

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم اجتماع



مذكرة تخرج بعنوان

حوادث العمل وأداء العاملين

دراسة ميدانية بمؤسسة ميناء جن جن بالطاهير - جيجل -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع  
تخصص: عمل وتنظيم

إشراف الأستاذ:  
هشام بويكر

إعداد الطالبتين:

أمال قريمس

فطيمة عبد الله

اللجنة المناقشة:

- 1- هشام بويكر ..... مشرفا ومقررا
- 2- ..... رئيسا
- 3- ..... عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2015 / 2016

## شكر و تقدير

الحمد لله أولا وأخيرا الذي أعاننا على إنجاز هذا العمل المتواضع كختام للمسار الجامعي الذي سيكون بإذن الله منارة للأجيال القادمة .

اعترافا وتقديرا للجميل نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدنا على إتمام هذا العمل ولو بالكلمة الطيبة ونخص بالذكر الأستاذ والدكتور بوبكر هشام الذي لم يبخل بتوجيهاته وإرشاداته طيلة فترة إشرافه على إنجاز هذه المذكرة وإلى كل أساتذة علم الاجتماع ، وإلى مسؤول الأمن والسلامة على العمال بمؤسسة ميناء جن جن عبدالله عبد الحكيم ، وكذلك إلى كل عمال المؤسسة المينائية الذين قدموا لنا يد العون والمساعدة في إنجاز الجزء التطبيقي بالمعلومات القيمة التي خدمت موضوعنا .

كما نتقدم بالشكر إلى الأولياء الكرام الذين قدموا لنا الدعم وكانوا لنا سندا خلال مسارنا التعليمي ، كما لا يفوتنا أن نتقدم بفائق الاحترام والتقدير لكل من ترك بصمة في إنجاز هذا العمل سواء من قريب أو من بعيد .

# فهرس محتويات الدراسة

## فهرس محتويات الدراسة

شكر وتقدير.

فهرس المحتويات.

فهرس الجداول.

فهرس الأشكال.

المقدمة..... أ - ب

الجانب النظري للدراسة.

### الفصل الأول: الفصل التمهيدي للدراسة

5 ..... تمهيد

6-5 ..... أولا: الإشكالية

7-6 ..... ثانيا: فرضيات الدراسة.

7 ..... ثالثا: أسباب اختيار الموضوع.

8-7 ..... رابعا: أهمية الموضوع.

8 ..... خامسا: أهداف الدراسة.

14-8 ..... سادسا : تحديد المفاهيم.

23-14 ..... سابعا: الدراسات السابقة.

24 ..... خلاصة الفصل

الفصل الثاني : حوادث العمل والأمن الصناعي.

تمهيد ..... 28

أولاً: حوادث العمل.

1- أسباب حوادث العمل ..... 28-29

2- تصنيف الحوادث ..... 30

3- شروط حوادث العمل ..... 30-31

4- صفات المستهدفين للحوادث ..... 31-32

5- مصادر المعلومات عن الحوادث ..... 32-33

6- تكاليف حوادث العمل ..... 33-34

7- طرق قياس حوادث العمل ..... 34-35

8- الإجراءات المتخذة عند وقوع حوادث العمل ..... 35-37

9- الآثار المترتبة عن حوادث العمل ..... 37-38

10- أسس الوقاية من حوادث و إصابات العمل ..... 38-40

ثانياً: الأمن الصناعي.

1- تعريف الأمن الصناعي ..... 40

2- أهمية الأمن الصناعي ..... 40-41

3- أهداف الأمن الصناعي ..... 41-42

4- عناصر برنامج الأمن الصناعي ..... 42-43

5- الأسس العامة لبرامج الأمن الصناعي ..... 44

6- إجراءات الأمن الصناعي ..... 45

7- عمليات الأمن الصناعي ..... 45-48

59-49	..... إدارة الأمن الصناعي
62-59	.....9-الاهتمام الدولي والجزائري بالأمن الصناعي
63-62	.....10-توصيات مقترحة لزيادة الأمن الصناعي وتخفيض الحوادث
67-63	..... ثالثا: النظريات المفسرة لحوادث العمل
68	..... خلاصة الفصل

### الفصل الثالث: الأداء و تقييم الأداء

71	..... تمهيد
	..... أولا: الأداء..
71	..... 1_ محددات الأداء
72	..... 2_ أنواع الأداء
74-73	..... 3_ عناصر الاداء
75-74	..... 4_ مجالات الأداء
76-75	..... 5_ معايير الأداء
77-76	..... 6_ العوامل المؤثرة في الأداء
79	..... 7_ معوقات الأداء
80-79	..... 8_ اجراءات تحسين الأداء
	..... ثانيا: تقييم الأداء..
81-80	..... 1_ تعريف تقييم الأداء
81	..... 2_ أهمية تقييم الأداء
82-81	..... 3_ أهداف تقييم الأداء

84-81	4_خطوات تقييم الأداء .....
84	5_عناصر نظام تقييم الأداء.....
86-85	6_معايير تقييم الأداء.....
88-86	7_مسؤوليات تقييم الأداء.....
88	8_توقيت تقييم الأداء.....
91-89	9_طرق تقييم الأداء.....
92-91	10_معوقات تقييم الأداء.....
95-92	_ثالثا:النظريات المفسرة الأداء.....
95	.....خلاصة الفصل

#### الجانب الميداني للدراسة

#### الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة.

98	.....تمهيد
104-98	.....أولا:حدود الدراسة.....
107-104	.....ثانيا:مجتمع وعينة الدراسة.....
108-107	.....ثالثا:المنهج المستخدم في الدراسة.....
111-108	.....رابعا:أدوات جمع البيانات.....
111	.....خامسا:أساليب معالجة وتحليل البيانات.....
112	.....خلاصة الفصل.....

#### الفصل الخامس:عرض و تحليل وتفسير البيانات الميدانية

115	.....تمهيد.....
-----	-----------------

119-115	.....	أولاً: عرض وتحليل و تفسير بيانات الفرضية الأولى
124-120	.....	ثانياً: عرض و تحليل و تفسير بيانات الفرضية الثانية
130-125	.....	ثالثاً: عرض و تحليل و تفسير بيانات الفرضية الثالثة
131	.....	خلاصة الفصل

## الفصل السادس: مناقشة نتائج الدراسة

133	.....	تمهيد
136-133	.....	أولاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
137-136	.....	ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
140-137	.....	ثالثاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء النظريات المتبناة
141	.....	رابعاً: النتائج العامة للدراسة
142	.....	خلاصة الفصل
143	.....	أهم التوصيات و الاقتراحات
144	.....	الخاتمة

قائمة المراجع.

قائمة الملاحق.



فهرس الجداول :

الرقم	العنوان	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	105
02	توزيع أفراد العينة حسب السن	105
03	المستوى التعليمي	106
04	مدة العمل في المؤسسة	107
05	التعرض للإصابة و نوعها	115
06	عدد مرات التعرض للإصابة	116
07	مدة التوقف عن العمل	116
08	تقديم إسعافات أولية أثناء التعرض للإصابة	117
09	تأثير إصابة الزملاء على مواصلتك للعمل	118
10	الشعور عند الإصابة	118
11	دفع التعويضات عند التعرض للإصابة	119
12	الإصابة و خفض الروح المعنوية لدى العاملين	119
13	ظروف العمل بالمؤسسة	120
14	تقييم بيئة العمل	121
15	تأثير ظروف العمل الفيزيائية	122
16	الرضا عن ظروف العمل المتوفرة في المؤسسة	122
17	توفير شروط الأمان بالمؤسسة	123
18	طبيعة الآلات و تأثيرها على سير العمل	123
19	تحسين ظروف العمل الفيزيائية يزيد من الرضا الوظيفي	124
20	ظروف العمل الفيزيائية و خفض الرضا الوظيفي	124
21	اهتمام المؤسسة بالسلامة المهنية	125
22	اعتماد المؤسسة على وضع برامج وقائية	126
23	التقيد باستعمال الوسائل الوقائية	127
24	التوعية من مخاطر الحوادث يزيد من الفاعلية	127
25	توفر السلامة المهنية و العمل بدافعية	128
26	وضع ملصقات للتحسيس و اجتناب الخطر	128
27	تمرير برامج السلامة المهنية داخل المؤسسة	128
28	توفر السلامة المهنية تزيد من فاعلية العاملين	129
29	العلاقة بين حوادث العمل و أداء العاملين	129



## فهرس الاشكال :

الصفحة	العنوان	الرقم
91-90	الأحداث المهمة الإيجابية و السلبية	الشكل (1)
85	عناصر نظام تقييم الأداء	الشكل (2)
78	العوامل التي تؤثر في الاداء	الشكل (3)

# المقدمة

A decorative oval frame with a grey border and four ornate floral motifs at the corners. The word 'المقدمة' is written in a bold, dark blue, stylized Arabic font in the center.

إن التطور السريع الذي شهدته المؤسسات الصناعية كان له مجموعة نتائج إيجابية كالتطور في الآلات و إدخال الأساليب التكنولوجية و غيرها و لكن في المقابل هناك نتائج سلبية و نذكر بالأخص منها مجال الموارد البشرية باعتبار العنصر البشري لب العملية الانتاجية، فلا بد من حمايته من مخاطر العمل و يعني ذلك حماية الاقتصاد الوطني و المجتمع و إذ قمنا بقراءة إحصائية للبيانات المتوفرة عن حوادث العمل. فإن الأهمية التي ينبغي أن يحتلها هذا الموضوع تبدو واضحة تماما فمن الناحية الانسانية البحثية تعكس حوادث العمل مزيجا من الخوف و الاضطراب في نفوس العمال و تؤدي إلى وقوع أضرار مادية و نفسية متفاوتة في خطورتها حسب ما ينتهي إليه الحادث من الكسور و الجروح أو الشلل أو القلق النفسي أو الآلام الظهرية و الاكتئاب و التشوهات و العاهات و قد ينتهي الأمر بالوفاة أو العجز الكامل إضافة إلى العديد من الآثار الاجتماعية و الاقتصادية التي ينعكس سلبا على المجتمع بأسره و تعددت العوامل التي تساهم في وقوع حادثة العمل، يرجعها المديرون و أصحاب العمل إلى إهمال العمال و قلة انتباههم و تركيزهم في بيئة العمل التي يتواجدون بها و بما أن الحوادث تعتبر من محكات الانتاجية في المؤسسات و الشركات، نلاحظ أن هناك جوانب متنوعة يتم تقويم هذا المحك في ضوءها معدل الحوادث، حجمها، أسبابها، أضرارها، على الأفراد و غيرها من الجوانب و نظرا للأضرار الفادحة المادية و المعنوية التي تسببها الحوادث و إصابات العمل سواء بالنسبة للفرد المصاب أو زملائه و أسرته أو المؤسسة التي يعمل بها، لهذا نجد موضوع حوادث العمل شدّ أنظار و اهتمام الكثير من الباحثين السوسيوولوجيين خاصة عندما يقترن بمردود و مستوى أداء العمال و ذلك عن طريق تحقيق الصحة و السلامة المهنية بمراقبة العاملين و توجيههم من هذا المنطلق نحاول تشخيص ظاهرة طبيعة العلاقة بين حوادث العمل و أداء العاملين في المؤسسة المينائية جن جن بالطاهير و لتحقيق هذا المبتغى قسمنا دراستنا هذه إلى الجانب النظري الذي تناولنا فيه ثلاث فصول و هي:

الفصل الأول و هو الفصل التمهيدي للدراسة و الذي تناولنا فيه إشكالية الدراسة و أسباب اختيارنا لهذا الموضوع و أهميته و أهداف الدراسة و المفاهيم و الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فتناولنا فيه ثلاث عناصر، عنصر حوادث العمل و عنصر الأمن الصناعي و عنصر النظريات المفسرة لحوادث العمل.

أما الفصل الثالث فتناولنا فيه ثلاث عناصر، عنصر الأداء و عنصر تقييم الأداء و النظريات المفسرة للأداء.

الجانب الميداني: الذي تناولنا فيه ثلاث فصول و هي:

الفصل الأول و هو فصل الإجراءات المنهجية للدراسة و الذي تناولنا فيه حدود الدراسة و مجتمع و عينة الدراسة و المنهج المستخدم في الدراسة و أدوات جمع البيانات و أساليب معالجة و تحليل البيانات.

أما الفصل الثاني فتناولنا فيه عرض و تحليل و تفسير البيانات الميدانية فيما يخص الفرضية الأولى و الثانية و الثالثة.

أما الفصل الثالث فتناولنا فيه مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات و الدراسات السابقة و النظريات المتبناة و قمنا بعرض النتائج العامة للدراسة.

# الإطار النظري

# الفصل الأول



## الفصل الأول: الفصل التمهيدي للدراسة

تمهيد:

أولاً: الإشكالية

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع

رابعاً: أهمية الموضوع

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: تحديد المفاهيم

سابعاً: الدراسات السابقة

خلاصة الفصل

**تمهيد:**

نظرا للقيمة العلمية التي يمثلها الإطار التصوري و المفاهيمي في توضيح الإطار النظري للبحث، فإننا نسعى من خلال هذا الفصل إلى وضع إطار محدد تبرز فيه إشكالية الدراسة و الفرضيات التي وضعت كأجوبة مؤقتة للتساؤلات المطروحة قيد الدراسة، التي تعد بمثابة القاعدة التي تنطلق منها في معالجة الموضوع الذي تم اختياره و المندرج تحت عنوان «حوادث العمل و أداء العاملين» بمؤسسة ميناء جن جن بالطاهير جيجل، أضف إلى ذلك بعض الدراسات التي تطرقت لنفس الموضوع و هذا من أجل المقارنة بين نتائجها و النتائج المتحصل عليها حاليا.

**أولا: الإشكالية**

نتيجة الثورة الصناعية شهد العالم تحولات اقتصادية و اجتماعية كبيرة في أواخر القرن 18 خاصة في مجال الصناعة، و بذلك فقد أصبحت الآلة تسيطر على كافة نواحي الإنتاج الصناعي، و بذلك فالمنظمات باختلاف أنواعها سواء الصناعية منها أو الخدماتية الصغيرة و الكبيرة، العامة منها و الخاصة تتعرض إلى مشكلات لا حصر لها، و تعود لأسباب متنوعة كسوء النمط التسييري أو تكون مرتبطة بشخصية العمال، و المناخ التنظيمي العام بالإضافة إلى البيئة الداخلية للتنظيم، و على وجه الخصوص التنظيمات الصناعية، و من المشكلات الجديرة بالذكر مشكلة حوادث العمل، إذ أن ظاهرة الوقوع في حوادث العمل من الظواهر المتفشية في المنظمات التي لا مفر منها، فلا يمكن تصور مؤسسة صناعية دون وقوعها في مثل هذه المشكلات مهما اختلفت أسبابها، و لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تكون المنظمة بمنأى عن حوادث العمل، إلا إذا لعبت كل أطرافها الدور الذي وجدت من أجله، و مع تزايد عدد حالات تعرض العمال للحوادث و الأمراض المهنية، أثر بشكل كبير على النواحي الإنسانية إذ خلق مزيجا من الخوف و الاضطراب في نفوس العاملين، و بدورها تؤدي إلى وقوع أضرار مادية و نفسية متفاوتة في خطورتها حسب ما ينتهي إليه الحادث من كسور و جروح أو شلل أو قلق نفسي أو آلام ظهرية و الذهان و الاكتئاب و التشوهات و العاهات، و قد ينتهي الأمر بالوفاة أو العجز الكامل ، إضافة إلى العديد من الآثار الاجتماعية و الاقتصادية التي تتعكس سلبا على المجتمع بأسره، و بذلك جاء اهتمام التشريعات الحكومية تماشيا مع الواقع الصناعي الجديد، إذ أصبح من الضروري تنظيم عمليات الإنتاج وفق معطيات الواقع، فالعمل الذي يقوم به العامل لتحقيق متطلباته اليومية و إشباعها و

بشكل يوفر الراحة و الاستقرار في حياته لكن في نفس الوقت قد يؤدي إلى هلاكه. و هذا من جراء الأخطار التي يمكن أن يتعرض لها العامل فالسلامة المهنية تعد من أبرز الظواهر التي تحظى باهتمام القائمين على المؤسسات الصناعية و حوادث العمل على اختلاف أنواعها تؤدي إلى عرقلة سير العمل في المؤسسة و ارتأت مختلف المؤسسات التي تعاني من هذه الظاهرة إلى تخصيص ميزانيات ضخمة للحد من تفاقم هذه الظاهرة و قامت المؤسسات الصناعية بوضع برامج تدريبية و وقائية للحفاظ على المورد البشري باعتباره الأهم في المؤسسة الصناعية و بالتالي المحافظة على كفاءة العامل و فعاليته و قدرته الإنتاجية ما يعني أداء جيد للعامل و الذي ينعكس ايجابيا على إنتاجية المؤسسة و المجتمع ككل، و من هذا المنطلق ارتأينا الوقوف عند هذه الظاهرة التي تكتسي أهمية كبيرة داخل المؤسسة الصناعية الجزائرية و التي بلا شك لها آثار بالغة.

و لذلك سنتناول في موضوع دراستنا طبيعة العلاقة بين حوادث العمل و أداء العاملين في مؤسسة

ميناء جن جن بالطاهير جيجل، وذلك لأنها مؤسسة

تهتم بأداء العاملين باعتبارها تهدف إلى تحقيق الأرباح و الفوائد و يتسنى هذا من خلال زيادة

فعالية و كفاءة العاملين فيها، و تعتمد في ذلك على أسس تنظيمية، و من أجل إبراز هذه المعالم قمنا بطرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما طبيعة العلاقة بين حوادث العمل و أداء العاملين بمؤسسة ميناء جن جن بالطاهير "جيجل"؟  
و تندرج تحته تساؤلات فرعية و هي:

1) هل تؤدي إصابات العمل إلى خفض الروح المعنوية للعاملين بمؤسسة ميناء جن جن بالطاهير "جيجل"؟

2) هل تنقص ظروف العمل الفيزيائية من الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة ميناء جن جن بالطاهير "جيجل"؟

3) هل لتوفر السلامة المهنية دور في خفض فاعلية العاملين بمؤسسة ميناء جن جن بالطاهير "جيجل"؟

**ثانياً: فرضيات الدراسة:**

لا يمكن لأي دراسة أن تنطلق دون أن تكون مبنية على فرضيات معينة، و هذا بعد تحديد مشكلة البحث و الظاهرة المراد دراستها و الاطلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة فإن على الباحث أن يقوم بإيجاد فرضيات معينة تكون بمثابة حلول مؤقتة أولية يجري اختيارها بأساليب و وسائل مختلفة للتأكد من صحتها أو نفي ذلك، و تقوم دراستنا على جملة من الفرضيات و المتمثلة في الفرضية الرئيسية و هي:

- هناك علاقة ارتباطية بين حوادث العمل و أداء العاملين بمؤسسة ميناء جن جن بالطاهير

"جيجل"

و تندرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية:

- هناك علاقة ارتباطية بين إصابات العمل و خفض الروح المعنوية للعاملين بمؤسسة ميناء جن جن بالطاهير "جيجل"
- هناك علاقة ارتباطية بين ظروف العمل الفيزيائية و نقص الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة ميناء جن جن بالطاهير "جيجل"
- هناك علاقة ارتباطية لتوفر السلامة المهنية و خفض فاعلية العاملين بمؤسسة ميناء جن جن بالطاهير "جيجل"

**ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع**

إن اختيار موضوع علمي لا يكون بطريقة عفوية بقدر ما يكون خاضع لأسباب و دوافع موضوعية أو ذاتية و اختيارنا لموضوع حوادث العمل و أداء العاملين راجع للأسباب التالية:

1- الأسباب الذاتية:

- الميل الشخصي لدراسة هذا الموضوع و حب الاستطلاع و الاستكشاف.
- الرغبة في الكشف عن أسباب حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية بمؤسسة ميناء جن جن بالطاهير.

- الفضول العلمي لكشف مستجدات و خبايا الموضوع.

2- الأسباب الموضوعية:

- كثرة حوادث العمل في المؤسسات الصناعية و تأثير ذلك على أداء العاملين.
- قابلية هذا الموضوع للدراسة و البحث التطبيقي.

- علاقة موضوع الدراسة بالتخصص تنظيم وعمل.

#### رابعاً: أهمية الدراسة

- يعد الأداء الركيزة الأساسية لنجاح أي مؤسسة، فيجعلها أكثر فعالية و ديناميكية و أداة محرك لها لتحقيق أهداف المؤسسة.

- القيمة العلمية و الاجتماعية التي يحتويها موضوع حوادث العمل و الأداء.

- تعد حوادث العمل من أهم الأسباب التي تدفع بالمنظمة لبناء الإستراتيجية الكلية للحد منها و بذلك تسعى لتحقيق أهدافها و كسب ميزة تنافسية.

#### خامساً: أهداف الدراسة

من خلال ذكرنا لأسباب اختيار الموضوع كان لا بد من التطرق إلى بعض الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها خلال دراستنا هذه، و التي من شأنها أن تحدد لنا مختلف جوانب هذه الدراسة و تكمن هذه الأهداف فيما يلي:

- معرفة ظروف العمل في المؤسسة الصناعية و ارتباطها المباشر بحوادث العمل.
- إبراز الظاهرة بجميع جوانبها خاصة فيما يتعلق بآثارها على أداء العاملين.
- التأكد من صحة أو خطأ المشكلة التي طرحت و المتمثلة في حوادث العمل و أداء العاملين.
- ربط الدراسة النظرية التي تلقيناها و مدى مطابقتها للواقع الاقتصادي و الاجتماعي لمؤسساتنا.
- كشف الحقائق عن مدى اهتمام المؤسسة بصحة العمال .
- معرفة الإجراءات المتبعة للحد أو التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية.
- محاولة الوصول إلى نتائج علمية و عملية و الوصول إلى اقتراحات للتقليل من مختلف أنواع حوادث العمل.

#### سادساً: تحديد المفاهيم

البحث الاجتماعي العلمي كغيره من البحوث، لا يخلو من المفاهيم و المصطلحات التي ينبغي على الباحث أن يحددها بدقة لضمان وضوح الأهداف و الوصول إلى نتائج ملموسة. لذلك فالإطار المفاهيمي يشكل الخلية الأساسية التي تنطلق منها هذه الدراسة لتحليل و تفسير البيانات الميدانية على اعتبار أنه يحدد دلالات و مضمون المفاهيم التي تعتمد عليه الدراسة الراهنة و المتكونة من ثلاثة مفاهيم أساسية وهي : حوادث العمل، الأداء، العامل.

## 1- مفهوم حوادث العمل:

## 1-1- تعريف الحادث :

يعرّف على أنه " واقعة أو حدث يقع دون تبصر أو توقع و ينتج عنه نوع من الأذى للشخص أو تلف للمعدات و الممتلكات<sup>(1)</sup>.

وفي تعريف آخر " : هو كل ما يحدث دون أن يكون متوقعا لحدوث مما ينتج عنه في العادة ضرر للنّاس والأشياء<sup>(1)</sup>

وتعرف الحادثة " : كل ما يمس بالعامل ويتورط فيه من غير قصد أو توقع، وتنتج عنه أضرار متفاوتة تصيب الفرد و الآخرين أو المعدات، و هي تسبب الكثير من الإعاقات و الوفيات<sup>(2)</sup>

## 1-2- تعريف العمل :

لغة: المهنة و الفعل عن قصد.

اصطلاحا: " جهد بشري و إرادي يبذل في الإنتاج من أجل الحصول على مال أو ثروة فهو خدمة معقدة تتمثل في الجهود<sup>(3)</sup>

- وجاء حسب معجم المصطلحات الاجتماعية بأنه: " مجموعة حركات منظمة تتجه إلى التأثير في العالم الخارجي و تستهدف غاية و يقال من الناحية الاجتماعية عمل مشترك وعمل جماهيري ' وهي الأعمال التي يشترك فيها مجموعة من الأفراد<sup>(4)</sup>.

- أما في معجم إدارة الموارد البشرية و شؤون العاملين فقد عرفه بأنه : " بدل جهد بدني أو عقلي لإتمام شيء ما أو لتحقيق هدف معين و بالتالي تعني مهنة يزاولها الفرد و يتقاضى عنها أجرا و العمل هو المكان الذي يتقابل فيه الفرد بصاحب العمل و يشكل العمل أهم جزء في حياة الإنسان و ذاته و كينونته<sup>(5)</sup>.

(1) عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، ط1، الاسكندرية، 2007، ص 486.

(1) طارق كمال: علم النفس الصناعي و المهني، مؤسسات شباب الجامعة، ط1، الإسكندرية، 2007، ص، 51.

(2) خواجه عبد العزيز: مدخل إلى علم النفس الاجتماعي للعمل، دار الغرب للنشر و التوزيع، ط1، وهران، 2005، ص، 210.

(3) محمد عبد المولى: علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي، الدار العربية للكتاب، ط1، طرابلس، 1984، ص، ص، 14، 15.

(4) أحمد زكي بدوي : معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية (انجليزي-عربي)، مكتبة لبنان، ساحة رياض الصلح، ط1، بيروت، 1977،

ص، 07.

(5) حبيب الصحاف: معجم إدارة الموارد البشرية و شؤون العاملين، مكتبة لبنان ناشرون، ط1، لبنان، 1997، ص، 30.

## 1-3: مفهوم حوادث العمل :

- عرف أنس عبد الباسط عباس حوادث العمل بأنها: " هي تلك التي تنشأ مباشرة في موقف العمل و وضعيته أو من الأجهزة و الآلات و المكائن أو من الفرد نفسه لسوء أدائه أو لسوء استعداده"<sup>(6)</sup>.
- بينما يعرفها زكي بدوي: " واقعة تسبب مساس بجسم الإنسان و تكون ذات أصل خارجي و تتميز بقدر من المفاجأة أي ما يلحق به من أذى مثل: الجروح، الكسور، التشويه، فقدان القوة، العقلانية، الوفاة"<sup>(7)</sup>.
- ويعرفها عبد الرحمن العيساوي: " حادث غير متوقع و خاطئ و لكن ليس بالضرورة يسبب الإصابات والخسائر و يؤدي هذا الحادث إلى عرقلة أداء النشاط و استكمالته"<sup>(1)</sup>.
- وقد عرفها عبد الفتاح دويدار على أنها: " واقعة غير مرغوب فيها تحدث دون توقع، وهناك أفعال متشابهة تؤدي إلى نتائج مختلفة و أفعال مختلفة تؤدي إلى نتائج متشابهة، و لكن الفعل الكامل لطبيعة الحوادث و منعها يتطلب التمييز بين الأفعال و نتائجها بعناية و دقة"<sup>(2)</sup>.
- أما جيزلي و براون فيعرفان حادثة العمل: " بأنها تلك الحادثة غير المتوقعة مما ينتج عنها أضرار للعمال و منها مضيعة للوقت"<sup>(3)</sup>.
- و تعرف حوادث العمل كذلك بأنها " الناتج مباشرة عن مركز العمل بسبب خلل من الآلات و الأجهزة أو التصرف الخاطئ للفرد"<sup>(4)</sup>.
- من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن حوادث العمل هي كل أمر يطرأ بصورة فجائية يكون أحد أطرافه العامل و المتسبب فيه عامل خارجي، أو يرجع إلى الفرد العامل نفسه نتيجة سهو أو خطأ مهني أو عدم تكيف العامل مع منصبه مما يؤدي إلى إصابات بشرية تتمثل في تشوهات، إعاقات و جروح أو الموت في بعض الحالات، بالإضافة إلى الخسائر المادية من تلف في الأجهزة و تعطل سير الإنتاج.
- التعريف الإجرائي لحوادث العمل :
- هو حدث غير مخطط له أو مقصود من قبل العامل وإن كان في بعض الأحيان سببا مباشرا للوقوع فيه، ينتج عنه توقف العامل أو الآخرين أو المنشآت و المعدات عن العمل لفترة زمنية معينة تتناسب مع الضرر الذي لحق بهم .

(6) أنس عبد الباسط عباس: إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2011، ص80.

(7) زكي بدوي: دراسات تطبيقية في تشريح العمل و التأمينات الاجتماعية، دار الفكر العربي، ط1، الإسكندرية، 1972، ص52.

(1) عبد الرحمن محمد العيساوي: علم النفس و الإنتاج، ج1، دار المعرفة الجامعية، ط1، الإسكندرية، 2003، ص150.

(2) عبد الفتاح محمد دويدار: أصول علم النفس المهني و تطبيقاته، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، ط1، لبنان، 1995، ص100.

(3) عباس محمود عوض: حوادث العمل في ضوء علم النفس، دار المعارف للنشر و التوزيع، ط1، مصر، 1971، ص27.

(4) عبد الغفار الحنفي: السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص486.

**1-4-4- المفاهيم الفرعية المتعلقة بحوادث العمل :****1-4-1 إصابة العمل:**

مجموع الأضرار البدنية و النفسية التي تصيب الفرد العامل من جراء حوادث العمل<sup>(5)</sup> و تعرف : " على أنها فعل مفاجئ خارجي يصيب جسم الإنسان بضرر و إصابة العمل هي التي تحدث أثناء العمل أو بسببه و تعتبر إصابات العمل من أfdح الكوارث الصناعية الآلية و يترتب عليها كثير من الأضرار الاجتماعية و الاقتصادية و ذلك لما تسببه للعامل من آلام و ما تستوجبه من رعاية و علاج و ما تؤدي إليه من عجز أو وفاة ، كما تسبب نقص إنتاج العامل و زيادة تكاليف الإنتاج بسبب نفقات علاج العمال و تعويضهم"<sup>(1)</sup>.

**1-4-2 ظروف العمل الفيزيائية:**

- يقصد بالظروف الفيزيائية المحيطة بالعمل درجة الحرارة و الرطوبة و الإضاءة و التهوية و ينبغي أن تكون هذه الظروف مواتية بحيث تساعد العامل على سرعة الإنتاج و تحسينه و على قلة التعب أو الملل و الإرهاق و تخفض من احتمالات تعرضه لإصابات العمل و تقلل من نسبة هجرة العمال لأعمالهم و زيادة نسبة التغيب و المرض و التعارض<sup>(2)</sup>.

- كما تعرف " بأنها مجموع الأحوال الطبيعية و المادية المحيطة بالعامل أثناء أدائه لعمله"<sup>(3)</sup>.

**1-4-3 السلامة المهنية:**

**تعرف بأنها :** " المحافظة على مقومات الإنتاج البشرية (القوى العاملة) من التعرض للإصابات الناجمة عن مخاطر المهنة و ذلك بتوفير كل مستلزمات الوقاية ، و هي أيضا حماية مقومات الإنتاج المادية و ذلك من خلال المحافظة على الأجهزة و المواد التي تستخدم في عملية الإنتاج من التلف و الضياع نتيجة حوادث العمل باتحاد كل التدابير الوقائية "<sup>(4)</sup>.

وتعرف بأنها : " توفير بيئة عمل آمنة و صحية للحفاظ على ثلاثة من المقومات الأساسية لعناصر الإنتاج، الإنسان، الآلة و المادة ضمن خلق جو من السلامة و الطمأنينة، لحماية العنصر البشري من

<sup>(5)</sup> يوسف حجيم الطائي و آخرون: إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي متكامل)، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، ط1، الأردن، 2006، ص،459.

<sup>(1)</sup> أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية (عربي-إنجليزي)، مرجع سبق ذكره، ص5.

<sup>(2)</sup> سامي محمد الختاتنة، علم النفس الصناعي، دار حميد للنشر و التوزيع، ط1، الأردن، 2013، ص، ص،233،234.

<sup>(3)</sup> أمين عز الدين: المدخل في شؤون العمل و علاقاته، مكتبة القاهرة، ط1، مصر، 1964، ص،23.

<sup>(4)</sup> يوسف حجيم الطائي و آخرون: إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي متكامل)، مرجع سبق ذكره، ص448.



الحوادث و الأمراض المهنية، و في الوقت نفسه الحفاظ على عناصر الإنتاج الأخرى من احتمالات التلف و الضياع و بالتالي تخفيض تكاليفها و الرفع من كفايتها الإنتاجية".<sup>(5)</sup>

## 2 - الأداء:

### - لغة:

- يشير المعنى اللغوي للفعل "أدى" إلى معنى المشي مشيا ليس بالسرير و لا بالبطيء و "أدى" الشيء قام به، و قال أدى فلان الصلاة قام بها لوقتها و "أدى" الشهادة أدى بها و "أدى" إليه الشيء أي أوصله إليه.<sup>(1)</sup>

### - اصطلاحا:

- عرفها صالح بن نوار "هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور و المهام".<sup>(2)</sup>  
- وسيلة حمداوي "يعبر مفهوم الأداء على المستوى الذي حققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية و جودة العمل المقدم من طرفه".<sup>(3)</sup>

- أحمد صقر عاشور "بأنه قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله في منظمة ما".<sup>(4)</sup>

- يعرفه Miller and Romiley: الأداء محصلة قدرة المنظمة في استغلال مواردها و توجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة، فالأداء هو انعكاس كيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية البشرية و استغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها"<sup>(6)</sup>

<sup>(5)</sup> وفيه أحمد الهنداوي: سياسات الأمن و السلامة المهنية (الواقع و مقترحات التطوير، معهد الإدارة العامة)، ط1، عمان، 1994، ص53.

<sup>(1)</sup> أسامة محمد جردات، و عقلة محمد المبيضين: التدريب الإداري الموجه بالأداء، المنظمة العربية للتنمية العربية، ط1، القاهرة، 2001، ص42.

<sup>(2)</sup> صالح بن نوار: فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، ط1، قسنطينة، 2000، صص، 91، 92.

<sup>(3)</sup> وسيلة حمداوي: إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر، جامعة قلمة، ط1، الجزائر، 2004، صص، 123.

<sup>(4)</sup> أحمد صقر عاشور: السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، ط1، مصر، 2005، صص 25.

<sup>(6)</sup> وائل صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالبي: أساسيات الأداء و بطاقات المتوازن، دار وائل للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2009، صص، 29.

- يعرفها سمير الشوبكي " هي الدرجة التي يصل إليها النشاط الإنمائي أو الشريك الإنمائي في العمل وفقا لمعايير، مواصفات، مبادئ، توجيه، معينة أو في تحقيق النتائج وفقا لأهداف أو الخطط المعلنة".<sup>(7)</sup>

- محمد سعيد سلطان "نعني بأداء الفرد للعمل قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله".<sup>(8)</sup>

و نستخلص من التعاريف السابقة أن الأداء هو الجهد المبذول من طرف العامل في إنجاز عمله و يستخدم فيه الفرد العامل قدراته و مؤهلاته و مهاراته، بغية تحقيق الأهداف و الوصول إلى نتائج تعكس مدى فعاليته في عمله، فنوعية الأداء و مستواه يحددان درجة الفعالية و الكفاءة التي أنجز بها العمل.

**التعريف الإجرائي للأداء:**

نقصد بالأداء في دراستنا هاته كل عمل عضلي أو فكري يقوم به الشخص العامل داخل المؤسسات الصناعية لفائدتها، وفق تعليمات و أوامر و سلطة المستخدم المجسد في شخصية المدير، لتحقيق أهداف مرتبطة بالمؤسسة التي يشتغل بها.

## 2-1-1 المفاهيم الفرعية المرتبطة بالأداء:

### 2-1-1-1 الروح المعنوية:

- تعرف " على أنها الحالة النفسية للعاملين و درجة الثقة و الرغبة و الرضا التي يشعرون بها اتجاه وظيفتهم و المنظمة و العاملين فيها و إحساسهم بشأن ظروف العمل و هو إحساس جماعي يؤثر فيه الأفراد بعضهم على بعض"<sup>(1)</sup>.

- و تعرف أنها: "مجموعة من المشاعر الجماعية اتجاه الظروف و العوامل البيئية و هي في نفس الوقت ترتبط بالأفراد العاملين و تصوراتهم حول البناء أو التركيب الإنساني في المنظمة وفقا لحاجاتهم"<sup>(2)</sup>.

### 2-1-1-2 الرضا الوظيفي:

- يعرفه كل من لاند و ترامبو " مصطلح يستخدم للدلالة على مشاعر العاملين اتجاه العمل بنفس الطريقة التي تستخدم بها عبارة نوعية الحياة المعيشية لوصف ردود فعل أو انطباعات الفرد عن الحياة بشكل عام"<sup>(3)</sup>.

<sup>(7)</sup> سمير الشوبكي: المعجم الإداري، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2006، ص، 17.

<sup>(8)</sup> محمد سعيد سلطان: السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر و التوزيع، ط1، الإسكندرية، 2002، ص، 219.

<sup>(1)</sup> حبيب الصحاف: معجم إدارة الموارد البشرية و شؤون العاملين، مرجع سبق ذكره، ص، ص، 89، 90.

<sup>(2)</sup> يوسف حجيم الطائي و آخرون: إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي متكامل)، مرجع سبق ذكره، ص، 469.

<sup>(3)</sup> جبر سعيد صايل السحاني: علاقة النمط الإشرافي الإداري بمستوى الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2004، ص، 25.

- هو درجة إشباع حاجات الفرد نتيجة العمل و يحقق هذا الإشباع عادة عن طريق الأجر، ظروف العمل، طبيعة الإشراف، طبيعة العمل نفسه، الاعتراف بواسطة الآخرين<sup>(4)</sup>.

### 2-1-3 الفاعلية:

- تعرف على أنها " قدرة المنظمة على تأمين الموارد المتاحة و استخدامها بكفاءة لتحقيق أهداف محددة"<sup>(5)</sup>.

- وهي قدرة المنظمة أو الفرد على إنجاز الأهداف المخططة وفق المعايير النوعية و القياسية للأهداف المماثلة و بأفضل شكل ممكن، و غالبا ما تستخدم لتأثير طبيعة استخدام المخرجات و يعتمد على الأغلب في تحديد معايير تخطيطية و رقابية لسير عمليات مخرجات العملية الإنتاجية<sup>(1)</sup>.

### 3- العامل:

- لغة: العمال هم كل من يعمل بيده و من يتولى أمور الرجل في ملكه و عمله و ماله<sup>(2)</sup>.

### - اصطلاحا:

عرفه معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية: " العامل أي فرد يؤدي أعمالا يدوية لقاء أجر، مهما كان نوعه في خدمة صاحب العمل

زكي بدوي " كل ذكر أو أنثى يؤذيان أعمالا يدوية لقاء أجر، مهما كان نوعه في خدمة صاحب العمل"<sup>(3)</sup>

-عرفه عوض حسن " كل شخص طبيعي يعمل لقاء أجر لدى صاحب العمل تحت إشرافه و إدارته<sup>(4)</sup>  
و يعرف أيضا " ذلك الإنسان الذي يقوم بجهد عضلي أو فكري لكسب قوته بشرف عن وعي و إرادة"<sup>(5)</sup>

### سابعا: الدراسات السابقة:

للدراسات السابقة أهمية قصوى في إثراء الموضوع الاجتماعي إلا أن هناك من يعتبرها أنها عدد من الصفحات تكتب لزيادة حجم البحث لأنها لا تعد جزءا متكامل من عملية البحث لكن الدراسات السابقة تساعد على تحديد الإطار النظري للبحث و معرفة بعض جوانب الموضوع ، كما تعتبر أداة لاستخراج

(4) صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، ط1، الإسكندرية، 2004، ص172.

(5) حسين حريم: مبادئ الإدارة الحديثة، دار حامد للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2006، ص35.

(1) طارق شريف يونس: معجم مصطلحات العلوم، دار وائل للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2005، ص42.

(2) علي بن هادية و آخرون: القاموس الجديد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط1، الجزائر، 1991، ص554.

(3) أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص488.

(4) علي عوض حسن: الوجيز في شرح قانون العمل الجديد، دار المطبوعات الجامعية، ط1، الاسكندرية، 2003، ص35.

(5) اسمهان بلوم: المستويات التنظيمية و أداء العامل، رسالة ماجستير تنظيم و عمل، باتنة، الجزائر 2003، ص61.

المصادر التي لم نتمكن من معرفتها و التوجيه السليم نحو الأهداف التي سطرها الباحث و التي ناقش من خلالها بحثه.

و قد تم اختيار أقرب الدراسات السابقة لموضوعنا و التي سنعرضها كآآتي:

### 1- الدراسات المتعلقة بمتغير حوادث العمل :

الدراسات العربية:

الدراسة الأولى:

-دراسة الباحث محمد البكري- مصر 1991

-عنوان الدراسة: حوادث العمل و علاقتها ببعض سمات الشخصية.

-هدف الدراسة: معرفة مدى الارتباط بين سمات الشخصية و التعرض للحوادث في العمل.

-أدوات الدراسة: طبق الباحث اختبار الشخصية المتعدد الأوجه على عينة مستهدفة للحوادث ، و أخرى ضابطة لم تتعرض لأي حادث.

-أهم نتائج الدراسة: وجود علاقة بين السيكوباتية و بين الحوادث بلغت (0.23%)

و كذا وجود علاقة بين العنوان و الحوادث بلغ(0.27%)<sup>(1)</sup>.

الدراسة الثانية:

-دراسة الطالبة سهيلة محمد- دمشق- دراسة ميدانية مقارنة لدى عينة من العاملين في شركة مصفاة

بانياس للنفط 2007 .

-عنوان الدراسة: حوادث العمل و علاقتها ببعض المتغيرات الشخصية و المهنية.

