



جامعة زيان عاشور - الجلفة -

كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم العلوم السياسية



# الأمن الصناعي و أثره على أداء العاملين

دراسة ميدانية بمقر مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - الجلفة -

مذكرة معدة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية

تخصص: إدارة الموارد البشرية

إعداد الطالبة:

رحيلة عمراني

الموسم الجامعي : 1437-1438هـ / 2016-2017م



جامعة زيان عاشور - الجلفة -  
كلية الحقوق و العلوم السياسية  
قسم العلوم السياسية



## الأمن الصناعي و أثره على أداء العاملين

دراسة ميدانية بمقر مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - الجلفة -

مذكرة معدة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية

تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:

د . زوامبية عبد النور

إعداد الطالبة:

رحيلة عمراني

أعضاء لجنة المناقشة :

رئيسا

بن علي خليل

الأستاذ

مشرفا و مقرا

زوامبية عبد النور

الدكتور

عضوا مناقشا

معمرى محمد

الأستاذ

الموسم الجامعي : 1437-1438هـ/2016-2017م



جامعة زيان عاشور - الجلفة -

كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم العلوم السياسية



# الأمن الصناعي و أثره على أداء العاملين

دراسة ميدانية بمقر مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز -  
الجلفة -

مذكرة معدة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية

تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:

د . زوامبية عبد النور

إعداد الطالبة:

رحيلة عمراني

السنة الجامعية : 1437-1438هـ/2016-2017م



# شكر و عرفان

الحمد لله الذي هدانا للإسلام ، و أرشدنا إلى ما فيه صلاحنا و فلاحنا في الدارين .  
و الصلاة و السلام على سيدنا محمد خير الأنام .

أما بعد :

أتقدم بالشكر لله سبحانه و تعالى في هذا العمل البسيط على تيسيره و عونته لي في إتمام  
هذا البحث الذي لولاه ما كان ليتم شيء فله الحمد .

و أتوجه بخالص الشكر و التقدير للأستاذ المشرف الدكتور زوامبية عبد النور على  
نصائحه و ملاحظاته القيمة و كذلك نشكر الدكتور بالعايب على توجيهاته المفيدة ، و لا  
أنسى جزيل الشكر و الامتنان إلى الذين ساعدوني و لم يبخلوا عني بدعمهم لي ، عمراني  
نعيمة ، عمراني فاطنة ، و صديقتاي : طوال فطيمة و لحول فطيمة .

و الشكر الجزيل إلى الإخوة الكرام : فطيمة و موسى و صغيرة العائلة سارة لما قدموه لي  
من دعم و مساعدة.

كما أتوجه بالشكر الخاص لمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة ، و أخص بالذكر كل  
من الأستاذ مليكشي عبد السلام و الأستاذ نور الدين و الأستاذة خديجة و كل من ساندني  
في إتمام هذا العمل .



إلى من كلله الله بالهيبة و الوقار .. إلى من علمني العطاء بدون إنتظار

و من أحمل اسمه بكل افتخار " والدي العزيز "

إلى ملاكي في الحياة و معنى الحنان و التفاني و سر الوجود

إلى من كان دعائها سر نجاحي و بلسم جراحي

" أمي الحبيبة "

إلى من بهم و عليهم أعتمد و من بوجودهم أكتسب قوتي

و من عرفت معهم معنى الحياة بحلوها و مرها

" إخوتي الكرام و أخواتي الكريمات و أزواجهم و أولادهم و الأخوال و الأعمام "

إلى من يضيئون قنديل ذكرياتي الذين أحببتهم و أحبوني

" أصدقائي "

إلى كل أساتذتي الأفاضل منذ بدأت مشواري الدراسي و طلاب قسم العلوم السياسية

راجية من المولى عز و جل أن أكون عند حسن ظن الجميع

رحيل

## فهرس المحتويات

شكر و عرفان

الإهداء	.....
ملخص البحث	.....
فهرس المحتويات	.....
فهرس الأشكال	.....
فهرس الجداول	.....

## الجزء الثاني النظري للدراسة

### الإطار المنهجي للدراسة

مقدمه	..... أ
أولاً : أسباب اختيار الموضوع	..... ج
ثانياً : أهداف الموضوع	..... ج
ثالثاً : أهمية الموضوع	..... د
رابعاً : الإشكالية	..... د
خامساً : الفرضيات	..... هـ
سادساً : تحديد المفاهيم	..... و
سابعاً : الدراسات السابقة	..... ح
ثامناً : صعوبات الدراسة	..... ك

### الفصل الأول : الأمن الصناعي

تمهيد الفصل	..... 13
المبحث الأول: ماهية الأمن الصناعي	..... 14
المطلب الأول: مفهوم الأمن الصناعي وأهميته	..... 14
المطلب الثاني: أهداف و مظاهر الأمن الصناعي	..... 17
المطلب الثالث: إجراءات الأمن الصناعي و معوقاته	..... 21
المبحث الثاني: ماهية حوادث العمل	..... 27

27	المطلب الأول: مفهوم و تصنيف حوادث العمل
30	المطلب الثاني: أسباب و نتائج حوادث العمل
39	المطلب الثالث: النظريات المفسرة لحوادث العمل
46	المبحث الثالث: تصنيف الأمراض المهنية و أسبابها
46	المطلب الأول : تعريف الأمراض المهنية
48	المطلب الثاني: تصنيف الأمراض المهنية
49	المطلب الثالث: أسباب الأمراض المهنية
51	خلاصة الفصل

## الفصل الثاني : الأداء الوظيفي

53	تمهيد الفصل
54	المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي
54	المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي
55	المطلب الثاني: أنواع و محددات الأداء الوظيفي
58	المطلب الثالث: عناصر و مكونات الأداء الوظيفي
61	المبحث الثاني: نظريات الأداء و العوامل المؤثرة فيه
61	المطلب الأول: مظاهر الأداء الوظيفي
62	المطلب الثاني: نظريات الأداء الوظيفي
65	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
70	المبحث الثالث: ماهية قياس و تقييم الأداء الوظيفي
70	المطلب الأول: قياس الأداء معايره و أهميته
74	المطلب الثاني: تقييم الأداء و طرق إستخدامه
83	المطلب الثالث: أهمية تقييم الأداء و معوقاته
87	خلاصة الفصل

## الجانب الميداني للدراسة

### الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية المتبعة

90	تمهيد الفصل
91	المبحث الأول : ماهية مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة
91	المطلب الأول : تعريف مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة
92	المطلب الثاني: مهام و أهداف مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة
92	المطلب الثالث : تحليل الهيكل التنظيمي لمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة ..
97	المبحث الثاني : المنهج المتبع للدراسة
97	المطلب الأول : الدراسة الإستطلاعية و المنهج المتبع
98	المطلب الثاني: مجتمع و عينة البحث
99	المطلب الثالث : مجالات الدراسة و الأدوات المستخدمة
101	المبحث الثالث : عرض و تحليل نتائج الدراسة
101	المطلب الأول : عرض و تحليل البيانات الشخصية
104	المطلب الثاني : عرض و تحليل نتائج بيانات الفرضية الأولى
116	المطلب الثالث : عرض و تحليل نتائج بيانات الفرضية الثانية
123	الاستنتاج العام
125	خاتمه
128	قائمة المراجع

الملاحق .

