<p>ما هي اقتراحاتك لتحسين الجودة في المؤسسة؟</p> <p>.....</p>	<p>السؤال 38: ما هو تقييمك لنظام الأجر في مؤسستك؟</p> <p>.....</p>

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

استمارة بحث ميداني بعنوان

الآرغونوميا وتحسين الجودة في المؤسسة

دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لإنتاج الفلين والمواد العازلة - جيجل -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ:

توفيق بوخدوني

إعداد الطالبتين:

- نجاح محمدي

- ندى بونار

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته أما بعد...

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر، وفي سبيل إتمام هذه الدراسة سنقوم بإجراء الدراسة الميدانية في مؤسستكم ويشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الإستمارة راجين منكم التعاون معنا والإجابة عليها بكل دقة ومصداقية وذلك بغرض الحصول على بيانات دقيقة تفيدنا للوصول إلى نتائج علمية دقيقة والخروج باقتراحات وتوصيات.

علما أن: مفهوم الأرغونوميا يشير إلى التكيف والتوافق بين الإنسان وبيئة العمل، استنادا لخصائصهم النفسية والعلمية والشخصية بغية تجويد العمل وتحقيق التميز والإبداع.

نرجو منكم وضع العلامة (X) مقابل كل عبارة تتفق مع رأيك علما منا أن كافة المعلومات التي ستدلون بها سنتعامل معها بكل سرية ولا تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي و فقط شاكرين على تعاونكم معنا.

تقبلوا منا فائق الإحترام والتقدير

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس

ذكر أنثى

2. السن

أقل من 20 سنة من 20 إلى 29 سنة
 من 30 إلى 39 سنة من 40 سنة إلى 49 سنة
 من 50 إلى 59 سنة من 60 فما فوق

3. الحالة الأسرية

متزوج(ة) أعزب(ة) مطلق(ة) أرمل(ة)

4. المستوى التعليمي

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

5. المنصب الوظيفي

عامل تنفيذ إداري

6. الأجر

أقل من 20000 دج من 20000 إلى 29000 دج
 من 30000 دج إلى 39000 دج من 40000 إلى 49000 دج
 من 50000 إلى 59000 دج من 60000 دج فما فوق

7. الأقدمية في العمل

من 1 إلى 9 سنوات من 10 سنوات إلى 19 سنوات
 من 20 سنوات إلى 29 سنة من 30 سنة فما فوق

المحور الثاني: الظروف الفيزيائية ونوعية المنتج

8. ترى أن مكان العمل يتميز بالهدوء اللازم لتأدية مهامك على أحسن وجه؟

نعم لا

9. تعتقد أن التهوية في مكان عملك مناسبة؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بـ "لا" تشعر بـ:

- فقدان التركيز أثناء العمل.
- الشعور بالإرهاق والتعب.
- التضايق.
- كلها معا.

10. هل درجة الحرارة في مكان عملك مناسبة؟

- نعم لا

11. هل تعاني من سوء الإضاءة في مكان عملك؟

- نعم لا

12. ترى أن مكان العمل يتوفر على النظافة اللازمة؟

- نعم لا

13. ترى أن ترتيب مكان العمل ملائم للقيام بالعمل؟

- نعم لا

- إذا كانت الإجابة بـ "لا" هل يعود ذلك إلى أن:

- ترتيب الآلات غير مناسب.
- ضيق المساحة.
- أرضية المكان غير صالحة.
- كلها معا.

14. حسب اعتقادك هل مكان إنجاز عملك مناسب:

- نعم لا

- في حالة الإجابة بـ "لا" هل يجعلك:

- تقصر في عملك.
- لا تتقن عملك.
- التفكير في الاستقالة.

15. هل عدم توفر الظروف الملائمة للعمل يجعلك ؟

- تقدم شكوى للمسؤولين.
- تطلب تغيير للعمل.
- عدم الاهتمام.

16. هل تؤثر الأبخرة والغازات المنتشرة في المؤسسة على أداء عملكم؟

- نعم لا

17. هل أنت راض عن مكان عملك؟

- نعم لا

- إذا كانت الإجابة بـ "لا" راجع ذلك إلى:

- نقص في التهوية.
- مشاكل في الإضاءة.
- صعوبات إدارية.