-فرضيات الدراسة: انطلقت هذه الدراسة من مجموعة فرضيات:

<sup>(1)</sup> محمد البكري: حوادث العمل و علاقتها ببعض سمات الشخصية، دراسة ميدانية، مصر، 1991.

1 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط العمر بين العمال الذين تعرضوا لحوادث العمل و العمال الذين لم يتعرضوا لحوادث العمل.

2 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستوى التعليمي و التعرض لحوادث العمل.

3 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط العمر المهني بين العمال الذين تعرضوا لحوادث العمل و العمال الذين لم يتعرضوا لحوادث العمل.

4 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى خطورة العمل و التعرض لحوادث العمل.

**المنهج:** استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

**-عينة الدراسة:** شملت عينة الدراسة العمال الذين تعرضوا لحوادث العمل في مصفاة بانياس بين عامي

2000-2007 جميعهم و البالغ عددهم 120 عاملا و عاملة و تمثل هذه العينة المجتمع الأصلي

المستهدف للدراسة، و عينة أخرى من العمال لم يتعرض أفرادها لأي حادث عمل و عددهم 80 عاملا،

و قد شملت نسبة التمثيل للعينة الإجمالية حوالي 6.9% من عدد العاملين في المؤسسة المذكورة و نسبة

تمثيل العينة التي تعرض أفرادها لحادث العمل 4.14% و تعتبر هذه العينة عينة شاملة لأنها تتضمن

جميع من تعرضوا لحوادث العمل في الفترة المذكورة سابقا على اختلاف مستويات شدتها.

**أهم نتائج الدراسة:**

1 متوسط أعمار العمال الذين تعرضوا لحوادث العمل أكبر بشكل دال إحصائيا من متوسط أعمار

العاملين الذين لم يتعرضوا لحوادث العمل.

2 - عدم وجود علاقة بين المستوى التعليمي و التعرض لحوادث العمل.

3 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط العمر المهني بين العمال الذين تعرضوا لحوادث العمل

و العمال الذين لم يتعرضوا لحوادث العمل.

4 - وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى خطورة العمل و التعرض لحوادث العمل من وجهة

نظر مشرف الصحة و السلامة المهنية.<sup>(1)</sup>

**الدراسات الجزائرية (سعيد حديبي):**

**الدراسة الأولى:**

دراسة الطالب سعيد حديبي - قسنطينة-2008-2009.

<sup>(1)</sup> سهيلة محمد: حوادث العمل و علاقتها ببعض المتغيرات الشخصية و المهنية، دراسة ميدانية مقارنة لدى عينة من العاملين في شركة مصفاة بانياس للنظف في محافظة طرطوس ، دمشق، 2007.

**عنوان الدراسة:** حوادث العمل و علاقتها بالروح المعنوية و هي عبارة عن مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل و السلوك التنظيمي بجامعة قسنطينة، حيث قاموا بالدراسة الميدانية بمركب المجارف و الرافعات C-P-G على العمال المنفذين بعين اسمارة - قسنطينة.

**إشكالية البحث:** انطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي: هل هناك علاقة بين حوادث العمل و الروح المعنوية لدى العمال المنفذين بمركب الجرافات و الرافعات P-G-C.

- وانطلاقاً من هذا التساؤل الرئيسي يمكن استنتاج تساؤلات فرعية:

- 1- هل يؤدي الوقوع المستمر في حوادث العمل إلى التقليل من الروح المعنوية لدى العمال ؟
- 2- فرضيات الدراسة: الفرضية الرئيسية هناك علاقة بين حوادث العمل و الروح المعنوية لدى العمال. واندرجت تحتها الفرضيات الجزئية التالية:

- 1- الوقوع المستمر في حوادث العمل يقلل من الروح المعنوية لدى العمال .
- 2- يساهم توفير الأمن الصناعي في رفع الروح المعنوية لدى العمال.

**المنهج المستخدم في الدراسة :** اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليل و ذلك لأنه يلائم الموضوع.

**مجتمع و عينة الدراسة:** يتكون من جميع عمال قسم التركيب النهائي لمديرية التصنيع بمركب الجرافات و الرافعات C-P-G البالغ عددهم 140 عاملاً و أجريت الدراسة الميدانية على عينة من مجتمع البحث هذا و قدرت ب 60 فرداً.

#### نتائج الدراسة:

- تحقق الفرضية العامة بشكل حسن و ذلك من خلال العلاقة الموجودة بين حوادث العمل و الروح المعنوية.

- تحقق الفرضية الجزئية الأولى حيث بلغت النسبة المئوية لهذا البعد فيما يخص الأفراد العاملين الذين أجابوا بنعم 62.55 % .

1 -تحقق الفرضية الجزئية الثانية حيث بلغت النسبة المئوية الخاصة بالأفراد المجيبين بنعم على عبارات هذا البعد 66.21%<sup>(1)</sup>.

#### الدراسة الثانية:

<sup>(1)</sup> سمير حديبي: حوادث العمل و علاقتها بالروح المعنوية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس و العمل و السلوك التنظيمي، جامعة متنوري، قسنطينة، 2008، 2009.

-دراسة من إعداد الطلبة بوطاجين بلال، بالي مسعود، طويطو جازية، كيروان نرجس.

-عنوان الدراسة: حوادث العمل و علاقتها بالضمان الاجتماعي و هي عبارة عن مذكرة لنيل شهادة ليسانس في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل سنة 2010 بجامعة جيجل، حيث قاموا بالدراسة الميدانية بالمؤسسة الوطنية للصناعة الكهرومنزلية - وحدة فرجيوة .

-انطلقت دراستهم من مجموعة فرضيات، كانت الرئيسية كالتالي:

هناك علاقة ارتباطية بين حوادث العمل و الضمان الاجتماعي.اندرجت تحتها فرضيات جزئية و هي:

1 -كلما قل الأمن الصناعي زادت حوادث العمل.

2 -كلما زادت خطورة الإصابات زادت مصاريف التعويض العيني.

3 -لا يتحصل العمال على جميع التعويضات النقدية عن الأمراض المهنية .

-وقد استعانوا في هذه الدراسة على المنهج التحليلي و استمارة الاستبيان و المقابلة و تطرقوا إلى تحليل كلا من حوادث العمل و تأثيرها على الإنتاج و نظام الأمن الصناعي و كذلك نظام الضمان الاجتماعي. و من أهم النتائج التي توصلوا إليها:

1 ارتفاع نسبة الحوادث حوالي 68.18% و هذا من خلال إجابات المبحوثين حول تعرضهم للإصابات.

2 -عدم توفير المؤسسة لوسائل الوقاية للعمال و هذا بنسبة 84.09%.

3 تلبية ظروف العمل بنسبة 75%.

عدم ملائمة التعويضات للأضرار الحاصلة حيث قدرت نسبة إجابات ب 79.55%.

4 -إضافة إلى عدم إنصاف التعويضات المقدمة للمصاب و عدم حصول العمال على تعويضاتهم<sup>(1)</sup>.

2- الدراسات المتعلقة بمتغير الأداء:

الدراسات العربية:

الدراسة الأولى:

-دراسة الباحث "أبو شرح" سنة 2010 رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر غزة- فلسطين-

-عنوان الدراسة: تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من

وجهة نظر العاملين.

(1) بوطاجين بلال و آخرون: حوادث العمل و علاقتها بالضمان الاجتماعي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل، جامعة جيجل، 2010.

**أهداف الدراسة:** هدفت إلى تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين.

**العينة:** بلغت عينة الدراسة 110 فردا من العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية.

**المنهج و الأدوات:** لتحقيق أغراض الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستمارة كأداة لجمع البيانات .

**النتائج:** وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظام الحوافز و أداء الموظفين و بين نظام الحوافز المادية و المعنوية و الاجتماعية و أداء الموظفين و أظهرت النتائج انخفاض مستوى الحوافز المادية و المعنوية، بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين في جميع المجالات ترجع لمتغير الجنس و لصالح الذكور و قد أوصلت هذه الدراسة في ضوء النتائج إلى ضرورة العمل على ترسيخ العدالة و الإنصاف و خصوصا فيما يخص بمنح الحوافز و المكافآت، و القضاء على المحسوبية بما يكفل العدالة في بيئة العمل للمساهمة في رفع مستوى الأداء<sup>(1)</sup>.

#### الدراسة الثانية:

وهي دراسة أكاديمية ميدانية قام بها الطالب " سومر أديب ناصر" وهي عبارة عن بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال لجامعة تشرين، كلية الاقتصاد، أنظمة الأجور وأثرها على أداء العاملين في شركات و مؤسسات القطاع العام الصناعي في سوريا دراسة ميدانية على شركات الغزل و النسيج في الساحل السوري.

#### أهداف الدراسة:

- 1- هل هناك تدني في مستويات الأجور الحالية ؟
- 2- مستويات الأجور الحالية قادرة على تحفيز الأفراد أم لا؟
- 3- هل يؤدي تدني مستويات الأجور الحالية إلى تخفيض إنتاجية الأفراد؟
- 4- هل يؤدي تدني مستويات الأجور الحالية إلى زيادة معدل دورات العمل و الغياب عنه؟
- 5- هل ستؤدي زيادة الأجور الحالية إلى تحسين أداء الأفراد؟
- 6- أيهما يحفز أكثر التعويضات النقدية أو التعويضات غير نقدية؟
- 7- هل ستؤدي التعويضات الحالية إلى زيادة أداء الأفراد ؟

(1) أبو شرح: تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2010.



**منهج الدراسة:**

اعتمد على المنهج الوصفي التحليل ما تعلق بالجانب النظري كما اعتمدت على منهج المسح الإحصائي في الجانب الميداني في الدراسة.

**عينة الدراسة:**

يتكون مجتمع الدراسة من القطاع العام الصناعي السوري أما عينة الدراسة متم تمثيلها بشركات الغزل و النسيج في الساحل السوري، و هي الشركة العامة للخياط القطنية. شركة جيله للغزل، شركة اللاتقية و معمل غزل جيله الجديد، و شملت العينة 234 عاملاً موزعة على الشركات الأربع المذكورة.

**نتائج الدراسة:**

مستويات الأجور الحالية لا تلبى حاجيات العامل السوري بشكل كامل و هناك عوامل أخرى تحفز العاملين بدلاً من الأجور. زيادة الأجور في الشركات متفاوت و مرهون بالقدرة الإنتاجية للمؤسسة و زيادته تؤدي إلى زيادة الإنتاجية.

معظم العاملين في الشركات محل الدراسة في حالة استقرار رغم تدني الأجور. -التعويضات الحالية قليلة للغاية و لا تحفز الأفراد العاملين و غياب الحوافز غير النقدية. -مركزية القوانين على الشركات الإنتاجية تحد من وجود فروق بين أجور المؤسسات<sup>(1)</sup>.

**الدراسات الجزئية:****\*الدراسة الأولى:**

دراسة جليج الصالح سنة 2005-2006 دراسة لنيل شهادة الماجستير تحت عنوان " أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين" دراسة حالة مجمع صيدال بالجزائر العاصمة. وانطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي : كيف يمكن للقيادة أن تساهم في رفع أداء العاملين في المؤسسة؟ واندرجت تحتها أسئلة فرعية هي: -هل يعطي القادة الإداريون في مجمع صيدال الاهتمام المرتفع بالعمل و العاملين في نفس الوقت؟.

(1) أديب ناصر: أنظمة الأجور و أثرها على أداء العاملين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال لجامعة تشرين، كلية الاقتصاد، سوريا، 2005، 2006.

ما هي السمات التي يجب أن تتوفر في القادة الإداريين لصيدال حتى ينجحوا في تحقيق أهداف المجمع بكفاءة في ظل البيئة الحالية؟.

و قد وضعت الدراسة فرضيات هي :

-استطاع الفكر الإداري أن يتوصل إلى تفسير مقبول لظاهرة القيادة الإدارية.  
-تتطلب القيادة الإدارية في ظل البيئة الحالية ضرورة توافر سمات معينة للتأثير في العاملين باتجاه تحقيق أهداف المؤسسة.

-للقيادة الإدارية دور محدد و رئيسي في الأداء الفردي و الجماعي للعاملين.  
-يعتمد القادة الإداريين في مجمع صيدال على قوة سلطتهم الرسمية أكثر من الإقناع الشخصي للتأثير في العاملين.

#### المنهج:

اعتمد المنهج الوصفي التحليلي في القسم النظري، و منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي لمعرفة تأثير القيادة الإدارية على أداء العاملين و لقد اختار الباحث عينة قصدية و هي مجمع صيدال.

#### أهداف الدراسة:

محاولة التعرف على عناصر و خصائص القيادة الإدارية الفعالة باعتبارها متطلبا ضروريا لتطوير المدير غير القائد إلى مدير قائد.

فهم نظريات القيادة الإدارية المختلفة، الشيء الذي قد يساعد القادة الإداريين في المؤسسات الجزائرية في تطوير و تنمية مهاراتهم في القيادة من خلال الاستفادة مما جاءت به هذه النظريات.

-الوقوف على السمات أو الصفات التي يجب توفرها في القادة الإداريين حتى يحققوا المهام الملقاة على عاتقهم بفعالية و كفاءة، خاصة التأثير في أداء العاملين بشكل ايجابي.

-التعرف على الأساليب التي يجب أن يستخدمها القادة بالمرؤوسين .

#### أهم النتائج:

-قدرة القادة الإداريين في صيدال لإقناع المرؤوسين بالعمل على تحقيق أهداف المؤسسة المحدودة هذا لافتقارهم لقوة التأثير الشخصي و اعتمادهم أكثر على قوة السلطة الرسمية و هو ما أدى إلى وجود صراعات بين القادة و المرؤوسين تهدد المناخ الداخلي للمؤسسة و مستقبلها.

-ميل قادة صيدال إلى حلول الوسط للتوفيق بين الاهتمام بالمرؤوسين و بين الاهتمام بالعمل و الإنتاج، أي العجز عن تحقيق رضا و إشباع حاجات المرؤوسين و تحقيق أهداف المؤسسة في آن واحد.

ينقص القادة في صيدال الوعي الاجتماعي أي عدم معرفتهم بحاجات المرؤوسين و منه الحوافز التي تكمن من إشباعها حيث وجدنا بشكل عام أن أكثر المرؤوسين يضعون حافز الترقية و التقدم في أولوية الحوافز في حين أن حل القادة يعتقدون أن المرؤوسين يجعلون الأجر و العلاوات المادية على رأس حوافز العمل<sup>(1)</sup>.

### الدراسة الثانية:

قام بهذه الدراسة جلال الدين بوعطيط سنة 2008-2009 تحت عنوان: "الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي" بمؤسسة سونلغاز بعناية استعرض من خلالها الباحث إشكالية الدراسة و الفرضيات و العينة و الأساليب الإحصائية، و من تم التطرق إلى التراث النظري للدراسة، و من خلال الجانب النظري حاول الباحث الإجابة عن التساؤل الرئيسي الذي يتمثل في : هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي و الأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين؟

انطلقت هذه الدراسة من التساؤلات التالية:

- ما نوع الاتصال السائد في مؤسسة البحث؟

- هل توجد علاقة بين نمط الاتصال التنظيمي السائد في مؤسسة البحث و الأداء الوظيفي للعمال المنفذين؟

- هل للمتغيرات التالية : السن، الأقدمية، المستوى التعليمي تأثير على الأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين في مؤسسة سونلغاز؟

منهج الدراسة:

لقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لكونه من أكثر المناهج ملائمة لموضوع البحث.

عينة الدراسة:

تمثلت طبيعة عينة هذه الدراسة في كونها عينة عشوائية بسيطة حيث قدرت ب 49 عامل منفذ.

نتائج الدراسة:

و لقد جاءت نتائج الدراسة كما يلي :

<sup>(1)</sup> جليج الصالح: أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين، دراسة لنيل شهادة الماجستير، مجمع صيدال بالجزائر العاصمة، 2005، 2006.

- تم الكشف عن وجود علاقة ارتباطية بين الاتصال الصاعد و الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة.
- تم الكشف عن وجود نمطي الاتصال النازل و الصاعد داخل مؤسسة سونلغاز و أهمية كل نمط في تحقيق الصيرورة التنظيمية للمؤسسة وانسياب المعلومة بين الإدارة و العمال.
- تم الكشف عن وجود علاقة ارتباطية بين الاتصال النازل و الأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين.
- أما بالنسبة للفرضيات الصفرية الخامسة (السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل) فقد تم الكشف عن عدم وجود تأثير لهذه المتغيرات على الأداء الوظيفي للعمال المنفذين مما يعني تحقق هذه الفرضيات<sup>(1)</sup>.

### التعليق على الدراسات:

هذه الدراسة أجريت خلال الفترة من 1991 وحتى عام 2010 وفي أماكن مختلفة فبعضها عربية و بعضها وطنية، و بعضها في قطاعات اقتصادية عامة أو خاصة.

و هذه الدراسات اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي و ذلك لتقديم وصف كمي و نوعي دقيق لموضوع الظاهرة المدروسة كما نجد أن هذه الدراسة تختلف من حيث طريقة اختيار العينة فمنهم من قام بالمسح الشامل و منهم من اختار العينة القصدية و منهم من اختار العينة طريقة عشوائية، و الذين اختاروا بهذه الأخيرة كانت عينتهم صغيرة مقارنة مع مجتمع البحث و هذا لا يؤدي إلى نتائج كاملة بل نسبية خاصة أنهم بصدد دراسة إحصائية كما أن النتائج المتوصل إليها تكون أقل مصداقية و نجد أن أغلبية فرضيات هذه الدراسات قد تحققت و هذا دليل على سلامة و منطقية البناء النظري و المنهجي لهذه الدراسات، و هذه الدراسات تتوافق مع دراستنا في أحد متغيرات دراستنا، كما أننا نتفق معها في اعتمادنا للمنهج الوصفي و هذا لملاءمته مع طبيعة الموضوع.

### مواطن الاستفادة:

أسهمت هذه الدراسة في توضيح رؤيتنا حول موضوع حوادث العمل و الأداء الوظيفي، كما ساعدتنا في معرفة أهم المراجع التي تضمنت معلومات حول حوادث العمل و كذلك حول الأداء الوظيفي و منه ساعدتنا في تحديد أهم المفاهيم المتعلقة بحوادث العمل و الأداء الوظيفي، كما اعتمدنا عليها كمرجع ، و ساعدتنا في أخذ فكرة عن المنهج المناسب لدراستنا، كما أنها ستساعدنا في صياغة بعض أسئلة الاستمارة.

(1) جلال الدين بو عطيظ: الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي، دراسة بمؤسسة سونلغاز بعنابة، الجزائر، ص2008، 2009.

**خلاصة الفصل:**

من خلال ما تم التطرق إليه و ما سبق ذكره في هذا الفصل يمكن القول أن الإطار العام للدراسة يساهم بشكل كبير في توجيه الباحث للمسار الصحيح للدراسة، كما تزودنا ببعض المفاهيم المرتبطة بالموضوع. كما أن هذه المرحلة تزيل الغموض و اللبس الذي كان يسود موضوع الدراسة الحالية و هذا من خلال تحديد المشكلة البحثية و أسباب اختيار الموضوع، الأهمية و الأهداف ثم تحديد المفاهيم، وصولاً في الأخير إلى الدراسات السابقة.

# الفصل الثاني

## الفصل الثاني: حوادث العمل و الأمن الصناعي

تمهيد:

أولاً: حوادث العمل

- 1- أسباب حوادث العمل.
- 2- تصنيف الحوادث.
- 3- شروط حوادث العمل
- 4- صفات المستهدفين للحوادث.
- 5- مصادر المعلومات عن الحوادث.
- 6- تكاليف حوادث العمل.
- 7- طرق قياس حوادث العمل.
- 8- الإجراءات المتخذة عند وقوع حوادث العمل.
- 9- الآثار المترتبة عن حوادث العمل.
- 10- أسس الوقاية من حوادث و إصابات العمل.

ثانياً: الأمن الصناعي

- 1- تعريف الأمن الصناعي
- 2- أهمية الأمن الصناعي.
- 3- أهداف الأمن الصناعي.
- 4- عناصر برنامج الأمن الصناعي.
- 5- الأسس العامة لبرامج الأمن الصناعي.
- 6- إجراءات الأمن الصناعي.
- 7- عمليات الأمن الصناعي.
- 8- إدارة الأمن الصناعي.
- 9- الاهتمام الدولي و الجزائري بالأمن الصناعي.
- 10- توصيات مقترحة لزيادة الأمن الصناعي و تخفيض الحوادث.

ثالثاً: النظريات المفسرة لحوادث العمل.

خلاصة الفصل.

**تمهيد:**

لقد أدى التطور التكنولوجي و ما صاحبه من انتشار الآلات الميكانيكية إلى تفشي ظاهرة حوادث العمل، و نظرا لما تسببه هذه الأخيرة من آلام للإنسان و من تأثير على معنويات العاملين و انخفاض إنتاج المؤسسة من جهة، و بالتالي التأثير على اقتصاد الدولة ككل من جهة أخرى. قامت العديد من الدراسات بتحليل هذه الظاهرة بغية الحد من آثارها، و هذا ما سنتناوله في هذا الفصل محاولين تحديد أسباب و أنواع التي تقف خلفها و تكاليفها و طرق قياسها و الآثار المترتبة عنها و أسس الوقاية منها و أهم النظريات المفسرة لها. و الفصل الثاني خصص للأمن الصناعي من خلال التطرق إلى تعريفه و أهميته و أهدافه و عناصره و أسسه و أهم إجراءاته.

**أولا: حوادث العمل:****1- أسباب حوادث العمل:****1-1 ظروف و مناخ العمل المادي : نذكر منها**

- 1-1-1 الإضاءة:** توفير الإضاءة الجيدة يتطلب تصميم نظام سليم لما يقوم به خبراء متخصصون يدرسون مقدار الإضاءة اللازمة لكل نوع من الأنواع، و بوجه عام يمكن القول أن نظام الإضاءة الجيدة يزيد من المقدرة على العمل و الإنتاج و يحمي العينين من الإرهاق و الضعف.
- 1-1-2 الضوضاء:** مما لا شك فيه أن الضوضاء المرتفعة تؤثر تأثيرا مباشرا في المقدرة على العمل و الإنتاج، و هناك وسائل متعددة تستخدم لتحقيق حدة الضوضاء أهمها ما يلي:
- عزل الآلات التي يصدر عنها أصوات عالية في أماكن خاصة.
  - استخدام مواد ماصة و عازلة للصوت تغلف بها الجدران و السقوف .
  - تركيب أجزاء ميكانيكية على الآلات التي تصدر أصواتا مزعجة للتخفيف عن حداثها<sup>(1)</sup>.
  - تصميم المباني، فالمبنى المؤلف من طابق واحد يساعد على انتشار الصوت، و يخفف من الضوضاء.

**1-1-3 الحرارة:** درجة الحرارة المناسبة في مكان العمل سواء في الصيف أو الشتاء عامل له تأثير في أداء العاملين.

- تخفيف و نظافة مكان العمل.

(1) جلال الدين بو عطيطة: الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي، دراسة بمؤسسة سونلغاز بعنابة، الجزائر، ص2008، 2009.



- السأم و الملل.
- تنظيم ساعات العمل اليومية.
- العوامل الفنية.
- سرعة العمل.
- عبأ العمل.
- تلوث الهواء الداخلي.

### 1-2 بيئة العمل النفسية و الاجتماعية:

يقصد ببيئة العمل النفسية و الاجتماعية نوعية حياة العمل و المناخ التنظيمي السائد الذي في ظلها يمارس الأفراد أعمالهم، و قد ثبت من خلال التجربة و الممارسة أن ظروف البيئة النفسية و الاجتماعية السيئة تمارس ضغوطا على الأفراد. خطرها عدم الرضا و الفتور، و الخمول، و اللامبالاة، و عدم الثقة ، و الاكتئاب النفسي، و الشرود الذهني و هذه جميعها و بلا شك تهيئ الفرصة لوقوع إصابات و حوادث و أمراض العمل و قد تكون نتائجها خطيرة.

و بوجه عام يمكن القول أن أهم ظروف و عناصر بيئة العمل النفسية و الاجتماعية هي ما يلي:

- مدى الإحساس بالأهمية و المكان و الدور الذي يقوم به الأفراد.
- مدى توفر عنصر التحدي في العمل الذي يثير اهتمام و دافعية الأفراد للعمل.
- مدى شعور الأفراد بالعدالة و الإنصاف في المعاملة.
- مدى المشاركة في اتخاذ القرارات.
- السياسات التنظيمية و إجراءات العمل التي تنظم سيره و ممارسته.
- مدى الشعور بالحرية في العمل.
- مدى توفر عنصر الطمأنينة في العمل و عدم الخوف من الفصل و التسريح.
- طبيعة العلاقات القائمة بين الرؤساء و المرؤوسين.
- مدى توفر الحوافز بأنواعها.
- التعبيرات التنظيمية المتكررة.

**2- تصنيف الحوادث:**

هناك طرق مختلفة لتصنيف الحوادث منها:

**1-2 - من حيث النوع:** قد تكون حوادث بحرية أو جوية أو حوادث مرور و هكذا...<sup>(1)</sup>

**2-2 - من حيث الأسباب:** فهي قد تكون ناتجة عن إهمال العامل و قلة ذكائه أو قد تكون ناتجة عن

أسباب ميكانيكية كأنفجار المواد الجاري تصنيعها أو سقوط شيء على العامل.<sup>(2)</sup>

**2-3 - من حيث النتائج:** حوادث تتلف الآلات أو المنتجات أو تصيب الأشخاص بإصابات مختلفة

كالحروق أو الكسور أو فقد الحواس أو الأعضاء أو التشوهات المختلفة أو الموت.<sup>(3)</sup>

**2-4 - من حيث الخطورة:** حوادث مميتة، أو حوادث تؤدي إلى عجز كلي دائم كفقْد العينين أو اليدين،

و أخرى تؤدي إلى عجز جزئي دائم كفقْد عين واحدة أو يد واحدة و أخرى تؤدي إلى عجز كلي مؤقت أي

يمنع العامل من العمل لفترة معينة و أخرى تحتاج إلى إسعافات أولية.<sup>(4)</sup>

**2-5 - كما يمكن تصنيفها إلى حوادث من الممكن تجنبها و أخرى يتعذر تجنبها:** كإفلاس مفاجئ في

آلة حديثة تثبت صلاحيتها بعد اختيارها.

**2-6 - كذلك يمكن تصنيفها إلى حوادث تترتب عليها إصابة و ضرر و أخرى بريئة لا تنجم عنها**

**إصابة أو ضرر:** فسقوط مطرقة من يد عامل يعمل في مكان مرتفع يعتبر حادثة سواء تترتب عليها أو لم

يترتب عليها إصابة و ضرر.<sup>(5)</sup>

**3- شروط حوادث العمل:**

لاعتبار حادث ما حادثة عمل يجب أن تتوفر مجموعة شروط أهمها:

**1- وقوع الحادثة أثناء العمل:** إن الحادث الذي يقع للعامل خلال أدائه لعمله يعتبر واقعا أثناء العمل و

لو لم يكن وقوعه بسبب العمل التي قد تقع بين عامل و آخر لأسباب شخصية هذا في حال ما إذا كان

مكان العمل مستقر، أما إذا كان غير مستقر كالنجار ، عمال البريد المتنقلين حيث يقوم العامل هنا

بالتنقل بين أكثر من مكان في هذه الحالة إذا أصيب أحدهم أثناء تنقله و تجواله بحادثة فإنها تعتبر واقعة

أثناء العمل أيا كان المكان الذي وقعت فيه.

(1) طارق كمال: علم النفس الصناعي و المهني، مرجع سبق ذكره، ص151.

(2) سامي محمد الختاتنة، علم النفس الصناعي، مرجع سبق ذكره، ص170.

(3) محمد شحاتة ربيع: علم النفس الصناعي و المهني، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، ط، عمان، 2010، ص210.

(4) أشرف محمد عبد الغني: علم النفس الصناعي أسسه و تطبيقاته، المكتب الجامعي الحديث، ط، الإسكندرية، 2001، ص، ص252، 253.

(5) أشرف محمد عبد الغني: المرجع نفسه، ص، ص252، 253.

- 2- **وقوع الحادث بسبب العمل:** يشترط الاعتبار الإصابة إصابة عمل أن تقع بسبب العمل، و المقصود بذلك الحوادث التي تربطها بالعمل رابطة سببه و لو أنها وقعت في غير مكان العمل و من هذا القبيل أن يعتدي أحد العمال على عامل آخر بسبب رفضه للاشتراك في احتجاج أو أن وقع الحادث بسبب خلافات نقابية بين العمال و بعضهم، أما الحادث الذي يقع خارج نطاق العمل مكانا و زمانا دون أن تربطه بالعمل أي علاقة فإنه يعد حادثا عاديا كالإصابة في حادث سيارة أثناء قضاء إجازة أسبوعية.
- 3- **وقوع الإصابة أثناء الذهاب المباشر أو العودة المباشرة من العمل:** يكفي أن يغادر العامل الذي يوجد فيه للذهاب إلى العمل أو العودة منه حيث تعتبر إصابة للطريق، الإصابة تقع له في أول خطوة يخطوها في الطريق حيث يبدأ طريق العمل عندما يترك العامل المكان الذي يوجد فيه متوجها إلى العمل أو عندما يغادر مكان العمل متوجها إلى المكان الذي يقصده و يبدأ الطريق عادة من باب منزل العامل أو أي مكان يوجد فيه العامل و ينتهي عند مدخل مكان العمل.<sup>(1)</sup>
- 4- **صفات المستهدفين للحوادث:**

يتميز مرتكبي الحوادث الصناعية عن غيرهم من العمال بمجموعة من السمات أهمها:

- 1- **ضعف البصر:** حيث أكدت النتائج التي أجراها كل من تيفان و كيارن من علاقة الإبصار بالحوادث أن نسبة الحوادث الموجودة في عينة العمال محل الدراسة تقل عند العمال الذين يتصفون بحدة الإبصار و العكس نجدها ترتفع عند الفئة المحدودة البصر.
- و دلت دراسة أخرى أن نسبة العمال الذين حدثت لهم حوادث بين أولئك الذين اجتازوا اختبار الكشف البصري 38% بينما بلغت 67% بين أولئك الذين لم يتجاوزوا هذه الاختبارات.
- 2- **عدم الانتباه و قلة الحيطة و اليقظة:** حيث يتسم العمال الأكثر عرضة للحوادث عن غيرهم بشرود تفكيرهم بعيدا عن مهمتهم و عملهم على عكس الفئة الثانية التي تتقلص فيها معدلات الحوادث.
- 3- **قلة الدراية و التبصر بالأمور:** يتصف المستهدفين للحوادث بالعجز الإدراكي حيث كشفت دراسة قام بها " دريك " على مجموعة عمال أن العمال الذين تزيد سرعة استجاباتهم الحركية عن سرعة إدراكهم يتعرضون لحوادث أكثر من المجموعة التي تزيد سرعة إدراكها عن سرعة استجاباتها الحركية.
- 4- **الانفرادية و مخالفة الأوضاع الاجتماعية:** فالفرد الذي يتسم بالنزعة الفردية يمثل لمجموع قوانين و اتفاقيات المؤسسة و يميل لتكوين وجهة نظر تستقل عن جماعته نجده مرشح للحوادث أكثر من الملتزمين

(1) زكي بدوي: دراسات تطبيقية في تشريع العمل و التأمينات الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص29.

بقوانين النظام الداخلي كما أن العمال لا يحترمون العادات السائدة و لا ينتمون للشعور و الإحساس الجماعي يستهدفون للحوادث.

**5- الميل إلى إيذاء أو عقاب النفس:** حيث نجد جملة من يعاقبون أنفسهم و لا يكثرثون لحجم المضرة و هذا بزيادة ساعات العمل و القيام بأعمال شاقة و حالات الإضراب أيضا.

**6- الغطرسة و الاعتزاز بالنفس أكثر من اللازم:** إذ أن هذه الصفة تقود العامل على ارتكاب الحوادث بسبب عدم تقيده بتعليمات و إرشادات السلامة أثناء ممارسته لمهمته هذا ما يعرضه هو و زملائه إلى خطر الإصابة و يتميز بهذه السمة خصوصا أصحاب المناصب الإدارية العليا واصفين تلك الإجراءات بالمريكة للعمل و معرفته.

**7- من حيث قبول العامل للنظام الاجتماعي:** حيث وجد أن الشخص الميال للحوادث يميل إلى معاداة الآخرين و لا يحب الانتماء إلى جماعة معينة أو نظام معين و لا يتعاون مع الغير. هذه الصفات ملازمة للأفراد الميالين للحوادث مهما اختلفت الحرف أو الصناعات و بن أفضل وسيلة هي الكشف من هؤلاء و استبعادهم و بصفة خاصة أثناء اختيار عمال داخل التنظيم<sup>(1)</sup>.

### 5- مصادر المعلومات عن الحوادث:

يجب فحص كل حادث مهما كان نوعه صغيرا أم كبيرا من قبل المشرف و عدد من لجان الأمن و يمثل هذا الفحص عدد العوامل المساهمة في الحادث و تكشف عن السياسات التصحيحية من أجل منع تكرار هذا الحادث مرة أخرى.

و تعد تقارير حوادث العمل المصدر الأساسي للحصول على بيانات و معطيات مفضلة للحوادث و يجب أن تحتوي هذه التقارير على:

**1- تاريخ و مكان وقوع الحادث:** و نقصد به تحديد الشهر و اليوم و الساعة و الدولة و مكان الحادث لأن الظروف المحيطة بالعامل دائما ما تتغير من يوم لآخر و من دورية لأخرى فعلى سبيل المثال يأتي العامل إلى دورية النهار بعد التمتع بليلة كاملة من النوم و بعد تناول الإفطار كذلك فإن التعب يترك آثارا واضحة في نهاية يوم العمل أكثر من بدايته و كذلك فإن الإضاءة تختلف في أثناء الليل و في النهار و قد تختلف أيضا درجات الحرارة و البرودة و الرطوبة.

(1) عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الحديثة، ط، الإسكندرية، 2002، ص610.

**2- تصنيف العمل و إعداد وحداته:** فهذا يعطي معلومات نوعية عن طبيعة العمل الذي وقعت منه الحادثة لأن احتمال وقوع الحوادث يتباين و باختلاف الأعمال و العمليات، فالحوادث التي تقع في وحدة الإنتاج تختلف عن تلك التي تصيب عمال الإدارة.

**3- أنماط الحادث:** أي يجب تحديد صنف الحادث و تتضمن المعلومات وصفا لطبيعة الحادث وصفا ليس من الضروري أن يكون مفصلا.

**4- السبب المباشر للحادث:** و نقصد به العامل أو مجموعة العوامل المباشرة التي أدت لوقوع الحادث سواء كانت أفعال من قبل الإنسان أو الظروف المحيطة إجمالا بالعمل أو كلاهما معا أي ما الذي حدث و ما الذي أدى إلى ذلك و هذا لمعرفة مدى استخدام إجراءات الأمن أو خرقها من قبل العامل.

**5- نتائج الحادثة:** يتم في هذا البند من التقرير وصف الإصابات و الجروح التي أصابت العامل أو العمال و كذا وصف الخسائر التي لحقت بالآلات و مجموع الأضرار المترتبة عن الحادث إجمالا و ذلك بالاستعانة بالأطباء و المختصين لتحرير و تقرير الحادثة بدقة.

**6- الخبرة:** هي نتائج تطبيق اختبارات الاستعدادات و اختبارات الشخصية و اختبارات التحصل على الأشخاص المصابين قبل الحادث و هذا بغية التعرف عن الأسباب الشخصية التي أدت إلى الحادث فاختبارات الاستعدادات تختبر مدى الاستعدادات الطبيعية اللازمة لأداء العمل المطلوب و الاختبارات الشخصية تكشف عن صفات مرتكب الحادث أما الاختبارات التحصيلية فتهم بمجموع المهارات المطلوبة لأداء العامل.

**7- المعطيات السيكولوجية:** هي نتائج تطبيق الاختبارات الاستعدادات الشخصية و اختبارات التحصيل على الأشخاص المصابين قبل الحادث و هذا بغية التعرف عن الأسباب الشخصية التي أدت إلى الحادث فاختبارات الاستعدادات تختبر مدى الاستعدادات الطبيعية اللازمة لأداء العمل المطلوب و الاختبارات الشخصية تكشف عن مواصفات مرتكب الحادث أما الاختبارات التحصيلية فتهم بمجموع المهارات المطلوبة لأداء العمل.<sup>(1)</sup>

## **6- تكاليف حوادث العمل :**

تعمل المنظمات جاهدة على تجنب الحوادث و الأخطار التي يتعرض لها العاملون نظرا للتكاليف الكبيرة التي تتحملها عند حدوث هذه الأخطار و بالإمكان تقسيم تكاليف الحوادث إلى ثلاثة مجموعات هي:

(1) بشار يزيد الوليد: الإدارة الحديثة للموارد البشرية، دار الراجحة للنشر و التوزيع، ط، عمان، 2008، ص، 242.

- التكاليف المباشرة الخاصة بإسعاف المصاب و علاجه.
- نفقات الوقت الضائع للعمال و الموظفين عند حدوث الحادث و محاولة اكتشاف الأمر و إسعاف المصاب، و يدخل ضمن ذلك تكاليف العامل المصاب نفسه أثناء الحادث (أجره أثناء العلاج).
- تكلفة الإنتاج و تشمل:
  - تكلفة تعطل الإنتاج عند حدوث الإصابة.
  - تكلفة المواد التالفة و مواد التنظيف و التسوية بعد الحادث.
  - تكلفة المعدات التالفة.
  - تكلفة إحلال عامل محل العامل المصاب.
  - تكلفة غرامات التأخير التي قد يطالب بها العملاء نتيجة لتأخر تسليم الطلبات<sup>(1)</sup>.

## 7- طرق قياس حوادث العمل:

إن أبرز المعدلات المستخدمة لقياس حوادث العمل و التي شاع استخدامها في المنشآت الصناعية بشكل خاص هي معدل تكرار الحادث، و معدل شدة أو خطورة الحادث، و لغرض استخراج هذه المعدلات لا بد لإدارة الموارد البشرية من احتفاظها بسجل خاص (سجل الحوادث)، يوضح فيه عدد و نوع الحوادث و كذلك الأشخاص الذين أصيبوا بها و تكاليف كل حادث و في ما يلي أهم المعايير الشائعة الاستخدام لقياس حوادث العمل<sup>(2)</sup>.

**7-1- معدل تكرار الحوادث:** يشير هذا المعدل إلى تكرار حوادث العمل التي ينتج عنها توقف العمل مقارنة بعدد ساعات العمل الفعلية خلال فترة زمنية معينة وفقا للعلاقة التالية:

$$\text{معدل تكرار حوادث العمل} = \frac{\text{عدد الفترات التي توقف العمل مع توقف خلال فترة زمنية}}{\text{إجمالي وقت العمل الفعلي خلال نفس الفترة}} \times 10^6$$

(1) عادل حرحوش صالح و آخرون: إدارة الموارد البشرية، عالم المكتب الحديث للنشر و التوزيع، ط، عمان، 2002، ص، 254.

(2) عادل حرحوش و آخرون: إدارة الموارد البشرية، مرجع يبيق ذكره، ص، 254.

7-2 **معدل خطورة حوادث العمل:** يستخدم هذا المقياس للإشارة إلى خطورة الحوادث المعبر عنها بعدد الأيام الضائعة، وفقا للعلاقة التالية:

$$\text{معدل خطورة حوادث العمل} = \frac{\text{عدد الأيام الضائعة بسبب الحوادث خلال فترة زمنية}}{\text{إجمالي وقت العمل الفعلي خلال نفس الفترة}} \times 10^6$$

### 8- الإجراءات المتخذة عند وقوع حوادث العمل:

لقد حرص المشرع على تحديد الإجراءات الواجب إتباعها عند حصول حادث عمل و هذا لغرض الحصول على التعويضات اللازمة عما لحق العامل من ضرر، و الإخلال بها يؤدي إلى حرمانه من حقوقه في التعويض، و تتمثل هذه الإجراءات في التصريح بالحادث كإجراء أولي و التحقيق في الملف للتأكد من الطابع المهني للحادث و من ثم يمكن تحديد مسؤولية الحادث .

**8-1 التصريح بالحادث:** و تكمن أهمية التصريح بالحادث في تمكين العامل من أخذ حقوقه و إخلاء صاحب العمل من المسؤولية التي تتجر عن عدم التبليغ و يمكن أن يقع التصريح بالحادث على عاتق المصاب أو صاحب العمل أو مفتشية العمل.

**8-1-1 تصريح المصاب بالحادث:** في هذه الحالة يكون الضحية هو المبلغ عن الحادث الذي وقع له خلال فترة العمل كما يمكن أن يكون التبليغ من أحد أقربائه أو أحد ممثليه، و يكون التصريح بواسطة استمارة خاصة للتصريح بحوادث العمل تسحب من شبك مصلحة حوادث العمل و الأمراض المهنية التابعة لصندوق التأمينات الاجتماعية في ظرف 24 ساعة ما عدا في الحالات القاهرة و لا تحسب أيام العطل كإجراء أولي.<sup>(1)</sup>

**8-2-2 تصريح صاحب العمل بالحادث:** يلزم صاحب العمل بموجب نص المادة 03 الفقرة الثانية من القانون 83-13 بالتصريح بحادث العمل لهيئة الضمان الاجتماعي في أجل أقصاه 48 ساعة اعتبارا من ورود نبأ الحادث إليه و لا تحسب أيام العطل، كما أنه للتقابة الحق عبر ممثليها في التبليغ بالحادث و قد أجبرت المادة 15 من القانون رقم 83-13 صاحب العمل بالتصريح بالحادث حتى و لو لم ينجز عن الحادث أي عجز من العمل.<sup>(2)</sup>

(1) المادة 13 من القانون رقم 83-13، المتعلق بحوادث العمل و الأمراض المهنية.  
(2) المادة 3 من القانون رقم 83-13، المتعلق بحوادث العمل و الأمراض المهنية.