ملخص البحث :

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الأمن الصناعي و أثره على أداء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة و وضع التوصيات الملائمة لتحسين مستوى الأداء الوظيفي لعمال الميدان في هذه المؤسسة ، و تحليله من خلال الدراسة الميدانية ، و سعينا من خلال هذه الدراسة الإجابة على التساؤل العام التالي : - إلى أي مدى يؤثر توفر الأمن الصناعي على أداء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة ؟ . و تترجم مشكلة البحث إلى سؤالين نطرحهما على النحو الآتي :

1- إلى أي مدى يساهم وجود الأمن الصناعي في تحسين أداء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة ؟

2- إلى أي مدى إجراءات قانون العمل الجزائري اتجاه حوادث العمل في صالح عامل مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة ؟  
و كانت فرضيات الدراسة على النحو الآتي :

1- يساهم وجود الأمن الصناعي في تحسين أداء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة

2- تستخدم إجراءات قانون العمل الجزائري اتجاه حوادث العمل في صالح العامل في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة .

و فيما يخص منهج البحث تم الاستعانة بالمنهج الوصفي في إنجاز الجزء الميداني للدراسة و طبيعة الموضوع و البيانات التي نريد الحصول عليها في هذه الدراسة دفعت بنا إلى اختيار العينة القصدية و لقد استخدمنا استمارة استبيان و ذلك لاعتباره كوسيلة لجمع البيانات الميدانية . حيث تم توزيعها على عمال الميدان و المقدر عددهم ب50 عامل و تم استرجاع 48 استمارة منها .

و قد تم استخدام كل من النسب المئوية و التكرارات - جداول بسيطة و مركبة .  
و خلصت الدراسة بتوصلنا للنتائج التالي : \* توفير وسائل السلامة المهنية للعمال يساهم في شعور العامل بالأمان أثناء قيامه بعمله مما يزيد من فعالية الأداء لديه .

\* تساهم خطط و إجراءات السلامة المهنية و برامج التوعية و التدريب في وقاية العمال من الحوادث المهنية .

\* قيام المؤسسة بالمراقبة بصفة مستمرة يزيد من مستوى أداء العمال .

\* عمال المؤسسة يتكيفون مع المتغيرات البيئية و يحسنون التصرف عند مواجهة الصعوبات .

\* عدم الصيانة الدورية للأجهزة و الآلات يتسبب في وقوع حوادث و إصابات للعمال مما يؤثر على مستوى أدائهم ، و كلما كان هناك خبرة أكبر لدى العمال كلما قلّت حوادث العمل .

## ملخص البحث

---

\* تتكفل المؤسسة بمصاريف الوقوع في حوادث العمل حسب القوانين التي تدير عليها و ينصها القانون .

## Research Summary :

The study aimed to identify the reality of industrial security and its impact on the performance of workers in the Electricity and Gas Distribution Corporation in Djelfa and to develop appropriate recommendations to improve the level of job performance of the field workers in this institution and its analysis through the field study : - To what extent does the availability of industrial security affect the performance of workers at the Electricity and Gas Distribution Corporation in Djelfa ? . The research problem is translated into two questions, as follows:

1 - To what extent does the presence of industrial security contribute to the improvement of the performance of workers in the Electricity and Gas Distribution Corporation in Djelfa?

2 - To what extent is the Algerian labor law in the direction of work accidents in favor of the worker of the electricity and gas distribution institution in Djelfa ?

The hypotheses of the study were as follows:

- The presence of industrial security contributes to the improvement of the performance of workers in the electricity and gas distribution institution in Djelfa .
- Algerian labor law measures are used to work accidents in favor of workers at the electricity and gas distribution institution in Djelfa .

As for the research methodology, the descriptive approach was used in completing the field part of the study and the nature of the subject and the data that we want to obtain in this study led us to the choice of the intended sample and we used a questionnaire form to be considered as a means of collecting field data. Where they were distributed to the field workers, estimated at 50 workers and 48 forms were retrieved from them. Both percentages and frequencies were used - simple and complex tables.

The study found the following results :

- \* Providing professional safety means for workers contributes to the worker's sense of safety while doing his work, which increases the effectiveness of his performance.
- \* Occupational safety plans, procedures, and awareness and training programs contribute to protecting workers from occupational accidents.
- \* Continuous monitoring by the organization increases the level of performance of workers.
- \* The workers of the institution adapt to the environmental variables and are good to act when facing difficulties.
- \* The lack of periodic maintenance of machines and machines causes accidents and injuries to workers, which affects the level of performance, and the greater the experience of the workers the fewer the accidents of work .
- \* The Corporation shall cover the costs of falling into accidents of work according to the laws in force and prescribed by law.

## فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	العوامل المؤثرة على الأداء	69
02	نموذج لطريقة التدرج البياني السلوكي في تقييم مبرمج حاسب آلي ( مسؤولية استخدام المهارات الفنية و الانجاز )	79
03	خطوات الإدارة بالأهداف	80
04	مقارنة بين طريقة الإدارة بالأهداف و الطرق الأخرى المستخدمة في تقييم أداء العاملين	82

## فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	101
02	توزيع أفراد العينة حسب السن	101
03	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	102
04	توزيع أفراد العينة حسب نوع الوظيفة	102
05	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	103
06	توفير المؤسسة لوسائل السلامة المهنية داخل محيط العمل	104
07	تعمل المؤسسة على صنع خطط و إجراءات للحوادث و الحالات الطارئة التي تقع داخل محيط العمل	105
08	توفر المؤسسة على بيئة عمل آمنة لكل العمال	105
09	متابعة العاملين من خلال النصائح لتجنب الإصابات و الأمراض المهنية	106
10	اتخاذ المؤسسة لكافة الإسعافات الأولية للعمال الذين يتعرضون لحوادث عمل	107
11	حوادث العمل الناجمة عادة على عدم انتباه العامل و السن	107
12	تسبب عدم صيانة الآلات في وقوع الحوادث	108