المحور الثالث: الصحة والسلامة المهنية وإحداث الجودة

18. هل تعتقد أن مؤسستك تحرص على تطبيق إجراءات الصحة والسلامة المهنية؟

- نعم لا

19. حسب رأيك هل تحرص مؤسستك على إجراء فحوصات طبية دورية للعاملين للتأكد من وجود

الأمراض المهنية الناتجة عن ظروف العمل؟

- نعم لا

- إذا كانت إجابتك بـ "نعم" كيف ذلك؟

- مرة كل سنة.
- مرة كل سنتين.
- منعدمة.

20. تعتقد ان مؤسستك تحرص على وضع لافتات إرشادية للعاملين تتعلق بالصحة والسلامة

المهنية؟

نعم لا

- إذا كانت إجابتك ب"نعم" يتم ذلك بـ :

- وضع لافتات تحذيرية.
- وضع لافتات إرشادية.

21. هل تحرص مؤسستك على حماية العاملين من الأمراض المهنية؟

نعم لا

- إذا كانت إجابتك ب"نعم" يتم ذلك عن طريق:

- توفير ألبسة وقائية.
- قفازات.
- أحذية ملائمة.
- خوذة.
- نظارات وقائية.

- حسب رأيك ما هو دافع المؤسسة من توفير هذه الوسائل والإجراءات؟

- الإهتمام بسلامة العامل.
- تجنب تكاليف حوادث العمل.
- كلاهما معا.

22. تعتقد ان مؤسستك تتوافر فيها سياسة واضحة تخص الصحة والسلامة المهنية؟

نعم لا

23. هل ترى أن المؤسسة حريصة على صيانة أجهزة ومعدات العمل؟

نعم لا

- إذا كانت إجابتك ب"نعم" هل هي:

- جيدة.
- متوسطة.
- سيئة.

24. هل توجد مخاطر في مكان عملك ؟

نعم لا

- إذا كانت إجابتك ب"نعم" تتمثل هذه المخاطر في:

- قدم الآلات.
- كثرة الآلات في مكان العمل.
- عدم تنظيم مكان العمل.
- احتواء مكان العمل على المواد الكيماوية.

25. هل تعتقد أن مكان عملك تتوفر فيه وسائل الحماية من الاخطار المهنية؟

نعم لا

- إذا كانت إجابتك ب"نعم" هل يشعرك ذلك بالأمان؟

نعم لا

- إذا كانت إجابتك ب"لا" هل يقلل ذلك من شدة تركيزك لتأدية مهامك؟

نعم لا

26. حسب رأيك هل المؤسسة حريصة على ضمان بيئة العمل خالية من المخاطر؟

نعم لا

المحور الرابع: نظام الأجور والزيادة في الإنتاج

27. هل يتناسب الأجر الذي تتقاضاه مع الجهد الذي تبذره؟

نعم لا

- في حالة الإجابة ب"لا" هل يدفعك هذا إلى:

- عدم الإهتمام بالعمل.
- الرغبة في ترك العمل.
- تخريب أدوات العمل.

28. هل تمنحك المؤسسة علاوات مادية ؟

نعم لا

- في حالة الإجابة بـ"نعم" هل هذا راجع إلى:

• عملك للأوقات الإضافية.

• عند زيادة الإنتاج.

29. على أي أساس يتم حساب الأجور بالنسبة للعمال؟

• على أساس الإنتاج (حسب عدد القطع المنتجة).

• على أساس الوقت (حسب عدد ساعات العمل).

• على أساس المجهود (عضلي أو فكري).

30. حسب رأيك هل الاجور الذي تمنحها المؤسسة تناسيك؟

نعم لا

31. هل ترى أن سلم الأجور يتسم بالعدالة والشفافية؟

نعم لا

32. هل العمل الذي تقوم به يحقق لك مكانة اجتماعية جيدة؟

نعم لا

33. هل استفدت سابقا من زيادات في الأجر؟

نعم لا

34. هل يتناسب الأجر الذي تتقاضاه مع مستواك التعليمي؟

نعم لا

35. هل أنت راض عن الأجر الذي تمنحه لك المؤسسة؟

نعم لا

36. ما هي اقتراحاتك لتحسين الجودة في مؤسستك ؟

.....