**8-1-3 التصريح بالحادثة من قبل مفتشية العمل:** تقوم مفتشية العمل بالتصريح بالحادثة لدى هيئة الضمان الاجتماعي إذا لم يبادر صاحب العمل بالتصريح و ذلك في أجل أقصاه أربع سنوات اعتباراً من تاريخ وقوعه، و أن أي تأخير أو إهمال تكون مسؤوليته على الجهة الملزمة بالتصريح و يترتب عن ذلك تحصيل غرامة مالية من صاحب العمل لصالح هيئة التأمين الاجتماعي تساوي 20% من الأجر الذي يتقاضاه المصاب كل ثلاثة أشهر. و يلتزم صاحب العمل بمقتضى القانون تسليم استمارة الحادث بما تحتويه من معلومات دقيقة عن الحادث و ظروف وقوعه و بدوره يقوم المصاب بإجراء فحص لدى الطبيب ليقدم له شهادة طبية أولية توصف فيها حالة المصاب و مدة العجز أو التوقف عن العمل و بعد انقضاء فترة التوقف يقوم المصاب بإجراء فحص ثاني و يمكن أن يقدم له شهادة شفاء في حالة عدم تسبب الحادث في عجز دائم أو شهادة جبر إذا خلف الحادث عجز دائم<sup>(1)</sup>.

و تلتزم المادة 25 من القانون 83-13 بوضع كلتا الشهادتين في نسختين ترسل نسخة إلى هيئة التأمين الاجتماعي و نسخة ثانية للمصاب.

و في هذا المثال سوف نعطي نموذج عن كيفية كتابة التقرير عن الحادث.

التقرير عن الحادث يجب أن يشمل تقرير بحث الحادث:

1- التاريخ المهني للعامل: تدوين كل المعلومات التي يمكن الحصول عليها بالنسبة للعامل

المصاب و طبيعة عمله، و ما الذي كان يقوم به فعلاً و الحوادث التي سبق أن وقعت له و ماذا كان يجب أن يفعله أو لا يفعله حتى لا يقع الحادث.

2- فحص الآلة أو الماكينة أو الأسباب الظاهرة للحادث.

3- النتيجة.

نموذج تقرير الحادث:

- اسم المؤسسة.	- المهنة.	- ساعة الإصابة.
- اسم المصاب.	- تاريخ الإصابة.	- نوع الإصابة.
- رقم العمل.	- عمر العامل.	- مدة الخدمة.

مدة خدمة العامل بالقسم الذي وقع به الحادث.

و هذا نموذج يبين لنا الوثائق التي يتضمنها الملف في حالة التعويض عن الحادث المؤدي إلى

العجز و الحادث المؤدي إلى الوفاة:

(1) المادة 14 من القانون رقم 83-13 المتعلق بحوادث العمل و الأمراض المهنية.



**1- حالة التعويض عن حادثة العمل المؤدية إلى العجز:**

- التصريح بالحادثة.
- الشهادات الطبية.
- الشهادات الإدارية التي تبين الوضعية الإدارية للضحية و أجره السنوي.
- التقرير المفصل عن الحادثة.
- نسخة عن عقد ازدياد الضحية.
- نسخة من بطاقته الوطنية مصادق عليها.
- نسخة تنفيذية للحكم.
- شهادة بعدم التعرض للاستئناف.

**2- حالة التعويض عن حادثة العمل المؤدية إلى الوفاة:**

بالإضافة إلى الوثائق المذكورة أعلاه:

- عقد الزواج.
- شهادة بعدم إبرام زواج جديد.
- عقد الإرث.
- عقد الوصايا أو التقديم.
- عقود الازدياد.
- الشهادات المدرسية المتعلقة باليتامى الذين بلغ سنهم ما بين 16 سنة و 21 سنة.<sup>(1)</sup>

**9- الآثار المترتبة عن حوادث العمل:**

لحوادث الصناعة آثارها المتعددة سواء كانت على العامل أو على المنشأة الصناعية أو حتى

على المجتمع ككل و فيما يلي تفصيلات ذلك:

- 1-9 - الآثار المتعلقة بالعامل:** قد تؤدي الحوادث و ما ينتج عنها من إصابات إلى وفاة العامل أو تعرض البعض الآخر إلى عاهات مستديمة كلية تقعه عن العمل أو عاهات جزئية تجعل العمل الذي كان يزاوله العامل لم يعد يناسبه مما يضطره إلى البحث عن عمل آخر قد يكون أقل أجرا من العمل السابق و تضطرب على إثر ذلك حياة الأسرة.

(1) المادة 16 من القانون رقم 83-18، المتعلق بحوادث العمل و الأمراض المهنية

**9-2 الآثار المتعلقة بالمنشأة:**

- كثرة الإصابات في المنشآت الصناعية يؤدي إلى تدهور كبير في الروح لجموع العاملين نتيجة شعورهم بفقدان الأمن على حاضرهم و مستقبلهم مما يؤدي إلى الارتفاع في معدل دوران العمل.
- كثرة الإصابات في المنشآت الصناعية التي يتعرض لها العاملون المدربون تؤثر على إنتاجية المنشأة من حيث الكم و الكيف.
- تتحمل المنشآت الصناعية الكثير من التكاليف نتيجة إصابات العمل سواء منها المباشرة مثل التعويضات التي تنفع المصابين و نفقات العلاج و المصاريف الطبية و أخرى غير مباشرة مثل الخسائر المترتبة على النقص في الإنتاج نتيجة إصابات العمال و ما يتبعه من خسارة للاقتصاد القومي بصفة عامة.(1)

**9-3- الآثار المتعلقة بالمجتمع :** تتسبب الحوادث في فقدان المجتمع لعضو عامل أو أكثر و تعطله، و يترتب عن ذلك التزامات اجتماعية لمساعدة أسرة العامل المصاب، و فقدان المجتمع لإنتاج العامل و خاصة إذا كان من النوع الماهر و ليس من السهل تعويضه خلال فترة قصيرة، هذا إضافة إلى ما يترتب عن الحوادث من تأثير على الاقتصاد الوطني نتيجة ما تكلف الوحدة الاقتصادية من وراء هذه الحوادث.(2)

**10- أسس الوقاية من حوادث و إصابات العمل:**

من الممكن أن نمنع أو نقلل حوادث و إصابات العمل إذا أخذنا الأمور التالية بعين الاعتبار:

**10-1 أمور تتعلق بمكان العمل مثل:**

- يجب أن يكون البناء متيناً و أسقفه قوية لكي لا تقع.
- يجب أن تكون بيئة العمل صحية مثل: التهوية الجيدة و الإضاءة الصحيحة و درجة الحرارة الثابتة إلى غير ذلك من أمور.
- يجب طلاء جدران موقع العمل بلون مناسب غير منفر أو غير مثير للأعصاب.
- يجب أن تكون مساحة موقع العمل واسعة بحيث يمكن وضع الأجهزة بشكل نظامي لا يؤثر على حرمة العاملين.

(1) عويضة سلطان المشعان: علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح، ط1، لبنان، 1994، ص 157.

(2) عويضة سلطان المشعان: علم النفس الصناعي، المرجع نفسه، ص57.

**10-2 أمور تتعلق بالمعدات و الأجهزة مثل:**

- يجب أن تتوفر كل مستلزمات السلامة في الأجهزة و المعدات.
- يجب أن يكون هناك صيانة دورية على كل الأجهزة و المعدات لضمان عدم إشعال أي جهاز أو آلة غير آمنة.
- تمنع تكديس الآلات و الأجهزة في مواضع ضيقة.<sup>(1)</sup>
- وجوب و منع علامات تحذير على الأجهزة و الآلات التي تحمل خطورة و ذلك لجلب انتباه الأفراد على وجود خطر.

**10-3 أمور تتعلق بالعملية الصناعية مثل:**

- إحاطة منطقة الخطر بحواجز تمنع وصول أجز جسم الإنسان كالأطراف أو الشعر أو الملابس إلى مصدر الخطر .
- إجراء تعديل في تصميم الآلات بحيث يمنع بروز أو ظهور الأجزاء المتحركة التي ينجم عنها مخاطر الإصابة.

**10-4 أمور تتعلق بالعاملين أنفسهم مثل:**

- وضع العامل المتدرب في الموقع المناسب من العملية الصناعية بحيث تكون لديه القدرة و الخبرة و الدراية الكافية للقيام بالعمل.
- المراقبة المستمرة من قبل المهندسين و الخبراء و الفنيين و مسؤول السلامة المهنية على سير العمل و كيفية تنفيذه شرط أن يوافق ذلك التوجيه و النصح و الإرشاد لكل عامل باستمرار لكي يعمل بشكل صحيح و يكون يقظا و حذرا باستمرار .
- تحديد مسؤولية الفرد ومنعه منعا كاملا من تجاوز مسؤوليته بالعمل .
- التزام العاملين بارتداء معدات الوقاية الشخصية و محاسبة المقصرين.<sup>(2)</sup>

**10-5 أمور متفرقة أخرى مثل :**

- على إدارة المنظمة تأمين صباغة قسم للسلامة المهنية لضمان تنظيم خدمات للصحة و السلامة داخل المنظمة بعد تشكيل لجنة للصحة و السلامة.
- تنظيم سجل لتسجيل حوادث و إصابات العمل وإصدار الإحصائيات.

(1) بشار يزيد الوليد: الإدارة الحديثة للموارد البشرية ، دار الراية للنشر و التوزيع، ط، عمان، 2008، ص،238.

(2) بشار يزيد الوليد: الإدارة الحديثة للموارد البشرية، المرجع نفسه، ص، 238، 239.

- قيام إدارة المنظمة بتقديم جوائز للورش التي لا تقع فيها إصابات لأن ذلك يعكس مدى اهتمام صاحب العمل و إصدار بأمور الصحة و السلامة في العمل
- إدخال المشرفين و العمال دورات لرفع الوعي الوقائي المهني عندهم. (1)

## ثانيا: الأمن الصناعي

**تمهيد:** إن الأمن الصناعي من الوظائف الهامة لأي مؤسسة تسعى للحفاظ على سلامة عمالها من المخاطر المهنية و توفير الجو الملائم للعمل و الظروف الفيزيائية الحسنة و لكون حوادث العمل في تزايد مستمر حيث لا يمكن تماديها و تقليصها إلا بتطبيق إجراءات الأمن الصناعي داخل المؤسسات.

### 1- تعريف الأمن الصناعي:

- إن كلمة أمن اصطلاحا أخذت من اللاتينية secuvas-Securitas و معناها إحساس الفرد بوجود الأمان و ابتعاد المخاطر عليه. (2)

- و لقد عرف الدكتور "عبد السميع علي" الأمن الصناعي على أنه "تحقيق سلامة العمال في النواحي الصحية، النفسية و وقايتهم من الأخطار المهنية" (3).

- كما عرفه الدكتور "رمضان" هو فرع أو ميدان يستهدف رفع الكفاية الإنتاجية للعامل و تحرص على راحة العامل و كرامته و حرصه على زيادة إنتاجه أو بعبارة أخرى فهو يرمي إلى تهيئة جميع الظروف المادية، النفسية و الاجتماعية التي تكفل أكبر إنتاج مع الاهتمام برضا العامل عن عمله (4).

### 2- أهمية الأمن الصناعي:

لكي يتمكن العمال من أداء الأعمال الموكلة إليهم و على أكمل وجه يجب توفير أحسن الظروف لذلك، لذا وجب تدريب و تأهيل العاملين حسب متطلبات خطة التنمية و ذلك عن طريق إنشاء مراكز التدريب بالمناطق الصناعية و وضع كافة المستلزمات الواجب توفرها في مكان العمل و تعتبر حوادث الصناعة و الأمراض المهنية أحد المشاكل التي تواجه الإدارة و تقف حائلا أمام تحقيق الأهداف و من هنا نتبع أهمية وجود الأمن الصناعي. (5)

(1) بشار يزيد الوليد: المرجع نفسه، ص239.

(2) العايب رابع: مدخل إلى علم النفس العمل و التنظيم، منشورات جامعة منتوري، ط1، قسنطينة، 2005، ص110.

(3) عبد السميع علي: الأمن الصناعي عرض تحليلي لمفهومه و نشاطه، دار النهضة العربية، ط، لبنان، 1973، ص07. النهضة العربية، ط، لبنان، 1973، ص07

(4) السيد رمضان: حوادث العمل و الأمن الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، ط1، الإسكندرية، ص56.

(5) عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص539.

**2-1: أهميته بالنسبة للعامل:** لقد نجحت الكثير من الدول بعد بذل مجهودات معتبرة للحد من أخطار العمل و تقليل عدد الحوادث التي يذهب ضحيتها أعداد كبيرة من العمال إثر إصابتهم بعاهاات مستديمة أقعدتهم عن مواصلة عملهم، لذلك أصبحت أهمية توفير الأمن الصناعي أمر أساسي لتسيير إدارة الأعمال الصناعية الكبرى كما أن الأهمية ليست كونها عملا إنسانيا فقط بل أنها تؤدي إلى منفعة اقتصادية أيضا و يمكن تلخيص هذه الأهمية في أن صحة العامل هي رأس ماله فإذا ما اعتراه المرض أو العجز ضعفت قدرته و تضاعف رزقه و هذا يؤثر على حالته المعيشية و حالة أسرته، و في الوقت نفسه نرى أن العامل ثروة قومية يجب المحافظة عليها إذ أن كفاءة العمال تؤدي إلى زيادة و نمو هذه الثروة و بالتالي ارتفاع مستوى المعيشة.

**2-2: أهميته بالنسبة للمؤسسة:** يعتبر الأمن الصناعي مهما جدا بالنسبة للمؤسسة و ذلك لعدة أسباب تكمن في أن حماية العاملين من الإصابات و المحافظة على ممتلكات المؤسسة يقلل من الخسائر المادية و البشرية داخل المؤسسة و هذا بدوره يؤدي إلى زيادة الإنتاج كما و نوعا للمؤسسة المعنية ، كما أن الاهتمام بالعامل يزيد من شعور العاملين بالانتماء إليها مما يدفعهم للعمل بإخلاص و بالتالي تضمن المؤسسة استمرار الإنتاج دون توقف و هذا ما يساعدها على الوفاء بالتزاماتها اتجاه عمالها و منافسة المؤسسات الأخرى و ذلك ما يرفع من سمعتها بين أوساط المجتمع الخارجي سواء كان ذلك مع المجتمعات التي تتعامل معها المؤسسة أو الحكومة أو الاتحادات.

**2-3 أهميته بالنسبة للكفاءة الإنتاجية:** على الإدارة الرشيدة التي تسعى إلى رفع الكفاءة الإنتاجية إلى أن تهىء كافة الظروف المناسبة للعمل و العمال فالحوادث تؤثر على مقدرة الأفراد العاملين و تعيق نمو الإنتاج و تطور المنشأة إضافة إلى التأثيرات النفسية و الاجتماعية التي تصيب العامل. و الوقاية من الحوادث بمختلف أنواعها ضرورة تستوجبها اعتبارات إنسانية و مالية و تشمل الاعتبارات الإنسانية حماية العنصر البشري في الصناعة من أخطار العمل و علاج و تأهيل المصابين، و ضرورة اجتماعية تستوجب إعانة أسرة العامل المصاب و المحافظة على الأيدي العاملة الماهرة.<sup>(1)</sup>

### 3 - أهداف الأمن الصناعي:

هناك ثلاثة أهداف أساسية للأمن الصناعي تتجسد في بيئة العمل و العامل و العلاج، و فيما يلي توضيح لها:

(1) محمد فالح صالح: إدارة الموارد البشرية، حامد للنشر و التوزيع، ط، عمان، ص، ص، 18، 19.

**3-1 بيئة العمل:** ضرورة توفير وسائل الأمن و الصحة و الوقاية في بيئة العمل بالطريقة التي تقي الموظفين أخطار العمل و ظروفه و تشير بيئة العمل إلى عوامل الإضاءة و الضوضاء و الرطوبة و التهوية و الإشعاعات و الغازات...

**3-2 العامل نفسه:** و يتمثل الهدف هنا بضرورة توعية العاملين وتشجيعهم على المحافظة على أنفسهم و إتباع شروط و تعليمات الأمن الصناعي للوقاية من أخطار العمل.

**3-3 العلاج و التأهيل:** و يتمثل هذا الهدف بسرعة علاج و تأهيل و رعاية العامل الذي يصاب بحادثة عمل، و ضمان عودته إلى عمله السابق كلما أمكن ذلك، كما يتضمن هذا الهدف أيضا ضمان دخل مناسب للعامل المصاب طيلة مدة علاجه و تأهيله.<sup>(1)</sup>

#### 4- عناصر برنامج الأمن الصناعي:

إن أي برنامج للأمن الصناعي لا بد أن يتضمن العناصر التالية:

**4-1 الدعم من قبل الإدارة العليا:** لكي يكون برنامج الأمن الصناعي فاعلا لا بد و أن يدعم و يقدم له العون من قبل الإدارة العليا حيث أن البرنامج الذي لا تقنع به الإدارة و لا تقدم له الدعم اللازم غالبا ما يكون غير فاعل و بالتالي يؤدي إلى استمرارية حوادث العمل و زيادتها بدلا من نقصانها. و يتمثل الدعم المقدم من قبل الإدارة العليا في الجوانب التالية:

- حضور الاجتماعات و اللقاءات التي يعقدها القائمون على هذا البرنامج بحيث تكون للإدارة رأي و معرفة لما يحصل و ما يحدد من ضوابط عمل هذه اللقاءات و التأكد من قبل الإدارة العليا على التقارير الدورية حول الأمن الصناعي .

- التفقيش الدوري و الفحص المستمر لأماكن العمل، كما و يتمثل دور الإدارة العليا في إمدادها العون لمسؤولي الأمن الصناعي فيما يتعلق بتطوير إجراءات الوقاية من الحوادث الصناعية.

**4-2 تحديد مسؤولية الأمن الصناعي:** لا بد من تحديد شخص مسؤول عن الأمن الصناعي و صيانة الأفراد العاملين بغض النظر عن كون المنظمة صغيرة أو كبيرة في الحجم، ففي المنظمة الصغيرة من الممكن إناطة هذه المهمة بشخص إداري إضافة إلى مهامه الإدارية، أما في المنظمات الكبيرة الحجم فمن الممكن إعطاء صلاحيات الصيانة و الأمن الصناعي إلى مهندس الأمن الصناعي.

**4-3 هندسة العمل:** إن الالتزام بهندسة العمل أو الشروط الهندسية الواجب توفرها في مواقع العمل من العناصر الأساسية في أي برنامج للصيانة من الحوادث ومن المستلزمات و الشروط الهندسية<sup>(1)</sup> في

(1) عادل حرحوش صالح و آخرون: إدارة الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص25.

العمل توفر النظافة في أماكن العمل و تحديد الإجراءات الضرورية اللازمة لاستخدام الأجهزة و المعدات الواقية أثناء العمل و كيفية استخدام المواد الخطرة.

**4-4 التعليم و التدريب:** يعتبر عنصر التدريب و التعليم من العناصر الأساسية التي لا بد من توفرها للأفراد العاملين للتقليل و الحد من الحوادث أثناء العمل حيث أن التدريب و التعليم يركز على الإجراءات الصحيحة في العمل و إرشاد الأفراد و توجيههم فيما يتعلق بالتعليمات و الضوابط الخاصة بالصيانة و الأمن الصناعي، و للمشرف المباشر دور كبير في توجيه الأفراد العاملين حول المخاطر المهنية، و من هذه الوسائل الدورات التي تصدرها المنظمة، الخرائط و الملصقات الجدرانية و كافة الوسائل السمعية و البصرية التي من الممكن أن تساهم في توعية الأفراد.

**4-5 تسجيل الحوادث:** من الضروري الاحتفاظ بسجلات خاصة حول الحوادث الصناعية في كل منظمة هذه السجلات توضح عدد و نوع الحوادث و الأمراض الصناعية و كذلك الخسائر الناجمة عن حوادث العمل و من الممكن أن تنظم السجلات وفقا لدرجة خطورة الحادث إلى الفقرات التالية:

- حوادث مؤدية إلى الوفاة.

- حوادث مؤدية إلى فقدان أيام العمل.

- حوادث مؤدية إلى أضرار طفيفة تم السيطرة عليها و استخدمت الإسعافات الأولية في حينها.

**4-6 تحليل الحوادث:** من الضروري تحليل الحوادث الصناعية وفقا لمعايير معينة منها تكلفة الحوادث و أسبابها، إن الهدف الأساسي من تحليل الحوادث هو لتعريف الأفراد العاملين بالتكاليف الحقيقية المتسببة جراء الحوادث كما و أن تحليل أسباب الحوادث يؤدي إلى تشخيص الحوادث التي تنجم عن الأفراد العاملين و كذلك الحوادث التي يكون سببها ميكانيكية حيث أن الحوادث المتسببة من قبل الأفراد لا بد أن تلقى اهتماما كبيرا من قبل الإدارة نظرا لتداخل عوامل عديدة فيها<sup>(2)</sup>.

(1) يوسف حجيم الطائي و آخرون: إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي متكامل، مرجع سبق ذكره، ص، ص455، 457.

(2) يوسف حجيم الطائي و آخرون: المرجع نفسه، ص، ص455، 457.

## 5- الأسس العامة لبرامج الأمن الصناعي:

- إن برنامج الأمن في المؤسسات تعتمد في تحقيق وسائل الحماية و السيطرة على أسلوبين هما:
- 1-5 السيطرة الداخلية و السيطرة الخارجية.** بالنسبة للسيطرة و الحماية الداخلية فإنها تتضمن عادة:
- التحكم في المفاتيح و الأفعال و ذلك لمنع الدخول للمباني أو الخزانات و الدواليب التي تحتوي على أشياء ذات أهمية لمنع استعمال ما بداخلها إلا لمن يملك الحق في ذلك، و بذلك تنقلص احتمالات وقوع الأخطار.
  - إتباع نظام للبطاقات الشخصية، حيث يقوم هذا النظام بالتعريف بشخصية كل من بداخل المؤسسة و ذلك لتحقيق السيطرة الداخلية على مداخل و مخارج المؤسسة، و بإلزام كل عامل بحمل بطاقته الخاصة به و التي تصدرها إدارة الأمن لتسهيل عملية السيطرة.
  - علامات تحديد الاتجاه و المسارات و وضع الإشارات التحذيرية و ذلك للتحكم في سير المرور الداخلي و التحذير من الأماكن أو المواد الخطرة<sup>(1)</sup>.
  - حماية الوثائق و المعلومات و ذلك بإتباع إجراءات لحماية الوثائق و المعلومات التابعة للمؤسسة من التلف و الضياع أو السرقة باستخدام الكمبيوتر.
  - وضع سجل بأسماء العاملين و الموظفين و شروط التوظيف و يضم كافة المعلومات الضرورية عن العاملين بالمؤسسة التي يمكن الرجوع إليها عند اللزوم.
- 2-5 السيطرة و الحماية الخارجية:** هي بمثابة الخط الدفاعي الأول ضد الدخول غير المشروع أو دخول غير المصرح لهم بالدخول و لتحقيق ذلك لا بد من توفير الوسائل التالية :
- تركيب الموانع الإنشائية، فهي بمثابة أسوار أمنية بمواصفات محددة، و كذلك تركيب كاميرات المراقبة التلفزيونية مع توفر الإضاءة الأمنية بمواصفات معينة و كل هذه الموانع تساعد على تأخير و كشف كل من يحاول الدخول بطريقة غير مشروعة.
  - تسيير دوريات داخل محيط المؤسسة و تجهيزها بوسائل الاتصال الحديثة و تقوم بعملها على مدار الساعة.
  - إنشاء غرفة عمليات لتقوم بالإشراف على كافة عمليات الأمن الصناعي داخل المؤسسة و تقوم بالتنسيق مع كافة القطاعات الأمنية و خدمات الطوارئ و الإسعاف كلما استدعت الضرورة لذلك.

(1) علي غربي و آخرون: تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر و التوزيع، ط، القاهرة، 2007، ص، 121.



**6- إجراءات الأمن الصناعي:**

للأمن الصناعي عدة إجراءات منها:

- استعمال القفاز لحماية اليد و الأصابع من الإصابة.
- عدم وضع الأسلاك الكهربائية في طريق العمال أو في طريق عربات اليد.
- تفادي تصادم عامل بعامل آخر أو بأجسام أخرى نتيجة لعدم رؤية العامل أو نتيجة لحمل بعض الصناديق الكبيرة.
- عدم التسرع في الحركة أو المشي حتى لا يسقط العامل نتيجة لذلك.
- البعد عن مصادر إشعاع الضوء الشديد حتى لا تصاب عين العامل.
- ضرورة الاستماع إلى التعليمات و ضرورة الأخذ بمشورة الغير من ذوي الخبرة.
- ضرورة معرفة العامل مواطن الخطر في المصنع.
- ضرورة وضع الأشياء أو رصدها في أماكنها الصحيحة.
- استعمال الحاجز الواقي ووضعه أمام الآلات و السيور و التروس و مصادر النار و الاشتعال.<sup>(1)</sup>
- ضرورة لبس الحذاء الواقي و هو حذاء ضخم يحمي الرجل حتى الركبة.
- عدم السهر أو استعمال الخمر و المخدرات و المكيفات.
- عدم وضع حمولة أزيد من اللازم فوق العربات.
- ضرورة استعمال الخوذة لحماية الرأس.
- ضرورة استعمال القناع الواقي للعين.
- ضرورة استعمال القناع الواقي من الغازات<sup>(2)</sup>.

**7- عمليات الأمن الصناعي:****7-1 اختيار جهاز الإشراف عن الأمن:****7-1-1 أخصائي الأمن:**

يلعب أخصائي الأمن دور هام في جانب الأمن لهذا يفضل من كانت لديه الخبرة السابقة و على درجة عالية من التعلم و يفضل خريجي الجامعات و بالإضافة إلى الخبرة و المعرفة و يجب توفر الصفات التالية:

(1) كمال محمد محمد عويضة: علم النفس الصناعي، دار الحامد للنشر و التوزيع، ط، عمان، 2013، ص، 141-143.

(2) كمال محمد محمد عويضة: المرجع نفسه، ص، 141-143.

- القدرة على استمالة الأشخاص و التعامل معهم يتوقف نجاحه على مدى قبول الآخرين لأدائه و اقتناعهم بفائدتها.
- أن يكون دائم الحركة داخل المصنع لاستنباط أحسن وسائل الأمن و لديه الحماس و الإقدام.
- أن يكون على علم تام بكل ما يكتب حول موضوعات الأمن و مداخلة المختلفة و قادر على تقديم النصح و الإرشاد إذا ما طلب منه، كما يجب أن تكون لديه معرفة متخصصة منها
- المعرفة بالأساليب الفنية الأمن الصناعي و مبادئه باعتبارها وظيفة فنية تمارس داخل المصنع، و المعرفة الهندسية لكي يكون قادرا على التفاهم مع المهندسين و قراءة الرسوم و التصميمات و تنظيم الآلات، و المعرفة بإدارة المشروعات حيث يتعامل جميع الإداريين بالمشروع و أن يكون ملم بالمبادئ الإدارية و التنظيمية و عمليات المشروع.<sup>(1)</sup>

### 7-1-2 الأدوار التي يقوم بها أخصائي الأمن:

- المبدأ الأساسي و هو حل المشكلات و الذي يساهم في حل المشكلات النفسية و الاجتماعية و هو المبدأ الإنساني و الجماعي كما أنه يعمل على حل المسائل الإنسانية بالوسائل الإنسانية إضافة إلى انه يحترم شعور العامل و يحقق طموحاته و رغباته.
- المبدأ الذي يحافظ على طاقة الإنسان و يقوم بصيانتها ضد كل ما يهدد امن أخيه الإنسان و سلامته و هذا المبدأ أثره في صالح العامل.
- المبدأ الاجتماعي و هو الذي يحقق الجوانب الإنسانية للجهاز الطبي المختص إذ يحتم توفر العلاج الضروري عند الضرورة و الذي يجب أن يكون شاملا و إنسانيا.
- مبدأ التكلفة و المصروفات و الذي لا يجوز فيه استخدام قاعدة المقارنة بين التكلفة و العائد بمعنى أن حياة الإنسان أمر ضروري أي هناك أمل في إنقاذ مريض أو علاجه بدون تكلفة لإنسان له طاقة إنتاجية ينبغي استثمارها و الحفاظ عليها.
- المبدأ القانوني و هو تقييم الصحة و الرعاية وفق التشريعات المطلوبة.
- المبدأ المهني الذي يجب أن تختبر جوانبه السلوكية حيث تتوافق مع مهنة الطبيب إلى الإخلاص و الإحساس الإنساني بآلام المريض.<sup>(2)</sup>

(1) عبد الغفار حنفي: مرجع سبق ذكره، ص433، 434، 435.

(2) قبارى محمد إسماعيل: علم الاجتماع الصناعي و مشكلة الإدارة و التنمية الاقتصادية، منشأة معارف، الإسكندرية، ص424، 427.

### 7-1-3 أهم واجبات أخصائي الأمن الصناعي:

- اقتراح السياسة العامة المنشأة لمنع الحوادث و الإشراف على تنفيذ هذه السياسة.
- كتابة التقارير و إبداء الرأي في كافة أمور الأمن.
- تقديم الإرشادات للمشرفين على العمل.
- تحقيقات الحوادث.
- الاحتفاظ بسجلات و إحصاءات الحوادث.
- الإشراف على تدريبات الأمن الصناعي.
- فحص الآلات مصنع العمليات و طرق التشغيل.
- الاشتراك في لجنة الأمن الصناعي و العمل كمقررها.
- وضع تعليمات الأمن و دليل الأمن.
- التفتيش على أدوات الأمن و مهمات الوقاية من الحريق و متابعة تدريب معاونيه.
- إعداد حملات التوعية مستعملا في ذلك الاتصالات الفعالة للعمل منها: الاجتماعات، الإذاعة المحلية، التقارير و الإحصاءات، الملصقات، الاتصال الشخصي، النشرات، صندوق المقترحات، اللجان المشتركة.
- التأكد من تنفيذ القوانين المتعلقة بالسلامة.
- القيام بكل نشاط من شأنه جعل المصنع في حالة آمنة و الاحتفاظ به كذلك و استبعاد أساليب العمل غير الآمنة.

### 7-2 اختصاصات المراكز و الإدارات في المشروع اتجاه الوقاية:

تعتبر الإدارة المسؤولة آخذة في الحسبان متطلبات و شروط عن تهيئة البيئة الصالحة و المأمونة للعمل و وضع التخطيط و التنظيم الجيد للأمن

### 7-2-1 اختصاصات أصحاب المشروع:

يعتبر الأمن الصناعي " الوقاية من الحوادث" هدف ضروري للمشروع خلال الفترة الطويلة الأجل و تتحدد مسؤولية أصحاب المشروعات الصغيرة في تهيئة المأمونة للعمل أما فيما يخص المشروعات الكبيرة الحجم كالشركات المساهمة فإن المسؤولية تقع على مجلس الإدارة. و يتوقع المساهمون في المجلس وضع الخطط الكفيلة بتحقيق الأهداف المحددة في لائحة الشركة و نظامها الأساسي من تحقق الربح و الرفاهية للعمال من مخاطر العمل مستخدمة في ذلك الوسائل

الهندسية و توجيه العاملين و تدريبهم بالأساليب المأمونة للعمل و حماية العمال من مخاطر العمل و تخفيض معدلات تكرار الحادث أو الإصابة أو على الأقل تحقق معدلات أفضل من المشروعات المماثلة و يمكن للإدارة الاستعانة في هذا بإحصاء الحوادث المنشورة و الخاصة بمعدلات تكرار الحادث أو الإصابة.

و مما يجب على رجال الأمن و رجال الأعمال و أصحاب المشروعات الإهتمام بالأمن الصناعي لا يعود عليهم بالمكاسب التي يمكن تحقيقها و التي تتمثل في زيادة الأرباح كنتيجة لتخفيض معدلات الحوادث.

### 7-2-2 اختصاصات القائد الإداري:

تقع على القائد الإداري في المشروع مسؤولية تهيئة البيئة المضمونة للعمل داخل نطاق اختصاصه و تخفيض معدلات الحادث إلى أدنى حد ممكن و يتوقف النجاح الإداري في تحقيق أهداف المشروع على مدى إيمانه بأهمية الوقاية و إذا ما اقتنع الإداري بأهمية الأمن و إعطائه التأييد كل هذا مدعاة للآخرين بتنفيذ برامجه.

ومن واجب القائد الإداري عقد اجتماعات دورية مع تابعيه من الإداريين و الفنيين و بصفة خاصة مشرفي الصف الأول لدراسة و مناقشة المشاكل أو المسائل المتعلقة بالأمن الصناعي و معرفة نواحي الضعف في البرامج الحالية لتعديلها و يتعين على أي مدير مصنع أو إداري مسؤول عن التشغيل أو يوضح للمرؤوسين و الفنيين و المسائل المتعلقة بالأمن و حثهم على توجيه و تدريب العاملين في المستويات الدنيا بأساليب العمل المأمونة و على الرغم من الجهود التي يبذلها مهندسي المهن في المشروعات الصناعية إلا أن نجاحهم يتوقف بالدرجة الأولى على مدى تعاون الإداريين و تفهم المكاسب التي يمكن تحقيقها بالوقاية من الحادث.

و مما لا شك فيه أن إسهام مدير الإنتاج ببرامج الوقاية من الحوادث و إصداره تعليمات بإتباع لوائح و إجراءات الأمن من شأنه أن يساعد في إنجاح هذه البرامج و تحقق التعاون بين رؤساء الأقسام التشغيلية.<sup>(1)</sup>

(1) عبد الغفار حنفي: مرجع يبق ذكره، ص، 411، 413، 414.

## 8- إدارة الأمن الصناعي:

من إجراءات الأمن الصناعي تخصيص إدارات لكل منها واجباتها، إدارة أنظمة الأمن و السلامة المهنية، و هي الإدارة التي تقع على مسؤوليات و واجبات الإدارة و التوجيه و التخطيط و التنفيذ و المتابعة لكل ما يتعلق بالأمن و السلامة المهنية في المؤسسة أو المنشآت و وضع القواعد و التعليمات الفنية لضمان سلامة العاملين و الممتلكات و البيئة و وضع استراتيجيات سواء في برامج التدريب أو التثقيف و الوعي التي يمكن من خلالها الارتقاء بمستوى أداء العاملين و مستوى وضع السلامة المهنية للوصول إلى معايير الجودة في السلامة المهنية.

## 8-1 واجبات إدارة أنظمة الأمن و السلامة المهنية: هناك العديد من الواجبات و المسؤوليات التي يجب

على إدارة أنظمة الأمن و السلامة المهنية أن تقوم و تهتم بها منها:

- تعتمد القواعد و الإجراءات و التعليمات الفنية و الإرشادات بشأن تنفيذ سياسة الأمن و السلامة في العمل.
- العمل بأسس الأمن و السلامة و الجودة و الإرتقاء بها إلى المعايير الموضوعة من قبل المؤسسة أو المنشآت.
- معايير للأمن و السلامة و الصحة المهنية.
- تنفيذ معايير الجودة.
- العمل على منع الأسباب و الأفعال التي تؤدي إلى الإصابة أو الحوادث أثناء العمل.
- عمل تقييم و تخمين و تحليل للمخاطر سواء لمقر العمل أو الآلات.
- الإشراف و المتابعة للتحقق من تطبيق تعليمات الأمن و السلامة المهنية.
- التأكد من التزام العاملين بارتداء تجهيزات الوقاية الشخصية أثناء العمل.
- القيام بتفتيش دوري لمقرات العمل.
- وضع برامج تدريب للعاملين الجدد لتعريفهم بأساسيات الأمن و السلامة المهنية .
- القيام بعمل دورات في السلامة المهنية سواء التخصصية و العامة للعاملين في المؤسسة.
- نشر الوعي و التثقيف في الأمن و السلامة المهنية عن طريق اللوحات الإرشادية و المنشورات.
- إجراء التحقيقات في حوادث السلامة المهنية و عمل دراسات ميدانية عن أسباب الحوادث لوضع توصيات للحد منها.

- متابعة التقارير و الأبحاث سواء المحلية أو الإقليمية أو العالمية المختصة في السلامة المهنية لمواكبة تطورها و بدورها تقوم بتحديث و تطوير عملها.

**8-2 أهداف إدارة أنظمة الأمن و السلامة المهنية:** لكل إدارة أهداف تطمح للوصول إليها و تعمل جاهدة من خلال التطوير و التدريب و تطبيق معايير الجودة و إدارة أنظمة الأمن و السلامة المهنية من ضمن هذه الإدارات بل لعلها من أشد الإدارات التي يجب أن تحقق أهدافها لأن فشلها في تحقيق أهدافها يعني الفشل في إيجاد بيئة العمل الآمنة و العكس صحيح و من أهدافها التالي:

- تحقيق بيئة آمنة للعمل خالية من المخاطر و محصنة من مصادر المخاطر.

- المحافظة على صحة و أرواح العاملين.

- المحافظة على الممتلكات الخاصة بالمؤسسة أو المنشآت.

- المحافظة على سلامة البيئة.

- تطبيق نظام إدارة الجودة.

- اعتماد المعايير الدولية في السلامة المهنية.

- الوصول إلى ليس فقط نشر الوعي في السلامة المهنية بل إلى مرحلة أن تكون ثقافة للفرد.<sup>(1)</sup>

**8-3 منظومة عمل إدارة أنظمة الأمن و السلامة المهنية:** مهام عمل إدارة أنظمة الأمن و السلامة المهنية في المؤسسة أو المنشآت هي إدارة سياسة السلامة و الصحة المهنية و التخطيط و التطوير و التنسيق و همزة الوصل ما بين الإدارات الأخرى في المنشأة أو المؤسسة و الإشراف الكامل على أعمال السلامة المهنية في المنشآت يهدف إلى الإرتقاء بأسس السلامة بالمؤسسة إلى المعايير التي تضمن سلامة العاملين و تعمل على نشر الوعي و التثقيف فيما يخص السلامة المهنية و وضع معايير البيئة و الصحة و السلامة المتكاملة بالبيئة و تطبيق نظام إدارة الجودة و من مهامها ما يلي:

**8-3-1 الإدارة:** إن العمل الإداري لأنظمة الأمن و السلامة المهنية ينطوي على ممارسة مجموعة من الأنشطة وهي: التخطيط، التنظيم، التوجيه و الرقابة.

**8-3-2 التخطيط:** ينطوي على محاولة تخطيط المستقبل و تنفيذ متطلبات إدارة السلامة المهنية و يركز على:

- تحديد الأهداف.

- وضع الإستراتيجيات.

(1) عدنان د : علوم أمن و سلامة مهنية ، مستخرجة من موقع [http:// www , arabsays. Net/vb/show/thread](http://www.arabsays.Net/vb/show/thread) , 2016/03/20

- رسم سياسات السلامة و الصحة المهنية.
  - تحديد الإجراءات و القواعد و إعداد البرامج الزمنية لوضع الأهداف موضع التنفيذ.
- 3-3-8 التنظيم:** ينطوي على تحديد الأعمال المطلوب تنفيذها لتحقيق الأهداف في عملية التخطيط و القيام بالأعمال التالية:
- التخفيف من نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية.
  - متابعة الأفعال.
  - توثيق المعلومات و النتائج.
  - تمكين إدارة الصحة و السلامة المهنية من معرفة و تنفيذ نصوص و تشريعات السلامة و الصحة المهنية.
- 4-3-8 التوجيه و الرقابة:** هي عملية إرشاد و إشراف للسلامة المهنية باستعمال طرق التحقيق في مقر العمل و العمال و تتضمن التحقق من الآتي:
- التأكد من تطبيق اشتراطات السلامة المهنية في مقر العمل.
  - التأكد من إلتزام العمال بالتعليمات.
  - التأكد من فعالية الإجراء.
- 4-8 إدارة الجودة و المعايير:** هي نشاط يحدد سياسة الجودة و أهدافها و المسؤوليات و التنفيذ من خلال إنشاء و الحفاظ على نظام لإدارة السلامة و الصحة المهنية و متطلباته التي تشمل النقاط الرئيسية التالية:
- 1-4-8 سياسة السلامة و الصحة المهنية:**
- تكون مناسبة لطبيعة و نطاق أخطار المنشأة بالنسبة للسلامة و الصحة المهنية.
  - تتضمن الإلتزام بالتحسن المستمر.
  - تتضمن الإلتزام على الأقل بالتشريعات المطبقة في هذا المجال و أي متطلبات جهات أخرى تشارك في عضويتها.
  - أن تكون موثقة و مطبقة و محافظ عليها.
  - معلنة و معروفة لكل العاملين حتى يتعرفوا على واجباتهم.
  - تكون متاحة لأصحاب المصالح.