109	قيام العمال بأعمالهم في أوقاتها المحددة مع مدى توفير السلامة المهنية داخل محيط العمل	13
110	استعداد العامل لتحمل مسؤوليات أعلى من منصبه الحالي مع سنوات الخبرة المهنية	14
111	مساعدة العامل لزملائه الآخرين في العمل	15
111	اتسام العمال بروح الجدية في إنجاز عمله مع متغير الجنس	16
112	وجود دورات تدريبية لتحسين أداء العمال	17
113	توفر المؤسسة على بيئة عمل آمنة لكل العمال مع بذل الجهود للوصول إلى الأداء المطلوب	18
116	الالتزام بالعمل نتيجة وجود عملية الرقابة المستمرة	19
116	حرص العمال على تجنب ارتكاب الأخطاء في المؤسسة	20
117	التكيف مع المتغيرات الجديدة في العمل مع القدرة على حسن التصرف عند مواجهة صعوبات العمل	21
118	إطلاع الموظفين على قوانين العمل الخاصة بالمؤسسة	22
118	قوانين العمل تكون في صالح العامل أثناء وقوعه في حادث عمل	23
119	قيام المؤسسة بدورات تدريبية لتوجيه و إرشاد العمال مع اهتمام المؤسسة بمصاريفهم عند تعرضهم لحوادث مهنية	24
120	اتخاذ المؤسسة لإجراءات صارمة قد تعارض في بعض الأحيان الإجراءات الوقائية	25

الجزء الثاني النظري للدراسة  
الإطار المنهجي للدراسة

## مقدمه :

يشهد العالم اليوم تقدماً تكنولوجياً هائلاً في شتى مجالات الحياة ، كان أبرزه واضحاً في مجال الصناعة على مختلف الاتجاهات و الأصعدة ، نظراً لأهمية الصناعة في التنمية الاقتصادية الفعالة لمختلف المجتمعات ، و قد فرض هذا التطور الهائل و خاصة في مجال الصناعة إدخال التكنولوجيا و أساليب العمل الحديثة إلى المؤسسات الصناعية لمواكبة هذا التقدم من ناحية ، و لتلبية حاجات و رغبات الأفراد و المجتمعات من ناحية أخرى .

و بالرغم مما تحقق من تقدم كبير في مجال الصناعة و التكنولوجيا ، إلا أن بيئة و ظروف العمل لم تزل محاطة بالمخاطر التي تهدد أمن و سلامة العاملين ، احتل موضوع الأمن الصناعي أو السلامة المهنية مكانة كبيرة في البحث و الدراسة حيث تظهر أحدث التقديرات لمنظمة العمل الدولية أن هناك مليوني شخص يلقون حتفهم كل سنة بسبب عملهم ، و للحرص على أمن و سلامة العنصر البشري يجب أن تحاط العمليات الصناعية و بيئة العمل بسياسات الأمن و العناية ، فلا بد من الاهتمام بسلامة الأفراد العاملين و تأمين وسائل السلامة و الأمن من تلك المخاطر ، فالمؤسسات الصناعية تعمل للحفاظ على العاملين من تعرضهم للحوادث و الإصابات التي قد تعترضهم ، لهذا تلجأ المؤسسة إلى إعداد و وضع برامج الأمن و السلامة المهنية للتقليل من الحوادث . و ذلك بهدف تحسين أداء العمال بشكل خاص و أداء المؤسسات الصناعية بشكل عام ، و لهذا الأداء الوظيفي يشغل حيزاً كبيراً ، و أهمية بالغة مما يجعل المؤسسات تهتم بكيفية تحسينه و تطويره .

- فالأداء عبارة عن ما يتمتع به العاملون من مهارات و إمكانيات تظهر على شكل أعمال يقومون بإنجازها في المنظمة .

و قد ساهمت هذه الحركة بالتعرف على الجوانب المؤثرة على أداء العامل و من بينها وضع نظام الحوافز و المكافآت ، و الاهتمام بدرجة الرضا لدى العامل كون أدائه و قدرته على استيعاب الأعمال الموكلة إليه و نظام الأجور له أثر كبير في الرفع من الأداء أو خفضه ، و هناك جانب آخر قد يتعرض له العامل داخل المنظمة و هو الأمن الصناعي و مسؤولية الإدارة تجاه هذا الأمر و بالتالي تعمل على تعزيز الأمن و

السلامة المهنية و تطبيقه لرفع مستوى أداء العاملين و تحسين أداء المؤسسة الصناعية .

ومن هنا نتضح لنا الأهمية الكبيرة التي يكتسبها موضوع الدراسة ( الأمن الصناعي و أثره على أداء العاملين في المؤسسة ) ، لأنه يتناول جانبا مهما من حياة الأفراد و المنظمات على حد سواء ، الإصابات و حوادث العمل و الأمراض المهنية التي يتعرض لها العامل تترك فراغا كبيرا يعرقل السيرورة الإنتاجية للمؤسسة .

- تضمن بحثنا جانبين الأول نظري بحيث يحتوي على فصلين كل فصل يتضمن ثلاثة مباحث . تطرقنا في الفصل الأول للأمن الصناعي تناولنا في المبحث الأول ماهية الأمن الصناعي من حيث المفهوم ، و الأهداف ، و المظاهر ، و كذلك إجراءات الأمن الصناعي ، و معوقاته ، و المبحث الثاني تضمن حوادث العمل و النظريات المفسرة لها و محتوى مفهوم حوادث العمل ، و تصنيفاتها ، و أسبابها ، و نتائجها . و المبحث الثالث تم التطرق فيه إلى تصنيف الأمراض المهنية ، و أسبابها .

- أما الفصل الثاني فكان حول الأداء الوظيفي و كذلك بدوره احتوى على ثلاثة مباحث شمل المبحث الأول ماهية الأداء الوظيفي من حيث المفهوم ، و أنواعه ، و محدداته و عناصره ، و مكوناته . و المبحث الثاني تضمن مظاهر الأداء و نظرياته و العوامل المؤثرة فيه . بينما المبحث الثالث شمل ماهية قياس الأداء الوظيفي من حيث معاييرهِ و أهميته ، و تقييم الأداء من حيث طرق استخدامه ، و أهدافه ، و معوقاته .

- أما الجانب الميداني للدراسة تضمن الإجراءات المنهجية المتبعة التي احتوت ثلاثة مباحث شمل المبحث الأول ماهية مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة ، و المبحث الثاني المنهج المتبع الذي تضمن الدراسة الاستطلاعية ، و عينة البحث ، و مجالات الدراسة ، و الأدوات المستخدمة فيها . و فيما يخص المبحث الثالث تطرقنا فيه لعرض و تحليل الدراسة على ضوء الفرضيات و الدراسات السابقة التي تناولت موضوعنا الأمن الصناعي .

- و في الأخير تم الخروج بالاستنتاج العام و الخاتمة .