وشكرا

دليل المقابلة

الملحق رقم (04): دليل المقابلة

اسم المؤسسة: الكاتمية للفلين بجيجل

1- هل أنت راض عن تصميم موقع العمل؟

.....
.....

2- على أي أساس يتم توزيع وإختيار العمال على الآلة؟

.....
.....

3- هل الآلات مجهزة بوسائل الحماية الكافية لسلامة العامل؟

.....
.....

4- هل تنظيم بيئة العمل وموقع الأدوات وفق قواعد ومبادئ الهندسة البشرية(الآرغونوميا) ؟

.....
.....

5- ما هي الآليات التي تعتمد عليها المؤسسة من أجل إحداث الجودة؟

.....
.....

6- هل المعدات مصنوعة من مواد جيدة وذات جودة عالية؟

.....
.....

7- هل تقوم المؤسسة بتدريب العمال حول كيفية التعامل مع كل المخاطر؟

.....
.....

8- ما هي النقائص الموجودة في المؤسسة وتعتبرها أنت ضرورية؟

دليل المقابلة

وشكرا

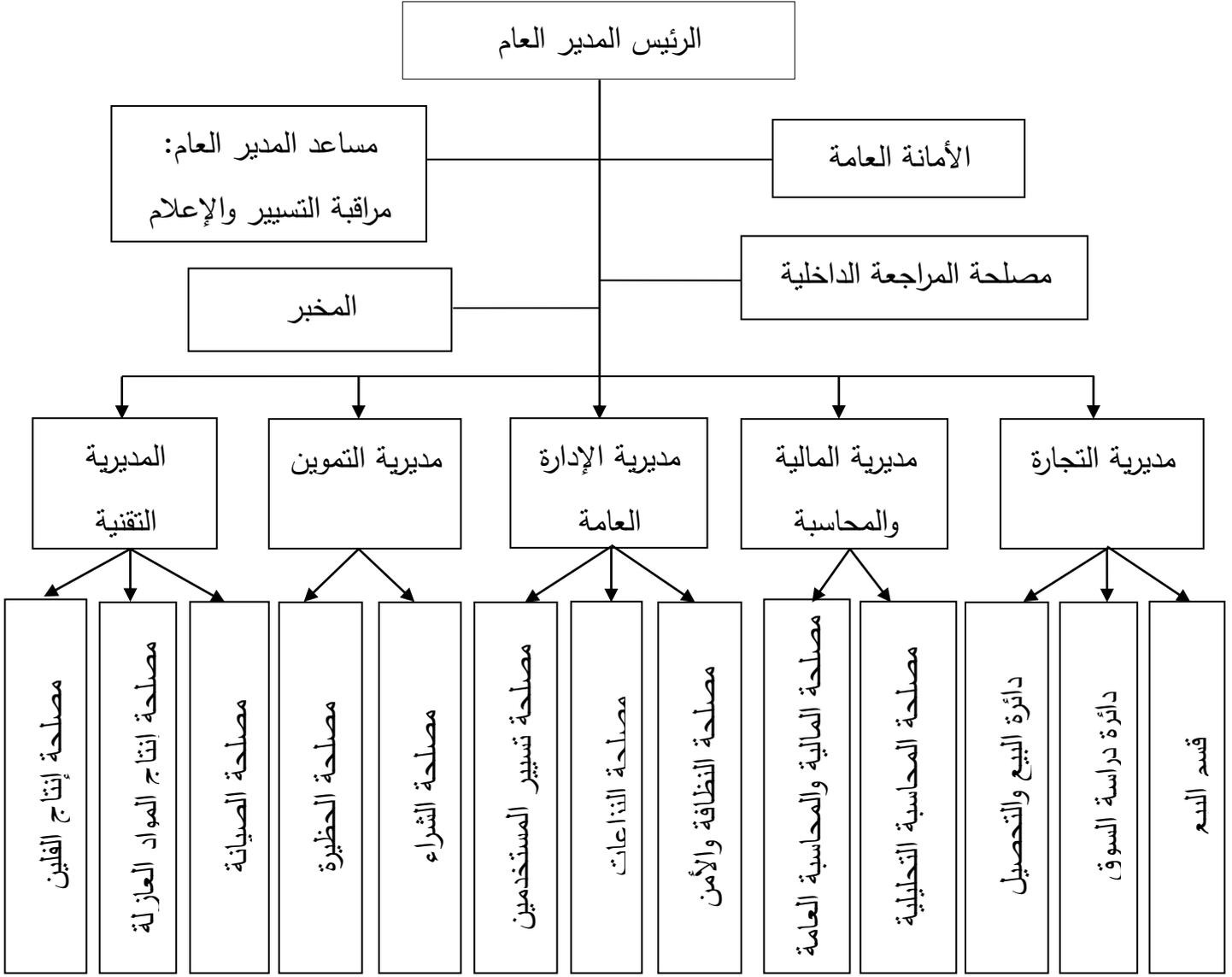
الملحق رقم (05): نتائج spss للثبات أداة الدراسة الإستطلاعية بطريقة ألفا كرونباخ