- يتم مراجعتها بصورة دورية للتأكد من أنها ما زالت مرتبطة و مناسبة للمنظمة.(1)

#### 8-4-2 التخطيط:

- التخطيط لتحديد مصادر الخطر و تقييم الخطر الناتج و التحكم فيه.
- منهجية المنظمة لتحديد مصادر الخطر و تقييم الخطر الناتج.
- الأهداف.
- برامج إدارة السلامة و الصحة المهنية.

#### 8-4-3 التطبيق و التشغيل:

- الهيكل و المسؤولية.
- التدريب و الوعي و الكفاءة.
- الاستشارات و الاتصال.
- التوثيق و التحكم في الوثائق و البيانات.
- الرقابة على العمليات " التشغيل".
- الاستعداد و الاستجابة الطوارئ.

#### 8-4-4 المراجعة و الإجراء التصحيحي:

- الرصد و قياس الأداء.
- الحوادث و الحوادث المحتملة و عدم المطابقة و الإجراءات التصحيحية و الوقائية.
- السجلات و إدارة السجلات.

#### 8-4-5 المراجعة: على الإدارة عمل مراجعة دورية و تقييم يشمل خطوات إدارة الجودة و متابعة الإلتزام

بكل خطوة و العمل على تصحيح أي خلل يتم اكتشافه من خلال خطوات العمل.

#### 8-5 إدارة السلامة المهنية: هي حماية العامل من المخاطر و الإصابات و الحوادث التي قد يتعرض

لها بسبب أداء العمل أو أثناء تواجده في العمل سواء كان ذلك بفعل أي نوع من المعدات أو الآلات مباشرة أو بسبب استمرار التعرض لذلك الخطر المحتمل أو بسبب تصرف خطأ من الآخرين أو بسبب تقصير و إهمال من إدارة المؤسسة أو المشرفين على العمل أو بسبب عدم تطبيق القوانين و اللوائح أو بسبب نتيجة خطأ بشري من قبل نفسه أو من الآخرين، و تم تعريفها من قبل المعهد العربي للصحة و

(1) الموقع السابق نفسه.



السلامة المهنية: "مجال يهدف إلى حماية العاملين من مختلف المخاطر المرتبطة بالعمل أو شروطه من خلال معالجة العوامل التقنية أو الشخصية المؤدية إلى هذه المخاطر و تحسين بيئة العمل و شروطه، بشكل يوفر تمتع العمال الدائم بصحة بدنية و عقلية و اجتماعية مناسبة"، و مهام إدارة السلامة المهنية هي:<sup>(1)</sup>

- توفير معدات و تجهيزات السلامة في العمل.
- توفير كافة تجهيزات الحماية الشخصية في العمل.
- التأكد من تطبيق كافة القوانين و تشريعات السلامة في العمل.
- إجراء تقييم و تخمين و تحليل للمخاطر لكافة مقرات العمل.
- إجراء تقييم و تخمين لكل الأجهزة و الآلات و المعدات.
- إجراء تفتيش دوري لإجراءات السلامة في مقر العمل.
- التأكد من تنفيذ سياسة السلامة الموضوعية من قبل المنشآت أو المؤسسة.
- تدريب العمال الجدد على أساسيات السلامة للأعمال المخصصة لهم.
- عمل برامج تدريبية اختصاصية في السلامة المهنية.
- إعداد سجلات حوادث العمل و متابعتها.
- إعداد سجلات للتدريب.
- إعداد خطط الطوارئ و الإخلاء.
- التأكد من إلتزام العمال بإجراءات السلامة في العمل.
- دراسة شكاوي العمال بما يخص السلامة المهنية.
- التحقيق في الحوادث و معرفة الأسباب و تدوينها.

**6-8 إدارة الصحة المهنية:** تعرف الصحة المهنية بأنها العلم الذي يهتم بالحفاظ على سلامة و صحة الإنسان، و منع الخسائر كلما أمكن ذلك و ذلك بتوفير بيانات عمل آمنة خالية من مسببات الحوادث و الأمراض المهنية و منعها عن طريق إزالة العوامل و الظروف المهنية الخطرة التي تؤثر على صحة و سلامة العاملين في موقع العمل.

(1) المرجع السابق نفسه.

8-6-1 الأمراض المهنية: التعرض لعوامل البيئة المصاحبة للعمل الفيزيائية أو الكيميائية أو الفيزيولوجية الخطرة أو المضرة بالصحة و بمستويات و لفترات تعرض تزيد عن الحدود المسموح بها مما قد يؤدي إلى الوفاة أو الإصابة بمرض مزمن.

و تم تعريفها من قبل المعهد العربي للصحة و السلامة المهنية : الإصابة بأحد الأمراض المهنية الموصوفة، المنصوص عنها في الجداول الوطنية المعتمدة و التي تتجم عن التعرض الشديد لعوامل فيزيائية أو كيميائية أو فيزيولوجية خطيرة أو مضرة بالصحة و بمستويات و لفترات تعرض تزيد عن الحدود الوطنية المعيارية مما قد يؤدي إلى الوفاة أو الإصابة بمرض مزمن.

8-6-2 نتائج و انعكاسات الأمراض المهنية على العمل:

- تأثر التزامات المؤسسة و نقص في الأيدي العاملة.
- زيادة التكلفة الطبية.<sup>(1)</sup>
- تعويضات الإصابة و الإجازات المرضية.
- انخفاض الجودة و الإنتاج.
- توقف العامل عن العمل.
- عامل جديد لا يملك المهارة.
- انعكاسات على العلاقات بين المؤسسة و العمال.
- الصورة السلبية للمؤسسة.

8-6-3 أهداف الصحة المهنية: حددت منظمة الصحة العالمية و مكتب العمل الدولي عام 1950

أهداف الصحة المهنية بأنها:

- العمل على تحقيق أعلى درجات اللياقة البدنية و النفسية و الاجتماعية للعاملين في كل قطاعات العمل و المحافظة عليها.
- ضمان عدم حرمان العمال من أسباب الصحة بسبب ظروف عملهم.
- حماية العمال في عملهم من الأخطار الناتجة عن وجود العامل تضر بصحتهم .
- إلحاق العامل بالعمل الذي يتلاءم مع استعداده البدني و النفسي لتحقيق الانسجام بين العامل و عمله و تحقيق هذا الهدف ينبغي أن تضمن إمكانية الوصول إلى خدمات الصحة المهنية دون اعتبار للعمر.

(1) المرجع السابق نفسه.

## 8-6-4 واجبات إدارة الصحة المهنية:

- إجراء الدراسات الميدانية لدراسة المخاطر الصحية المهنية للمرضيين من العمال.
- تأثير الملوثات على البيئة الخارجية و صحة السكان المجاورين و تحديد طرق التدخل لحل هذه المشكلات و طرق الوقاية و التحكم.
- وضع البرامج التدريبية و تثقيف للسلامة المهنية للعاملين بالاستعانة بأطباء الصحة المهنية.
- الاتصال الدائم و التعاون و التنسيق مع الإدارات الحكومية للصحة المهنية و الصناعية المختصة و حضور الدورات التدريبية في هذا المجال.

## 8-6-5 مهام إدارة الصحة المهنية:

- توفير بيئة صحية و آمنة.
- التدريب و التثقيف الصحي بتوعية العاملين بالمخاطر المهنية و كيفية الحد منها و من أضرارها عن طريق الندوات و الملصقات و الدورات التدريبية.
- إعداد ملف طبي لكل عامل يشمل الكشف الطبي الابتدائي و نتائج الكشف الطبي الدوري و ما تم بعد ذلك من كشوف طبية و الأمراض و الإصابات التي تعرض لها.
- إعداد سجل الأمراض المهنية و سجل الإصابات المهنية و إبلاغ بياناته بصفة دورية للجهات المختصة.
- إعداد إحصائيات الحوادث الصحية المهنية.
- المشاركة في عمليات تخطيط و إقامة المنشآت.<sup>(1)</sup>
- توفير أدوات ووسائل عمل و إنتاج آمنة و سليمة تضمن سلامة و صحة العاملين.
- معاينة و دراسة الحوادث لتحديد مسبباتها و وضع التوصيات و الاشتراطات الوقائية للحد منها و تدريب العامل على الاستخدام الآمن للأدوات و استعمال أدوات الوقاية الشخصية.

## 8-7 إدارة المخاطر:

إدارة المخاطر هي في الأساس أداة تخطيط إلى توفير الأمن و السلامة و الصحة المهنية بطريقة تسمح في مواجهة الخطر، و تعني في كيفية إدارة الخطر و الاستعداد لمواجهةته و التخفيف من نتائجه و هي من أقسام الأمن و السلامة التي يعتمد عليها على إدارة المخاطر بشكل عملي و علمي على أسس مبنية على الإمكانيات و القدرات المتاحة يمكن من خلالها القيام بمواجهة المخاطر و التقليل من نتائجها

(1) المرجع السابق نفسه.

السلبية، و تشمل إدارة المخاطر عدد من النقاط هي: ما هو الخطر و متى يقع و أين؟ ما هي نتائج الخطر و الأضرار التي يسببها؟ ما هي الإجراءات التي يمكن بها مواجهة الخطر؟ و على ضوء نتائج هذه النقاط يتم العمل و وضع منهجية و سياسة سلامة سواء بزيادة الإجراءات في السلامة أو بعمل عملية الضبط و المراقبة أو كلاهما معا و تعتمد العملية على نتيجة التحليل و التقييم.

### 8-8 إدارة أزمات الأمن و السلامة الصحية و البيئة:

من قواعد نظم 'دارة الصحة و السلامة و البيئة وجود عملية قائمة لتحديد و توثيق و معالجة سيناريوهات حوادث الأمن و السلامة والصحة، و هذا يتضمن تطوير الخطط المناسبة و الإجراءات للرد على كل سيناريوهات الحوادث التي تم تحديدها و لمنع و تخفيف تأثيرات الصحة و السلامة و البيئة التي قد تكون مرتبطة بها، الغرض هو تحديد قواعد إرشادية للمؤسسة أو المنشآت و التوقعات التي تتعلق بالرد على الأزمات و الطوارئ.

### 8-9 إدارة اللجان الفرعية لإدارة أنظمة الأمن و السلامة و الصحة المهنية:

لجنة الصحة و السلامة والصحة المهنية و البيئة يتم إنشاؤها وفق لحجم و توزيع مراكز العمل للمنشآت و يجب أن تكون هناك لجان تعمل كمجموعة فرعية لإدارة الأمن و السلامة المهنية، فهذه الفروع منوطة بالعمل على توجيه أنشطة الصحة و السلامة و البيئة فالفروع متصلة مباشرة مع إدارة أنظمة الأمن و السلامة في المركز الرئيسي للمنشآت.

- تنفيذ إجراءات السلامة في الفروع و تطبيق الإرشادات و القوانين المعمول بها في المؤسسة أو المنشآت.
- تقييم تأثيرات الصحة و السلامة و البيئة في المشاريع الخاصة بالفروع.
- ترأب بشكل حديث أداء الصحة و السلامة و البيئة المقاولين و مدى إلتزامهم.<sup>(1)</sup>
- المشاركة في تطوير برامج الأمن و السلامة و تقديم الاقتراحات.
- لجنة الصحة و السلامة و البيئة حلقة وصل لتطبيق كافة المعايير و التطورات الجديدة الخاصة بالصحة و السلامة و البيئة في الشركة.

(1) المرجع السابق نفسه.

**8-10 إدارة التدقيق:**

حتى يمكن الوصول إلى مستوى من الأمن و السلامة في العمل و خلق بيئة آمنة للعمال تقوم بإدارة التدقيق بمتابعة العمل و التدقيق على مستوى الأداء و الالتزام و تشمل أعمال التدقيق وفقا لتوجيهات نظام إدارة الصحة و السلامة والبيئة و التي يتوقع تطبيقها في كافة الإدارات للمنشآت و هي كالاتي:

- - عملية التدقيق التابعة للمنشآت و التي تقوم فيها بالتدقيق على الإدارات و الفروع للمنشآت.
- - عمليات تدقيق معتمدة و التي تقوم فيه المنشآت أو المؤسسة أن تكون معتمدة خارجيا، على سبيل المثال: (ISD9000/14000, EMAS, ISMcode) بالخضوع لتدقيق من قبل الشركات المسؤولة عن اعتمادهم.
- - عملية تدقيق الصحة و السلامة و البيئة للمقاولين و التي تقوم المنشآت من خلالها بالتدقيق على مقاوليها.
- - تعتبر عملية التدقيق جزءا لا يتجزأ من نظام إدارة أنظمة الأمن و السلامة و الصحة المهنية و البيئة و الذي يضمن التحسن المستمر لأداء هذه الأخيرة.
- - عمليات تدقيق داخلية على الصحة و السلامة و البيئة و التي تدقق المنشآت فيها على نفسها.

**8-11 إدارة الطوارئ:**

لا بد من إيجاد إدارة تقوم بعمل خطط الطوارئ بحيث تكون مستعدة لمواجهة احتمال أي حادث و تطبيق تبعاته و الحد من الخسائر سواء في الأرواح أو الممتلكات أو البيئة و احتواء نتائج السلبية لذا وجد قسم الطوارئ ليقوم بعمل الخطط اللازمة و تدريب العمال عليها لرفع مستوى الاستعداد و تشمل واجبات الطوارئ:

- بناء خطة الطوارئ تناسب المخاطر الموجودة في المنشأة.
- عمل تصور خاص لكل مادة خطرة يتضمن مخاطرها و أساليب مكافحتها.
- عمل التفقيش الدوري لأماكن التخزين.
- بناء شبكة معلومات و اتصالات تلبي متطلبات العمل.
- وضع برامج للتوعية.
- عمل المراجعة و التقييم الدوري للمنشأة و المواد.<sup>(1)</sup>

(1) المرجع السابق نفسه.

**8-12 إدارة التحقيق في حوادث العمل:**

هو مجموعة الإجراءات التي يقوم بها محقق الأمن و السلامة في المؤسسة أو المنشأة لضبط و توثيق الحوادث و حصر الخسائر البشرية و المادية الناتجة عنها و التعرف على المتضررين و تحديد سبب وقوع الحادث مستعينا بمن يلزم من ذوي الاختصاص و بيان المخالفين لأنظمة السلامة و الخروج بالتوصيات و الدروس المستفادة لمنع تكرار وقوع حوادث مماثلة مع كتابة التقرير عن الحادث.<sup>(1)</sup>

**8-13 إدارة التدريب:**

إن التدريب هو أحد المكونات الرئيسية للأمن و السلامة المهنية و هو من الأسباب المساعدة في منع حدوث الإصابة و الحوادث في العمل و كلما كان التدريب فعالا كلما زادت فرص جعل بيئة العمل بيئة آمنة و تنوع التدريب و توفير كل متطلباته للعمال يكون له مردود إيجابي على العامل و العمل.

- تدريب الالتحاق بالعمل.
- تدريب تحديد العمل.
- تدريب التحديث.
- تدريب التخصص.

**8-14 لجان الأمن الصناعي:**

تتكون اللجنة المثالية من أعضاء مختلفين منهم الإداري و الفني و المشرف و السيكلوجي و مهندس الأمن و الطبيب المهني و الأخصائي الاجتماعي و من وظائفها:

- تحليل أسباب الحوادث و ظروفها: وصف الحوادث و تحدها الظروف التي وقعت فيها ثم تصنيفها من حيث نوعها و أسبابها و نتائجها.
- الفحص الدوري الموصول للآلات و المعدات و الأجهزة للتأكد من سلامتها.
- الإشراف على الظروف الفيزيائية للعمل.
- العناية بالاختبار المهني للعمال و بحالتهم الصحية و بتوزيع فترات الراحة.

**8-15 المهندس السيكلوجي:**

لكل منهما وظائفه و واجباته، و لكن التعاون بينهما يبقى أمرا ضروريا .

**8-15-1 وظائف مهندس الأمن:**

- تطوير الآلات الخطرة.

(1) المرجع السابق نفسه.

- تصميم واقيات الحوادث.
- مراقبة الآلات.

### 8-15-2 وظائف السيكولوجي:

- معالجة الإنسانية في الحوادث كتدريب العمال على اصطناع طرق الوقاية و التقطن للمخاطر الممكنة و علاج المستهدفين للحوادث.
- العمل على خفض حدة التعب و الملل، كما لا بد من تعليم المبتدئ كيفية الإمساك بالأدوات و الاقتراب من الآلات، فحص الأدوات قبل استخدامها، و لا تقدم في صورة محاضرات أو تقدم إليه في صورة تحذيرات بل تغرس فيه كعادات يؤديها دون الحاجة إلى بذل جهد وانتباه.
- الإسهام في نشر الوعي الوقائي عن طريق الإعلام و الدعاية و تدريب العمال على إحترام وسائل الوقاية.
- تحديد أثر التعب و الملل في وقوع بعض الحوادث.
- إبعاد المستهدفين و علاجهم. (1)

### 9- الاهتمام الدولي و الجزائري بالأمن الصناعي:

#### 9-1 الاهتمام الدولي بالأمن الصناعي: نظم أول مؤتمر دولي للحوادث الصناعية بباريس في 1889م

و ذلك بمناسبة عقد المعرض العالمي بها، و قد أوصى المؤتمر بإنشاء هيئة دولية دائمة للإفادة من خبرات مختلفة البلدان في هذا الميدان و اختبار الطرق المثلى في منع الحوادث.

- في عام 1890م أنشأت لجنة دولية و كان من ضمن واجباتها العمل على إيجاد أساس جمع الإحصائيات الدولية للحوادث .

- في عام 1891م عقد مؤتمر ثاني لمنع الحوادث الصناعية بمدينة " بن " ثم عقدت مؤتمرات أخرى في " ميك " 1894م و في " بروكسل " سنة 1897م و في باريس سنة 1900م حضرته 18 دولة.

- في 1889م أسست الجمعية الدولية القانونية للعمل و قد أنشأ تحت إشرافها مكتب دولي للعمل في مدينة " بال " و أصدر المكتب في عام 1902م مجلة دولية لتشريع العمل و قد نشرت بها عدة لوائح للأمن الصناعي.

(1) عكاشة محمود فتحي: علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، ط1، الإسكندرية، 1999، ص50

- عقد المؤتمر الصلح ب " باريس" في 1919م بلغ من أهمية الأمن الصناعي أن ذكر في معاهدة فرساي بعض المواد الخاصة بالعمل على حماية العامل ضد الإصابة الناشئة من استخدامه و ذلك كوسيلة لتحسين أحوال العمل.
  - في مؤتمر العمال عقد بمدينة " ليدز" عام 1916م صدرت توصيات بتطوير تشريعات الأمن المهني و الصحة في الدول المختلفة التي عليها أن تعمل على توحيد تشريعاتها بالنسبة لكل فرع من فروع الصناعة مع وجوب تنظيم التعاون الدولي المشترك ضد السموم الصناعية.
  - في مؤتمر النقابات الذي عقد في " برن" سنة 1918م أقرت مقترحات العمل ميثاق العمل الصناعي يتضمن الطلبات المشار إليها بالفقرة السابقة مع طلب تخفيض ساعات العمل في الصناعات الخطيرة.
  - تضمنت معاهدة فرساي إقامة هيئة العمل الدولية التي واصلت جهودها منذ ذلك التاريخ لحماية العامل من الأمراض و الإصابات الناشئة عن عمله.
- هذا و قد كانت هناك مجموعة من الاتفاقيات سواء دولية أو عربية حاولت وضع حد أدنى لحوادث العمل و إجراءات الأمن الصناعي و من هذه الاتفاقيات نذكر ما يلي:

#### الاتفاقيات الدولية:

- ✓ الاتفاقية رقم -12- المتعلقة بتعويض الإصابات في العمل الزراعي لعام 1921م.
- ✓ الاتفاقية رقم -17- المتعلقة بتعويض إصابات العمل لعام 1925م.
- ✓ الاتفاقية رقم -18- المتعلقة بالتعويض عن أمراض المهنة .
- ✓ الاتفاقية رقم -42- المتعلقة بتعويض العمال عن أمراض المهنة تعديلا للاتفاقية رقم -18-.
- ✓ الاتفاقية رقم -19- المتعلقة بالمساواة بين العمال المحليين و الأجانب في مجال تأمين إصابات العمل.

- ✓ الاتفاقية رقم -102- المتعلقة بالمستوى الأدنى للضمان الاجتماعي في مجال تأمين إصابة العمل.

- ✓ الاتفاقية رقم -121- المتعلقة بالمزايا في حالة إصابات العمل.

#### الاتفاقيات العربية:

- ✓ الاتفاقيات العربية رقم -3- لعام 1971م المتعلقة بالمستوى الأدنى للتأمينات الاجتماعية.
- ✓ اتفاقية تنقل الأيدي العاملة.



✓ الاتفاقية العربية رقم-6- المتعلقة بمستويات العمل.

✓ الاتفاقية العربية رقم-7- لعام 1977م بشأن السلامة و الصحة المهنية.<sup>(1)</sup>

## 9-2 الاهتمام الجزائري بالأمن الصناعي:

إن المشروع الجزائري تكلف بمسألة الحماية و الأمن و الوقاية من أخطار العمل، و قد خصص لها جوانب كبيرة في تشريعات العمل، و جعل منها أهم محاور الحقوق الاجتماعية و قد خصص لها الباب الثالث من أمر الشروط العامة لعلاقات العمل في القطاع الخاص في المواد 241 إلى 302 كما نظمها بالمواد من 13 إلى 15 من القانون الأساسي العام للعمل، كما أصدر القانون 07/88 في تاريخ 26 جانفي 1988 الجريدة الرسمية رقم 07 المتعلق بالوقاية الصحية و الأمن و طب العمل.<sup>(2)</sup>

و تشير المادة الخامسة منه إلى ضرورة الاستجابة إلى المقتضيات التالية:

- ضرورة حماية العمال من الدخان و الأبخرة الخطيرة و الغازات السامة و الضجيج و كل الأضرار الأخرى.
- تجنب الازدحام و الاكتظاظ.
- ضمان أمن العمال أثناء تنقلهم و أثناء تشغيل الآلات و وسائل الرفع و التنقل و استعمال المواد و المنتوجات و البضائع و كل اللوازم.
- ضمان الشروط الضرورية الكفيلة بمكافحة الحرائق بصفة سريعة و ناجحة.
- وضع العمال في مأمن من الخطر و إبعادهم من الأماكن الخطرة أو فصلهم بواسطة حواجز ذات فعالية معترف بها.

كما نصت المادة السابقة منه بتوفير تدابير احتياطية خاصة بوسائل و تقنيات و أدوات العمل من أجل إلزام المؤسسة المستخدمة مراعاة امن العمال في اختيار التقنيات و التكنولوجيا لتكون مناسبة للأشغال الواجب انجازها.

و هذا و صدر المرسوم التنفيذي رقم 05/91 في 19 جانفي 1991 المتعلق بالقواعد العامة

للحماية التي تطبق على حفظ الصحة و الأمن في أماكن العمل. و خصصت المواد من 25 إلى 66 منه لوضع الترتيبات العملية و الإجرائية لتدابير الأمن و الوقاية في العمل، أوكلت عبء هذه المهمة إلى إلى المؤسسة المستخدمة أو صاحب العمل.

(1) رستم لطفي كمال: الأخصائي الاجتماعي في المصنع، سلسلة علاقات العمل، مكتبة القاهرة، ط، الاسكندرية، ص ص96-95.  
(2) رشيد واضح: علاقات العمل في ظل الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر، دار هومة، ط، الجزائر، 2003، ص135.

هذا و قد أسست الجزائر منظمات وقائية منها:

- وزارة العمل و التكوين المهني.
- المعهد الوطني لحفظ الصحة و الأمن.
- المنظمة الوطنية للوقاية من الأخطار المهنية في قطاع البناء و الأشغال العمومية.
- المنظمة الوطنية الخاصة بطلب العمل بين المؤسسات .
- وزارة الصحة العمومية.
- المعهد الوطني للصحة العمومية. (1)

### 10-توصيات مقترحة لزيادة الأمن الصناعي و تخفيض الحوادث:

سوف نحاول عرض مجموعة من التوصيات التي من شأنها أن تزيد من الأمن الصناعي و تحد من حوادث العمل و سوف نقسم هذه التوصيات تبعا لثلاث مجالات أساسية على النحو التالي:

**1/ بالنسبة لظروف العمل الفيزيائية:** اتضح من مختلف الدراسات التي تناولت حوادث العمل و الأمن الصناعي أن ظروف العمل الفيزيائية المناسبة من حيث الإضاءة و درجة الحرارة و قلة الضوضاء و غيرها تعمل جميعا على خفض معدلات الحوادث و تهيئة جو ملائم للعمل و الأمن.

لذا فإنه ينبغي العمل على تحسين هذه الظروف بحيث تصبح أكثر ملاءمة للعامل و من ثم تقلل احتمال حوادثه. و إذا كان هذا الحال بالنسبة لظروف العمل، فإن هناك واجبا هاما آخر على مهندسي الآلات تحقيقه، و هو تطوير الآلات بحيث تقل درجة خطورة العمل عليها و بذل جهد لاكتشاف و تحسين العوامل التي تساعد على حماية العامل من أخطار الآلة و البيئة التي يعمل فيها.

**2/ بالنسبة لملائمة العامل للعمل :** لقد اتضح من البحوث و الدراسات أن الحوادث ترتبط بالاضطرابات الانفعالية و نقص النضج النفسي و نقص القدرة على الانتباه و التركيز ، و نقص الخبرة ، و إدمان الخمر، و الميل للانتحار و سهولة الاستشارة الانفعالية، و الميل للمخاطرة و القلق و ما إلى ذلك و من ثم فإن استخدام الاختبارات و التقنيات المختلفة التي تكتشف عن هذه السمات يمكن أن تفيد في تخفيض معدلات الحوادث إذا ما استخدمت في عمليات الاختبار و التوجيه و المواءمة و التأهيل المهنية، بهدف اكتشاف ذوي القابلية العالية للحوادث و إبعادهم عن الأعمال . و ينبغي أن نذكر أيضا ما للتدريب على طريقة العمل الآمنة من فائدة في خفض معدلات الحوادث.

(1) أحمية سليمان: التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري، علاقة العمل الفردية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1994، ص،135.

2/ بالنسبة لرعاية العامل في عمله: تلعب بيئة العمل النفسية دورا كبيرا في خفض معدلات الحوادث و رفعها، و لهذا ينبغي بذل عناية خاصة لبيئة العمل حتى تكون مهيأة لخفض معدلات الحوادث قدر المستطاع.

فمثلا لتخفيض عاملي التعب و الملل الذين يسببان ضيقا نفسيا و من ثم تنهياً فرص حدوث الحوادث يوصى بتقسيم العمل بحيث يعطى العامل فرصة للتغيير و التنوع في طبيعة الأعمال التي يقوم بها، إتاحة فرص كافية للراحة و إدخال برامج الترفيه بين الحين و الحين.

أما فيما يخص الروح المعنوية فإن أنجع العوامل التي تعمل على رفعها ما يلي:

- الضمان: أي حق العامل في أجر معقول من دون أن يخشى شيء.
- إتاحة فرصة للتقدم أمامه.
- معاملته باحترام و حفظ كرامته.

أما بالنسبة لما اتضح من ارتباط الحوادث بسوء التوافق و الاضطرابات النفسية فيقترح العمل على علاج مشكلات العاملين النفسية و اضطراباتهم التوافقية إذ يعمل هذا بدوره على تقليل الحوادث.<sup>(1)</sup>

**ثالثا: النظريات المفسرة لحوادث العمل**

حاول العديد من المختصين تشكيل نظريات تساعد على تفسير حوادث العمل و مسبباتها، و لقد أخذت هذه النظريات اتجاهات مختلفة من أهمها:

### 1- نظرية الاستهداف للحوادث:

تعد هذه النظرية من أقدم النظريات التي فسرت حوادث العمل من الناحية السيكولوجية فهي تفترض وجود صفات وراثية شخصية، بدنية، نفسية، و عقلية كضعف الذكاء، ضعف البصر، الحالة الانفعالية... هذه الصفات تجعل من العاملين يرتكبون الحوادث بصفة متكررة أكثر من غيرهم من العمال الذين يعملون في الظروف نفسها إذ يطلق على هؤلاء اسم " مستهدفي الحوادث " <sup>(2)</sup>

و قد أجريت عدة دراسات لمعرفة مميزات المستهدفين للحوادث أهمها الدراسة التي قام بها " توماس جان كنز " و التي استخلص منها عدة مميزات أهمها عدم الانتباه، قلة الإدراك بالخطر، الانفرادية، العدوانية، مخالفة عادات و تقاليد الجماعة، الأوضاع الاجتماعية، الميل إلى إنذار و عقاب النفس، الاعتزاز بالنفس.

(1) فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي و التنظيمي، مرجع سبق ذكره، ص 327-330.

(2) محمود عبد المولى: علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي، مرجع سبق ذكره، ص 200.

و أشار الباحث إلى أن هذه الصفات ملازمة للأفراد المستهدفين للحوادث مهما اختلفت الصناعات و أن أفضل وسيلة للوقاية هي الكشف عنهم و استبعادهم خاصة أثناء القيام بعملية اختيار العمال الجدد.<sup>(1)</sup>

على الرغم من شيوع هذه النظرية إلا أن الأدلة العلمية على صحتها متعارضة، فالكثير يرى أن تركيز غالبية الحوادث في يد قلة من العمال ليس إلا ضرورة رياضية و على ذلك فالدليل الوحيد لتأييد هذه النظرية هو الأمثلة التي تكررت فيها الحوادث بما يزيد عن الصدفة<sup>(2)</sup>.

## 2- نظرية الحرية و الأهداف و اليقظة:

طبقا لهذه النظرية يعد الحادث سلوكا عمليا رديئا أي ناتج عن بعض السلوك الذي يحدث في بيئة سيكولوجية غير مواتية أو غير مشجعة حيث لا يتلقى العامل المكافأة على عمله و لا يشعر بالعدالة و الرضا.

فكلما كان المناخ الصحي يوفر الفرص السيكولوجية و الاقتصادية للعامل كلما كان سلوك العامل خاليا من الحوادث.

إن المناخ الصحي الذي يوفر للعامل كالمكافأة و الجزاء على ما يبذله من جهد يجب أن يوفر فرصة وضع الأهداف البعيدة و القريبة المدى، فمثل هذه الفرص تقود إلى تكوين عادة التيقظ و جودة الإنتاج لأن للظروف السيكولوجية و الاقتصادية المواتية تشجع العامل على اليقظة و الانتباه و الحيطة. و الدراسات التي أجريت على المناخ السيكولوجي و الحوادث تعطي كثيرا من الأدلة لتأييد هذه النظرية.<sup>(3)</sup>

## 3- نظرية الضغط و التكيف:

هذه النظرية تؤكد على أهمية طبيعة بيئة العمل و مناخ العمل كعامل محدد أساس للحوادث إذ تعد نظرية مناخية تقسم البيئة إلى بيئة داخلية و خارجية فهناك ضغوط سلبية متعددة تفرض على الفرد إما من بيئته الداخلية (سمات الشخصية، مرض الأعضاء، تناول الكحوليات...) أو من البيئة الخارجية (تزايد الإضاءة، مستوى الضوضاء، زيادة عبأ العمل الجسدي...) <sup>(4)</sup>.

و حسب هذه النظرية فإن العامل الذي يقع تحت ظروف الضغط و التوتر، يكون أكثر عرضة للحوادث من العامل المتحرر من الضغط و التوترات.<sup>(5)</sup>

(1) عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص490.

(2) عبد الرحمن محمد العيساوي: سيكولوجية العمل و العمال، دار الراتب الجامعية، ط، الاسكندرية، ص106.

(3) عبد الرحمن محمد العيساوي: علم النفس و الإنتاج، مرجع سبق ذكره، ص، ص276-277.

(4) مجدي أحمد محمد العيساوي: علم النفس الصناعي بين النظرية و التطبيق، دار المعرفة الجامعية، ط، الاسكندرية، 2003، ص414.

(5) عبد الرحمن محمد العيساوي: علم النفس و الإنتاج، مرجع سبق ذكره، ص277.

## 4- نظرية علم النفس التجريبي:

تذهب الدراسات التجريبية النفسية أن للحوادث أسباب كثيرة يمكن ملاحظتها و قياسها، فالإختلالات السمعية أو البصرية للعامل يمكن أن تؤدي إلى الوقوع في الحوادث.

كما أن الضوء المبهر و الطرق الوعرة و عدم ضبط الإطارات أو خلل الفرامل و الماكينات ووجود الضباب أو الضلام الدامس وما إلى ذلك من متغيرات تجريبية يمكن أن تؤدي إلى وقوع الحوادث و هي متغيرات تسهل ملاحظتها و قياسها و ضبطها و التحكم فيها.(1)

كما ترى هذه النظرية أن هناك أسباب أخرى للحوادث ( تنظيمية، اجتماعية) فالعامل يكون تحت تأثيرات ( ظروف العمل، العلاقات...) و يمتد هذا التأثير ليشمل الوظائف النفسية للفرد، كما ترى أن هناك دوافع متعددة للحوادث كالرغبة في الحصول على تعويضات مالية ( الضمانات الاجتماعية) أو تعويضات معنوية ( كزيارة الأهل ) و يعني هذا أن هناك أسباب خارجية و داخلية إلا أنها لم تبين ما هو الجانب الذي له القدر الكبير في التأثير في وقوع الحادثة.(2)

## 5- نظرية التحليل النفسي:

تركز دراسات المحللين النفسيين عن الحوادث على فكرة عامة هي أن للحوادث معنى، و أنها تقبل التفسير شأنها في ذلك شأن كل المظاهر السلوكية العرضية التي تقوم بها دون قصد شعوري ظاهر كالهفوات و غيرها.(3)

و تؤكد هذه النظرية على دور العوامل النفسية اللاشعورية في الوقوع في الحوادث، فالحادثة ما هي إلا أفعال و تصرفات مقصودة لا شعوريا.

و تتضح فيها الرمزية بصورة جلية فعندما يشتد النزاع بين العامل و صاحب العمل فإن تورط هذا العامل في حادثة تترتب عليها إتلاف الآلة، فإن الآلة ما هي إلا بديل و رمز لصاحب العمل الذي يريد أن ينتقم منه و يوجه إليه العدوان.

و يرى فرويد Freud أن الحوادث تعبير لصراع عصبي و أن ما يلحق جسم الفرد من إصابة نتيجة لها ما هو إلا عقاب موجه للذات كتنفيس عن مشاعر الذنب المرتبطة بمواقف معينة في حياة الفرد.

(1) حمدي ياسين و آخرون: علم النفس الصناعي و التنظيمي بين النظرية و التطبيق، دار الكتاب الحديث، ط، الكويت، 1990، ص، 200.

(2) محمود عباس عوض: حوادث العمل في ضوء علم النفس، مرجع سبق ذكره، ص20.

(3) عبد الفتاح محمد دويدار: أصول علم النفس المهني و تطبيقاته، مرجع سبق ذكره، ص262.

**6- النظرية القدرية:**

يرى أصحاب هذه النظرية أن من يقع في الحوادث إنسان سيء الحظ و أكثر قابلية لتكرارها، و أن من لا يقع في الحوادث طيب الحظ و لديه مناعة و حصانة منها، فالوقوع في الحوادث و عدم الوقوع فيها شيء يرجع إلى القدر، و تهمل هذه النظرية كما هو واضح ما لدى الإنسان من استعدادات لها علاقة بوقوعه في الحوادث.

**7- النظرية الطبية:**

تفسر وقوع الفرد في الحوادث بارتباط ذلك بما لدى الفرد من عيوب جسمية و اضطرابات ذهنية عصبية تجعل أداء الفرد في عمله لا يتسم بتوافقات و تآزرات سوية. و أن هذا الخلل هو المحرك الرئيسي و السبب المباشر لوقوع الحادث، و تؤكد هذه النظرية أسباب الحوادث على أساسها الطبي ( الخلل السمعي، البصري...) و هناك عوامل بيئية خارجية تساعد في وقوع الحوادث. (1)

**8- النظرية الاجتماعية:**

تعد النظرية الاجتماعية من النظريات التي ربطت حوادث العمل بالعامل و خاصة بظروفه الاجتماعية غير الملائمة، فالحالة الاجتماعية الصعبة للعامل المتعلقة بالسكن، الأسرة، المحيط الاجتماعي، تولد حالة من الانفعال و الاضطراب المستمر، و بتفاعلها مع ظروف العمل العادية تكون سببا في وقوع الحوادث، و لمعالجة هذه الأسباب يتطلب الأمر تحسين الحالة الاجتماعية و الاقتصادية للعمال و معالجة مختلف المشاكل المرتبطة بهذا المجال. (2)

**9- النظرية الوظيفية:**

تتسم هذه النظرية بخلاف سابقتها بالشمول و التكامل في تفسيرها لظاهرة حوادث العمل فجميع النظريات السابقة أرجعت سببها إلى عامل واحد، في حين ترى هذه النظرية إن حادث العمل ظاهرة لها أسبابها المتعددة و المترابطة فيما بينها، إذ لا يمكن إرجاعها إلى عامل واحد بل إلى مجموعة عوامل مادية و إنسانية فحادث العمل يمثل ظاهرة معقدة لتعدد و تداخل أسبابها. (3)

(1) محمود السيد أبو النيل: علم النفس الصناعي و التنظيمي عربي و عالميا، دار الفكر العربي، ط1، القاهرة، 2005، ص409.

(2) محمود عباس عوض: حوادث العمل في ضوء علم النفس، مرجع سبق ذكره، ص30.

(3) Lakhdar sekiou, Gestion du personelles, édition d'organisation, paris, 1986, p447.

## 10- نظرية الدومينو:

وضع Hheinrich سنة 1931 هذه النظرية منطلقا من كون 88% من الحوادث تنتج عن التصرفات الخطرة، 10% عن الأعمال الخطرة و 02% عن عوامل الصدفة.

و توصل إلى تحديد 5 محاور تشكل في مجملها أهم مسببات الحوادث المهنية، كما في لعبة الدومينو حيث يؤدي سقوط إحدى القطع إلى سقوط البقية فإن هذه المحاور حسب " هنريش " تؤثر على بعضها البعض ضمن ترتيب معين إذ أن حدوث أحدهما يفعل الذي يليه، هذه المحاور أو العوامل هي:

- بنية المؤسسة " آليات التشغيل " .

- الأخطاء الإدارية " الأخطاء العملية " .

- التصرفات الخطرة.

- الحوادث.

- الخسائر المادية أو البشرية.

و مثلما يحول نزع وحدة الدومينو دون سقوط البقية في الصف فإن تحييد العامل الأكثر تأثيرا يحول دون وقوع الحوادث المهنية، و هذا العامل كما يراه الباحث هو العامل الثالث أي التصرفات الخطرة أو كما أسماه الدومينو المفتاح "Domino clé"<sup>(1)</sup>.

<sup>(1)</sup> AbulRaouf, la théorie des causes des accidents de travail, la prevention des accidents , chapitre 56, encyclopédie sécurité et santé de travail, Bureau international de travail, p6 sur internet. <http://www.ilo.org/public/french/protection/safework/cis/products/encyclo/pdf/index/Mars2016>.

**خلاصة الفصل:**

لقد أدت الخسائر الفادحة التي تسببها حوادث العمل سواء المتعلقة بالفرد العامل لما تخلفه من أخطار و إصابات أو المؤسسة سواء كانت خسائر مادية و نفسية أو حتى الدولة إلى قيام المنظمات المعنية بوضع برامج الأمن الصناعي في محاولة منها الحد أو التقليل من تفشي هذه الظاهرة ذلك أن التكاليف الناجمة عن تأمين حوادث العمل أكبر بكثير من التكاليف الناجمة عن توفير الأمن الصناعي.





الفصل الثالث

## الفصل الثالث: الأداء و تقييم الأداء:

### تمهيد

#### أولاً: الأداء:

- 1- محددات الأداء.
- 2- أنواع الأداء.
- 3-عناصر الأداء.
- 4-مجالات الأداء.
- 5-معايير الأداء.
- 6- العوامل المؤثرة في الأداء.
- 7- معوقات الأداء.
- 8- اجراءات تحسين الأداء.

#### ثانياً: تقييم الأداء:

- 1- تعريف تقييم الأداء.
- 2- أهمية تقييم الأداء.
- 3-أهداف تقييم الأداء.
- 4- خطوات الأداء.
- 5- عناصر نظام تقييم الأداء.
- 6- معايير تقييم الأداء.
- 7- مسؤوليات تقييم الأداء.
- 8- توقيت تقييم الأداء.
- 9- طرق تقييم الأداء.
- 10- معوقات تقييم الأداء.

#### ثالثاً: النظريات المفسرة للأداء.

### خلاصة الفصل.

**تمهيد:**

للأداء أهمية بالغة في المؤسسات الاقتصادية، لذا تسعى كل مؤسسة اقتصادية إلى تأدية أعمالها بشكل صحيح لتحقيق أهدافها المخطط لها وفق طريقة و منهجية خاصة، فهو طريقة مستخدمة في تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة بصورة ملائمة أو الوصول إلى النتائج المرجوة خلال العمل و الاستخدام الرشيد و التحكم الجيد في مختلف الوسائل المتاحة للمؤسسة من قدرات بشرية و مادية وقت العمل، بالاستفادة من الوصول إلى تحقيق أحسن النتائج. و لهذا سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى محددات و أنواع و عناصر و مجالات و معايير و العوامل المؤثرة في الأداء و معوقات و إجراءات تحسينه ، و ثانيا تعريف وأهمية و أهداف و خطوات و عناصر نظام التقييم و معايير و مسؤوليات و توقيت و طرق و معوقات تقييم الأداء ، و ثالثا النظريات المفسرة للأداء.