أولاً : أسباب اختيار الموضوع :

أ/ الأسباب الذاتية :

- الشعور بأهمية الأمن الصناعي و ما تخلفه حوادث العمل من آثار سلبية على صحة العامل النفسية و الجسدية في تأثير على أدائه .
- الرغبة في تسليط الضوء على موضوع الأمن الصناعي و مدى أهميته في المؤسسة .
- محاولة معرفة الأمور التي قد تؤثر على أداء العاملين و إبراز أهمية العامل باعتباره المورد الفعال و المحرك الذي تعتمد عليه المؤسسة .
- معرفة أهم الأسباب التي تؤدي إلى حوادث العمل التي تشكل خطر على العمال .
- معرفة مدى تأثير وجود الأمن الصناعي في تحسين أداء العاملين بغية التعرف على القوانين التي تتكلم على حوادث العمل .

ب/ الأسباب الموضوعية :

- الرغبة في إثراء المكتبة الجامعية بدراسة جديدة ليستفيد منها الطلبة .
- الأهمية العلمية التي يكتسبها الموضوع خاصة في ظل التطورات و التغيرات التي يشهدها المجتمع بصفة مستمرة و نظراً لأهمية العنصر البشري ، الذي يمثل الركيزة الأساسية لبناء و تطور المجتمع على مستوى كافة أنساقه .
- رغبتنا في إحياء موضوع الأمن الصناعي و تقديمه في حلة جديدة و صورة مغايرة .

ثانياً : أهداف الدراسة :

- لقد قمنا بهذه الدراسة من أجل مجموعة من الأهداف التي تتمثل في ما يلي :
- محاولة التعرف عن قرب على الأمن الصناعي في المؤسسة الجزائرية .
- معرفة مدى إلمام المؤسسة الجزائرية بقواعد الأمن و السلامة المهنية .
- تسليط الضوء على الجوانب التي تؤثر على الجوانب التي تؤثر على أداء العامل .
- معرفة أهم الحوادث و الأخطار التي يتعرض لها العامل أثناء قيامه بعمله .
- توضيح العلاقة بين الأمن الصناعي و أداء العاملين .
- إبراز الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين الأمن الصناعي و أداء العاملين .

- الخروج بنتائج و توصيات للمؤسسة محل الدراسة .

### ثالثا : أهمية الدراسة :

يستمد موضوعنا أهميته كونه موضوع حظي بعناية و اهتمام من طرف العديد من الباحثين في مختلف التخصصات ، و خصوصا الدراسات النفسية و الاجتماعية ، و هذا فيه دلالة على أهمية هذا الموضوع الذي أنا بصدد دراسته و مكانته العلمية ، باعتبار أن الأمن الصناعي هو أول خطوة تبنى عليها المؤسسة للحفاظ على سلامة و الأمن المهني للعمال لديها ، لذلك يلعب دورا كبيرا في الرفع من أداء العاملين و تحسينه داخل المؤسسة ، محاولين التعرف على مجمل المخاطر التي يتعرض لها العامل ، و الأسباب المؤدية لذلك ، و ما هي الإجراءات و التدابير التي تتبناها المؤسسة للحد من المخاطر ؟ و وضع تعليمات و قوانين لتجنب ذلك .

### رابعا : الإشكالية :

يعتبر الأمن الصناعي من أهم المواضيع الذي اهتم بها الباحثون وأرباب المؤسسات الصناعية، الذي يكاد ينعدم بسبب الاهتمام بالإنتاج وكيفية تحسينه بكل الطرق ، وكان العامل هو آخر اهتماماتهم ، إلى أن جاء السلوكيون و نادوا بضرورة توفير الأجواء المناسبة للعمل و الاهتمام بالإنسان ، بعد أن أُلقت الثورة الصناعية أوزارها ففرضت على الإنسان أن يعمل بين الآلات و الأجهزة و المعدات و طالبت النقابات بضرورة الاهتمام بسلامة العمال باعتبارها الجهة المسؤولة عن العاملين و مصالحهم ، قد مهد هذا السبيل إلى أن عدت السلامة المهنية هاجس من هواجس إدارة الموارد البشرية في المنظمات و إدارة الموارد البشرية و تأثيرات العولمة عليها ، و يرتبط شعور العامل بالأمن بشكل وثيق بأدائه في تحسين مستواه داخل بيئة عمله .

و على الإدارة ملاحظة هذا الأداء محاولة إيجاد كل الهفوات و الأخطاء التي يتعرض لها العامل و التي تجعل من أدائه تحت المستوى المطلوب و تحلل كل الإصابات التي يتعرض لها العامل ، كانهدام الثقة ، عدم الاستقرار ، الضغط المهني ، عدم الرضا الإحباط... الخ ، بالإضافة إلى حماية العامل من اضطرابات العمل فكل هذا يعتبر من المهام الرئيسية الملقاة على عاتق الإدارة ، فمن مسؤولياتها القضاء على الأخطار

و مصادر الإصابات المهنية التي قد يتعرض لها العامل ، فعليها اتخاذ كل التدابير اللازمة خاصة مع التوسع الصناعي لتواجه المخاطر و الأمراض المهنية و الحوادث التي تصيب العامل ، و الحد من هذه الأخيرة التي قد تترك أثرا كبيرا في نفسية العامل .

و استنادا لما ذكر سابقا و نظرا للاهتمام المتزايد في الآونة الأخيرة لموضوع الأمن الصناعي و تأثيره على أداء العاملين .

- قادننا الأمر إلى طرح السؤال التالي :

إلى أي مدى يؤثر توفر الأمن الصناعي على أداء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة ؟

\* التساؤلات الفرعية :

إن حماية العامل من اضطرابات العمل تغير من المهام الرئيسية الملقاة على عاتق الإدارة فمن مسؤوليات الإدارة العمل على القضاء على كل الأخطار و مصادر الإصابات المهنية كالتالي :

- إلى أي مدى يساهم وجود الأمن الصناعي في تحسين أداء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة ؟

- هل إجراءات قانون العمل الجزائري اتجاه حوادث العمل في صالح العامل في مؤسسة الكهرباء و الغاز بالجلفة ؟

**خامسا : فرضيات الدراسة :**

تعرف الفرضية بأنها تفسيرات مقترحة للعلاقة بين متغيرين أحدهما المستقل ( السبب ) و الآخر المتغير التابع ( النتيجة ) .

أ/ الفرضية العامة :

يؤثر توفر الأمن الصناعي على أداء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة .

ب/ الفرضيات الجزئية :

-يساهم وجود الأمن الصناعي في تحسين أداء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة .

-إجراءات قانون العمل الجزائري اتجاه حوادث العمل في صالح العامل في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة .

سادسا : تحديد المفاهيم :

تعد المفاهيم و المصطلحات العلمية إحدى الطرائق المنهجية الهامة في البحث فالدقة و الموضوعية من خصائص العلم التي تميزه عن غيره من أنواع المعرفة ، و من مستلزمات الدقة العلمية وضع تعاريف واضحة لكل مفهوم أو مصطلح يستعمله الباحث .