Echelle : الكلي المحور الثبات معامل

Statistiques de fiabilité

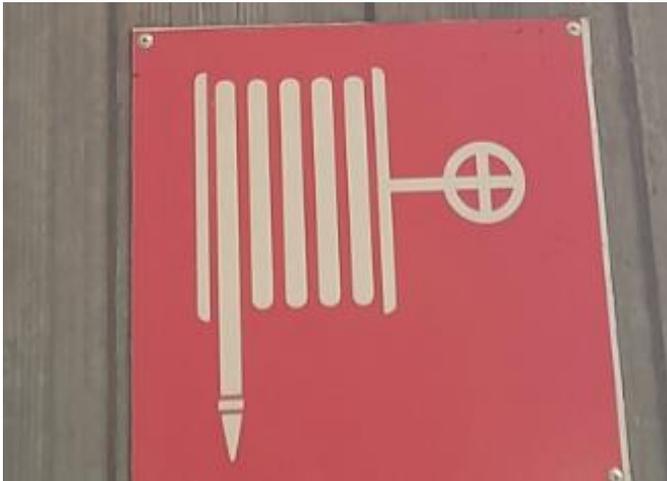
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,646	43

الملحق رقم (06) : الهيكل التنظيمي للمؤسسة



المصدر: وثائق داخلية لمديرية الإدارة العامة.

عرض بعض النماذج لإشارات السلامة المهنية بالمؤسسة الكاتيمية للفلين والمواد العازلة - جيجل-



✚ ورشة الصيانة للمؤسسة الكاتمية للفلين والمواد العازلة - جيجل-



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

جيجل في: 21/03/2021
إلى السيدة (مديرة شركة الفلينس جيجل -

الموضوع: طلب تسهيلات

يشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم طالبين منكم تقديم ما أمكن من تسهيلات و عون للطلبة الآتية
أسمائهم، و هذا قصد إجراء تربصات ميدانية في إطار إعداد بحوث جامعية في علم الاجتماع:
(ليسانس) تخصص: علم اجتماع..... (ماستر) تخصص: تنظيم وعمل.....

أسماء الطلبة:

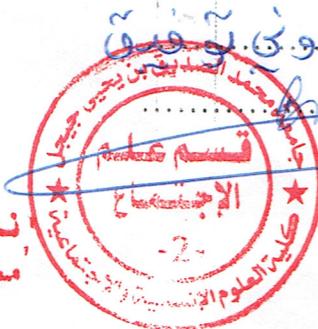
- 01- محمد بن نجاح.....
- 02- بومنا رندي.....
- 03-.....
- 04-.....
- 05-.....

في الأخير تقبلوا منا سيادتكم فائق التقدير و الاحترام

ع/ رئيس القسم

نائب رئيس قسم علم الاجتماع
مسكلف بالتدريس والتعليم في التدرج

د. لزغهد راضية



مدير الإدارة العامة
توتمة الطيب