**أولاً: الأداء**

يعتبر أداء الفرد في محيط العمل أحد أهم الدعائم التي يبنى عليها أداء المؤسسة ككل، كما ينظر إليه أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين مكونات الأداء، و لقد ثبت أن فروق و اختلافات بين الأفراد و بعضهم البعض و هي ظاهرة عامة تلاحظ دائما في جميع نواحي الحياة.

**1- محددات الأداء:**

إن أداء الموارد البشرية ينظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين المحددات التالية:

**1 1 الجهد:** و يشير الجهد الناتج من حصول الفرد على التدعيم إلى الطاقة الجسمانية و العقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

**1 2 القدرات:** فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء العمل، و لا تتغير هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة<sup>(1)</sup>

**1 3 إدراك الدور:** يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، و تقوم الأنشطة و السلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور. و يمكن صياغة ذلك: الأداء=الجهد x القدرات x الإدراك<sup>(2)</sup>

(1) علي السلمي: إدارة الأفراد و الكفاءة الإنتاجية، مكتب غريب، ط1، مصر، 1981، ص، ص، 41-42.  
(2) رواوية محمد حسن: إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، الدار الجامعية، ط1، الإسكندرية، 2005، ص، 210.

## 2- أنواع الأداء:

هناك عدة أنواع للأداء نذكر منها:

**1-2 الأداء المعياري:** هو النتائج التي تضعها المؤسسة سلفا و ذلك وفق تقديرات مفترضة، وانطلاقا من

النتائج المتحصل عليها في السنة المنتهية، وفق متغيرات السوق و يبني هذا عن طريق تقديرات علمية نسبية، وهذا ما يؤثر بطريقة مباشرة على حجم الموارد البشرية المعيارية المفترضة لهذه السنة.

**2-2 الأداء الفعلي:** يتمثل في النتائج النهائية من حيث الكم و النوع و التكلفة التي أسفرت عنها

الممارسة الفعلية المختلفة الأنشطة خلال فترة زمنية محددة، و من هنا نجد أن الأداء الفعلي بالقياس أو المقارنة بمعايير الأداء.

**2-3 الأداء الفردي:** هو النتائج التي يتوصل إليها الفرد عن طريق القيام بالعمل الموكل إليه و المتكون

من مسؤوليات وواجبات ، وذلك وفق المدة الزمنية المحددة و الكمية المطلوبة و النوعية و الجودة

اللازمة، و نظرا لما يكتسبه الأداء الفردي من تأثير كبير على الأداء، فيمكن قياسه وفق ثلاث متغيرات هي:

- نوعية العمل.
- حجم العمل.
- المواظبة.

**2-4 الأداء الجماعي :** هو مجموعة النتائج المحصلة عليها من طرف مجموعة من الأفراد و تكون

محددة و متداخلة و مكملة لبعضها البعض و هؤلاء الأفراد مقيدون بسلوكيات هي فردية في ظاهرها لكن لها عوائد على الجماعة ككل

و يعكس ما كان متوقعا فإن الأداء الجماعي لا يتم من قبل المشرف المباشر، بل تتحكم فيه جملة

من السلوكيات يمكن تلخيصها فيما يلي:

- الغيابات بكل أنواعها.
- انضباط هذا الفرد في سلوكياته.
- الساعات الفعلية للعمل<sup>(1)</sup>.

(1) سهيلة محمد عباس، علي حسن علي: إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، ط 1، عمان، 2000، ص، ص، 246، 247.

**3- عناصر الأداء:**

هي مكونات أساسية للأداء فهي دليل على وجود أداء فعال لما لها من أهمية في تحديد مستوى الأداء و قد حددها "أحمد صقر عاشور" فيما يلي:

**1-3 أنشطة العمل و الجوانب الثابتة و المتغيرة فيها:**

إن تحليل مكونات العمل يتم بداية من خلال تحديد أنشطة العمل و الأهداف التي تخدمها و أهميتها من حيث الوقت المستغرق و النتائج المرتبة عليها. حيث يتم تحديد المكونات المستقرة نسبيا في أداء العمل بالإضافة إلى تحديد المكونات المتغيرة بتغير الزمن الذي يؤدي فيه العمل أو بتغير الأفراد المؤدين للعمل أو بتغير ظروف العمل و تتمثل هذه التغيرات على النحو التالي:

**- الأنشطة التي تتغير بتغير الزمن:**

و هي الأنشطة التي تتغير بتغير الزمن بفعل متطلبات الوقت الذي يؤدي فيه العمل كتغير مهام الموظف في آخر سنة من مهامه الأخرى خلال السنة و هذا قد يكون بسبب اكتسابه لخبرة أكثر و تغير في طرق الأداء و درجة تحمله المسؤولية.

**- الأنشطة التي تتغير بتغير الأفراد الذين يؤديون العمل:**

و المقصود هنا هو الاختلاف بين الأفراد الذين يؤديون الأنشطة و ما يستخدمونه من خبرات و خصائص و مهارات و هذا الاختلاف راجع إلى الأفراد، فالعمل قد يكون نفسه لكن كيفية القيام به مختلفة و كذلك أن لكل عمل أكثر من طريقة لإنجازه كما أن الأعمال نفسها تختلف من حيث درجة الحرية في اختيار وسيلة الأداء الملائم المناسب بين الموارد و الظروف المتاحة.

**- الأنشطة التي تتغير بتغير ظروف العمل:**

وهي تغير نسبة العمل التي من شأنها التأثير على الأنشطة كعطل في الآلات، نقص الإضاءة و التهوية، خصائص المشرفين على العمل و مدى تأثيرهم على العامل و ضغوط العمل ، كل هذه العوامل و غيرها ستؤدي إلى وجود تغيرات على مستوى الأداء.

**2-3 العلاقة بين أنشطة و مهام العمل و التصميم المناسب للعمل:**

إن معرفة هذه الأنشطة تكون عن طريق تجميعها إلى مهام و المهام إلى أعمال و هذا لتحديد علاقة التكامل و التناسق بين هذه الأنشطة ليست فقط التي تنتمي إلى عمل معين بل إلى علاقات بين الأعمال المختلفة و هذا قد يستدعي إعادة تصميم العمل أو إعادة تصميم التنظيم ككل.

## 3-3 المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل:

على ضوء أنشطة الأداء الثابتة و المتغيرة يمكن تحديد المواصفات المطلوبة التي يجب أن تتوفر

في الفرد الذي يقوم بأداء هذه الأنشطة. أما "ذرة عبد الباري إبراهيم" فقد حدد عناصر الأداء فيما يلي:

- **كفاءات الموظف:** و المقصود بها ما يتميز به الموظف من معلومات و مهارات و خبرات بمعنى خصائصه و التي تنعكس إيجابا على أدائه.
- **متطلبات الوظيفة:** و تشمل المهام و المسؤوليات و الأدوار و المجالات التي ترتبط بالوظيفة.
- **بيئة التحطيم:** و تشمل على عوامل داخلية تؤثر على الأداء كهيكل التنظيم و أهدافه و موارده و الإجراءات المستخدمة و عوامل خارجية كالعوامل الاقتصادية و الاجتماعية و التكنولوجية و الحضارية<sup>(1)</sup>

## 4) مجالات الأداء:

على كل منطقة أن ترى أنها أمام أفضل مستويات الأداء حسب نظرتها و طموحها، و أن تؤمن

بأنها إذا لم تتقدم إلى الأمام سوف تتأخر إلى الخلف لذلك فإن وضع مستويات معينة للأداء يعتبر خطوة

هامية و أولى في نفس الوقت بالنسبة لعملية تقييم الأداء و ذلك عن طريق مقارنة التنفيذ الفعلي

بالمستويات الموضوعية، كما أن تحديد مستويات الأداء يتطلب تحديد مصادر القوة و الضعف في كافة

مجالات الأداء الرئيسية و تعتبر مجالات الأداء المرآة العاكسة لأهداف المؤسسة لذا على كل مؤسسة أن

تحدد أدنى مستويات الأداء لكل المجالات الرئيسية للمؤسسة و هي:

- الربحية.
- المركز السوقي
- الإنتاجية.
- أداء العاملين و ميولهم.
- المسؤولية العامة.
- قياس المنتج.
- تطوير الأفراد.
- الموازنة بين الأهداف (أهداف المدى القريب و أهداف المدى البعيد).
- الإبداع.

(1) عاشور أحمد صقر: السلوك الانساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، ط، مصر، 1986، ص 331

- الموارد المادية و المالية<sup>(1)</sup>

### 5- معايير الأداء:

تعرف معايير الأداء بأنها المقياس الذي يتم على أساسه تحديد مستوى إنجاز العمل الفعلي من قبل العامل و تنقسم إلى ثلاثة أنواع رئيسية:

#### 5-1 المعايير الإنسانية:

و تتمحور حول طبيعة العلاقة بين الموظف أو العامل و الأفراد الآخرين في محيط العمل مثل علاقة الفرد مع زملائه و علاقته مع رؤسائه و مدى قدرته على التأثير بهم من حيث قدرته على دفعهم و حثهم على الإنجاز، أو مدى قدرته على تشجيع مرؤوسيه و حثهم على بدل المزيد من الجهود لتحسين الأداء، و على العمل بروح الفريق و بتعاون فيما بينهم لتحقيق احتياجاتهم، و تحقق أهداف المنظمة التي ينتمون إليها و على هذا فإن علاقات الفرد الذي يتعامل معهم في محيط العمل تعتبر مقياسا و مؤشرا هاما لدى نجاحه أو فشله في أداء عمله.

#### 5-2 المعايير الشخصية:

تتمحور حول مقدار الجهد و الاجتهاد الذي يظهره العامل في عمله، وذلك نتيجة لمجموعة من العوامل التي ساهمت في تكوين شخصيته و هي عوامل بيولوجية، جسمانية، عقلية، أسرية، حضارية، اجتماعية و مدى تصميمه على النجاح و الوصول إلى الهدف المسطر أي قدرة الفرد على العطاء و تحقيق الذات في عمله و مدى التنوع و التجديد في الطرق التي يستخدمها في تعامله مع الآخرين لإنجاز عمله، كما قد تشمل عنصرى اللباقة و البراعة التي يبديها الفرد في مواقف مختلفة أثناء أدائه لعمله كما يمكن أن تشمل أيضا مدى نضج و استواء شخصية الفرد كمعايير تقبل النصائح و التوجيه و معيار التعاون مع الآخرين.

#### 5-3 المعايير المهنية:

و تتمثل في قدرة الفرد في أداء عمله و الواجبات المرتبطة به على أكمل وجه دون إحداث أي خلل و مدى قدرته على حل كافة المشاكل التي تتعرض عمله المهني بهدف الوصول إلى الفعالية المطلوبة سواء تعلق الأمر بمستوى أدائه أو بتحقيق أهداف المنظمة التي يعمل بها بالإضافة إلى المعايير الأخرى

(1) الحسيني أحمد بن عبد الله: علاقة الإشراف الإداري بكفاءة أداء العاملين، دراسة تطبيقية على المستشفيات العسكرية بالرياض 1994، ص 72.

كمدى قدرته على تفويض السلطة لمن هم أقل رتبة منه لأجل ضمان إتمام الأعمال و أدائها في الوقت المحدد و بالفعالية المطلوبة.<sup>(1)</sup>

## 6- العوامل المؤثرة في الأداء:

هناك عدة عوامل تؤثر على أداء العامل و هي:

### 6-1 السياسات و الممارسات التنظيمية: تضم عدة عوامل منها:

- عدم كفاءة التعيين في الوظائف.
- عدم كفاءة التدريب على الوظائف.
- التساهل الشديد في تنفيذ السياسات و تحديد معايير الأداء.
- انخفاض كفاءة نظم الاتصال.
- عدم وضوح العلاقات الوظيفية.
- عدم كفاءة الإدارة.
- ضعف اهتمامات و حاجات الموظفين أو العاملين.

### 6-2 المشكلات الشخصية: و تضم عدة عوامل و هي:

- المشكلات الزوجية.
- المشكلات المالية.
- الاضطرابات العاطفية و المعنوية.
- الصراع بين متطلبات العمل و المتطلبات الأسرية أو العائلية.
- القيود الطبيعية مثل عدم المقدرة و اعتلال الصحة و غيرها.
- ضعف أخلاقيات العمل.
- انخفاض المجهود على عدم النضوج و قصور التفكير.

### 6-3 المشكلات أو الأسباب المرتبطة بالوظيفة:

- عدم وضوح متطلبات تغيير العمل.
- التغيير المستمر في الأعمال و الوظائف.
- الوظيفة لا تتيح فرص التقدم و التطوير الوظيفي.

<sup>(1)</sup> عبد الباقي صلاح الدين: الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، ط، الجزائر، 2006، ص90



- الصراع بين الموظفين و الإدارة.
- عدم أمان ظروف العمل.
- عدم توافر أو عدم ملاءمة التجهيزات و المواد الخام و مستلزمات العمل.
- عدم القدرة على أداء الوظيفة.
- قصور المهارات الوظيفية.

أما « **KRUGER** » فقد قسم العوامل المؤثرة في الأداء إلى:

- الأشخاص الذين لهم تأثير على سياسة المؤسسة.
- الفلسفة و الثقافة السائدة.
- الإستراتيجية المعتمدة من قبل المؤسسة.
- الأنظمة ( نظام المكافآت، التخطيط، الإعلام، المحاسبة ).
- طاقة الإنجاز الكامنة.
- العملية الإنتاجية.<sup>(1)</sup>

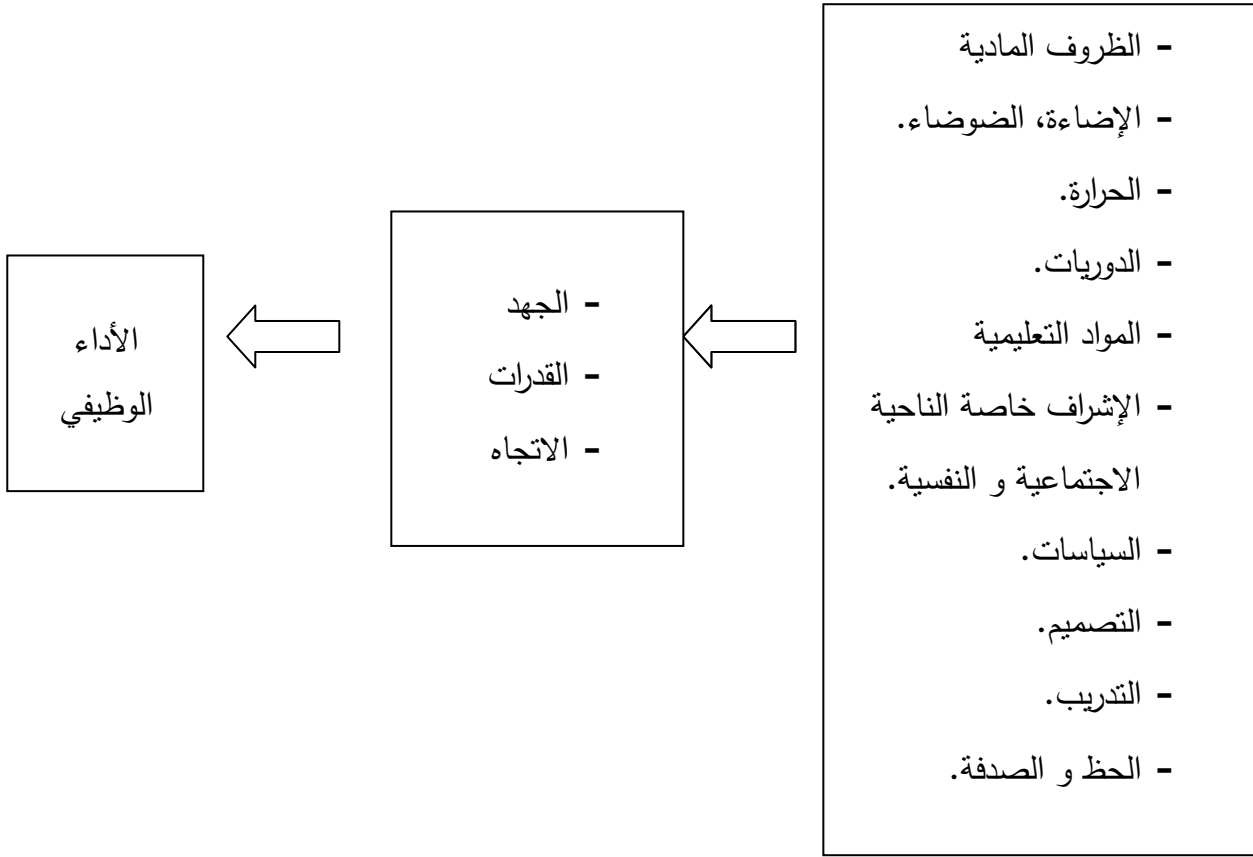
#### 4-6 العوامل الخارجية:

- قصور أو زيادة حدة المنافسة.
- القيود القانونية.
- الصراع بين المعايير الأخلاقية و متطلبات الوظيفة.
- الصراع بين الإدارة و النقابات العمالية.<sup>(2)</sup>

(1) مانع صبرينة: ضغوط العمل و آثارها على أداء الأساتذة الجامعيين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في تنظيم الموارد البشرية، جامعة باتنة، 2008-2009، ص 29، 30

(2) سيد محمد جاد الرب: استراتيجيات تطوير و تحسين الأداء، جامعة قناة السويس، ط1، الاسكندرية، 2009، ص 95.

و الشكل التالي يوضح العوامل التي تؤثر على الأداء:



شكل رقم(1): يوضح العوامل التي تؤثر في الأداء

المصدر: راوية حسن، ص 212.

**7- معوقات الأداء:**

هناك مجموعة من المعوقات و الحواجز التي تحول دون بلوغ أو وصول الأداء المطلوب و تتمثل

في

**7-1 الظروف الفيزيائية :** و تتمثل في الرطوبة، الحرارة، التهوية ، الضوضاء، فإذا كانت هذه الظروف

غير ملائمة فإنه نتج عنها في تركيز الفرد مما يؤدي إلى انخفاض مستوى أدائه.<sup>(1)</sup>

**7-2 عدم وضوح السياسات و المهام :** و هناك الأفراد لا يعرفون ما ينبغي فعله لأنه لا أحد أعلمهم

بمسؤوليات أعمالهم<sup>(2)</sup>

**7-3 التغيب:** وهو اصطلاح يطلق على الحاجة التي تنبأ عن عدم حضور شخص إلى العمل أنه مدرج

في جدول العمل مما يؤدي إلى ارتباط في جدول الأعمال اليومية نتيجة الفاقد في الموارد البشرية ، و يعتبر التأخر جزء من التغيب و إن كان لفترة قصيرة و أسباب التغيب منها ما هو شخصي ، اجتماعي ، تنظيمي ، مثل عدم ملائمة الخدمات و المزايا الإضافية التي توفرها المنظمة ، أي عدم كفايتها مقارنة بما تمنحه المنظمات المنافسة و للحد من هذه الظاهرة الباثولوجية و يجب على المنظمة تقديم المزايا الإضافية و الخدمات المقدمة للعاملين لأجل المحافظة و الإبقاء على التزام العامل وولائه للمنظمة التي يعمل بها .

**7-4 حوادث العمل :** وهي الأخطاء التي تواجه العامل أثناء تأديته لمهامه و توجد عدة أسباب لوقوع هذه الحوادث و الإصابات التي تتمثل في الأسباب التقنية و التكنولوجية الناتجة عن الأعصاب و قدم الآلات و أخرى فنية إنسانية ناتجة عن سوء التحكم في الآلة بالإضافة إلى الظروف النفسية المنظمة للعمال وجراء سوء معاملة المشرفين لهم .<sup>(3)</sup>

**8- إجراءات تحسين الأداء**

أن أي مؤسسة ناتجة لها طرق و إجراءات تنتهجها قصد تحسين أداء أفرادها، و التمكن بذلك من

تحقيق أهدافها الموجودة و من بينها :

**1.8 تحسين العامل :** هذه العملية لا تكون إلا بعد التأكد من أن العامل في حاجة إلى تغيير في أدائه

خاصة في السلوكات السلبية المرتبطة به ، و هذا بعد التحليل الكامل لأداء العامل نذكر منها ثلاثة

أساليب و هي :

(1) يوسف حجيم الطائي و آخرون: إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي متكامل، مرجع سبق ذكره، ص45.

(2) راوية محمد حسن: إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، مرجع سبق ذكره، ص21.

(3) يوسف حجيم الطائي و آخرون: إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي متكامل، مرجع سبق ذكره، ص47.

**الوسيلة 1:** و تتمثل في التركيز على نواحي القوة و ما يجب عمله أولاً هو اتخاذ الاتجاه الإيجابي عن العامل و نواحي النقص بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها و الاعتراف بأنه لا يمكن تغطية جميع نواحي القصور لدى العامل و ذلك من خلال تدعيم الجوانب الإيجابية في أداء العامل و تصحيح و تعديل الجوانب سلبية و محاولة الاستفادة مما لدى العامل من مواهب و تتميتها.

**الوسيلة 2:** و تتمثل في العمل على تحقيق التوازن و الانسجام بين ما يرغب الفرد في عمله و ما يؤديه بامتياز من خلال اهتماماته و كذا العمل الذي يؤدي داخل المؤسسة ، فوجود العلاقة السلبية بين الرغبة و الأداء تؤدي احتمال الأداء الممتاز من خلال السماح للأفراد بالأعمال التي يرغبون في القيام بها و يميلون إليها و يهتمون بها.

**الوسيلة 3:** و تتمثل في الربط بين الأهداف الشخصية و ما يجعلها الفرد العامل من اتجاهات و أهدافه التي يرغب تحقيقها ، من خلال التوضيح للعمال أن التحسينات التي ستكون على أدائهم التي تساهم في تحقيق ما يرغب العامل في تحسينه.

**2.8 تحسين الوظيفة:** إن محتويات الوظيفة لها تأثير كبيراً على الموظف ، فإذا كانت المهام المرتبطة بالوظيفة مملة أو تفوقا مهارات الموظف أو على مهام لا تناسبه تساهم في تدني مستوى أدائه و العكس صحيح ، ومن وسائل تحسين الوظيفة ، إتاحة الفرصة للموظفين من وقت لآخر للمشاركة في فرق العمل أو مجموعة مهام أو لجان ، توفير الطرق الملائمة لهم المساهمة في حل مشاكل المؤسسة.

**3.8 تحسين بيئة العمل:** للبيئة دورها الذي لا يمكن إخفاؤه أو إنكاره في العمل على تحسين أداء الفرد العامل ، فالموقف الذي تؤدي فيه الوظيفة قد يعطي فرصاً للتغيير تؤدي إلى تحسين الأداء من خلال معرفة مدى مناسبة عدد المستويات التنظيمية و الطريقة التي يتم بها تنظيم الجماعة و مدى مناسبة وضوح خطوط الاتصال و المسؤولية و التفاعل المتبادل مع الإدارات الأخرى و على الجمهور المستفيد من الخدمة.<sup>(1)</sup>

## ثانياً: تقييم الأداء

**1- تعريف تقييم الأداء:** إن التقييم عملية تتم بشكل دوري و منظم تتطلب تحديد دقيق لمعايير الأداء، يتم على أساسها مقارنة الأداء الفعلي بالمعيار المحدد للحكم على مستوى أدائه، وذلك لمعرفة نقاط الضعف و محاولة معالجتها و نقاط القوة و العمل على تعزيزه.<sup>(2)</sup>

(1) سالم بن بركة براق الفايد: فرق العمل و علاقتها بأداء العاملين في الأجهزة المهنية، رسالة لنيل شهادة دكتوراه، الفلسفة في العلوم الأمنية، جامعة نايف العربية، السعودية، 2008، ص90-95.

(2) خالد عبد الرحيم الهيثي و آخرون: أساسيات التنظيم الصناعي، دار زهران، ط1، عمان، 1999، ص139.

و بذلك عملية تقييم الأداء وسيلة لتعريف العامل لمستوى أدائه و اقتراح التغييرات التي يحتاجها في سلوكه و اتجاهاته و مهاراته و معرفته.<sup>(1)</sup>

## 2. أهمية تقييم الأداء:

- أساس جوهري لعمليات التطوير الإداري ، فعمليات التطوير الإداري تتناول جوانب عديدة متشابكة منها ما يتصل بالتنظيم و اجراءات العمل و منها ما يتصل بالعاملين أنفسهم.
- يساهم نظام تقييم الأداء في الكشف عما يكون هناك من طاقات و قدرات كامنة لدى الأفراد و غير مستقلة في عملهم الحالي.
- يكشف نظام تقييم الأداء عن هؤلاء العاملين اللذين لا تتفق قدراتهم و استعدادهم و مهاراتهم مع يقومون به من أعمال.
- يساهم نظام تقييم الأداء في تحسين وتطوير أداء العاملين.
- نظام تقييم الأداء أساس موضوعي و عادل لمكافأة المجددين من العاملين و معاقبة المقصرين منهم.
- يفيد نظام تقييم الأداء في تقدير مدى صلاحية اختبارات التوظيف و الوسائل و الطرق التي اتبعت لإتمامها، إلى جانب سلامة عمليات التعيين بحيث يتم وضع الشخص المناسب في الوظيفة مناسبة لقدراته و مهاراته.
- تحديد الاحتياجات التدريبية.
- يساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين و خلق مناخ صالح للعلاقات الإنسانية .
- يكفل نظام تقييم الأداء استمرار الرقابة و الإشراف على أداء العاملين .
- يساهم نظام تقييم الأداء في إشعار العاملين بالمسؤولية.
- دعم العلاقة بين العاملين و جهة الإدارة.<sup>(2)</sup>

## 3. أهداف تقييم الأداء :

- اختيار الأفراد الصالحين للترقية
- نقادي المحسوبية عن طريق توحيد الأسس التي تتم بناء عليها الترقية أو زيادة الأجور أو توحيد الأسس التي يتم بناء عليها الفصل أو توقيع الجزاءات.

<sup>(1)</sup> نور الدين حاروش: إدارة الموارد البشرية، دار الأمة، ط2، الجزائر، 2001، ص85.

<sup>(2)</sup> زكي محمود هاشم: إدارة الموارد البشرية، منشورات دار السلاسل، ط2، الكويت، 2010، ص، ص، ص، 191، 192، 193.

- تنمية المنافسة بين الأفراد و تشجيعهم على بدل مجهود أكبر حتى يستفيدوا من فرص التقدم المفتوحة أمامهم.
- تشجيع المنافسة بين الأقسام المختلفة لزيادة إنتاجيتها .
- إمكان قياس إنتاجية و كفاءة الأقسام المختلفة.
- تسهيل تخطيط القوى العاملة عن طريق معرفة الأفراد اللذين يمكن أن يتدرجوا في مناصب أعلى في المستقبل.
- معرفة الأفراد الذين يحتاجون إلى عناية خاصة أو تدريب مميز لتحسين كفاءتهم.
- المحافظة على مستوى عال أو مستمر للكفاءة الإنتاجية.
- مساعدة المشرفين المباشرين على تفهم العاملين تحت إشرافهم و تحسين الاتصال بهم ، مما يساعد على تقوية العلاقات بين الطرفين و زيادة بينهم التعاون لرفع الكفاية الإنتاجية من ناحية ، و لتنمية قدرات الأفراد من ناحية أخرى للاستفادة من فرص التقدم
- تزويد الإدارة بمعلومات مفصلة تلقى الضوء على السياسات المستقبلية للاختبار و التدريب و النقل و الترفيه و غيرها.

#### 4- خطوات تقييم الأداء:

تتصدر أهم خطوات التقييم فيما يلي:

- 4-1 **تحديد المعايير:** و هي التي يتم عن طريقها مقارنة أداء العامل و التي تختلف باختلاف مواصفات العمل و أبعاده و من أهم الشروط الواجب توفرها في هذه المعايير:
  - الثبات: و يقصد بها إمكانية الاستقرار و التوافق و القياس في هذه المعايير.
  - التمييز: بمعنى أن المعيار الجديد يجب أن يميز بين الأفراد وفقا لأدائهم و جهودهم و عملهم المنجز.
  - القبول: بمعنى أن تكون المعايير المستخدمة في التقييم مقبولة من قبل الأفراد و هذا سيعكس العدالة و الأداء الفعلي للعاملين.
- 4-2 **نقل توقعات الأداء للأفراد العاملين :** بعد تحديد المعايير اللازمة لا بد من توضيحها للأفراد ليتمكنوا من معرفة ما يتوجب عليهم القيام به.
- 4-3 **قياس الأداء:** و هذا بجمع المعلومات حول الأداء الفعلي و ذلك إما بالملاحظة أو التقارير الإحصائية أو الشفوية أو المكتوبة.

**4-4 مقارنة الأداء الفعلي مع المعايير الموضوعية:** و هي خطوة ضرورية لكشف إلى مدى تم إنجاز العمل من قبل العامل.

**5-4 تحديد فترة التقييم:** بمعنى تحديد الزمن الذي يجرى فيه التقييم و يكون حسب طبيعة النشاط و حجم المنظمة.

**6-4 تحديد المقيم :** بمعنى الشخص المناسب لعملية التقييم و يتوجب توفر فيه الكفاءة و الخبرة و المهارة و تحمل المسؤولية.(1)

**7-4 مناقشة نتائج التقييم مع الموظفين:** و هذا لمعرفة جوانب القوة و الضعف في العامل و توضيح مختلف الجوانب المتعلقة بالعمل و هذا بتعرف العامل على قدراته و معالجة نقاط ضعفه ليكون العمل أفضل في المستقبل.

**8-4 إتخاذ القرارات الوظيفية:** و هذا تبعا للنتائج المتحصل عليها يتم اتخاذ قرارات بشأن الموظفين فمنهم من سيحصل على ترقية أو بتغيير وظيفته(2)

و نجد "جاي لاكام" و "كينت وكسلي" حددا الخطوات التالية:

✓ استعراض المتطلبات القانونية.

✓ إجراء تحليل الوظائف.

✓ تطوير أداء التقييم.

✓ اختبار الملاحظين (المقيمين).

✓ تدريب الملاحظين.

✓ قياس الأداء.

✓ تزويد الموظفين بنتائج التقييم.

✓ وضع أهداف التقييم في ضوء النتائج.

✓ منح الثناء أو الجزاء نتيجة تقييم الأداء.

أما **وليم جلوك** فإنه يقتصر على خمس خطوات في عملية تقييم الأداء و هي:

✓ وضع السياسات الخاصة بتقييم الأداء و تتعلق هذه السياسات بمتنقيم و عدد مرات التقييم و

بمن يقيم و معايير و أدوات و طرق التقييم.

(1) فيصل حسونة: إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط، عمان، 2008، ص 150

(2) المصدر نفسه، ص، 91.

- ✓ تكليف المقيمين بجمع المعلومات عن أداء العاملين.
- ✓ القيام بتقييم الأداء.
- ✓ مناقشة تقييم الأداء مع العاملين.
- ✓ اتخاذ القرارات المناسبة نتيجة التقييم.<sup>(1)</sup>

### 5- عناصر نظام تقديم الأداء:

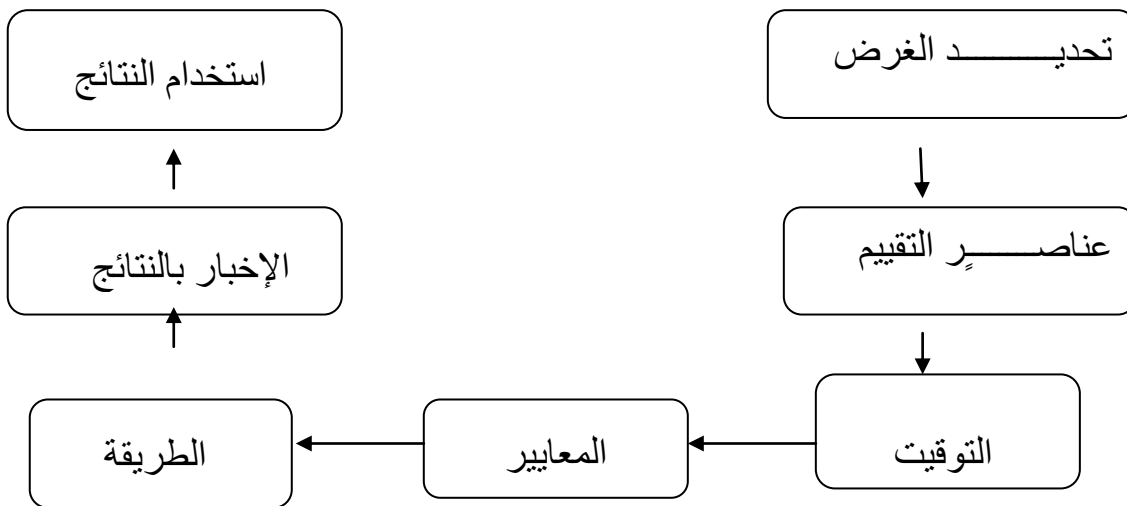
النظام الجديد للتقييم يتضمن كل مما يلي:

- أغراض التقييم: والتي يمكن أن تكون مجرد و بسيطة أو لأغراض كالترقية أو تحديد مبلغ المكافئة السنوية أو التدريب.
- عناصر التقييم: أي قائمة بجوانب الأداء و السلوك الذي يتم تقييم الفرد على أساسه، و التي قد تشمل الإنتاج، النوعية، المواظبة.
- معايير الأداء: أي معيار لما يعتبر أداء جيدا و ضعيفا.
- البيانات: التي تستخدم في التقييم و التي قد تكون بيانات موضوعية أو ذاتية.
- تحديد أساس التقييم و الذي قد يكون مطلق أو نسبي أدوات التقييم و التي قد تشمل تقارير و استمارات و غيرها.
- مواعيد التقييم و التي قد تكون مرة في السنة، مواعيد أخرى.
- الأطراف التي تنفذ النظام من يقوم بتقييم الفرد من يحلل النتائج.
- إجراءات التقييم و تتعلق بكيفية تنفيذ التقييم.
- تحليل نتائج التقييم و استخدامها وهذه ترتبط بأغراض التقييم.<sup>(2)</sup>

(1) عبد الباري إبراهيم ذرة، زهير نعيم الصباغ: إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي و العشرون، منحنى نظمها، دار وائل للنشر، طه الأردن ، 2008، ص 259.

(2) سعاد نايف برنوطي: إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر و التوزيع، طو، الأردن، 2008، ص 287.





شكل 02 يوضح عناصر نظام تقييم الأداء. (1)

## 6- معايير تقييم الأداء:

لكي تنجح عملية التقييم و تؤدي دورها التطبيقي و القانوني كما ألا تدمن إخضاعها لمعايير محددة

أبرز هذه المعايير ما يلي:

**6-1 وضوح أهداف التقييم:** أشارت معظم الدراسات التي عالجت موضوع تقييم أداء الأفراد بأن قلة من أنظمة التقييم أثبتت نجاحها و أظهرت هذه الدراسات بأن حوالي 20% أو أقل من برامج التقييم حققت بالفعل أهدافها. و مما لا شك فيه بأن عدم وضوح أهداف التقييم هي من بين الأسباب التي ساعدت على فشل عملية التقييم و تدني نسبة الأفراد المؤمنين ببرامج التقييم و التي تتأرجح في أحسن الأحوال بين 30 و 50%، و من هنا فإن وضوح أهداف التقييم تعتبر من الأسباب الداعمة لنجاح عملية تقييم الأداء و خاصة إذا شرحت المؤسسة لمواردها البشرية بمختلف المستويات الأهداف الحقيقية للتقييم، و في هذا المجال بالتحديد يرى "دراير" « Drayer » أن معايير نجاح أي نظام تقييمي للأداء تنطلق من وضع أهداف واضحة و محددة و موافق عليها من الموارد البشرية العاملة، إذ من حق الأفراد المشاركين و الخاضعين للتقييم أن يعرفوا الأهداف المرجوة من التقييم و التي من بينها تدرج ترقية و تطوير الأفراد العاملين رؤساء كانوا أو مرؤوسين.

**6-2 شرعية التقييم:** بمعنى ارتكاز التقييم على مقاييس تتعلق بخصائص وظيفة محددة و هامة و ذات الصلة لإنتاجية و أداء الأفراد، فالمؤشرات و العوامل التي لا تتصل لا من قريب و لا من بعيد بتلك

(1) أحمد ماهر: السلوك التنظيمي (مدخل بناء المهارات)، الدار الجامعية، ط1، مصر، 2002، ص88.

الخصائص الوظيفية المحددة في توصيفات الوظائف المزعة على الأفراد يجب أن تستبعد بالمطلق من عملية التقييم لأنها ببساطة غير جديرة بالاهتمام و تعتبر بالتالي غير شرعية مقياساً و دلالة. و المقياس هو شرعي المضمون إذا قاس كل الأجزاء الهامة للتركيب الوظيفي بأوصافه و مضامينه و المتعلقة بفعالية الأداء.

فتقييم الأداء يكون بالفعل شرعياً إذا قاس جوانب الأداء كافة و ابتعد عن جوانب سطحية و غير مرتبطة أصلاً بالأداء الفعلي و الكلي للوظيفة المحددة.

**3-6 جدارة التقييم:** و المقصود هو صدور تقييم شبه واحد للموظف الواحد من طرف مقيمين اثنين أو أكثر، فالتقييم المتشابه الصادر من مقيمين اثنين أو أكثر هو بالتأكيد تقييم جدير بالثقة كونه حظي بإجماع أو شبه اجماع، لا أن جدارة التقييم ليست دائماً ثابتة في قياس الأداء كون الأداء يتغير بتغير الظروف الداعية إليه.

فالموظف قد يكون فعال في أداء بعض النواحي الوظيفية و غير فعال في نواحي أخرى، بالإضافة إلى أن أداء الموظف يتحسن مع مرور الزمن و نتيجة للخبرة و للتدريب الذي قد يتلقاه هذا الموظف.

**4-6 تحرر التقييم من الانحياز:** يتحرر التقييم من الانحياز إذا توفر له شرطان هما: عدالة التقييم و موضوعية التقييم، الشرط الأول يفرض على المقيم أن يكون منصفاً في تقييمه للأفراد بغض النظر عن جنسهم و جنسيتهم و دياناتهم، و يجب أن لا ننسى أن على المقيم أن يطبق القوانين المرعية للإجراءات التي ترعى عمليات تقييم أداء الأفراد و أن يعمل دوماً تحت سقف القانون.

أما الشرط الثاني يتعلق بموضوعية المقيم، فهو الذي يصدر أحكاماً غير موضوعية في تقييم الأفراد و يكون أسيراً لأهواء شخصية و بالتالي غير متحرر من الانحياز: الانحياز المقصود و يحصل إذا أعطى المقيم علامات فارقة و بدون مسوغ شرعي و لأسباب قد تكون شخصية أو أساسية، أما الانحياز غير المقصود فيحصل لأسباب عدة منها ما يتعلق بذاكرة المقيم و نسيانه لبعض المعلومات الهامة و منها ما يتعلق بتراخي المقيم و عدم تشدده في ملاحظة الأفراد و تقييم سلوكياتهم كما هي و ليس كما تخيلها في ذاكرته.<sup>(1)</sup>

## 7- مسؤوليات تقييم الأداء:

تدعم أغلب المؤسسات العالمية تقييم أداء العاملين في جهات مختلفة، و بشكل عام يمكن القول بأن الجهات الآتية و هي الأكثر شيوعاً في إعداد تقارير الأداء و مراجعتها تتمثل في

(1) حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، دار النهضة العربية، ط، بيروت، 2002، ص 394-396.

**7-1 الرئيس المباشر :** يعتبر من أكثر الأشخاص إطلاعاً وإماماً بأداء و سلوك العاملين ، فهو الأقرب إلى مرؤوسيه ، نظراً لاحتكاك المستمر معهم و بالتالي يكون الأجدر و الأفضل للتقييم عن غيره . حيث دلت الدراسات أن هذا الأسلوب أكثر من حيث الاستخدام و الانتشار.<sup>(1)</sup>

**7-2 مديرو الإدارات :** عادة ما يتحمل مديرو الإدارات مسؤولية مراجعة التقارير التي يعدها الرؤساء أو المشرفين المباشرين للعاملين تحت نطاق مسؤولياتهم و عليهم وبشكل دقيق التأكد من أن هذه التقارير التقييمية قد تم إعدادها بموضوعية و عدالة بعيداً عن العلاقات الشخصية ولذا فإن المسؤولية المتعلقة بمتابعة التقارير وإعدادها ، كذلك رفعها لإدارة الموارد البشرية لاتخاذ القرارات الملائمة لها ، تقع على عاتق مدراء الوحدات الإدارية ، و عليه يبرز الدور الذي يلعبه مديرو الإدارات في إنجاز التقارير النهائية للعاملين في وحداتهم الإدارية.<sup>(2)</sup>

**7-3 إدارة الموارد البشرية :** إن المسؤولية النهائية في إدارة المنظمة تقع على عاتق إدارة المنظمة ، تقع على عاتق إدارة الموارد البشرية ، من حيث مراجعة تقارير تقييم الأداء ، التأكد من إعدادها وفقاً للسياسة العامة للمنظمة كما تقع على عاتقها أيضاً فرز تلك التقارير حسب نوعيتها ، مما سهل على الإدارة العليا على اتخاذ الإجراءات المرتبطة بالنتائج النهائية للتقييم و عليه يتم مكافئة العاملين الأكفاء و اتخاذ إجراءات تأديبية مناسبة بشأن العاملين المهملين عملهم.<sup>(3)</sup>

**7-4 التقييم الذاتي:** بالرغم من تردد الأفراد في الانغماس في هذا النوع من التقييم فإن مشاركة الأفراد به تساعد الرؤساء على التزود بمعلومات و معطيات وظيفية و سلوكية هامة تتعلق بكيفية ممارسة الأفراد للأفراد لوظائفهم و بكيفية تحسن الاتصالات بين الأفراد و رؤسائهم.