1 -الأمّن الصناعي : " هو مجموعة الإجراءات و التدابير الكفيلة بحماية الأرواح و الممتلكات في المنشآت الصناعية " .<sup>1</sup>

\* تعريف آخر : " توفير ظروف عمل الآمنة اللازمة للمحافظة على عناصر الإنتاج الثلاثة و هي : الإنسان ، الآلة ، المادة و إحاطتها بسياج من الأمن ضمن إشاعة جو من السلامة و الطمأنينة في بيئة عمل " .<sup>2</sup>

\* تعريف الأمن المهني : عرفه يوسف حجيم الطائي و آخرون انه " توفير بيئة عمل آمنة و خالية من عوامل الخطر التي تتعرض لها الأفراد العاملين في المؤسسة " .<sup>3</sup>

\* التعريف الإجرائي للأمن الصناعي ( الصحة و السلامة المهنية ) :

هو " مجال يهدف إلى حماية مختلف فئات العمل من التأثيرات الصحية الخطرة الفورية أو بعيدة المدى ، و التي يمكن أن تتجم عن المخاطر المرتبطة بالعمل أو بيئته أو شروطه من خلال معالجة العوامل البيئية و التقنية و الشخصية المؤدية إلى هذه المخاطر ، و تحسين بيئة العمل و شروطه ، بشكل يوفر تمتع العمال الدائم بصحة بدنية و عقلية و اجتماعية مناسبة " .

<sup>1</sup> - عباس أبو شامة ، الأمن الصناعي أكاديمية نايف العربي للعلوم الأمنية ، ط1 ، مركز الدراسات و البحوث 1419 هـ - 1999 م .

<sup>2</sup> - أميمة صقر ، واقع إجراءات الأمن و السلامة المهنية المستخدمة في منشآت قطاع الصناعات التحويلية في قطاع غزة ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2006 ، ص 14 .

<sup>3</sup> - حجيم الطائي و آخرون ، إدارة الموارد البشرية ، مدخل استراتيجي كامل ، ط1 ، الوارق للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، 2006 ، ص 454 .

2 - حوادث العمل : يعرفه عباس محمود عوض " بأنها واقعة غير مرغوب فيها تحدث دون أن يكون هناك توقع حدوثها ، قد تتجم عنها إصابة بسيطة أو عنيفة أو تلف الأشياء ، و قد لا ينجم عنها شيء" .<sup>1</sup>

\* تعريف الحوادث المهنية : يعرفها تشريع الجزائر المادة 06 من قانون 13/83 الصادر بالجريدة الرسمية 28 المؤرخة 05 جويلية 1983 " كل حادث خلق إصابة بدنية ناتجة عن مسبب مفاجئ و خارجي في إطار تأدية علاقة العمل " .<sup>2</sup>

\* التعريف الإجرائي لحوادث العمل :

" يعتبر كل حادث عمل كل حادث انجرت عنه إصابة بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ و خارجي و طرأ في إطار علاقة عمل " .

3- الأمراض المهنية : هي " مرض ينشأ عن مهنة أو عمل ما ، يأخ ذ حكم

الإصابات الناشئة عن حوادث العمل ، كي نتمكن من اعتبار مرض ما من الأمراض المهنية ، يجب أن يكون نتيجة مباشرة لتلك المهنة أو ذلك العمل ، و أن يكون هنالك صلة وثيقة بينه و بين تلك المهنة أو ذلك العمل " .<sup>3</sup>

\* التعريف الإجرائي للأمراض المهنية :

" هي الأمراض التي تنشأ عن مهنة أو عمل ما ، بأخذ حكم الإصابات الناشئة عن حوادث العمل ، ولكي نتمكن من اعتبار مرض ما من الأمراض المهنية يجب أن يكون نتيجة مباشرة لتلك المهنة أو ذلك العمل ، و أن يكون هناك صلة وثيقة بينه

و بين تلك المهنة أو ذلك العمل " .

4- تعريف المنظمة : عند سيمون أنها " عبارة عن هيكل مركب من الاتصال

و العلاقات بين مجموعة من الأفراد من هذه العلاقة يستمد كل فرد جانبا كبيرا من المعلومات و القيم و الاتجاهات التي تحكم عمليات اتخاذ القرارات منذ ذلك

<sup>1</sup> - عباس محمود عوض ، حوادث العمل في ضوء علم النفس ، بدون طبعة ، دار المعارف ، مصر ، 1985 .

<sup>2</sup> - الجريدة الرسمية الجزائرية ، 1983/07/05 ، العدد 28 .

<sup>3</sup> - كامل نعمان ، السلامة العامة و الأمن الصناعي ، بدون طبعة ، عمان ، 1997 ، ص 24 .

و يتكون التنظيم من توقعات الأعضاء لأنواع السلوك المتبادل " 1 .  
5- الأداء الوظيفي : هو " المستوى الذي تتمتع به مخرجات المنظمة بعد إجراء العمليات على مداخلها ، فالأداء هو مخرجات الأنشطة للأحداث التي تشكل داخل المنظمة " 2 .

### \* التعريف الإجرائي للأداء:

" هو انجاز العامل للمهام الموكلة إليه في إطار الوظيفة التي يشغلها في المؤسسة من أجل تحقيق الأهداف المرجوة منه " .

### سابعاً : الدراسات السابقة :

توجد العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الأمن الصناعي و السلامة المهنية

و من بينها الدراسات العربية التي تناولت موضوع الأمن الصناعي ، وجاء الاهتمام العربي بهذا المجال متأخراً من حيث الوقت مقارنة بالدول الأجنبية .

### \* الدراسة الأولى : عباس أبو شامة 1999

- عنوان الكتاب : الأمن الصناعي ، الطبعة الأولى ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض 1419 هـ - 1999 م .

- أعدت بعض الدراسات العربية في هذا المجال للأمن الصناعي ، إلا أن هذه الدراسة تناولت في هذا الكتاب مفصل في مجال الأمن الصناعي مركزة فيه على فصوله السبعة التي اختصت هذه الدراسة المكتبية بالتركيز على القضايا الأربع للأمن الصناعي بمفهومه الشامل و الحديث ، حيث يتم دراسة قضية مكافحة تلوث البيئة و هو موضوع لم يتم الإشارة له . كما اهتمت الدراسة بموضوع الأنظمة و التعليمات الخاصة بالأمن الصناعي في هذه المجالات الأربعة ، و تم التطرق إلى الأمن و السلامة و مكافحة الحرائق و مكافحة تلوث البيئة كما قامت بمسح الوضع عامة في العالم العربي

1- علي السلمي ، إدارة الأفراد و الكفاية الإنتاجية ، بدون طبعة ، دار غريب ، القاهرة ، 1985 ، ص 37 .  
4- وائل محمد صبحي إدريس ، طاهر محسن منصور الغالبي ، أساسيات الأداء و بطاقة التقييم المتوازن ، بدون طبعة ، إدارة وائل للنشر ، عمان ، 2009 م ، ص 39 .