من حسنات التقييم الذاتي أنه يتناسب أكثر مع النواحي الإرشادية و التطويرية التي تحسن من أداء الأفراد و ليس مع الأهداف التقييمية للأداء، كما يرى "كامبل" و "لي" أن التقييم الذاتي نافع لتطوير الأفراد، كونه يشجع على الحوار و النقاش بين الأفراد و بين رؤسائهم، و يقرب بين وجهتي نظر الطرفين خلال كشفه عن مكامن قوى و مخابيء ضعف أداء الأفراد. إلا أن رقة و تساهل الأفراد في تقييم آدائهم يعتبر من أبرز مساوئ هذا المصدر.

**7-5 رفاق العمل:** هذا المصدر يثبت فعاليته في ظروف معينة ففي مجموعات و فرق العمل المنظمة فإن أعضاء الفريق أجدر في تقييم زملائهم من الرؤساء، كونهم على احتكاك دائم بهم.

(1) عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص300.

(2) خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشنة، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، ط، الأردن، 2007، ص152.

(3) عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص300.

و كون العمل يفرض عليهم التعاون و التشارك و الانتظام في الأداء، و لكن قد يتردد زملاء العمل في تقييم زملائهم لاعتبارات شخصية كالصداقة و المقارنة و الانحراف في التقييم بسبب درجة الصداقة. قد يكون أحد أبرز مساويء هذا المصدر أن بعض الحسنات في حال فرضت ظروف العمل احتكاك لا يذكر بين الرئيس و المرؤوسين و في حال برزت الحاجة إلى معرفة مدخلات معينة من زملاء العمل و دخلت في صلب العملية تقييم أداء رفاق يعملون معهم.

**6-7 الزبائن و الحواسب:** في عالم العصرية و الحداثة برز مصدران جليان لتقييم أداء الأفراد و هما الزبائن و الحواسب بحيث أن المصدر الأول أصبح من المصادر الشائعة في مؤسسات الخدماتية المصدر الثاني أصبح من المصادر المعلوماتية الرقابية الشائعة في العديد من المؤسسات كونه يوفر لمدراء الموارد البشرية مراقبة أداء الأفراد بالطرق الالكترونية. إلا أن استخدام الكمبيوتر كأداة رقابية تقييمية لأداء الأفراد يتعارض مع بعض الخصوصيات التي هي ملك لأفراد دون سواهم، و هو إذا عرضه للإعتراضات الشديدة بما فيها اعتراضات المشرعين الذين بدؤوا تحضير و سن القوانين و التشريعات التي تحد استعماله.<sup>(1)</sup>

## 8- توقيت تقييم الأداء:

يتم غالبا تقييم الأداء بصفة دورية منتظمة، كل سنة أو كل سنة شهور مثلا إلا أنه هناك حالات لا تتصف بفترة الانتظام الدورية، مثل:

- فترات تقييم أداء العاملين تحت فترة تجربة.
- بعد الانتهاء من مشروع معين أو من مراحل مختلفة فيه.
- عند انخفاض إنتاجية العامل.
- حينما يكون الأسلوب المتبع هو "الإدارة بالأهداف".
- التقييم غير الرسمي، و يتم عندما يقدم الموظف عملا جيدا أو سيئا.
- يفضل في بعض الأحيان التقييم غير الرسمي عن التقييم الرسمي، حيث أنه يزود الموظف أولا بأول بمعلومات مرتدة عن أدائه الأمر الذي يخفف من حدة قلقه عند التقييم الدوري المنظم.<sup>(2)</sup>

(1) حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، مرجع سبق ذكره، ص379،380.

(2) صلاح الدين عبد الباقي: الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص396.

**9- طرق تقييم الأداء :****9-1 الطرق التقليدية في التقييم:****9-1-1 طريقة السمات : و ذلك من خلال :**

- تحديد الصفات التي يمكن اعتمادها في تقييم الأفراد أداء الأفراد مثل مستوى الأداء
- إعطاء كل عنصر من العناصر التي وضعتها الإدارة العليا درجة معيارية لتمييزها عن الدرجة التي تليها مثلا: ممتاز، جيد جدا، مقبول، ضعيف و هكذا.
- تحديد نقاط معيارية لكل مستوى من المستويات التي تم وضعها .
- يتم وضع عناصر الأداء و الدرجات و النقاط داخل نموذج يتم إعداده لهذا الغرض .
- يطلب من المقيم عادة تدوين الملاحظات التي يشعر بضرورة تدوينها أمام كل عنصر من العناصر التي اعتمدت في التقييم في المكان المخصص لها أسفل النموذج .
- يتم بعد ذلك جمع النقاط التي حصل عليها الفرد في نموذج التقييم النهائي.
- يقوم الفرد المقيم بكتابة اسمه و توقيعه و تاريخ التقييم في أسفل النموذج للتوثيق و المقارنة لاحقا.

**9-1-2 طريقة معايير العمل (الإنتاج):** نستخدمه كوسيلة لتقييم أداء العاملين عادة في حقول الأنشطة

الإنتاجية و يتضمن هذا الأسلوب تحديد المعايير أو مستويات الإنتاج المراد تحقيقها، ثم يتم مقارنة الأداء الفعلي المتحقق للفرد إزاء هذه المعايير لمعرفة مستوى الأداء المتحقق للفرد و لذا يجب أن تعكس تلك المعايير مستوى الإنتاج الطبيعي للفرد الطبيعي للفرد العادي و هناك العديد من الوسائل التي يمكن استخدامها لتحديد معايير العمل.<sup>(1)</sup>

**9-1-3 طريقة الرتب:** تعتبر هذه الطريقة من أقدم طرق تقييم الأداء وأسهلها حيث يتم استخدامها فيما

يكون من الضروري القيام بمقارنة أداء فردين أو أكثر و يجب أن تكون المقارنة وفق صيغ معينة و يعد الأداء العام من أكثر الأساليب المعتمدة.

**9-1-4 طريقة التقييم المقالي:** و تتطلب هذه الطريقة أن يقوم المقيم بكتابة وصفا لأداء الفرد من خلال

اعتماد نموذج معين لهذا الغرض، و عادة ما يتم تقديم توجيهات و إرشادات للمقيم عن الموضوعات التي يجب تغطيتها في التقييم.

(1) خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة، إدارة الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص165.

**9-1-5 المقياس الرتبي البياني:** ويتم من خلال اعتماد أسلوب المقياس الرتبي البياني أن يقوم المقيم بتقييم الفرد العامل وفقا لبعض العوامل المحددة مثل : كمية العمل، الاستقلالية، معرفة العمل، الغياب، الدقة في الأداء، التعاون، و يتضمن الترتيب البياني كل من المدى العددي أو الرقمي أو الوصف الكتابي.

### 9-2 الطريقة الحديثة في التقييم:

و ينطوي تحت صفة الطرق الحديثة في التقييم الطرق و الأساليب التالية:

#### 9-2-1 الإدارة بالأهداف: و تعتمد الخطوات التالية:

- يتم تحديد و تعريف مجموعة واضحة و دقيقة من الأهداف التي يجب أن يؤديها الفرد و غالبا ما يتم التحديد بمشاركة الأفراد المعنيين بالأداء.
- وضع آلية لتنفيذ العمل و تطبيق الأهداف الموضوعية.
- تعطي الحرية للفرد العامل بانجاز هذه الخطة.
- متابعة مدى الإنجاز المتحقق للأهداف دوريا.<sup>(1)</sup>
- اتخاذ الإجراءات الوقائية و التصحيحية للانحراف عن الخطة الموضوعية.
- تحديد و وضع أهداف جديدة للمستقبل.

#### 9-2-2 تقييم الأحداث الحرجة: تعتبر هذه الطريقة في تقييم أداء العاملين من أحدث الوسائل

المستخدمة في تقييم الأداء، و تتطلب من المقيم الاحتفاظ بسجل يتم تدوين الأحداث وفقا لحدوثها أثناء أداء العاملين.

و من أشكال هذه الملفات:

التاريخ	الأحداث المهمة الإيجابية
1990/10/10	كان ترتيبه الأول في دورة لتنمية المهارات الإدارية التي عقدت بالمنظمة
1995/11/15	تمكن من الانتهاء من حجم الإنتاج المستهدف قبل الموعد المحدد له.
1995/12/01	قدم اقتراحا موضوعيا مهما في تبسيط إجراءات العمل.

(1) خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة، إدارة الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص163.

التاريخ	الأحداث المهمة السلبية
1995/10/02	تداول على أحد زملائه بالسب العلني
1995/11/08	تأخر في الحضور لمدة نصف ساعة مما أربك العمل بالقسم
1995/12/25	رفض الحضور لوقت إضافي على الرغم من احتياج العمل بذلك

المصدر: محمد الصيرفي، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، دار الوفاء للطباعة، ط 1، الاسكندرية، 2007، ص، 230.

**9-2-3 قوائم المراجعة:** تقوم طريقة قوائم المراجعة بشكل أساسي على دراسة كل نوع من أنواع الوظائف السائدة في المنظمة، و ذلك لتحديد قائمة من الأسئلة تتضمن مجموعة من العبارات الوصفية التي يتم من خلالها وصف الأداء السليم للعمل.

**9-2-4 مقياس الاختيار الإلزامي:** تتطلب هذه الطريقة من المقيم أن يقوم بترتيب مجموعة من العبارات التي تصف كيفية أداء العامل لمهام و واجبات عمله و المسؤوليات المتعلقة به.<sup>(1)</sup>

## 10- معوقات تقييم الأداء:

من أهم العراقيل التي الصعوبات التي تواجه عملية تقييم الأداء ما يلي:

**10-1 التجهيزات الشخصية:** تحيز المقيم له الأثر السلبي على عملية التقييم، فقد يكون هذا التحيز لأسباب متعددة مثل القرابة، الصداقة، المستوى التعليمي و غيرها من المصادر التي تبعد عملية التقييم عن الموضوعية.

**10-2 التشدد أو التساهل:** بعض الرؤساء يميلون إلى التساهل و إعطاء تقديرات عالية بصرف النظر عن أداء المرؤوسين و هذا قد يكون بسبب علاقات إنسانية في حين يحصل البعض على تقديرات منخفضة و ذلك راجع لسوء العلاقة بينهم و بين رئيسهم.

**10-3 حداثة التقييم:** يهتم المقيم بالأعمال المنجزة في الفترات الأخيرة من السنة على حساب انجازات العامل في بداية السنة و هذا لعدم تسجيلها و الاهتمام بها و هذا ينعكس سلبا على مصداقية عملية التقييم حيث يميل العمال و المرؤوسين إلى العمل في الفترة الأخيرة مما يؤثر سلبا على عملية التقييم.

**10-4 التأثير بصفة معينة في الحكم:** حيث أنه يعطى لمرؤوسيه تقدير عالي أو منخفض على أساس فكرة معينة يجدها المقيم في مرؤوسيه و هذا سيؤثر سلبا على مصداقية عملية التقييم، حيث يميل العمال

(1) موسى اللوزي: التنظيم و إجراءات العمل، دار وائل للنشر، ط 1، الأردن، 2002، ص222.

و المرؤوسين إلى العمل في الفترة الأخيرة و هذا لتحسب في التقييم، و هذا ما سيؤثر سلبا كذلك على عملية التقييم.<sup>(1)</sup>

### ثالثا: النظريات المفسرة للأداء

مما لا شك فيه أن دراسة التطور الفكري الذي أسهمت فيه النظريات أعلاه يعمق من فهمنا لعناصر السلوك الإنساني في المنظمة، و تفسير طبيعته، و الكشف عن متغيراته و محدداته و بالتالي تفسير جوانب الأداء في المنظمة و هي:

#### 1- نظرية الإدارة العلمية:

يعتبر فريدريك تايلور من أبرز ممثلي هذه النظرية، توصل من خلال تجاربه التي قام بها في مصنع الصلب إلى اكتشاف الطريقة المثلى إلى زيادة الإنتاج، و هي الطريقة المناسبة و الوقت المناسب لأداء كل عمل و الاستفادة أكثر من المهارات و الكفاءات مع محاولة تطويرها كذلك<sup>(2)</sup> و من هنا يتضح بأن حركة الإدارة العلمية قد ترعرعت في ظل مرتكزات نظرية و فلسفية تجلت فيما يلي:

- استخدام الأسس العلمية في الإدارة لزيادة الإنتاجية.
  - اعتماد تقسيم العمل و التخصص لرفع مستوى الأداء الإنتاجي و اختصاصهم وفق الأسس العلمية في الإدارة التي يتم الاعتماد عليها لتحقيق الإنتاجية.
  - وضع الأسس العلمية في الإدارة اللازمة لتقييم الأداء الإنتاجي من خلال دراسة الوقت و الحركة و قياس الحركات غير الضرورية في أداء العامل، و استبعادها من سلسلة العمليات الإنتاجية.
  - خلق أجواء التفاعل و التعاون بين الإدارة و الأفراد العاملين من خلال استخدام الأسس العلمية في الإدارة في إطار الأداء المطلوب انجازه.<sup>(3)</sup>
  - و بذلك فنظرية الإدارة العلمية اهتمت بالطرق و الأدوات العلمية لتحديد أساليب أداء العمل.<sup>(4)</sup>
  - و على الرغم من أن تايلور قد أثر تأثيرا كبيرا في الصناعة الأمريكية من خلال ما قدمه من مبادئ إلا أنه لم يسلم من الانتقاد حيث نظر البعض إلى الإدارة العلمية على أنها مجرد أداء من أجل الحصول على مزيد من العمل من كل عامل و تقليل العدد الكلي من العاملين الذين تحتاج إليهم المنظمة<sup>(5)</sup> و
- كذلك من أهم الانتقادات الموجهة للإدارة العلمية هي:

(1) حليم يوسف الطائي و آخرون: إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي متكامل، مرجع سبق ذكره، ص 252.

(2) بدر أحمد حامد: السلوك التنظيمي، دار القلم للنشر و التوزيع، ط 1، الكويت، 1982، ص، ص، 18، 19.

(3) خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود: نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر و التوزيع، ط 1، عمان، 2006، ص، 44.

(4) علي الشراوي: العملية الإدارية (وظائف المديرين)، دار الجامعة الجديدة للنشر و التوزيع، ط 1، الإسكندرية، 2002، ص، 58.

(5) علاء الدين عبد الغني محمود: ادارة المنظمات، دار صفاء للنشر و التوزيع، ط 1، عمان، 2011، ص، 78.



- إهمال النواحي الإنسانية و معاملة العامل على أساس أنه آلة.
- أهملت التنظيم غير الرسمي و اعتبرته شيئاً سيئاً يجب إزالته.<sup>(1)</sup>

## 2- نظرية البيروقراطية:

صاحب هذه النظرية هو عالم الاجتماع الألماني " ماكس فيبر " حاول صياغة نظرية في التنظيم من خلال تحديده لأشكال الإدارة و الكيفية التي تفرض بها السلطة.<sup>(2)</sup>

و قسم مراحل تطور المجتمعات حسب مؤهلات شاغلي الوظائف القيادية فيها إلى ثلاث مراحل هي:

- مرحلة السلطة التقليدية.
- مرحلة السلطة الكاريزمية.
- مرحلة السلطة القانونية.<sup>(3)</sup>

ومن أهم إسهاماتها أنها:

- وضعت أسس كفاية الأداء وفق روتين عمل في المنظمة.
- وضعت قواعد للحكم على أداء الأفراد و الإدارة.
- اهتمت بالوظيفة أكثر من الموظف.<sup>(4)</sup>

لكن بالرغم من إسهامات هذه النظرية في تنظيم العمل إلا أنها لم تخلو من الانتقادات ومن بين ما وجه إليها أنها لم تهتم بالإنتاجية بقدر اهتمامها بالنواحي الشكلية التي تحكم علاقات الأفراد إضافة إلى إهمالها للتنظيم الغير الرسمي.<sup>(5)</sup>

## 3- نظرية العلاقات الإنسانية:

ظهرت كرد فعل لاتجاه الإدارة العلمية، و التكوين الإداري و ركزت على موضوعات علم النفس الصناعي، واهتمت هذه النظرية بالجوانب الاجتماعية و الإنسانية في المنظمة هدفها هو الوصول بالعمالين إلى أفضل إنتاج في ظل ظروف مناسبة و من أبرز ممثلي هذه النظرية " التون مايو " الذي عرف بتجاربه في مصنع هاوثون سنة 1827 التي استغرقت 5 سنوات.

أكدت النظرية على أنه يوجد اتفاق ودي غير رسمي لوضع معايير معينة للإنتاج و أن الخروج عن ما هو متفق عليه يعرض صاحبه للعقاب، كذلك توصلت إلى أن زيادة الإنتاجية و أداء الأفراد هو نتيجة

(1) عمر سعيد و آخرون: مبادئ الإدارة الحديثة، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، ط، عمان، 2003، ص31

(2) ناجي السيد عبده: الرقابة على الأداء من الناحية العلمية و العملية، دار الفكر العربي، ط، القاهرة، 1979، ص، ص، 152، 153.

(3) محمد قاسم القريوتي: نظرية المنظمة و التنظيم، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، ط4، 2010، ص30.

(4) ناجي السيد عبده: الرقابة على الأداء من الناحية العلمية و العملية، مرجع سبق ذكره، ص153.

(5) ناجي السيد عبده: الرقابة على الأداء من الناحية العلمية و العملية، المرجع نفسه، ص153.

وجود علاقات اجتماعية و التي تزيد من الروح المعنوية و شعور العاملين بالولاء إلى جماعة واحدة و هذا ما يحفزهم على العطاء أكثر و زيادة أدائهم في العمل إضافة إلى التركيز على أن الإنسان هو أهم عنصر في العملية الإنتاجية، و هو المتحكم الوحيد في أدائه، فعلى الفرد أن يتلقى الاهتمام الكافي حتى يتسنى له العطاء أكثر و الأداء بفعالية.(1)

بالرغم من إسهاماتها فقد تعرضت للانتقادات فهي لم تستطع تفسير التنظيم تفسيراً كاملاً لاهتمامها فقط بالجانب البشري داخل العمل، كذلك صورت جماعات العمل على أنها متحدة تعيش و تعمل في تعاون و بهذا أنفت الصراع الذي يمكن ذكره خاصة بين العمال و أصحاب العمل أو بما يتعلق بتعارض المصالح.

#### 4- نظرية العدالة:

صاحب هذه النظرية هو " آدمز " أكد أن هناك حاجة مشتركة بين العاملين للتوزيع العادل للحوافز في المنظمة، حيث تسمح هذه النظرية للفرد بقياس درجة العدالة في المكافآت و الحوافز التي يحصل عليها مقارنة مع أمثاله في نفس المستوى و الظروف.

بالرغم من إسهامات هذه النظرية في رفع الروح المعنوية للعمال إلا أن ما يؤخذ عليها هو أن اهتمام العمال موجه فقط للمقارنة بينهم فيما يخص ما يحصلون عليه من امتيازات و هذا قد يفقدهم التركيز على عملهم أكثر، كذلك قد يولد صراعات في حالة ما إذا تحصل عامل على مكافآت أكثر من عامل.(2)

#### 5- نظرية التوقع:

تؤكد هذه النظرية لوضعها " فكتور فروم " على أن دافع الأفراد لأداء العمل هو ما يحصلون عليه من عوائد، بمعنى المنفعة التي سيحصل عليها الفرد هي القوة التي تجذبه لأداء هذا العمل أما التوقع فيقصد به التقدير الاجتماعي لمقدار المنفعة المحققة . كانت إسهامات هذه النظرية واضحة في تحسين و زيادة الدوافع و الأداء و الاهتمام بالقيام بدوريات تدريبية أكثر و نقل المعارف و اكتساب الخبرات ليكون الأداء ذا فعالية أكبر و بالتالي تتحقق المنفعة للفرد و المنظمة . بالرغم من إيجابيات هذه النظرية إلا أنها صورت العامل على أنه مادي هدفه الأول هو المنفعة.(3)

(1) عبد الله محمد عبد الرحمن: علم الاجتماع الصناعي ( النشأة و التطورات الحديثة)، دار النهضة العربية للطباعة، ط، بيروت، 1999، ص، 112.

(2) العوامة عمر عبد الحافظ: الرضا الوظيفي في مؤسسات عامة في الأردن، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، ط، عمان، 1990، ص، ص، 32، 35

(3) بدر حامد أحمد: السلوك التنظيمي، مرجع سبق ذكره، ص 153.

## 6- النظرية اليابانية في الإدارة:

لصاحبها " وليم أوشي " W.ouchi الذي أجرى العديد من الأبحاث و الدراسات في الولايات المتحدة الأمريكية و خلص إلى نتيجة تمثلت في نظرية ( 2 ) و التي تعتمد على الاهتمام بالجانب الإنساني للعاملين من أجل رفع مستوى أدائهم الوظيفي.

و يؤكد أوشي على أن الإنسان هو العنصر الأساسي في المنظمات و أن العمل الجماعي و خلق روح الجماعة سبب رئيسي لتحقيق أكبر قدر من الفعالين في الأداء و بالتالي زيادة الإنتاج. و أهم ما تركز عليه النظرية (2) ثلاثة مبادئ و هي:

- الثقة بين العاملين و الإدارة.
  - المهارة في التعامل و العمل ينبع عن الخبرة و طول ممارسة الوظيفة.
  - الألفة و المودة ووجود علاقات اجتماعية متينة و تعاون و اهتمام و دعم مشترك بين العاملين.
- بالرغم من إسهامات هذه النظرية لكنها لم تخلو من الانتقادات و من أهم ما وجه إليها غياب عنصر التحديد سواء في طرق العمل أو الوسائل.<sup>(1)</sup>

(1) يونس عبد الغفور: دراسات في الإدارة العامة، مكتب المصري الحديث، ط، القاهرة، 1976، ص، ص، 80، 79.

**خلاصة الفصل:**

يعد الأداء من بين الاهتمامات الرئيسية للمؤسسات إذ يعتبر المحور الأساسي الذي تنصب حوله جهود المدراء كافة كونه يشكل بامتياز أهم أهداف المؤسسة و ذلك لما له من أهمية سواء على المؤسسة من خلال رفع كفاءتها الإنتاجية أو على المجتمع ككل، لدى تسعى هذه المؤسسات إلى محاولة الرفع من أداء العاملين من خلال قيامها بالعملية التقييمية و بالتالي معرفة مكانن قوى و مكانن ضعف الأفراد و التعامل معها و بالتالي إنجاز العملية الإنتاجية.

# الإطار الميداني



# الفصل الرابع

## الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة.

### تمهيد

أولا: حدود الدراسة.

ثانيا: مجتمع و عينة الدراسة.

ثالثا: المنهج المستخدم في الدراسة.

رابعا: أدوات جمع البيانات.

خامسا: أساليب معالجة و تحليل

البيانات.

خلاصة الفصل.

**تمهيد:**

تحتل الدراسة الميدانية مكانة هامة في البحث الاجتماعي فهي تعد الجزء الأكثر أهمية فيه، فمن خلالها يتم طرح مشكلة البحث في الواقع الاجتماعي، بالإضافة إلى كونها تدعم الدراسة النظرية و تسمح للباحث باختبار مدى صحة أو خطأ الفرضيات الموضوعة من قبله و الوصول أخيرا إلى النتائج. و حتى يقوم الباحث بإجراء الدراسة الميدانية بشكل صحيح عليه اتباع جملة من الخطوات المنهجية يتم تحديدها مسبقا، لذلك خصصنا هذا الفصل للجانب المنهجي للدراسة الميدانية الخاص بالموضوع محل البحث، نستهل بعرض مجالات الدراسة بأنواعها الثلاث ; المجال الجغرافي، المجال البشري و المجال الزمني ، و التعريف بالمؤسسة المينائية < جن جن > و كذا شرح الهيكل العام للمؤسسة، و ذكر المنهج المستخدم و العينة التي أجرينا عليها البحث، إلى جانب تحديد أدوات جمع البيانات و المعلومات و أساليب التحليل المستعملة.

**أولا: حدود الدراسة****1- الحدود الجغرافية :**

مؤسسة ميناء جن جن هي مؤسسة اقتصادية عمومية تابعة للمؤسسة القابضة متعددة الخدمات، و هي شركة ذات أسهم برأس مال حالي يقدر ب **1.04.000.000.000** دج، إضافة إلى الفرص الكبيرة للاستثمار التي يتوفر عليها الميناء و من أهم العمليات التجارية التي تتم على مستواه نجد: يحتل المرتبة الأولى فيما يخص استيراد الحبوب، كما أن ميناء جن جن يعتبر أعمق ميناء على مستوى الوطن و للمؤسسة موقع استراتيجي المحور البحري الرابط بين قناة السويس و جبل طارق و هو مدعو للقيام بدور مهم في ميدان منافسة الحاوية.

**✓ لمحة تاريخية عن المؤسسة المينائية " جن جن "**

إن قيام الثورة التي أدت إلى الاستقلال أرجعت هذا الميناء إلى السيادة الوطنية و بقي فرعا تابعا لميناء بجاية حتى **1964** تاريخ إعادة هيكلة هذه المؤسسة، حيث أصبح ميناء جيجل مستقل و كان رأس مال هذه المؤسسة حوالي 5 ملايين دينار، إذ تزايد نشاط هذا الميناء بامتداده إلى الصيد البحري، البحرية الوطنية، نقل البضائع، و لفك الخناق عن هذا الميناء تقرر بناء ميناء جديد بمدينة الأشواط و الذي



اكتملت فكرة إنشائه بمصنع الحديد و الصلب الذي كان مقر إنشائه بلارة، هذا الأخير كان يتوقع تعامله مع الميناء بحوالي 3 ملايين طن أي ما يعادل 66,66% من الطاقة الإجمالية للميناء.

في أول سنة وضعت أشغال بناء ميناء " جن جن " في 9 نوفمبر 1984 إلى غاية 1991 و قد تمت أشغال بنائه من طرف شركة أطوهولندية تحت رئاسة شركة كوندوت الإيطالية و قد بلغت تكاليف بنائه حوالي 5,2 مليار دينار جزائري و كانت ممولة من عدة أطراف هي: الدولة الجزائرية، الصندوق السعودي للتنمية، الصندوق العربي للتنمية الاقتصادية و الاجتماعية، البنك الإسلامي للتنمية.

كانت أول باخرة رست في هذا الميناء قبرصية، كان ذلك في جويلية سنة 1989 ، كانت تحمل معدات للميناء لحساب شركة ( كوندوت ) التي تترأس المجموعات المكلفة ببنائه، و في سنة 1993 أصبح الميناء يسمى "مؤسسة ميناء جن جن " في حين انتقل ميناء جيجل إلى ملكية البحرية الوطنية. يقع ميناء " جن جن " في الجهة الشرقية لمدينة جيجل تحديدا في المنطقة المسماة " أشواط " يبعد عن مقر الولاية بحوالي 10 كيلو متر و عن المنطقة الحرة بلارة بحوالي 40 كيلو متر و بكيلو مترين عن مطار " فرحات عباس " و يبعد عن العاصمة بحوالي 370 كيلو متر .تقدر مساحته بحوالي 140 هكتار مع إمكانية توسع تقدر ب 30 هكتار، و يحتوي هذا الميناء على منشآت قاعدية و فوقية كآلاتي: أ - المنشآت القاعدية: يتكون ميناء " جن جن " من حاجزين للحماية، طول السد الغربي 3000 م و طول السد الشرقي 900 م، و يحتوي على عدة أرصفة للإرساء ذات خصائص مختلفة.

▪ رصيف عام لبواخر الشحن: طوله 770 م و عرضه 200 م و العمق 11 م، مساحة السطح المعبدة تقدر ب 15 هكتار.

▪ الرصيف المختلط: الطول 250 م، العرض 300 م، العمق 11 م، مساحة السطح 7.5 هكتار.

▪ رصيف إرساء السفن الحاملة للسيارات 3: منصات لجر السيارات، العمق 11 م، مساحة السطح 9 هكتارات .

▪ رصيف غربي: الطول 1060 م، العرض 300 م، العمق من 10.50 م إلى 18.20 م، مساحة السطح 30 هكتار.

ب - المنشآت الفوقية: و هي جميع المباني التي يحتوي عليها الميناء و تتمثل في:

- -العمارات :تضم العمارات الإدارية و جميع مصالح الميناء إضافة إلى مقر الجمارك و شرطة المرور و الحدود، عمارة قيادة الميناء، مركب الصحة مزود بغرفة تغيير الملابس، مبنى إدارة الميناء.
  - المستودعات :تحتوي على ثلاث مستودعات مبنية، مساحة كل منها هي 1000 م<sup>2</sup>، كما تحتوي المؤسسة على هياكل طور الإنجاز تتمثل في:
    - الرصيف غير المعبد.
    - مجموعة من المستودعات تقدر مساحتها الإجمالية بحوالي 6000 م<sup>2</sup>.
  - 2- الحدود البشرية : يقصد بالمجال البشري عدد الموارد البشرية في المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة و هي ميناء " جن جن " و يبلغ عدد العمال المشتغلين 1377 إلى غاية 31/12/2015
- \*جدول يمثل عدد العمال بمؤسسة ميناء " جن جن "

المناصب	العدد	الفئة
المدير - رؤساء المصالح - رؤساء الدوائر	105	الإطارات
أمناء المديریات - ماحقين إداريين - رؤساء الأفواج رؤساء الفرق - تقني سامي	311	أعوان التحكم
الموظفين الإداريين - الحراس - العمال اليدويين	961	أعوان التنفيذ

#### ✓ أهداف المؤسسة المينائية " جن جن " :

- حسب المادة (2) من المرسوم رقم 179-84 المؤرخ في 12/07/1984 :فإن لكل مؤسسة أهداف وجدت و لمؤسسة ميناء جن جن أهداف داخلية و أخرى خارجية تتمثل فيما يلي:
- الأهداف الداخلية:
    - الربح : أي محاولة تحقيق أكبر ربح ممكن.
    - النمو : أي زيادة رأس المال و كذا توسيع المؤسسة و ذلك بفتح وحدات في أماكن أخرى.
    - الزيادة في حجم التعاملات.
    - استثمار المؤسسة في نشاطها و ذلك بتحسين الخدمات المقدمة وفق المقاييس العالمية المعمول بها.
    - تخفيض مدة الإنتظار داخل الميناء و خارجه.

▪ الأهداف الخارجية :

زيادة الدخل القومي.

توفير مناصب الشغل مما يؤدي إلى تقليل حدة البطالة.

✓ شرح الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة ميناء " جن جن "

1- المديرية العامة : تتكون أساسا من مكتب رئيس المدير العام الذي يعتبر الأمر النهائي للسلطة العليا

و تتمثل أهم مهامه في:

- تنسيق و مراقبة مديريات المؤسسات.
- يعتبر بمثابة حاسوب لكل التكاليف و المسؤول عن أي عقد تقوم به المؤسسة.
- يضبط تسيير المؤسسة و يحدد الترتيب الهرمي للعمال و يعين الإطارات العليا.
- يقوم بفتح حسابات لدى المؤسسات المالية بهدف تسهيل أي عملية حالية، ذلك وفق الشروط المعمول بها.
- يكون مسؤول عن أي تذكرة أو صك خاص بالتبادلات و مختلف الأعمال التجارية و عليه فهذه المديرية تشمل:

أ- مساعدة المدير العام و التي تنحصر مهامها في:

- استقبال البريد الخاص بالرئيس المدير العام.
- استقبال الفاكسات من خارج المؤسسة.
- تمرير المراسلات و استقبال المكالمات الهاتفية الخاصة بالمدير و تحويلها.
- ترتيب الوثائق في الخزائن و ترتيب مواعيد المدير.

ب- مساعد المدير العام :

- و هو المكلف بمراقبة التسيير.

ج- مساعد المدير العام :

- المكلف بالأمن الداخلي للمؤسسة.

د- خلية التدقيق :

- تتكون من مدير التدقيق و المدقق الذي يقوم بمراقبة أعمال الموظفين و التدقيق فيها و هذا للمقارنة بين ما هو مطلوب و ما تم إنجازه.

## 2- مديرية الأشغال و الصيانة :و من مهام هذه المديرية

- صيانة حوافز الخدمات و العتاد و باقي المنشآت داخل الميناء.
- السهر على تطبيق صيانة المجلس الإداري.

## 3- مديرية القيادة المينائية :تتمثل أهم مهام هذه المديرية فيما يلي

- السهر على تطبيق القوالب الخاصة بالتنقل و التفريغ و الشحن بالتنسيق مع مديرية الإستغلال.
- مسؤول عن الرقابة و مواجهة الحوادث و تحديد أولوية السفن بالتنسيق مع مديرية الإستغلال في الميناء.
- إعداد التقارير حول الحقائق و التطبيقات المعمول بها في جميع الميادين الداخلية للمؤسسة، و تحديد القيود و العراقيل و معوقات العمل و إعطاء حلول و اقتراحات تصحيحية لبعض المشاكل، و يتفرع منها دائرة الشرطة الملاحية و دائرة مساعد الملاح.

## 4- مديرية الإستغلال :تتمثل مهام مديرية الاستغلال فيما يلي

- تنشيط و مراقبة و توجيه نشاطات الهياكل المسؤول عنها قصد بلوغ و تحقيق الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة.
- تحسين أداء الخدمات و السهر على الاستعمال الأمثل للإمكانيات المتوفرة في الميناء.
- السهر على تنفيذ تعليمات القوانين و النصوص التشريعية سارية المفعول.
- دراسة طرق الإستغلال الحديثة.

كما تشمل هذه المديرية دائرية الشحن و الدائرة التجارية.

## 5- مديرية الموارد البشرية : تهتم بإنجاز سياسة الشركة بخصوص شؤون الموظفين و تتمثل مهامها في

الإشراف على تطبيق سياسة المؤسسة الخاصة بالموارد البشرية، و المتمثلة في التوظيف، التكوين، الأجور، تسيير المستخدمين، الضمان الإجتماعي .و لتحقيق مختلف مديريات المؤسسة فهي تعتبر القلب النابض للمؤسسة و تتمثل هذه المهام أساسا في ما يلي:

- تنشيط و مراقبة و توجيه و تنظيم نشاطات الهياكل التابعة لها بغية تحقيق العمل، تنفيذ و تطبيق قرارات المديرية العامة و مجلس الإدارة.

• إعداد سياسة تسيير المستخدمين و الأجور و التكوين و الصحة و الأمن، وفقا للإجراءات القانونية و النصوص التشريعية المعمول بها داخل المؤسسة و وفقا لسياسة الوظيفة المتعلقة بالأجور.

• 6- مديرية المالية و المحاسبة :مدير هذه المديرية مسؤول عن:

• حث و مراقبة و توجيه نشاط مختلف مصالحه من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

• السهر على تطبيق قرارات المديرية العامة و مجلس الإدارة.

• التنسيق من أجل تحسين أداء و نوعية العمل لمختلف مصالحه.

• مشاركة المدير العام في وضع الخطط العريضة لسياسة المؤسسة من أجل تطوير و تنظيم و

تسيير الخبرات التقنية و الأمن و استغلال الميناء.

• الإطلاع على التطورات التنموية المحققة في مجال تقنيات التنظيم و استيراد التكنولوجيا الحديثة التي

لها علاقة بالنقل البحري و شحن و تفريغ السفن.

• تشمل هذه المديرية على دائرتين ، دائرة المالية و دائرة المحاسبة.

#### 7- مديرية الدراسات و التنسيق

ومن مهام هذه المديرية مايلي :

• اعداد استراتيجية المعلومات الخاصة بالمؤسسة.

• تطبيق القوانين المتعلقة بسير النشاطات المينائية السارية المفعول.

• المبادرة في تحسين و تطوير سيرالهيكل التابعة له في ميدان جودة و نوعية المؤدي .

• اعداد مخططات قصيرة و متوسطة الاجل في مجال تنمية المؤسسة .

• مراقبة تنفيذ الاهداف المسطرة في مخطط التنمية .

• اعداد تقارير تنفيذ المخططات و تقديمها الي المديرية و مجلس الادارة .

• وتنقسم هذه المديرية الي دائرة الاعلام الالي و دائرة الدراسات و التنمية .

#### 2- الحدود الزمانية :مما لا شك فيه أن المجال الزمني للدراسة الميدانية هو المدة التي تستغرقها هذه

الأخيرة من أول يوم إلى آخر يوم، حيث استغرقنا في دراستنا حوالي أربعة أشهر حيث كانت على 5

مراحل و هي:

✓ **المرحلة الأولى:** لقد قمنا في هذه المرحلة بقراءات حول موضوع الدراسة و ذلك لتحديد الإشكالية بالإضافة إلى التردد على المكتبات الجامعية و المكتبات الخارجية للقيام بالبحث، و جمع المادة العلمية و الإطلاع على بعض الدراسات المتعلقة بالموضوع، و هذا ما ساعدنا في الإحاطة و الإلمام نوعا ما بموضوع الدراسة، و كان هذا في مدة قدرت بشهرين و ذلك بداية من **جانفي 2016**.

✓ **المرحلة الثانية:** بعد أن أتمنا جمع المعلومات الخاصة بالجانب النظري إنطلقنا في الجانب الميداني، حيث قمنا بزيارة استطلاعية لمؤسسة ميناء جن جن بالطاهير " جيجل " و التي تم فيها الحصول على الموافقة لإجراء البحث الميداني بالمؤسسة، و كان ذلك يوم:الإثنين 14 مارس 2016 على الساعة 10:15 صباحا.

✓ **المرحلة الثالثة:** و هي للتعرف على ظروف العمل من خلال مشاهدة الواقع الذي يعملون فيه العمال من جهة، و كذلك توزيع الإستثمارات التجريبية و ذلك من أجل تكوين رؤية مبدئية و اختبار مدى قابلية العمال في التجاوب معنا، و كذلك لمعرفة الأسئلة الغامضة و الصعبة على المبحوثين ليتم تعديلها أو استبدالها أو حذفها نهائيا كان ذلك يوم الأحد 27 مارس 2016 صباحا.

✓ **المرحلة الرابعة:** و التي خصصت لتطبيق الإستمارة في شكلها النهائي بحيث قمنا بتوزيع الإستمارة على المبحوثين و قمنا بجولة استطلاعية في كلا الجهتين الشرقية و الغربية للمؤسسة المينائية " جن جن " و كان ذلك يوم الأحد 10 أبريل 2016 على الساعة 14:00 زوالا.

✓ **المرحلة الخامسة:** تم استرجاع الإستمارات الموزعة على أفراد عينة البحث، و ذلك يوم الأربعاء 13 أبريل 2016 على الساعة 15:00 زوالا.

### ثانيا :مجتمع و عينة الدراسة:

- 1 - **مجتمع الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من 961 عامل.
- 2 - **عينة الدراسة:** لقد اعتمدنا في دراستنا على المسح بالعينة، و ذلك لأن مفردات المجتمع المعايين كبيرة، و التي قدرت ب961 عامل، و قد تم إختيار العينة عينة غير احتمالية عرضية متاحة، و نظرا لكثرة الباحثين الذين يقومون بإجراء البحث الميداني في هذه المؤسسة، و لتجنب الضغط الكبير على العمال، مراعاة السير الحسن للعمل قام مسؤول الأمن و السلامة على العمال بالتكفل بذلك، و قد

اعتمدنا على اختيار العمال للذين تعرضوا للحوادث و قدروا ب 118 و العينة التي أتاحت لنا هم 50 عامل، و التي تخص عمال التنفيذ .  
و تتضح خصائص العينة فيما يلي:

#### الجدول رقم 01: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
%100	50	ذكر
/	/	انثي
%100	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 100% من أفراد العينة المدروسة يمثلون ذكور، و هي النسبة الراجحة، في حين أن نسبة الإناث فهي منعدمة و هذه النسبة المرتفعة للذكور مقابل الإناث راجعة إلى طبيعة العمل الممارس داخل المؤسسة المينائية و الذي يتطلب مجهود عضلي كبير و قوة تحمل عالية و هذا ما يتوفر لدى الذكور عكس الإناث، و كذلك امتداد العمل إلى الفترات الليلية و كذلك البنية المورفولوجية للرجل تؤهله لتحمل الجهد أكثر من المرأة.

#### الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
%32	16	(20 سنة-30 سنة)
%56	28	(من 30 سنة- 40 سنة)
%10	05	(من 40 سنة- 50 سنة)
% 02	01	( من 50 سنة - 60 سنة )
%100	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الفئة الأعلى هي الفئة من 30 سنة إلى 40 سنة و التي قدرت بنسبة 56% و تليها الفئة من 20 سنة إلى 30 سنة و التي قدرت بنسبة 32% و تليها الفئة من 40 سنة إلى 50 سنة بنسبة 10% و أخيرا فئة 50 سنة إلى 60 سنة بنسبة 2%.