بخصوص اهتماماته و معوقاته ( الأمن الصناعي ) و ذلك في إطار الأنظمة و التعليمات الخاصة بالأمن الصناعي .

**- نتائج الدراسة :**

- حماية العامل العربي من مخاطر بعض المهن الصناعية
- الاهتمام بقضايا التخلص من النفايات الصناعية و كيفية التصرف فيها
- تنشيط للدور الإعلامي في التعريف بالمخاطر و التصدي لها
- أن تقوم المنظمة العربية للحماية المدنية المختصة بالأمن الصناعي
- اتخاذ كافة الإجراءات للتصدي لمحاولات بعض الدول الغربية دفن نفاياتها الصناعية و الكيماوية في بعض الدول العربية عن طريق تصديرها .

**\* الدراسة الثانية : دراسة مشعلي بلال : 2011/2010**

- **عنوان المذكرة :** دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية ، مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة سطيف .
  - و هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية ، وكذا إبراز مدى أهمية تطبيق برامج السلامة المهنية و دورها في الوقاية من حوادث العمل في هذه المؤسسات ، تم جمع المعلومات و البيانات من أصحاب المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية باستخدام الأدوات ، الاستمارة ( الملاحظة و المقابلة ) ، و كذلك السجلات و الوثائق ، و اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوظيفي التحليلي حيث توصلت
- النتائج التالية :

- نسبة تعرض العمال للحوادث المهنية كبيرة
- ظروف العمال السيئة من أهم الأسباب المؤدية لوقوع حوادث العمل
- المؤسسة مقصرة نوعا ما في تطبيق برامج السلامة المهنية ، و يرجع ذلك على عدم لامبالاة المسؤولين .

**\* الدراسة الثالثة : دراسة سمير حديبي : 2009 / 2008**

- **عنوان المذكرة :** حوادث العمل و علاقتها بالروح المعنوية دراسة ميدانية بمركب المجارف و الرافعات على العمال المنفذين بعين السمارة بقسنطينة .

- هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة التي تربط حوادث العمل داخل المنظمة .  
و إبراز دور الأمن الصناعي في رفع من معنويات العمال وشعورهم بالرضا عن  
العمل. - اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، و اختيار مجتمع  
البحث 130 عاملا ، تم اختيار العينة بطريقة عشوائية تكونت عينة الدراسة من 60  
عاملا .

#### \* من أهم نتائج الدراسة :

- توجد علاقة بين متغيرات الدراسة من خلال التأثير الذي تمارسه حوادث العمل  
المستمر التي تؤدي إلى التقليل من الروح المعنوية لدى العمال .

#### \* تعقيب على الدراسات السابقة :

يعتبر الإطلاع على الأبحاث و الدراسات السابقة من مراحل المنهجية في البحث  
العلمي و ذلك بهدف التعرف على الإسهامات و الحقائق التي تم التوصل إليها كما أنها  
تساهم في إعطاء نظرة و حوصلة لموضوع البحث و من مميزات هذه الدراسة عن  
الدراسات السابقة نجد أنها تحمل عنوان ( الأمن الصناعي ) لما تهدف إليه من الاهتمام  
بقضايا الأنظمة و التعليمات الخاصة بالأمن الصناعي ، و مكافحة تلوث البيئة و مع  
اتخاذ إجراءات للتصدي لهذه النفايات الصناعية .

هذا بالإضافة إلى معوقات الأمن الصناعي و اهتماماته ، تتقارب هذه الدراسة مع  
دراستنا في تناولنا لمتغير الأمن الصناعي ، إلا أنها تختلف أيضا باختلاف البيئة و  
الميدان الذي تقام فيه الدراسة ، و من ناحية دراستنا اخترنا متغير أداء العاملين ، أما  
دراسة عباس لم يتم الإشارة إليها لأنه لم يستعمل متغير تابع ، إلا أنها أفادتنا في إثراء  
بعض جوانب الإطار النظري الخاص بالأمن الصناعي .

- أما الدراسة الثانية بعنوان ( دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال  
بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية ) ، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على  
الواقع الذي تعيشه المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية من حيث تعرض العمال  
للحوادث مهنية كبيرة ، و من حيث التزام المؤسسة بتطبيق الأنظمة و القوانين الخاصة  
بالسلامة المهنية ، و مدى أهمية تطبيق تلك البرامج ، و تتفق دراستنا الحالية مع هذه

الدراسة في تناول نفس المنهج الذي سبق ذكره المنهج الوصفي كما اعتمدت أيضا على استخدام المنهج الاستبيان كأداة للدراسة لجمع الإحصائية ، كما اختلفن ا في دراستنا بالنسبة لاختيارنا للعينة كانت عينة بحثنا مقصودة أما هذه الدراسة فقد كان اختيارهم للعينة عشوائي يشمل المؤسسات القطاعين الخاص والعام ، لأننا اخترنا المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي 'بطبيعة الحال يختلف هدف الدراسة .

أما الدراسة الثالثة بعنوان ( حوادث العمل و علاقتها بالروح المعنوية ) ، هدفت الدراسة إلى الكشف عن وقوع العلاقة التي تربط حوادث العمل داخل المنظمة بالروح المعنوية لما لهما من تأثير على العامل في مختلف المؤسسات ، و فيما يتعلق بدراستنا كانت قد تناولت متغير الأداء ومتغير الأمن الصناعي واختيار العين ة بالنسبة لهذه الدراسة عشوائي تتفق دراستنا مع هذه الدراسة في المنهج المتبع كلتا الدراستين تناولتا المنهج الوصفي التحليلي .

و في الأخير تم الخروج بالتلخيص التالي تهتم المؤسسة بسلامة العاملين لديها و حمايتهم من الوقوع في حوادث العمل و الإصابات التي هي سبب خطير ومؤثر في حياة العامل ، و عدم توفر السلامة المهنية داخل المؤسسة عامل ينقص من روح المعنوية للفرد و عدم تقديم أداء في المستوى المطلوب . و هذا من خلال اتخاذ المؤسسة للإجراءات الوقائية التي تضمن حماية العامل .

#### ثامنا : صعوبات الدراسة:

على الرغم من المساعدة التي قدمت لنا من طرف مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز إلا أنه لا يمكن أن يوجد بحث لا يخلوا من الصعوبات ، فقد اعترضتنا العديد من الصعوبات أثناء قيامنا بدراستنا منها :

- عدم وجود دعم كافي من عمال المكتبة مع الطلبة .
- صعوبة الاستعارة الخارجية للكاتب من مكتبة الحقوق و مكتبة الاقتصاد .
- صعوبة الاتصال بعينة الدراسة.



# الفصل الأول

## الأمن الصناعي

**تمهيد :**

يعتبر الأمن الصناعي مسؤولية كل فرد في موقع عمله و مرتبط بعلاقة متعددة مع من حوله من الأشخاص و الآلات و الأدوات و المواد و طرق التشغيل و غيرها ، فالأمن الصناعي أو السلامة المهنية لا تقل أهمية على الإنتاج و جودته و التكاليف المتعلقة به و تهدف خدمات ( الأمن الصناعي ) إلى حماية العاملين في مواقع العمل المختلفة من الأخطار المهنية المتمثلة في حوادث و إصابات العمل ذات الصلة بالمهنة ، مع السعي لتوفير علاقة ايجابية بين الفرد العامل و بيئة العمل المحيطة به .

و في هذا الفصل سنتطرق إلى ماهية الأمن الصناعي من حيث مفهومه و أهدافه و إجراءاته إضافة إلى ذلك تم التطرق إلى حوادث العمل و أسبابها و أهم النظريات المفسرة لها ، و في الأخير سلطنا الضوء على الأمراض المهنية التي تلحق بالعمال و أهم تصنيفاتها .

**المبحث الأول : ماهية الأمن الصناعي**

**المطلب الأول : مفهوم الأمن الصناعي و أهميته**

يعتبر الأمن الصناعي إيجاد البرامج المناسبة لتلاقي ما يمكن أن يؤثر بطريقة أو بأخرى على سلامة العاملين و الممتلكات و سير العملية الإنتاجية و ذلك عن طريق متخصصين في هذا المجال ، تتوفر فيهم الخبرة و الكفاءة لتصميم هذه البرامج و تحقيق الهدف المنشود ، ألا و هو توفير كافة أساليب الحماية الوقائية .

**أولاً : تعريف الأمن الصناعي**

كثرت و تعدد تعاريف الأمن الصناعي و سنشير إلى بعض التعاريف التي وجدت قبولا واسعا في هذا الميدان ، و نذكر منها التعريفات التالية :

هو أنه " مجموعة اللّإجراءات و التدابير الكفيلة بحماية الأرواح و الممتلكات في المنشآت الصناعية " <sup>1</sup>.

**تعريف آخر** " مجموعة الإجراءات و التنظيمات المتعلقة بالمحافظة على الأمن و النظام و السلامة و الإطفاء داخل المنشآت الاقتصادية و الحيوية ومرافقها بالوسائل المتاحة " <sup>2</sup>.

**تعريف آخر** : تم تعريف الأمن الصناعي بأنه " مجموعة الأساليب و الجهود الهندسية و التنظيمية التي يجب أن تتخذ لمنع أي عمل مقصود أو غير مقصود ، قد يؤدي إلى عرقلة استمرارية الإنتاج في المنشآت تحت كافة الظروف و التقليل و حصر آثار أي إصابة قد تحدث " <sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - نبيل عبد العزيز ، التخطيط لمواجهة أخطار التهديد بالقنابل ، الندوة السابعة للأمن الصناعي ، الأمانة العامة للهيئة العليا للأمن الصناعي الجبيل الصناعية ، المملكة العربية السعودية ، 1408 هـ ، ص 5.

<sup>2</sup> - حمود مريحيل مبارك ، طرق و أساليب الأمن الصناعي في مكافحة الجريمة ، الندوة السابعة للأمن الصناعي ، الأمانة العامة للهيئة العليا للأمن الصناعي ، الجبيل الصناعية ، المملكة العربية السعودية ، 1408 هـ ، ص 4.

<sup>3</sup> - رشاد أحمد صقر ، الأمن الصناعي في المملكة ، الندوة الثانية للأمن الصناعي ، الأمانة العامة للهيئة العليا للأمن الصناعي ، الجبيل الصناعية ، المملكة العربية السعودية ، 1404 هـ ، ص 4.

**تعريف آخر :** أنه " الفرع الذي يرمي إلى تهيئة جميع الظروف المادية و النفسية و الاجتماعية التي تكفل أكبر الإنتاج ، مع الاهتمام برضى العامل عن عمله فهو يهتم بالكشف عن أفضل الظروف الأساسية للعمل و حل المشكلات الصناعية حلا علميا " <sup>1</sup> كما يعرفه احمد محرز بأنه هو " توفير وسائل الوقاية من الحوادث " و عرفه رستم لطفي بأنه " كل إجراء يتخذ لمنع و التقليل من حوادث العمل و تقديم وسائل وقائية و الإسعاف و العلاج مع توفير الظروف المناسبة للعمل " .

**تعريف السلامة المهنية :**

هو " مجال يهدف إلى حماية مختلف فئات العمال من التأثيرات الصحية الخطرة الفورية أو بعيدة المدى ، و التي يمكن أن تتجم عن المخاطر المرتبطة بالعمل أو بيئته أو شروطه من خلال معالجة العوامل البيئية و التقنية و الشخصية المؤدية إلى هذه المخاطر و تحسين بيئة العمل و شروطه بشكل يوفر تمتع العمال الدائم بصحة بدنية و عقلية و اجتماعية مناسبة " .

كما تعرف أيضا " هي توفير ظروف العمل الآمنة اللازمة للمحافظة على عناصر الإنتاج الثلاثة و هي : الإنسان ، الآلة ، المادة ، و إحاطتها بسياج من الأمن ضمن إشاعة جو من السلامة و الطمأنينة في بيئة العمل

<sup>1</sup> - السيد رمضان ، الحوادث الصناعية و الأمن الصناعي ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر ، 1984 ، ص77 .

<sup>2</sup> - خلود ديب العويدي ، واقع الأمن الصناعي و مدى تأثيره على أداء العاملين في منشآت القطاع الخاص ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة الخليل ، جنوب الضفة الغربية ، 2008 ، ص 10 .