و يرجع سبب ارتفاع نسبة الفئة من 30 إلى 40 سنة إلى أن الفئات الناضجة سنا تتمتع به من خبرات و كفاءات و تجارب و اكتساب للمهارات، ما يسهل عليها تسيير العمل و التحكم فيه و في متطلباته.

و تمسك المؤسسة بمراد بشرية ذوي الكفاءة العالية و اختيار هذه الفئات نتيجة لسنهم الذي يمثل السن المثالي للعقلانية و الرشد و العطاء كونها على درجة من الوعي و الخبرة في العمل.

### الجدول رقم: 03 توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
30%	15	ابتدائي
40%	20	متوسط
22%	11	ثانوي
8%	4	جامعي
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 40% من أفراد العينة أجابوا بأن لهم مستوى متوسط، و تليها نسبة 30% لهم مستوى ابتدائي، ثم نسبة 22% للمستوى الثانوي و أخيرا المستوى الجامعي بنسبة 8%.

و يعود ارتفاع نسبة المستوى المتوسط لدى المبحوثين لطبيعة نشاط المؤسسة الذي لا يتطلب مستوى تعليمي عالي بالنسبة للعمال التنفيذ باعتبار أن العمل الذي يقومون به يعتمد على الجهد البدني و الخبرة في العمل أكثر من الكفاءة العلمية.



الجدول رقم: 04 توزيع أفراد العينة حسب مدة العمل في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	مدة العمل
40%	20	( أقل من 5 سنوات )
40%	20	( من 5 سنوات – 10 سنوات )
18%	09	( من 10 سنوات –15 سنة )
02%	01	( من 15 سنة –20 سنة )
/	/	( أكثر من 20 سنة )
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 40% من أفراد العينة المدروسة قدرت مدة عملهم أقل من 5 سنوات و كذلك من 5 سنوات إلى 10 سنوات . و هما الفئتان الأعلى نسبة، و تليها نسبة 18% من أفراد العينة قدرت مدة عملهم من 10 سنوات إلى 15 سنة و بعدها نسبة 2% من المبحوثين قدرت مدة عملهم من 15 سنة إلى 20 سنة و أخيرا النسبة منعدمة للذين تراوحت مدة عملهم أكثر من 20 سنة.

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن جل العمال تنحصر مدة عملهم من أقل من 5 سنوات إلى 10 سنوات، و هذا يعود إلى طبيعة العمل لدى عمال التنفيذ الذي بدوره لا يتطلب خبرة طويلة و كفاءة عالية في العمل عكس عمال التحكم و الإطارات.

### ثالثا : المنهج المستخدم في الدراسة

للمنهج أهمية بالغة في أي بحث لأنه يحدد للباحث المسار الذي يسلكه للوصول إلى نتائج علمية و موضوعية حول موضوع دراسته.

و بما أن موضوع دراستنا يدور حول طبيعة العلاقة بين حوادث العمل و أداء العاملين، فلقد اخترنا المنهج الوصفي، و الذي يعرف بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية عن الظاهرة أو موضوع محدد خلال فترات زمنية محددة، و ذلك من أجل الحصول على المعلومات التي

تتطلبها الدراسة كخطوة أخرى، ثم يتم تحليلها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة كخطوة ثانية و التي تؤدي إلى إبراز العوامل المكونة و المؤثرة على الظاهرة كخطوة ثالثة".<sup>(1)</sup>

و المنهج الوصفي يرتبط بدراسته للمشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية و الإجتماعية، حيث يقوم الباحث بجمع معلومات دقيقة عن هذه الظاهرة و وصفها وصفا تفسيريا دقيقا بدلالة الحقائق المتوافرة و يعبر عنها تعبيراً كيفياً بوصف الظاهرة.<sup>(2)</sup>

و بما أن موضوع دراستنا يدور حول طبيعة العلاقة بين حوادث العمل و أداء العاملين و هذا الموضوع يندرج تحت البحوث الإرتباطية التي تقتضي المنهج الوصفي لأنه يهتم بوصف الظاهرة وصفا تفسيريا دقيقا، يوضح فيها درجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى، و كذلك لأنه يضم دراسة العلاقات و هذه الدراسة تهدف إلى اكتشاف العلاقة بين متغيرين أو أكثر من حيث نوع الإرتباط و قوته، فقد اخترنا المنهج الوصفي لأنه يتلائم مع دراستنا.

#### رابعا :أدوات جمع البيانات

**1- الملاحظة** :تعرف الملاحظة على أنها عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر و المشكلات و الأحداث و مكوناتها المادية و البيئية، و متابعة سيرها و اتجاهاتها و علاقاتها بأسلوب علمي منظم و مخطط و هادف بقصد التفسير و تحديد العلاقة بين المتغيرات و التنبؤ بسلوك الظاهرة و توجيهها لخدمة أغراض الإنسان و تلبية احتياجاته<sup>(3)</sup>.

إن أغلبية الباحثين يجمعون على أهمية الملاحظة كأداة من الأدوات الرئيسية التي تستخدم في البحث العلمي، و مصدر أساسي للحصول على البيانات اللازمة لموضوع الدراسة، فالملاحظة هي الرؤية و الفحص للظاهرة المدروسة.

و قد استفدنا كثيرا من أداة الملاحظة في هذه الدراسة، فمن خلال الزيارات التي قمنا بها إلى ميدان الدراسة استطعنا تسجيل بعض الملاحظات عن طريقة سير العمل، بالإضافة إلى ملاحظة العلاقات الموجودة داخل المؤسسة، و قد استخدمنا الملاحظة في هذه الدراسة خاصة في التعرف على طبيعة

(1) محمد عبيدات و آخرون: منهج البحث الاجتماعي، وكالة المطبوعات الجامعية، ط، الكويت، 1977، ص 115.

(2) وائل عبد الرحمن التل: البحث العلمي في العلوم الاجتماعية و الإنسانية، دار حامد للنشر و التوزيع، ط، عمان، 2007، ص 49.

(3) ربحي مصطفى عليان: طرق جمع البيانات و المعلومات لأغراض البحث العلمي، دار صفاء للنشر و التوزيع، ط، عمان، 2009، ص ص

العمل و الشروط و مجمل الظروف التي يعمل فيها العمال و طبيعة سير العمل في مختلف الوحدات التي يعملون فيها و ملاحظة العمال و هم في أماكن عملهم و ملاحظة الأخطار التي قد يتعرضون لها أثناء قيامهم بالعمل. و قد تم التوصل إلى ما يلي:

أ - **بيئة العمل:** لقد لوحظ أن بيئة العمل التي يزاول فيها العمال وظائفهم هي ظروف صعبة و شاقة و بذلك لا يقومون بأعمالهم بارتياح، و ذلك نظرا لطبيعة العمل بالمؤسسة المينائية.

ب - **وسائل الوقاية و الأمن:** لقد لوحظ أن جميع العمال ملتزمون بارتداء الوسائل الأمنية التي تتطلب أعمالهم، كما لوحظ أنهم يستخدمون في معظم أعمالهم آلات حديثة مثل الرافعات، و هذا نظرا لما تتطلبه طبيعة العمل بالمؤسسة المينائية في نقل السلع المستوردة.

ج - **سلوك العمال:** لقد لوحظ أن هناك اتصال جماعي بين العمال، بالإضافة إلى وجود انضباط و تنظيم من طرف العمال، كما لوحظ حضور التام للمشرف الذي يوجه العمال و يراقبهم إلى طريقة سير العمل و استخدام الوسائل الوقائية.

- **الإستمارة:** استخدمنا في هذه الدراسة اداة الإستمارة و هي وسيلة لجمع المعلومات من المبحوثين و هي تعرف على أنها نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد.<sup>(1)</sup>

و قد استعملت في الإستمارة أداة البحث أسئلة مغلقة و مفتوحة و كان الهدف منها الحصول على إجابات لقياس مؤشرات الفرضيات حول طبيعة العلاقة بين حوادث العمل و أداء العاملين، و قد تم إعداد الإستمارة على مراحل ففي البداية تم إعداد استمارة أولية من خلال تصفح الدراسات السابقة و أما أقرته النظريات المفسرة لكلا من حوادث العمل و أداء العاملين.

تم تطبيق استمارة تجريبية على 8 أفراد من مجتمع البحث لمعرفة درجة التجاوب مع طبيعة الأسئلة و معرفة درجة ملاءمتها، حيث تم إلغاء بعض الإستفسارات و عدلت أخرى و بعد الأخذ بالتعليمات المستقاة من المحكمين و الأستاذ المشرف قمنا بصياغة أسئلة بكيفية تمكن من تحقيق الفروض دون لبس أو تأويل أو غموض في المعنى مما قد يؤثر في نتائج البحث.

(1) رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية، دار الهدي للنشر والتوزيع، ط3، الجزائر، 2008، 182.

أما بالنسبة لاستمارة هذا البحث، فقد حاولنا قدر الإمكان تبسيطها باستعمال أسلوب سهل و مبسط حتى تكون في متناول جميع الموظفين أي عينة الدراسة و لقد قسمت إلى أربع محاور:

**المحور الأول:** اشتمل على أربع أسئلة متعلقة بالبيانات الشخصية كالجنس، السن، المستوى التعليمي و مدة العمل في المؤسسة.

**المحور الثاني:** يضم 8 أسئلة و الخاصة بالفرضية الأولى التي مفادها أن هناك علاقة ارتباطية بين حوادث العمل و أداء العاملين.

**المحور الثالث:** و تضم 8 أسئلة و الخاصة بالفرضية الثانية التي مفادها أن هناك علاقة ارتباطية بين ظروف العمل الفيزيكية و الرضا الوظيفي.

**المحور الرابع:** و تضم 8 أسئلة و الخاصة بالفرضية الثالثة التي مفادها أن هناك علاقة ارتباطية بين السلامة المهنية و الفاعلية.

و بعد ذلك تم عرض هذه الإستمارة على مجموعة من المحكمين لهم إطلاع كبير و خبرة في الجانب المنهجي و لهم علاقة بالإختصاص و موضوع البحث حيث تم تعديل بعض الفقرات و حذف أخرى مما لم يلقى الإجماع بنسبة كبيرة استنادا إلى مبررات علمية و معرفية و منهجية. حيث تم حذف في البيانات السوسولوجية الحالة العائلية و قمنا بتعديل في السن و مدة العمل في المؤسسة و وضعناها ضمن فئات و لتأكد من صحة صدق المحكمين فقد إعتدنا علي معادلة لوشيه laouachy لحساب صدق المحتوى و الذي يعبر عن تحكيم الأساتذة.

إذ أن  $N1$  : عدد المحكمين الذين قالوا البند يقيس.

$N2$  : عدد المحكمين الذين قالوا البند لا يقيس.

$N$  : عدد المحكمين.

$$\frac{N1-N2}{N} = \frac{17.64}{25} = 0.70$$

ومنه :  $0.70 > 0.60$

وعليه فالإستمارة صادقة.

**3- المقابلة:** تعتبر من الأدوات الرئيسية لجمع البيانات، و اعتمدنا عليها كونها تسمح لنا باللقاء وجه لوجه مع المبحوث.

- تعريف المقابلة: " هي حوار لفظي وجها لوجه بين الباحث القائم بالمقابلة و بين شخص آخر أو مجموعة من الأشخاص، و عن طريق ذلك يحاول القائم بالمقابلة الحصول على المعلومات التي تعبر عن الآراء و الاتجاهات و الإرشادات و المشاعر أو الدوافع أو السلوك في الماضي أو الحاضر".<sup>(1)</sup>

- و تعرف أيضا بأنها: " تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف المواجهة حيث يحاول أحدهما و هو القائم بالمقابلة أن يستشير بعض المعلومات أو التغيرات لدى المبحوث أو التي تدور حول آرائه و معتقداته".<sup>(2)</sup>

**4- السجلات و الوثائق :** تعتبر أيضا من الأدوات الهامة و المساعدة على جمع المعلومات، و تكمن أهميتها في كونها توفر على الباحث الكثير من الوقت و الجهد.

و من خلال زيارتنا لمؤسسة ميناء جن جن حصلنا على بعض الوثائق و السجلات التي تحتوي على بعض البيانات المهمة و الضرورية للبحث و هذه الوثائق هي:

- بيانات عن الهيكل التنظيمي.

- معلومات عامة عن مؤسسة ميناء جن جن.

- إحصائيات حوادث العمل لسنة 2015.

- بيانات متعلقة بالعدد الإجمالي لعمال مؤسسة ميناء جن جن.

**خامسا: أساليب معالجة و تحليل البيانات**

**1- الأساليب الكمية:**

هذا النوع من الأساليب في التحليل يسمح للباحث أن يستخرج إحصائيا المعطيات المتوصل إليها من الدراسة الميدانية المتعلقة باستجابة المبحوثين، حيث اعتمدنا في معرفة ثبات الاستمارة على التحكيم و اعتمدنا إلى النسب و التكرارات و هذا بهدف تحويل البيانات إلى جداول و أرقام تعبر عنها.

**2- الأساليب الكيفية:** يتم هذا النوع من الأساليب عند القيام بالتعليق إلى الجداول و الذي يعبر عن

تحليل و تفسير المعطيات الكمية من الجداول الإحصائية مع ربطها مع الجانب النظري و ذلك بغرض اختبار صحة الفرضيات المطروحة.

<sup>(1)</sup> محمد علي محمد: مقدمة في البحث الاجتماعي، دار النهضة العربية، القاهرة، 1983، ص 336.

<sup>(2)</sup> عبد الله محمد الشريف: مناهج البحث العلمي، دليل الطالب في كتابة الأبحاث و الرسائل العلمية، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص 129.

**خلاصة الفصل:**

تم التطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية من خلال مجالات الدراسة المتمثلة في المكانية و الزمانية و الموضوعية، و قد قمنا باختيار المنهج المستخدم في الدراسة كما تم اختيار عينة الدراسة و الطريقة التي تمت بها عملية الاختبار و أدواته و هي الملاحظة و الاستمارة و التي قمنا بتحكيما من طرف مجموعة من الأساتذة لمعرفة معامل صدقها.

# الفصل الخامس

## الفصل الخامس : عرض و تحليل و تفسير البيانات الميدانية.

تمهيد :

أولا : عرض و تحليل و تفسير

بيانات الفرضية الأولى.

ثانيا : عرض و تحليل و تفسير بيانات

الفرضية الثانية.

ثالثا : عرض و تحليل و تفسير بيانات

الفرضية الثالثة.

خلاصة الفصل



**تمهيد:**

في هذا الفصل سنحاول عرض و تحليل و تفسير معطيات الدراسة الميدانية و التي بموجبها سوف يتم حصر كافة البيانات الخاصة بفرضيات الدراسة و التي تشتمل على كل من الفرضية الأولى و المتعلقة بإصابات العمل و الروح المعنوية، و الفرضية الثانية و هي ظروف العمل الفيزيكية و الرضا الوظيفي، أما الفرضية الثالثة فهي متعلقة بالسلامة المهنية و الفاعلية، حيث تساهم هذه الخطوة في الوصول إلى أهم النتائج التي سعت هذه الدراسة إلى تحقيقها.

**أولاً: عرض و تحليل و تفسير بيانات الفرضية الأولى**

**2- إصابات العمل و الروح المعنوية:**

**الجدول رقم 05: التعرض للإصابة و نوعها**

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات			
		النسبة المئوية	التكرار	نوع الإصابة	
%100	50	%48	24	جروح	نعم
		%12	6	حروق	
		%24	12	كسور	
		%16	8	أخرى تذكر	
		%100	50	المجموع	
/	/	لا			
%100	50	المجموع			

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 100% من أفراد العينة أجابوا بأنهم تعرضوا لإصابات عمل في حين نجد بالمقابل النسبة منعدمة للذين أجابوا بـ لا ، و نوع هذه الإصابات متمثلة في الجروح بنسبة 48%، تليها نسبة 24% للذين تعرضوا للكسور، و تليها النسبة المتعلقة بإصابات أخرى ، نذكر منها: الكدمات ، الإحتكاك، حادث مرور، التواءات و ضربة في الرأس، و أخيرا بنسبة صغيرة 12% تمثلت في الحروق.

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن معظم العاملين تعرضوا لإصابة عمل و يعود ذلك إلى طبيعة العمل و نقص الخبرة و عدم التقيد باستعمال الوسائل الوقائية و فقدان التركيز و عدم الإنتباه،

وكذلك العمل المتمثل في نقل السلع و الإحتكاك مع الآلات و خاصة في قسم الاستغلال أثناء التفريغ من البواخر ( داخل و خارج الباخرة).

الجدول رقم 06: عدد مرات التعرض للإصابة.

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
66%	33	مرة
20%	10	مرتين
14%	07	ثلاث مرات
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 66% من أفراد العينة تعرضوا لمرة واحدة لإصابة عمل، و تليها نسبة 20% للذين تعرضوا لمرتين، و أخيرا نسبة 14% للذين تعرضوا لثلاث مرات.

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن العمال الذين تعرضوا لمرة واحدة للإصابة جعلتهم أكثر حيطة و حذر و انتباه و ذلك لكي لا تتكرر معهم مرة أخرى لإصابة قليلة، أما الذين تكررت معهم الإصابة فقد كانوا أقل حيطة و حذر و نقص في التركيز و الانتباه أكثر.

الجدول رقم 07: التوقف عن العمل و مدة هذا التوقف بسبب الإصابة

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات			
		النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات	
88%	44	34%	17	أسبوع	نعم
		34%	17	شهر	
		20%	10	أكثر	
		100%	50	المجموع	
12%	6	لا			
100%	50	المجموع			

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 88 % من أفراد العينة توقفوا عن العمل بسبب الإصابة، في حين نسبة 12 % من أفراد العينة لم يتوقفوا عن العمل. و من خلال المعطيات الكمية فقد كانت مدة التوقف تمتد لأسبوع و شهر بالنسبة بنسبة 34 % ، أما بنسبة 20 % فكانت لأكثر من شهر. من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن مدة التوقف عن العمل راجع إلى درجة الإصابة و مدى خطورتها و تأثيرها على نفسية العمال.

**الجدول رقم 08 : تقديم اسعافات أولية أثناء التعرض للإصابة**

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
82%	41	نعم
18%	09	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه المتعلق بتقديم الإسعافات الأولية أثناء التعرض للإصابة ، نلاحظ أن

نسبة

82% من أفراد العينة أجابوا بأن الإسعافات الأولية تقدم لهم أثناء التعرض لإصابة عمل ، مقابل 18 % صرحوا ب لا.

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن أغلبية العمال أجابوا بأنهم تقدم لهم إسعافات أولية و ذلك يعني وجود اهتمام بصحة و سلامة العمال، أما بالنسبة للذين أجابوا بالنفي فقد كان ذلك بسبب عدم وجود طبيب بالمؤسسة أثناء التعرض للإصابة و عدم وجود مختصين أكفاء في بعض أنواع الإصابات التي تعرضوا لها، بالإضافة إلى أن هناك إصابات غير مرئية تتطلب اسعافات أولية.

الجدول رقم 09: تأثير إصابة الزملاء على مواصلة العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
كبير	25	50%
متوسط	22	44%
ضعيف	03	06%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول أعلاه المتعلق بتأثير إصابة الزملاء على مواصلة العمل نلاحظ أن نسبة 50 % من أفراد العينة أجابوا بأن الإصابة التي تقع للزملاء تؤثر بشكل كبير على مواصلة العمل، تليها نسبة 44% تؤثر بشكل متوسط على مواصلة العمل و أخيرا نسبة 6% للذين أجابوا بأنها تؤثر بشكل ضعيف على مواصلة العمل.

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن إصابة الزملاء لها تأثير على مواصلة العمل و ذلك من خلال الوقت الضائع بالنسبة للعمال حبا في الإطلاع على حالة المصاب و تقديم يد العون، و بذلك تعطيل سير العمل و توقف العملية الإنتاجية بأكملها.

الجدول رقم 10: الشعور عند الإصابة

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
الإحباط	18	36%
الضجر و الملل	10	20%
الضعف	03	06%
القلق و التوتر	19	38%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 38 % من أفراد العينة أجابوا بأنهم يشعرون عند الإصابة بالقلق و التوتر، تليها نسبة 36% أجابوا بأنهم يشعرون بالإحباط، تليها نسبة 20% أجابوا بأنهم يشعرون بالضجر و الملل، و أخيرا نسبة 06% من أفراد العينة أجابوا بأنهم يشعرون بالضعف.

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن الإصابة تؤثر على نفسية العمال مما يؤدي إلى الشعور باضطرابات معظمها متمثلة في القلق و التوتر .

**الجدول رقم 11: دفع التعويضات عند التعرض للإصابة**

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
90%	45	نعم
10%	05	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 90% من أفراد العينة أجابوا بأنه تدفع لهم تعويضات عند التعرض للإصابة، في حين كانت نسبة 10% للذين أجابوا بلا.

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن أغلبية العمال مسجلين في هيئة الضمان الإجتماعي حيث تقدم لهم الرعاية الصحية و التعويضات أثناء التوقف عن العمل و ذلك يعد من حقوق العمال.

**الجدول رقم 12: الإصابة و خفض الروح المعنوية لدى العاملين**

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
98%	49	نعم
02%	01	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 98% من أفراد العينة أجابوا بأن إصابات العمل تخفض من الروح المعنوية لدى العاملين، في حين نسبة 2% أجابوا بلا.

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن الإصابة التي يتعرض لها العمال تخفض من الروح المعنوية لديهم فتقل درجة الثقة و الرغبة في ممارسة عملهم و هو إحساس جماعي يؤثر فيه الأفراد بعضهم على بعض.

## ثانيا: عرض و تفسير بيانات الفرضية الثانية

## 3- ظروف العمل الفيزيكية و الرضا الوظيفي

## الجدول رقم 13: ظروف العمل بالمؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
12%	06	جيدة
76%	38	متوسطة
12%	06	سيئة
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 76% من أفراد العينة المدروسة أجابوا بأن ظروف العمل

بالمؤسسة متوسطة، و تليها نسبة 12% أجابوا في كلتا الحالتين جيدة و سيئة.

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن ظروف العمل بالمؤسسة تتغير بالتغير طبيعة المناخ

و ذلك حسب الفصول، فنجد مثلا في فصل الصيف ارتفاع في درجة الحرارة و في فصل الشتاء ارتفاع

ملحوظ في درجة الرطوبة.

الجدول رقم 14: تقييم بيئة العمل

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع البحث الاحتمالات	
		جيدة	الإضاءة
متوسطة			
سيئة			
%18	09	المجموع	
%58	29	مرتفعة	الحرارة
%24	12	متوسطة	
%100	50	منخفضة	
%48	24	المجموع	
%50	25	جيدة	التهوية
%02	01	متوسطة	
%100	50	ضعيفة	
%26	13	المجموع	
%54	27	عالية	الضوضاء
%20	10	متوسطة	
%100	50	منخفضة	
%26	13	المجموع	
%54	27	عالية	الضوضاء
%20	10	متوسطة	
%100	50	منخفضة	
%26	13	المجموع	
%54	27	عالية	الضوضاء
%20	10	متوسطة	
%100	50	منخفضة	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 58% من أفراد العينة المدروسة أجابوا بأن الإضاءة متوسطة، و تليها نسبة 24% أجابوا بأنها سيئة و أخيرا نسبة 18% أجابوا بأنها جيدة، أما بالنسبة للحرارة نجد نسبة 50% أجابوا بأنها متوسطة و تليها نسبة 48% أجابوا بأنها مرتفعة و أخيرا نسبة 2% أجابوا بأنها منخفضة، أما بالنسبة للتهوية نجد نسبة 54% أجابوا بأنها متوسطة، و تليها نسبة 26% أجابوا بأنها جيدة و أخيرا نسبة 20% أجابوا بأنها ضعيفة، أما بالنسبة للضوضاء فنجد نسبة 58% أجابوا بأنها عالية و تليها نسبة 28% أجابوا بأنها متوسطة و أخيرا 14% أجابوا بأنها منخفضة.

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن بيئة العمل من حيث الإنارة و الحرارة و التهوية قيمت بأنها متوسطة، أما الضوضاء عالية و ذلك بسبب طبيعة الآلات و العربات الناقلة للسلع.

**الجدول رقم 15: تأثير ظروف العمل الفيزيائية**

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
40%	20	الحرارة
26%	13	الرطوبة
14%	07	التهوية
20%	10	الضوضاء
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 40% من أفراد عينة البحث أجابوا بأن الحرارة تؤثر عليهم، ثم تليها نسبة 26% أجابوا بأن الرطوبة تؤثر عليهم، و بعدها نسبة 20% أجابوا بأن الضوضاء تؤثر عليهم وأخيرا نسبة 14% أجابوا بأن التهوية تؤثر عليهم.

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن درجة الحرارة سواء كانت مرتفعة أو منخفضة تزيد من نسبة تعرض العامل لحوادث العمل و كذا الإصابات، فإن ارتفاع درجة الحرارة يؤدي إلى الوقوع في الإصابة خاصة عندما يعتمد العامل إلى نزع الوسائل الوقائية من شدة الحر هنا يصبح عرضة لخطر الإصابة.

**الجدول رقم 16: الرضا عن ظروف العمل المتوفرة في المؤسسة**

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
46%	23	نعم
54%	27	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 54% من أفراد عينة البحث أجابوا بأنهم غير راضين عن ظروف العمل المتوفرة بالمؤسسة بالمقابل نجد أن نسبة 46% راضين عن ظروف العمل بالمؤسسة.

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن هناك تقارب في الآراء حول الرضا عن ظروف العمل المتوفرة في المؤسسة ، و للذين أجابوا بأنهم غير راضين و ذلك راجع لعدم اشباع بعض حاجاتهم



المتمثلة في الأجر و طبيعة الإشراف و طبيعة العمل نفسه ، و عدم توفير أماكن للراحة و نقص في المراحيض و الحمامات بالإضافة إلى طريقة العمل غير منظمة ، و الافتقار إلى شروط الحماية و حقوقهم مهضومة بشكل نهائي، بالإضافة إلى وجود جهوية بين العمال و وجود نقائص كثيرة و نقص الإهتمام بالعمال و التهميش و الإحتقار و اللامبالاة و نقص في الوسائل المادية.

**الجدول رقم 17: توفر شروط الأمان في المؤسسة**

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
64%	32	نعم
36%	18	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 64% من أفراد عينة البحث أجابوا بأن هناك شروط الأمان بالمؤسسة متوفرة في المقابل نجد أن 36% أجابوا بعدم وجود شروط الأمان بالمؤسسة. من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن أغلبية العمال أجابوا بأن شروط الأمان متوفرة في المؤسسة بالمقابل فئة قليلة أجابت بأنها غير متوفرة و ذلك راجع لطبيعة الأعمال الخطيرة، و انعدام الرقابة و الإمكانيات، و نقص وسائل الوقاية و عدم تغييرها في وقتها المحدد و نقص ثقافة الأمان اتجاه العاملين و عدم الإهتمام بهم.

**الجدول رقم 18: طبيعة الآلات و تأثيرها على سير العمل**

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
88%	44	نعم
12%	06	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 88% من أفراد عينة البحث أجابوا بأن طبيعة الآلات لها تأثير على سير العمل. من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن طبيعة الآلات لها دور كبير على سيرورة العمل و ذلك من خلال اعتماد المؤسسة على التقنيات الحديثة إلى جانب استخدامها للآلات و التجهيزات الحديثة و المتطورة.

**الجدول رقم 19: تحسين ظروف العمل الفيزيائية يزيد من الرضا الوظيفي**

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	49	98%
لا	01	02%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 98% من أفراد عينة البحث أجابوا بأن ظروف العمل الفيزيائية تزيد من الرضا الوظيفي، في حين نسبة 2% أجابوا بأن ظروف العمل لا تزيد من الرضا الوظيفي.

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن ظروف العمل الفيزيائية هي السبب في انخفاض و ارتفاع الرضا الوظيفي للعمال، و هذه الظروف الفيزيائية تكون سبب أساسي لوقوع حوادث العمل، فإذا كانت هذه الظروف غير ملائمة فإنه ينتج عنها عدم تركيز الفرد مما يؤدي إلى انخفاض مستوى أدائه و رضاه عن العمل.

**الجدول رقم 20: ظروف العمل الفيزيائية و خفض الرضا الوظيفي**

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	50	100%
لا	/	/
المجموع	50	100%

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 100% من أفراد عينة البحث أجابوا بأن ظروف العمل الفيزيائية تخفض من الرضا الوظيفي، بالمقابل النسبة منعدمة للذين أجابوا بـ لا. من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن هناك تأثير كبير لظروف العمل الفيزيائية تخفض من الرضا الوظيفي للعاملين، إذ أن أي تغيير سلبي في ظروف العمل الفيزيائية يؤثر بشكل سلبي على مشاعر العمال اتجاه قيامهم بالأعمال الموكلة إليهم.

## ثالثاً: عرض و تحليل بيانات الفرضية الثالثة

## 4- السلامة المهنية و الفاعلية

الجدول رقم 21: اهتمام المؤسسة بالسلامة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
90%	45	نعم
10%	05	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 90% من أفراد العينة أجابوا بأن المؤسسة تهتم بسلامتهم المهنية بالمقابل نجد أن 10% أجابوا بـ لا.

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن المؤسسة تهتم بوضع برامج الأمن الصناعي و الوقاية من حوادث العمل و الأمراض المهنية، و بالتالي فهي تهتم بسلامة و صحة العمال لما لها تأثير على فاعليتهم.

الجدول رقم 22: اعتماد المؤسسة على وضع برامج وقائية

النسبة المئوية	التكرار	التكرار			العينة
		النسبة المئوية	التكرار	العينة	الاحتمالات
%96	48	19,48	45	الألبسة الوقائية	نعم
		20,35	47	الأحذية	
		19,48	45	القفازات	
		8,66	20	نظارات وقائية	
		18,61	43	الخوذة	
		12,99	30	الأقنعة	
		0,43	01	أخرى تذكر	
		%96		%100	
%04			02		لا
%100			50		المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 96% من أفراد عينة البحث أجابوا بأن المؤسسة تعتمد

على وضع برامج وقائية ، مقابل نسبة 04% أجابوا لا.

فاللذين أجابوا بنعم نلاحظ أن نسبة 20,35 % أجابوا بأنهم يستخدمون الأحذية، و تليها نسبة

19,48 % للذين أجابوا بأنهم يستخدمون الألبسة الوقائية و القفازات، و بعدها نسبة 18,61 % للذين

يستخدمون الخوذة، و بعدها نسبة 12,99 % للذين يستخدمون الأقنعة و بعدها نسبة 8,66

% يستخدمون نظارات وقائية و نسبة 0,43 % لاستخدام أحذية الكترولتاكتيك.

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن أغلب الوسائل الوقائية تستعمل خاصة الأحذية و

الألبسة الوقائية و القفازات و الخوذة لأن طبيعة العمل تتطلب ذلك لما لها من أهمية أثناء القيام بالعمل.

## جدول 23: التقيد باستعمال الوسائل الوقائية

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
92%	46	نعم
08%	04	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 92% من أفراد عينة البحث أجابوا بأنهم يتقيدون باستعمال الوسائل الوقائية، بالمقابل نسبة 8% أجابوا بلا.

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن أغلبية العمال يتقيدون باستعمال الوسائل الوقائية، مما يعني أن هناك رقابة من طرف المشرفين على ضرورة استعمال هذه الوسائل مما يقلل من نسبة حوادث العمل.

## الجدول رقم 24: التوعية من مخاطر الحوادث يزيد من فاعليتك

النسبة المئوية %	التكرار	الإحتمالات
98%	49	نعم
02%	01	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 98% من أفراد عينة البحث أجابوا بأن التوعية من مخاطر الحوادث يزيد من فاعليتك، بالمقابل نسبة 02% أجابوا بلا.

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن أغلبية العمال أجابوا بأن التوعية من مخاطر الحوادث يزيد من فاعليتهم، و ذلك من خلال تقديم التوجيه و النصح و الإرشاد لكل عامل باستمرار لكي يعمل بشكل صحيح و من أجل إنجاز الأهداف المخططة من طرف المؤسسة و بالتالي الرفع من فاعلية العاملين.

## الجدول رقم 25: توفر السلامة المهنية و العمل بدافعية

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	48	%96
لا	02	%04
المجموع	50	%100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 96% من أفراد عينة البحث أجابوا بأن توفر السلامة المهنية يؤدي إلى العمل بدافعية بالمقابل نسبة 4% أجابوا بلا.

من خلال النتائج المتحصل عليه نستنتج أن توفر السلامة المهنية يجعل العمال يعملون بدافعية و حماس أكثر، إذ يجدون أنفسهم محميين من مخاطر المهنة و ذلك بتوفير كل مستلزمات الوقاية.

## الجدول رقم 26: وضع ملصقات للتحسيس و اجتناب الخطر

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	39	%78
لا	11	%22
المجموع	50	%100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 78% من أفراد عينة البحث أجابوا بأن المؤسسة تقوم بوضع ملصقات للتحسيس و اجتناب الخطر، في حين أن نسبة 22% أجابوا ب لا.

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن الإدارة تهتم بتصميم التقارير الدورية حول حوادث العمل و إعداد نظام التفقيش الدوري على ظروف العمل، و الآلات و اخيرا وضع لوائح لمنع الحوادث و ذلك حماية للعمال بتوفير السلامة في داخل و خارج مكان العمل و في الأرضيات و مسارات المرور و كذلك توفير منافذ النجدة من أبواب و نوافذ لاجتناب الخطر.

## الجدول رقم 27: تعزيز برامج السلامة المهنية داخل المؤسسة

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	49	%98
لا	01	%02
المجموع	50	%100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 98% من أفراد عينة البحث أجابوا بضرورة تعزيز برامج السلامة المهنية داخل المؤسسة، بالمقابل نسبة 02% أجابوا ب لا.

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن توفير بيئة عمل آمنة و صحية للحفاظ على المقومات الأساسية لعناصر الإنتاج و هي الإنسان، الآلة، المادة و ذلك لخلق جو من السلامة و الطمأنينة لحماية العنصر البشري من الحوادث و الأمراض المهنية و ذلك عن طريق تعزيز مختلف البرامج و في الوقت نفسه الحفاظ على عناصر الإنتاج الأخرى من احتمالات التلف و الضياع و بالتالي تخفيض تكاليفها و الرفع من كفاءتها الإنتاجية.

**الجدول رقم 28: توفر السلامة المهنية تزيد من فاعلية العاملين**

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
98%	49	نعم
02%	01	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 98% من أفراد عينة البحث أجابوا بأن توفر السلامة المهنية يزيد من فاعلية العاملين، بالمقابل نسبة 2% أجابوا بلا.

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن توفر السلامة المهنية للعاملين تزيد من فاعليتهم و قدرتهم الإنتاجية.

**الجدول رقم 29: العلاقة بين حوادث العمل و أداء العاملين**

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
96%	48	نعم
04%	02	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 96% من أفراد عينة البحث أجابوا بوجود علاقة بين حوادث العمل و أداء العاملين، بالمقابل نسبة 4% أجابوا ب لا.

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن هناك علاقة ارتباطية بين حوادث العمل و أداء العاملين إذ أن الحادث الذي يتعرض له العامل فجأة يؤدي إلى عرقلة أداء العمل و استكمالها، و بالتالي يؤثر على كمية و جودة العمل المقدم من طرف العامل.



**خلاصة الفصل:**

تم التطرق في هذا الفصل إلى جمع النتائج المتوصل إليها باعتماد أدوات جمع البيانات كالإستمارة و المقابلة و الملاحظة و جدولتها و تحليلها و الوصول غلى الغرض الرئيسي من ذلك المتمثل في مقارنتها بالفرضيات المقترحة.

# الفصل السادس

## الفصل السادس: مناقشة نتائج الدراسة

### تمهيد

أولاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات.

ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.

ثالثاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء النظريات المتبناة.

رابعاً: النتائج العامة للدراسة

خلاصة الفصل

**تمهيد:**

بعدما تم التطرق إلى العرض الجدولي و تحليل بيانات الدراسة، جاء الفصل التالي لمناقشة النتائج الخاصة بالدراسة و ذلك من خلال مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات من أجل التأكد من صدق أو عدم صدق الفرضيات، ثم مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة، و مناقشتها أيضا في ضوء النظريات المتبناة.

**أولا: مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة**

إن دراستنا تتمحور حول طبيعة العلاقة بين حوادث العمل و أداء العاملين.

**1 مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الأولى:**

و التي مفادها " هناك علاقة ارتباطية بين إصابات العمل و خفض الروح المعنوية للعاملين" و

للتحقق من هذه الفرضية تم الاعتماد على المعطيات الإحصائية المتوصل إليها، حيث قمنا بجمع معلومات و تفريغها عن طريق أدوات جمع البيانات منها الاستمارة و المقابلة و الملاحظة.

- فمن خلال الجدول رقم 05 الذي يوضح التعرض للإصابات و نوعها أقر 100% من العمال أنهم تعرضوا لإصابات عمل منها الجروح، الحروق، و الكسور و هناك احتكاكات و التواءات و غيرها من الإصابات ، وهذا بدوره راجع إلى طبيعة العمل ، حيث أن العمال يكونون أكثر عرضة للإصابات .

- من خلال الجدول رقم 06 فيوضح أن أغلبية أفراد العينة أقروا بأنهم تعرضوا لمرة واحدة لإصابة عمل حيث قدرت النسبة بـ 66% ، و هذا يرجع إلى أن العمال يأخذون بعض الحيطه و الحذر و الانتباه أكثر أثناء التعامل مع الآلات .

- أما الجدول رقم 07 يوضح أن الإصابة تجعل العمال يتوقفون عن العمل و ذلك بنسبة 88% و قد كانت مدة التوقف بأسبوع أو شهر و ذلك بنسبة 34% ، و هذا راجع إلى ان طبيعة العمل الذي يقوم به عمال التنفيذ يتطلب الجهد العضلي ، و بذلك الإصابات التي يتعرضون لها تجعلهم يتوقفون عن العمل .

- أما الجدول رقم 08 يبين أنه تقدم إسعافات أولية أثناء التعرض للإصابة، إذ أن أغلبية العمال أجابوا بذلك بنسبة 82%، و بهذا فالمؤسسة تهتم بسلامة العاملين .

- أما الجدول رقم 09 يبين أن إصابة الزملاء يؤثر بشكل كبير على مواصلة العمل و ذلك بنسبة 50% ، و بذلك فإصابة الزملاء تؤثر على سير العمل و ذلك لوجود اتساق و انسجام أثناء القيام بالعمل .
  - أما الجدول رقم 10 يبين أن نسبة 38% من أفراد العينة أجابوا بأنهم يشعرون بالقلق و التوتر، و هذا يبين أن إصابات العمل تؤثر على الناحية النفسية للعاملين .
  - أما الجدول رقم 11 فيوضح أن أغلبية أفراد العينة أقرروا بأنهم تدفع لهم التعويضات عند التعرض للإصابة و ذلك بنسبة 90%، و بذلك فالعمال لهم حقوق إذ أنهم مسجلون ضمن صندوق الضمان الاجتماعي .
  - أما الجدول رقم 12 يوضح أن أغلبية أفراد العينة أقرروا بأن إصابات العمل تخفض من الروح المعنوية للعاملين، و بذلك فالإصابات التي يتعرض لها العمال من جروح و كسور و إلتواءات ، تؤثر بشكل كبير على روحهم المعنوية .
- و في الأخير من خلال ما تم التحصل عليه من أرقام و نسب عالية خاصة بأسئلة هذه الفرضية نستنتج أنه توجد علاقة ارتباطية بين إصابات العمل و الروح المعنوية للعاملين و منه يمكن القول أن الفرضية الجزئية الأولى تحققت.

## 2 مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الثانية:

- و التي مفادها "هناك علاقة ارتباطية بين ظروف العمل الفيزيكية و نقص الرضا الوظيفي للعاملين"، و للتحقق من هذه الفرضية تم الاعتماد على المعطيات الإحصائية المتوصل إليها، حيث قمنا بجمع معلومات و تفرغها عن طريق أدوات جمع البيانات منها الاستمارة و المقابلة و الملاحظة.
- فمن خلال الجدول رقم 13 يوضح أن ظروف العمل بالمؤسسة متوسطة و ذلك بنسبة 76%، و هذا راجع إلى تعاقب الفصول فهي تتغير باستمرار .
  - و يوضح الجدول 14 فيما يخص تقييم بيئة العمل فإن أغلبية أفراد العينة أجابوا بأن بيئة العمل متوسطة و ذلك بنسب متقاربة 58% و 50% و 54%، و بذلك فالعمال يرون ان بيئة العمل متوسطة ، و ذلك نظرا للموقع الجغرافي للمؤسسة المينائية.
  - و يبين الجدول رقم 15 أن ظروف العمل الفيزيكية لها تأثير خاصة درجة الحرارة بنسبة 40%، و بما ان طبيعة العمل تحتاج إلى جهد عضلي لدى عمال التنفيذ فدرجة الحرارة تؤثر عليهم بشكل كبير و بالتالي بدورها تقلل من دافعيتهم نحو العمل .

- و يوضح الجدول رقم 16 أن أفراد العينة غير راضين عن ظروف العمل المتوفرة بالمؤسسة و ذلك بنسبة 54%، إذ أن بعض العمال غير راضين عن ظروف العمل المتوفرة بالمؤسسة خاصة بما يتعلق بتوفر شروط الأمان .
  - أما الجدول رقم 17 فيوضح أن شروط الأمان متوفرة في المؤسسة و ذلك بنسبة 64%، فالمؤسسة توفر لهم وسائل الوقاية أثناء القيام بالعمل من ألبسة و قفازات و خوذة و نظارات و غيرها من الوسائل .
  - يوضح الجدول رقم 18 أن طبيعة الآلات لها تأثير على سير العمل و ذلك بنسبة 88%، إذ أن العمال يرون أن طبيعة الآلات تؤثر على سير عملهم ، فمثلا الآلات القديمة و التي تحتاج إلى صيانة تؤثر بشكل سلبي على أدائهم في العمل .
  - يبين الجدول رقم 19 أن تحسين ظروف العمل الفيزيائية يزيد من الرضا الوظيفي للعاملين و ذلك بنسبة 98%، فتحسين الإضاءة و التقليل من الضوضاء و توفير التهوية من شأنه أن يزيد من رضا العاملين .
  - أما الجدول رقم 20 فيوضح أن جل أفراد العينة أجابوا بأن ظروف العمل الفيزيائية يخفض من الرضا الوظيفي للعاملين و ذلك بنسبة 100%، فإذا كانت ظروف العمل الفيزيائية سلبية تعيق عمل العمال، و بذلك تخفض من رضاهم نحو القيام بالعمل .
- و في الأخير من خلال ما تم التحصل عليه من أرقام و نسب عالية خاصة بأسئلة هذه الفرضية نستنتج أنه توجد علاقة ارتباطية بين ظروف العمل الفيزيائية و نقص الرضا الوظيفي للعاملين و منه يمكن القول أن الفرضية الجزئية الثانية تحققت.

### 3 مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الثالثة:

- و التي مفادها " هناك علاقة ارتباطية لتوفر السلامة المهنية و خفض فاعلية العاملين"، و للتحقق من هذه الفرضية تم الاعتماد على المعطيات الإحصائية المتوصل إليها، حيث قمنا بجمع معلومات و تفرغها عن طريق أدوات جمع البيانات منها الاستمارة و المقابلة و الملاحظة.
- يوضح الجدول رقم 21 أن أغلبية أفراد العينة صرحوا بأن المؤسسة تهتم بسلامتهم المهنية و ذلك بنسبة 90%، و بذلك فالمؤسسة تقوم بتوعية العمال من مخاطر الحوادث، و وضع ملصقات التحسيس و توفير وسائل الوقاية لهم لكي يشعروا بالأمان .

- أما الجدول رقم 22 يوضح أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بأن المؤسسة تعتمد على وضع برامج وقائية و ذلك بنسبة 96%، و هذا يدل على أن المؤسسة على اهتمام كبير بالعمال .
- أما الجدول رقم 23 فيوضح أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بأنهم يتقيدون باستعمال الوسائل الوقائية و ذلك بنسبة 92%، و بذلك فالعمال يتقيدون بتوجيهات و إرشادات المشرفين و هذا لكي يضمنوا سلامتهم.
- يبين الجدول رقم 24 أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بأن التوعية من مخاطر الحوادث يزيد من الفاعلية و ذلك بنسبة 98%، فالعامل يصبح أكثر دراية بمخاطر الحوادث التي قد يتعرض لها و بدوره يزيد من فعاليته.
- يوضح الجدول رقم 25 أن أغلبية أفراد العينة أجابوا أن توفر السلامة المهنية يؤدي إلى العمل بدافعية و ذلك بنسبة 96%، ف العمال عندما يشعرون بالأمان و الأمن يجعلهم ذلك يعملون بدافعية أكثر نحو العمل .
- يوضح الجدول رقم 26 أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بأنهم توضع ملصقات للتحسيس و اجتناب الخطر و ذلك بنسبة 78%، وهذا يدل على ان المؤسسة تهتم بسلامتهم المهنية .
- يوضح الجدول رقم 27 أن أغلبية أفراد العينة أجابوا أنه لا بد من تعزيز برامج السلامة المهنية داخل المؤسسة و ذلك بنسبة 98%، و ذلك بزيادة برامج التحسيس و الوقاية من حوادث العمل ، إذ أن ذلك يؤثر على أداء العاملين .
- يوضح الجدول رقم 28 أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بأن توفر السلامة المهنية يزيد من فاعلية العاملين و ذلك بنسبة 98%، إذ أن توفر وسائل الوقاية اللازمة للعمال تجعلهم يعملون بدافعية أكثر و تزيد من فاعليتهم في العمل .
- يوضح الجدول رقم 29 أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بأن هناك علاقة بين حوادث العمل و أداء العاملين وذلك بنسبة 98%، إذ أن الإصابات التي يتعرض لها العمال تؤثر على أدائهم أثناء القيام بالعمل ، وبذلك فهناك علاقة بين حوادث العمل و أداء العاملين .

### ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

بعدما تم عرض بعض الدراسات المشابهة لموضوع " حوادث العمل و أداء العاملين" تم التطرق إلى نتائج هذه الدراسات و مقارنتها بالنتائج المتوصل إليها في الدراسة الحالية و فيما يلي عرض لأهم الدراسات السابقة المشابهة لدراستنا.

- إن النتائج التي توصلنا إليها في دراستنا تتوافق مع النتائج التي قالت بها الدراسة التي قام بها الباحث محمد البكري التي عنوانها: " حوادث العمل و علاقتها ببعض السمات الشخصية"، حيث تؤكد على وجود علاقة بين السيكوباتية و الحوادث، أي أن حوادث العمل هي عامل سلبي على أداء المؤسسة، كما أن حوادث العمل لها علاقة بالروح المعنوية، هذا ما جاء في نتائج الدراسة التي قام بها الطالب "سمير الحديبي" في رسالة الماجستير و المعنون "بحوادث العمل و علاقتها بالروح المعنوية"، و هذا ما توصلنا إليه أيضا حيث وجدنا أن إصابات العمل تخفض من الروح المعنوية للعاملين، أما الدراسة المعنونة بالاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي التي قام بها الطالب "جلال الدين بوعطيط"، فقد أكدت أن هناك علاقة ارتباطية بين الاتصال التنظيمي و الأداء الوظيفي، و من خلال ذلك توصلنا إلى أن هناك علاقة ارتباطية بين حوادث العمل و أداء العاملين.

### ثالثا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء النظريات المتبناة:

من خلال الدراسات النظرية المتبناة و التي تطرقنا إليها سابقا و الدراسة الميدانية التي قمنا بها بمؤسسة ميناء جن جن بالطاهير سنحاول إبراز بعض نقاط التقاطع بين نتائج دراستنا و بين الدراسات النظرية التي اعتمدنا عليها تفسيرنا لموضوع حوادث العمل و أداء العاملين.

فالنظريات المفسرة لحوادث العمل ، نجد نظرية الاستهداف للحوادث و التي تعد من أقدم النظريات التي فسرت حوادث العمل من الناحية السيكلوجية، فهي تفترض وجود صفات وراثية شخصية.بدنية، نفسية و عقلية كضعف الذكاء و ضعف البصر في الحالة الانفعالية، هذه الصفات تجعل من العاملين يرتكبون الحوادث بصفة متكررة أكثر من غيرهم من العمال الذين يعملون في الظروف نفسها، تتفق مع ماتم التوصل إليه في دراستنا بأن هناك صفات تؤثر على سير العمل .

و نجد نظرية الحرية و الأهداف و اليقظة ، طبقا لهذه النظرية يعد الحادث سلوكا عمليا رديئا أي ناتج عن بعض السلوك السيئ الذي يحدث في بيئة سيكلوجية غير مواتية أو غير مشبعة ، حيث لا يتلقى العامل المكافأة على عمله و لا يشعر بالعدالة و الرضا ، فكلما كان المناخ الصحي يوفر الفرص السيكلوجية و الاقتصادية للعامل كلما كان سلوك العامل خاليا من الحوادث ، تتفق مع ماتم التوصل إليه في دراستنا ان بيئة العمل من حيث درجة الحرارة و الرطوبة و الإضاءة و الضوضاء تؤثر على أداء و رضا العمال أثناء القيام بالعمل .



أما نظرية الضغط و التكيف تؤكد على أهمية طبيعة بيئة العمل مناخ العمل كعامل محدد أساسي للحوادث ، إذ تعد نظرية مناخية تقسم البيئة إلى بيئة داخلية و خارجية ، فهناك ضغوط سلبية متعددة تفرض على الفرد إما لبيئته الداخلية (السمات الشخصية ، مرض الأعضاء ، تناول الكحوليات) أو من البيئة الخارجية (تزايد الإضاءة ، مستوى الضوضاء ، زيادة عبء العمل الجسدي) و تتفق مع ما تم التوصل إليه في دراستنا هو أن البيئة الخارجية تفرض على الفرد ضغوط سلبية متعددة .

أما نظرية علم النفس التجريبي تذهب الدراسات التجريبية النفسية أن للحوادث أسباب كثيرة يمكن ملاحظتها و قياسها ، فالاختلالات السمعية و البصرية للعامل يمكن أن تؤدي إلى الوقوع في الحوادث و تتفق مع ما تم التوصل إليه في دراستنا و أن ظروف العمل و طبيعة الآلات تؤثر بشكل سلبي على أداء العامل مما يؤدي به للحوادث .

أما نظرية التحليل النفسي تركز على فكرة عامة هي أن للحوادث معنى ، و انها تقبل التفسير شأنها في ذلك شأن كل المظاهر السلوكية العرضية التي تقوم بها دون قصد شعوري ظاهر كالهفوات و غيرها ، إذ تؤكد هذه النظرية على دور العوامل النفسية اللا شعورية بالوقوع في الحوادث ن إذ تتفق مع ماتم التوصل إليه في دراستنا هو ان حوادث العمل تظهر في شكل إصابات العمل مثل الكسور و الجروح و غيرها من الإصابات .

ونجد النظرية القدرية ترى أنه من يقع في الحوادث إنسان سيء الحظ و أكثر قابلية لتكرارها ، تتفق هذه النظرية مع ما تم التوصل إليه هو أن حوادث العمل تقع بشكل مفاجئ و نجد أن النظرية الطبية تفسر وقوع الفرد في الحوادث بارتباط ذلك بما لدى الفرد من عيوب جسمية و إصابات ذهنية عصبية تجعل أداء الفرد في عمله لا يتسم بتوافقيات سوية، تتفق مع ما تم التوصل إليه في دراستنا هي ان حوادث العمل تقع للفرد أثناء قيامه بالعمل و هي مرتبطة به بالدرجة الأولى.

أما النظرية الاجتماعية تعد من النظريات التي ربطت حوادث العمل بالعامل و خاصة بظروفه الاجتماعية غير الملائمة ، فالحالة الاجتماعية الصعبة للعامل المتعلقة بالسكن ، الأسرة ن المحيط الاجتماعي ، تولد حالة من الانفعال و الاضطراب المستمر ، و بتفاعلها مع ظروف العمل المادية تكون سببا في وقوع الحوادث ، تتفق مع ماتم التوصل إليه في دراستنا هو أن ظروف العمل المادية تكون سببا في وقوع حوادث العمل .

أما النظرية الوظيفية بخلاف سابقتها فتتسم بالشمول و التكامل في تفسيرها لظاهرة حوادث العمل ، إذ ترى أن حادث العمل ظاهرة لها أسبابها المتعددة و المترابطة فيما بينها ، إذ لا يمكن إرجاعها إلى

عامل واحد بل إلى مجموعة من العوامل ، و تتفق مع ما تم التوصل إليه في دراستنا هو أن هناك عوامل مختلفة تؤدي إلى ارتكاب العمال للحوادث أثناء قيامهم بالعمل مثل ظروف العمل الفيزيائية و توفر برامج السلامة المهنية و غيرها من العوامل .

أما نظرية "دومينو" و وضع W.H heinrich سنة 1931 م هذه النظرية منطلقا من كون 88% من الحوادث تنتج عن التصرفات الخطيرة ، 10% عن الأعمال الخطيرة ، 2% عن عوامل الصدفة .و تتفق مع ما تم التوصل إليه في دراستنا هو أن الحوادث تنتج عن الأعمال الخطرة و ذلك بسبب الاحتكاك بالآلات الذي تتطلبه طبيعة العمل .

أما بالنسبة لنظريات الأداء نجد نظرية الإدارة العلمية "لفريدريك تايلور" و التي تقوم على مرتكزات منها استخدام الأسس العلمية في الإدارة لزيادة الإنتاجية، و اعتماد تقسيم العمل و التخصص لرفع مستوى الأداء الإنتاجي تتفق مع ما تم التوصل إليه في دراستنا، حيث نجد أن غالبية العمال في مؤسسة ميناء جن جن يخضعون لمبدأ تقسيم العمل و التخصص في العمل، و يرون أن هناك طرق و أدوات علمية لتحديد أساليب أداء العمل.

و نجد نظرية التقسيم الإداري لـ " هنري فايول" و التي تقوم على أن السلوك الإنساني يأتي من خلال وضع ضوابط محددة للأداء من خلال العمليات الإدارية من تخطيط و توجيه و رقابة، و قد قام بصياغة 14 مبدأ و أكد على أهميتها في تسيير المؤسسات و من بين هذه المبادئ:

- مبدأ الانضباط و مبدأ المكافآت، و مبدأ العدالة و المساواة و مبدأ استقرار العمال و مبدأ روح الجماعة، تتفق مع ما تم التوصل إليه في دراستنا حيث نجد أن غالبية العمال في مؤسسة ميناء جن جن يتمتعون بالجدية في العمل و متقيدون في العمل، و يرون بأن المؤسسة تقوم على خلق الظروف المناسبة لذلك، و تقوم أيضا بتقديم توعية للعمال جراء قيامهم بالعمل على أكمل وجه.
- و نجد نظرية العلاقات الإنسانية لإلتون مايو و التي بينت أن تأثير العوامل السيكولوجية و الاجتماعية على الطاقات الإنتاجية و العوامل الاجتماعية، أي تأسيس علاقات بين الأفراد العاملين مع بعضهم البعض يكون له انعكاسات على الأداء، و التركيز على تشجيع العمال و توفير القيادة الديمقراطية من أجل إعطاء فرصة المشاركة و تنمية الاتصالات بين الإدارة و جماعات العمل، تتفق مع النتائج التي توصلت إليها دراستنا و المتمثلة أن العوامل السيكولوجية تؤثر على الطاقات الإنتاجية للعمال.

- أما فيما يخص نظرية الفلسفة الإدارية و التي تقوم على أساس أن أي عمل أو تصرف إداري في المنظمة يرتكز في إدارة العام على نظرية إدارية معينة، و الأفراد العاملين في المنظمة يتأثرون بطابع الفلسفة الإدارية التي يؤمن بها المدير، حيث يقوم الفكر الكلاسيكي في نظرية (  $y$  ) و التصورات الفكرية لمدرسة العلاقات الإنسانية في نظرية (  $y$  )، فلقد اتفقت نظرية (  $y$  ) مع النتائج التي توصلت إليها دراستنا من حيث أن الأفراد العاملين في التنظيم يتمتعون بحس المسؤولية و الجدية في العمل.

و نجد النظرية البيروقراطية إذ أنها وضعت أسس كفاية الأداء وفق روتين عمل في المنظمة، و وضعت قواعد للحكم على أداء الأفراد و الإدارة، اهتمت بالوظيفة مع الموظف، تتفق مع النتائج التي توصلت إليها دراستنا و المتمثلة في أن هناك قواعد يتبعها العمال خاصة فيما تعلق بالتقيد باستعمال الوسائل الوقائية.

و نجد نظرية العدالة أن هناك حاجة مشتركة بين العاملين للتوزيع العادل للحوافز في المنظمة، حيث تسمح هذه النظرية للفرد بقياس درجة العدالة في المكافآت و الحوافز التي يحصل عليها مقارنة مع أمثاله في نفس المستوى و الظروف.

تتفق مع النتائج التي توصلت إليها دراستنا و المتمثلة في أن بعض العمال هناك عوامل تؤثر على الروح المعنوية لديهم .

و نظرية التوقع لوضعها " فيكتور فروم" تبين على أن دافع الأفراد لأداء العمل هو ما يحصلون عليه من عوائد، بمعنى المنفعة التي سيحصل عليها الفرد هي القوة التي تجذبه لأداء هذا العمل، أما التوقع فيقصد به التقدير الاجتماعي لمقدار المنفعة المحققة، تتفق مع النتائج التي توصلت إليها دراستنا و المتمثلة أن دافع الأفراد للعمل لأداء العمل هناك عوامل تؤثر عليها.

- أما النظرية اليابانية في الإدارة لصاحبها " وليم أوشي" الذي أجرى العديد من الأبحاث أن الإنسان هو العنصر الأساسي في المنظمات أي أن العمل الجماعي و خلق روح الجماعة سبب رئيسي لتحقيق أكبر قدر من الفعاليين في الأداء و بالتالي زيادة الإنتاج، تتفق مع النتائج التي توصلت إليها دراستنا و المتمثلة أن الإنسان هو العنصر الأساسي في المنظمات، و بالتالي فالعامل أساسي داخل المنظمة.

## رابعاً: النتائج العامة للدراسة:

بعد حساب العلاقات الارتباطية بين مؤشرات حوادث العمل و مؤشرات الأداء و إحصاء التكرارات المشاهدة لكل بند من بنود حوادث العمل و الأداء و تطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة لكل فرضية و باستقراء الجداول و تحليلها جاءت نتائج دراستنا كالتالي:

✓ توجد علاقة ارتباطية قوية بين إصابات العمل و خفض الروح المعنوية للعاملين و هذا ما لاحظناه من خلال استجابات أغلبية العمال و ذلك من خلال وجود أنواع من الإصابات داخل المؤسسة التي بدورها تؤثر على الروح المعنوية للعاملين.

✓ توجد علاقة ارتباطية بين ظروف العمل الفيزيائية و نقص الرضا الوظيفي للعاملين، و ذلك من خلال ما لاحظناه من خلال استجابات العمال الذين أكدوا على أن ظروف العمل الفيزيائية من درجة الحرارة و تهوية و ضوء... و غيرها تنقص من رضا العاملين.

✓ توجد علاقة ارتباطية لتوفر السلامة المهنية و خفض فاعلية العاملين و ذلك من خلال ما لاحظناه من استجابات العمال الذين أكدوا أن لعدم توفر شروط السلامة يخفض دافعيتهم في العمل و رغبتهم و العكس.

و بما أن الفرضيات الجزئية للدراسة قد تحققت فإن الفرضية العامة المتعلقة بطبيعة العلاقة بين حوادث العمل و أداء العاملين قد تحققت بدرجة إيجابية قوية، أي وجود علاقة ارتباطية قوية بين حوادث العمل و أداء العاملين و هذا ما تؤكده النسب العالية التي تحصلنا عليها من خلال أسئلة الفرضيات.

**خلاصة الفصل :**

من خلال هذا الفصل توصلنا إلى أن الفرضية العامة للدراسة قد تحققت انطلاقاً من تحقق الفرضيات الجزئية الأولى ، الثانية ، الثالثة ، و ذلك بعد التطرق لمناقشة النتائج في ضوء الفرضيات و الدراسات السابقة ،والنظريات المتبناة .

## أهم التوصيات والاقتراحات

من خلال الدراسة التي قمنا بها بمؤسسة ميناء جن جن بطاهير ، سنحاول تقديم بعض الاقتراحات و التوصيات لمسؤولي واداري المؤسسة ، من خلال ما توصلنا إليه من ملاحظات و نتائج، وذلك حرصا منا علي تحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة .

- اعتماد المؤسسة علي دورات تدريبية للعمال علي الآلات المستخدمة في العمل خاصة المتعلقة بنقل السلع من البواخر .
- يجب مراقبة وصيانة الآلات والتجهيزات المستخدمة أكثر خاصة القديمة منها ، للحفاظ علي سلامة العمال و مستخدميها .
- توفير ظروف عمل مناسبة داخل المؤسسات وذلك لتأثيرها علي معنويات العمال ورضاهم المعنوية .
- الاهتمام أكثر بالعوامل التي تحقق زيادة أداء العمال في المؤسسة ، والقضاء علي الأسباب التي تؤدي في وقوع الحوادث .
- تقديم مكافئات و محفزات بشكل متواصل للعمال خاصة عمال التنفيذ وذلك من اجل الرفع من أدائهم .
- الاهتمام أكثر بتوفير شروط الراحة و الأمان .
- تعزيز وتوفير الملابس واللوازم الوقائية المتطورة و الخاضعة للمعيار التقني العالي و ذلك من اجل زيادة اداء العمال و حمايتهم أكثر من الوقوع في الحوادث .



## الخاتمة:

مما سبق أو بالرجوع إلى التصورات النظرية لدراستنا و المنهجية المتبعة في بحثنا حوادث العمل و أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية و تحليلات البيانات الإحصائية لدراستنا الميدانية للتقصي عن تأثير حوادث العمل على أداء العمال في مؤسسة ميناء جن جن بالطاهير و للتأكد من مدى الصدق الأمبريقي للفرضية العامة المتجسدة في ثلاثة فرضيات جزئية توصلنا إلى جملة من النتائج المتعلقة بالدراسة. حيث تبين لنا أن حوادث العمل ناتجة إجمالاً عن عوامل بيئية و شخصية تؤثر على مردودية و فعالية المورد البشري في الإنتاجية، لهذا تضع مختلف المنظمات الاقتصادية اهتماماً للحد من حوادث العمل من أولويتها، و هذا بتوفير اجراءات الوقاية و الأمن و إتاحة الظروف الملائمة و البيئة المناسبة. و رغم ما توصلنا إليه من نتائج إلا أن بحثنا حول حوادث العمل و أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية يمكن أن تكون من المبادرات التي تحتوي عدة نقائص لهذا فإننا نضع نتائج هذه الدراسة كمنطلق لدراسات أخرى نظراً لأهمية الموضوع المركز على المورد البشري داخل المؤسسة.



# قائمة المراجع

## قائمة المصادر و المراجع:

1. أحمد ماهر: السلوك التنظيمي – مدخل لبناء المهارات -، الدار الجامعية، ط1، الإسكندرية، 2002م.
2. أسامة محمد جردات ،و عقلة محمد المبيضين: التدريب الإداري الموجه للأداء، المنظمة العربية للتنمية العربية، ط1، القاهرة 2001م.
3. اشرف محمد عبد الغني :علم النفس الصناعي اسسه وتطبيقاته،المكتب الجامعي الحديث ،ط1،الاسكندرية،2001م.
4. أمين عز الدين:المدخل في شؤون العمل و علاقاته ، مكتبة القاهرة ، ط1، الإسكندرية 1964م.
5. انس عبد الباسط عباس :ادارة الموارد البشرية،دار المسيرة للنشر و التوزيع،ط1،عمان،2011م.
6. انس عبد الباسط عباس: إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2011م.
7. بدر أحمد حامد : السلوك التنظيمي ، دار القلم للنشر و التوزيع ، ط1، الكويت ، 1982م.
8. بشار يزيد الوليد : الإدارة الحديثة للموارد البشرية ، دار الراية للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان 2008م.
9. حسين إبراهيم بلوط : إدارة الموارد البشرية من منظور إستراتيجي ، دار النهضة العربية ، ط1 ، بيروت ، 2002م.
10. حسين حريم: مبادئ الإدارة الحديثة ، دار حامد للنشر و التوزيع ، ط1، عمان ، 2006م.
11. خالد عبد الرحيم الهيثي و آخرون : أساسيات التنظيم الصناعي ، دار نهران ، ط1، عمان ، 1999م.
12. خليل محمد حسن الشماع ، كاظم حمود خضير : نظرية المنظمة ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، ط1، 2000م.
13. رابع العايب: مدخل الي علم النفس العمل والتنظيم،منشورات جامعة منتوري ،ط1،قسنطينة، 2005م.
14. راوية محمد حسن: إدارة الموارد البشرية -رؤية مستقبلية- الدار الجامعية، ط1، الإسكندرية ، 2005م.
15. رستم لطفي كمال :الأخصائي الاجتماعي في المصنع ،سلسلة علاقات العمل، مكتبة القاهرة ، ط1 ، القاهرة ، 2009م.
16. رشيد زرواتي : تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، دار الهدى للنشر والتوزيع ، الجزائر ، ط1 ، 2008م ،
17. رشيد واضح : علاقات العمل في ظل الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر ، دار هومة للنشر و التوزيع ، ط1، الجزائر ، 2003م.
18. رمضان السيد :حوادث العمل والامن الصناعي ،المكتب الجامعي الحديث ،ط1،الاسكندرية،2001م ، .
19. زكي بدوي : دراسات تطبيقية في تشريع العمل و التأمينات الاجتماعية ، دار الفكر العربي ، ط1 ، القاهرة ، 1972م.
20. زكي محمود هاشم: إدارة الموارد البشرية، منشورات دار السلاسل، ط2، الكويت ، 2010م.
21. سامي محمد الختاتنة : علم النفس الصناعي ، دار حامد للنشر و التوزيع ، ط1، عمان، 2013م.
22. سعاد نايف برنوطي : إدارة الموارد البشرية ،دار وائل للنشر و التوزيع ، ط1، عمان ، 2008م.
23. سليمان أحمية : التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري- علاقات العمل الفردية - ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط2، الجزائر، 1994م.
24. سهيلة محمد عباس ، علي حسن علي : إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر و التوزيع ، ط1، عمان ، 2000م.
25. صالح بن نوار : فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية ،دار الكتاب ،ط1، قسنطينة ، 2000م.
26. صلاح الدين عبد الباقي : الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، ط1، الجزائر ، 2006م.
27. صلاح الدين عبد الباقي : الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية ، دار المعرفة الجديدة للنشر، ط1، الجزائر ، 2006م.

28. صلاح الدين محمد عبد الباقي : السلوك الفعال في المنظمات ، الدار الجامعية، ط1، الإسكندرية ، 2004م.
29. طارق كمال: علم النفس الصناعي و المهني، مؤسسات شباب الجامعة، ط1، الإسكندرية، 2007م.
30. عادل حروش صالح واخرون :ادارة الموارد البشرية، عالم المكتب الحديث للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2002م.
31. عاشور أحمد صقر: السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية ، ط1، الإسكندرية ، 1986م.
32. عبد البارى إبراهيم ذرة ، زهير نعيم الصباغ : إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين – منحنى نظمي - ، دار وائل للنشر و التوزيع ، ط1، عمان ، 2008م.
33. عبد الرحمان محمد العيساوي : علم النفس و الانتاج ، دار المعرفة الجامعية ، ط1، الإسكندرية ، 2003م.
34. عبد الرحمان محمد العيساوي :سيكولوجية العمل و العمال ،دار الراتب الجامعية ،ط1، الإسكندرية ، 2010م.
35. عبد السميع علي :الامن الصناعي –عرض تحليلي لمفهومه و نشاطه-،دار النهضة العربية، ط1، بيروت، 1973م.
36. عبد العزيز خواجه : مدخل إلى علم النفس الاجتماعي للعمل ، دار الغرب للنشر و التوزيع ، ط1، وهران ، 2005م.
37. عبد الغفار حنفي : السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية ، دار المعرفة الحديثة ، ط1، الإسكندرية ، 2002م.
38. عبد القادر طه فرج : علم النفس الصناعي والتنظيمي ، دار المعارف للنشر والتوزيع ، ط1 ، القاهرة ، 1988م .
39. عبدالله محمد الشريف : مناهج البحث العلمي ، دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل العلمية ، مؤسسة الثقافة الجامعية ، ط1، الاسكندرية ، 2008م .
40. عبدالله محمد عبد الرحمن : علم الاجتماع الصناعي (النشأة والتطورات الحديثة) ، دار النهضة العربية ، ط1 ، بيروت ، 1999م
41. علاء الدين عبد الغني محمود : ادارة المنظمات دار صفاء للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، 2011م .
42. علي السلمي:إدارة الأفراد و الكفاءة الإنتاجية ، مكتب غريب، ط1، القاهرة ، 1981م.
43. علي الشرقاوي : العملية الإدارية – وظائف المديرين- ،دار الجامعة الجديدة للنشر و التوزيع ، ط1، الإسكندرية 2000م.
44. علي عوض حسن:الوجيز في شرح قانون العمل الجديد ،دار المطبوعات الجامعية ، ط1، القاهرة، 2003م.
45. علي غربي و آخرون : تنمية الموارد البشرية ، دار الفجر للنشر و التوزيع، ط1، القاهرة ، 2007م.
46. عمر سعيد واخرون : مبادئ الادارة الحديثة ، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، 2003م.
47. عويذة سليمان المشعان:علم النفس الصناعي ،مكتبة الفلاح، ط1، بيروت، 1999م.
48. فيصل حسونة : إدارة الموارد البشرية ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان ، 2008م.
49. كاظم حمود خضير، ياسين كاسب الخرشة : إدارة الموارد البشرية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان ، 2007م.
50. كمال محمد محمد عويضة : علم النفس الصناعي ، دار حامد للنشر و التوزيع، ط1، عمان ، 2013م.
51. مجدي أحمد محمد عبد الله : علم النفس الصناعي بين النظرية و التطبيق ، دار المعرفة الجامعية ، ط1، الإسكندرية ، 2003م.
52. محمد إسماعيل قباري : علم الاجتماع الصناعي و مشكلة الإدارة و التنمية الاقتصادية، منشأة معارف ، ط1، الإسكندرية ، 2009م.
53. محمد الصيرفي : ادارة الموارد البشرية - مدخل استراتيجي ، دار الوفاء للنشر والتوزيع ، ط1 ، الاسكندرية ، 2007م .
54. محمد القاسم القريوتي : نظرية والتنظيم ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، 2010م .
55. محمد جاد الرب سيد:استراتيجيات تطوير وتحسين الاداء،جامعة قناة السويس ط1، الاسكندرية، 2009م.
56. محمد سعيد سلطان: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية ، ط1، بيروت ، 1993م.

57. محمد سعيد سلطان: السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر و التوزيع، ط1، الإسكندرية، 2002م  
بشار يزيد الوليد : الإدارة الحديثة للموارد البشرية ، دار الراية للنشر و التوزيع ، ط1، عمان، 2008م.
58. محمد شحاتة ربيع : علم النفس الصناعي والمهني، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010م.
59. محمد عبد المولى : علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي ، الدار العربية للكتاب ، ط1 ، طرابلس ، 1984م.
60. محمد عبيدات وآخرون : منهج البحث الاجتماعي ن وكالة المطبوعات الجامعية ، ط1 ، الكويت ، 1977م .
61. محمد علي محمد : مقدمة في البحث الاجتماعي ، دار النهضة العربية ، ط1 ، القاهرة ، 1983م .
62. محمد فالح صالح : إدارة الموارد البشرية ، دار حامد للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، 2001م .
63. محمود السيد أبو النيل: علم النفس الصناعي و التنظيمي عربيا و عالميا ، دار الفكر العربي ، ط1 ، القاهرة ، 2005م.
64. محمود فتحي عكاشة: علم النفس الصناعي ، مطبعة الجمهورية ، ط1 ، الإسكندرية ، 1999م.
65. مصطفى ربحي عليان : طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، 2009م .
66. موسى اللوزي :التنظيم و إجراءات العمل ، دار وائل للنشر و التوزيع ، ط1، عمان ، 2002م.
67. ناجي السيد عبده : الرقابة على الأداء من الناحية العلمية والعملية ، دار الفكر العربي ، ط1 ، القاهرة ، 1979م .
68. نور الدين حاروش :إدارة الموارد البشرية ، دار الأمة للنشر و التوزيع ، ط1، الجزائر ، 2011م.
69. وافية أحمد الهنداوي : سياسات الأمن و السلامة المهنية – الواقع و مقترحات التطوير –، معهد الإدارة العامة ، ط1، عمان ، 1994م .
70. وائل صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالبي : أساسيات الأداء و بطاقات المتوازن، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009م.
71. وائل عبد الرحمن التل : البحث العلمي في العتوم الاجتماعية والانسانية ، دار حامد للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، 2007م .
72. وسيلة حمداوي : إدارة الموارد البشرية ، مديرية النشر لجامعة قلمة، ط1، الجزائر ، 2004م.
73. ياسين حمدي و آخرون : علم النفس الصناعي و التنظيمي بين النظرية و التطبيق، دار الكتاب الحديث ، ط1، الكويت ، 1990م.
74. يوسف حجيم الطائي و آخرون : إدارة الموارد البشرية – مدخل إستراتيجي متكامل -، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، ط1، عمان ، 2006م.
75. يونس عبدالغفور : دراسات في الإدارة العامة ن مكتب المصري الحديث ، ط1 ، القاهرة ، 1976م .

## القواميس والمعاجم :

1. حبيب الصحاف : معجم ادارة الموارد البشرية و شؤون العاملين ، مكتبة لبنان ناشرون ، ط1 ، بيروت ، 1997م .
2. زكي بدوي : معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية (انجليزي-عربي) ، مكتبة لبنان ساحة رياض الصلح ، ط1 ، بيروت ، 1977م
3. سمير الشويكي : المعجم الاداري ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، 2010م .
4. طارق شريف يونس : معجم مصطلحات العلوم ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، 2005م .
5. علي بن هادية وآخرون : القاموس الجديد للطلاب ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، ط1 ، الجزائر ، 1991م .

## المذكرات والرسائل الجامعية :

1. أبو شرح : تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي ، رسالة الماجستير في ادارة الأعمال ، جامعة الأزهر ، القدس ، 2010م .
2. أحمد بن عبدالله الحسيني : علاقة الاشراف الداري بكفاءة أداء العاملين ، دراسة تطبيقية على المستشفيات العسكرية ن الرياض ، 1994م .
3. اسمهان بلوم : المستويات التنظيمية وأداء العامل ، رسالة الماجستير تنظيم وعمل ، ط1 ، الجزائر ، 2003م .
4. بلال بوطاجين واخرون : حوادث العمل وعلاقتها بالضمان الاجتماعي ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل ، جامعة جيجل ، 2010م .
5. جلال الدين بوعطيط : الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي ، دراسة بمؤسسة سونلغاز ، الجزائر 2008-2009 م .
6. سالم بن بركة ، براق القايدي : فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة المهنية ، رسالة مكملة لنيل شهادة دكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية ، جامعة نايف العربية ، الرياض ، 2008م .
7. سعيد جبر صايل السحاني : علاقة النمط الاشرافي الاداري بمستوى الرضا الوظيفي ، رسالة الماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2004م .
8. سمير حديبي :حوادث العمل و علاقتها بالروح المعنوية ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والسلوك التنظيمي ،جامعة منتوري ،قسنطينة2008-2009م .
9. سهيلة محمد : حوادث العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية المهنية ، دراسة ميدانية ، مقارنة لدى عينة من العاملين في شركة مصفاة بانياس للنفط في محافظة طرطوس ، دمشق ، 2007م .
10. صابرينة مانع : ضغوط العمل وأثارها على أداء الأساتذة الجامعين ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في تنظيم الموارد ن جامعة باتنة ، 2008-2009م .
11. صالح جليج : أثر القيادة الادارية على أداء العاملين ، دراسة لنيل شهادة الماجستير ، الجزائر 2005-2006م .
12. عمر عبد الحافظ العوالمه : الرضا الوظيفي في مؤسسات عامة في الأردن ، رسالة الماجستير، الجامعة الأردنية ، ط1 ، عمان ، 1990م .
13. محمد البكري : حوادث العمل وعلاقتها ببعض سمات الشخصية ، دراسة ميدانية ، الاسكندرية ، 1991م .
14. ناصر أديب : أنظمة الأجور وأثرها على أداء العاملين ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الأعمال لجامعة تشرين، 2005-2006م .

## **القوانين والمواد :**

1. المادة 03 من القانون رقم 13-83 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية .
2. المادة 13 من القانون رقم 13-83 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية .
3. المادة 14 من القانون رقم 13-83 المتعلق بحوادث العمل و الامراض المهنية .
4. المادة 16 من القانون رقم 13- 83 المتعلق بحوادث العمل والامراض المهنية .

## **الكتب باللغة الأجنبية :**

1. Aharay accident de travail et maladie professionnelle 2éme éd masson paris 1998
2. Lakhdar sebiou gestion du personelles edition d organisation paris 1986

## **المواقع الالكترونية .**

1. Abdal Raoef la théorie des causes des accidents de travail la prevention des accidents chapitre 56 encyclopédie sécurité et santé de travail bureau internet ; [http www. ilo org public fronch production safe work cis products encycl pdf mars 2016 .](http://www.ilo.org/public/fronch/production/safe_work/cis_products/encycl.pdf)
2. [www .arabsays . net show thread 20 03 2016.](http://www.arabsays.net/showthread.php?p=2003)



## أسئلة المقابلة:

- هل تقع حوادث العمل بكثرة في المؤسسة؟  
ما طبيعتها؟
- في أي قسم تقع هذه الحوادث بدرجة أكبر؟  
لماذا؟
- ما هي أهم الأسباب التي تؤدي إلى وقوع هذه الحوادث؟
- هل هناك توعية من خطر الحوادث بالمؤسسة؟
- كيف تتم هذه التوعية؟
- كيف هو نظام العمل بالمؤسسة؟ ساعات العمل و فترات العمل.
- هل هناك سيارات إسعاف بالمؤسسة؟
- هل هناك طبيب بالمؤسسة؟
- هل العمال يتقيدون باستعمال الوسائل الوقائية؟



راي المحكمين			البنود	راي المحكمين			البنود
قيمة الصدق	لا يقيس	يقيس		قيمة الصدق	لا يقيس	يقيس	
1	0	3	14	1	0	3	1
1	0	3	15	1	0	3	2
1	0	3	16	0,33	1	2	3
1	0	3	17	1	0	3	4
0,33	1	2	18	1	0	3	5
0,33	1	2	19	1	0	3	6
1	0	3	20	0,33	1	2	7
0	3	0	21	0,33	1	2	8
0,33	1	2	22	1	0	3	9
0,33	2	1	23	1	0	3	10
1	0	3	24	1	0	3	11
1	0	3	25	0,33	2	1	12
				0	3	0	13

حساب قيمة صدق الإستمارة

التخصص	الأساتذة المحكمين
- تنظيم و عمل	- بويكر هشام
- تنظيم و عمل	- شريال مصطفى
- علم النفس	- عبايدية أحلام

## ملخص الدراسة

استهدفت هذه الدراسة الموسومة بـ "حوادث العمل و أداء العاملين " وهي دراسة ميدانية بمؤسسة ميناء جن جن باطاهير جيجل و التطرق لموضوع حوادث العمل الذي يعتبر مناهم الظواهر المتفشية في عالم الشغل عموما ،والصناعة علي وجه الخصوص والتي تعود خطورتها علي العنصر البشري باعتباره المورد الأساسي داخل المؤسسة .

وحوادث العمل تعتبر من المواضيع التي لقيت اهتماما واسع النطاق من طرف المختصين وأرباب العمل في المؤسسات الصناعية نتيجة للتقدم التكنولوجي السريع الذي شهده العالم والتوجه نحو القطاع الصناعي من جهة وتحسين أداء العاملين في العمل علي التقليل من المشاعر السلبية نحو أعمالهم والوقاية من حوادث العمل من جهة أخرى

وهناك العديد من الدراسات والمقاربات التي تناولت هذا الموضوع والتي حاولت من خلاله اقتراح بعض الحلول والإجراءات التي تعمل علي التقليل منها وذلك من خلال وضع برامج وقائية لحماية العنصر البشري وخلق جو مهني ملائم يساعد علي أداء جيد وأفضل للعاملين

ولقد تم التطرق في الفصل الأول إلي موضوع الدراسة ، أين تم التركيز علي إشكالية البحث وأهمية الدراسة و أسباب اختيار هذا الموضوع ، وقد هدفت هذه الدراسة إلي معرفة طبيعة العلاقة بين حوادث العمل وأداء العاملين ،بالإضافة إلي ضبط أهم المفاهيم المتعلقة بالدراسة وكذا أهم الدراسات السابقة ،أما الفصل الثاني فتمحور حول المتغير المستقل للدراسة وهو " حوادث العمل " و "الأمن الصناعي " وأهم النظريات المفسرة لحوادث العمل ،أما الفصل الثالث فقد تناولنا فيه " الأداء " و " تقييم الأداء " وأهم النظريات المفسرة للأداء .

أما الجانب الميداني للدراسة فقد قمنا بتقسيمه إلي ثلاث فصول ، الفصل الرابع خصصناه للإجراءات المنهجية للدراسة ،أما أدوات جمع البيانات فقمنا باستخدام كل من الملاحظة ، المقابلة والاستمارة والسجلات والوثائق ، واعتمدنا في اختبار صحة الفرضيات علي أسلوبين ،الأسلوب الكمي والأسلوب الكيفي

وقد توصلنا في هذه الدراسة إلي النتائج التالية :

\_ توجد علاقة ارتباطية بين إصابات العمل وخفض الروح المعنوية للعاملين بالمؤسسة ميناء جن جن باطاهير جيجل .

\_ توجد علاقة ارتباطية بين ظروف العمل الفيزيائية ونقص الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة ميناء جن جن بطاهير جيجل .

\_توجد علاقة ارتباطية للتوفر السلامة المهنية وخفض فاعلية العاملين بالمؤسسة ميناء جن جن بطاهير جيجل .

وهذا ما يساعد علي تحقيق الفرضية العامة للدراسة في وجود علاقة ارتباطية بين حوادث العمل وأداء العاملين بالمؤسسة المينائية جن جن بطاهير جيجل .