**ثانيا : أهمية تطبيق الأمن الصناعي و فوائده :**

تسعى الدول عامة و النامية على الخصوص إلى تطبيق مبدأ الوقاية بالنسبة للقوى البشرية العاملة التي تعتبر الثروة الحقيقية و الرائدة في مجال الإنتاج و هنالك إجماع بين الكتاب و المفكرين و الممارسين للنظام الأمن الصناعي على أن الوقاية تعتبر صمام أمان الذي يوفر للمجتمع جهودا و أموالا و وقتا، و هي عوامل ضرورية في مجال التنمية الاقتصادية و الاجتماعية كما أن الوقاية تحفظ القدرات البشرية و تصونها و تمنحها القوة للاستمرار في عملية النمو و الرخاء.<sup>1</sup>

و تتمثل أهمية تطبيق الأمن الصناعي كالتالي :<sup>2</sup>

- أ- **تقليل تكاليف العمل :** إن الإدارة السليمة لبيئة العمل تجنب المنظمة الكثير من المشاكل المتمثلة بالحوادث و الأمراض المهنية ، هذه الحوادث التي تكلف المنظمة الكثير من التكاليف المادية و المعنوية المتضمنة التعويضات المدفوعة للعاملين أو لعوائلهم و كذلك تعطل العمل .
- ب- **توفير بيئة عمل صحية و قليلة المخاطر :** إن الإدارة مسؤولة عن توفير المكان المناسب و الخالي من المخاطر المؤدية لأضرار بالعاملين أثناء عملهم ، إن هذه المسؤولية أصبحت متزايدة في ظل التطور التكنولوجي و بصورة خاصة في المنظمات الصناعية و من ثم فإن الإدارة تعمل على التقليل من الآثار النفسية الناجمة عن الحوادث و الأمراض الصناعية إذ أن الحوادث لا يقتصر تأثيرها على الجوانب المادية في العمل و إنما تمتد آثارها إلى مشاعر العاملين داخل المنظمة و كذلك الزبائن المتعاملين معها .

ج- **توفير نظام العمل المناسب :** من خلال توفير الأجهزة و المعدات الوقائية

و استخدام السجلات النظامية حول أي إصابة أو حوادث أو أمراض

د- **تدعيم العلاقة الإنسانية بين الإدارة و العاملين :** حيث تختلف الإدارة الجيدة

<sup>1</sup> - زويلف هدى حسن ، إدارة الأفراد ، مدخل كمي ، طبعة الثالثة ، دار مجدلاوي للنشر، عمان ، 1998 ، ص303.

<sup>2</sup> - بسمة خضراوي ، إجراءات السلامة المهنية و علاقتها بالرضى المهني ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

جامعة بسكرة ، الجزائر ، 2013-2014 ، ص ص 19، 20.

للسلامة المهنية و الصحية السمعة الجيدة للمنظمة اتجاه المنافسين ، هذه السمعة ينتج عنها استقطاب الأفراد الكفؤين و الاحتفاظ بأفضل الكفاءات .<sup>1</sup>  
و يمكن تلخيص فوائد الأمن الصناعي كما يلي :

- ارتفاع في الروح المعنوية من خلال الشعور بالأمان و الطمأنينة
- اندماج و انسجام الأفراد في العمل
- ارتفاع في إنتاجية الفرد
- المحافظة على القوى العاملة و عدم تركها العمل
- انخفاض في تكلفة العمل.

و هذه الفوائد من شأنها أن تحقق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية .<sup>2</sup>

**المطلب الثاني : أهداف و مظاهر الأمن الصناعي**

**أولا : أهداف الأمن الصناعي**

تتقسم أهداف الأمن الصناعي إلى عدة أقسام تعمل جميعها على المحافظة على العنصر البشري من المخاطر المتنوعة و ضمان استمرارية العمليات الإنتاجية من دون حوادث أو إصابات و يمكن إجمال هذه الأهداف بما يلي :

**1/ حماية الموارد البشرية :**

و تتعلق بحمايتهم و منع تعرضهم للإصابات و الحوادث و الأمراض المهنية الناتجة عن طبيعة عملهم ، و تحقق هذه البرامج الأهداف التالية :

- حماية الأفراد عن طريق إزالة الخطر من أماكن العمل و توفير معدات و متطلبات و الوقاية الشخصية
  - توفير الجو المهني الصحي و مراعاة عوامل التهوية و الإضاءة و درجة الحرارة المناسبة
  - تحفيز العاملين علة تطبيق معايير السلامة بتوفير الأمن و الأمان
  - المحافظة على الموارد البشرية الماهرة المدربة .
- 2/ المحافظة على العناصر المادية في المنظمة :**

<sup>1</sup> - نفس المرجع السابق ، ص 20.

<sup>2</sup> - زويلف هدى حسن ، نفس المرجع السابق ، ص 303 .

- حماية الأجهزة من الحوادث التي قد تتعرض للتلف أو التوقف عن الإنتاج
- حماية المباني و المنشآت من خطر الدمار و الضياع
- حماية المخزون السلعي من التلف

### 3 / توفير متطلبات الأمن الصناعي :

- إيجاد بيئة و ظروف عمل آمنة لتحقيق الحماية للعنصر البشري و المادي
- تقليل من القلق و الضغط النفسي لدى العاملين
- توفير الأمن و الطمأنينة و الحماية و الضمان الاجتماعي للعاملين
- تنمية شعور الفرد العامل بالمسؤولية و جعله متفهماً و مقتنعاً لإجراءات الأمن الصناعي<sup>1</sup>.

كما يتلخص الأمن الصناعي في عدة أهداف أقوى كالتالي :

- حماية العناصر البشرية للإنتاج من الأضرار الناتجة عن مخاطر العمل و ظروف البيئية و ذلك عن طريق إزالة مسببات الخطر و تقليل التعرض لها
- توفير بيئة عمل آمنة تحقق الوقاية من المخاطر للمرتدين على المؤسسات الصناعية و المجاورين لها و العاملين فيها و ذلك بإيجاد الاحتياطات و الإجراءات الوقائية اللازمة
- حماية عناصر الإنتاج من التلف و الضياع نتيجة لحوادث العمل و يشمل ذلك الآلات و الماكينات و الأجهزة و المعدات و المواد " الخامة و المصنعة و تلك التي تحت التصنيع "
- تخفيض النفقات المتعلقة بوقت العمل الضائع نتيجة حدوث إصابات العمل و الأمراض المهنية و تكاليف استبدال العامل و تدريب من يحل محله و النفقات التي تترتب عن ذلك من تأخير في إنجاز العمل و مواعيد التسليم
- خلق الوعي لدى العاملين فيها يتعلق بأساليب و الطرق الآمنة لأداء العمل و أهميته الالتزام بقواعد السلامة التي من شأنها تدعيم السلامة و الصحة المهنية و كذلك رفع معنويات العاملين و زيادة ثقتهم بأنفسهم و بالتالي زيادة إنتاجيتهم .

<sup>1</sup>- المشاقبة على الأحمد ، السلامة و الصحة المهنية في إدارة المستودعات ، الطبعة الأولى، عمان ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، 2010، ص ص27،29 .

- تخفيض كلف الإنتاج وذلك بتوفير الأموال التي تدفع نتيجة وقوع حوادث العمل من تعويضات و مصاريف علاج و نقل و إصلاح و استبدال المعدات و الأجهزة و المنشآت التي تتعرض للتلف و الدمار.<sup>1</sup>

### ثانيا : مظاهر الأمن الصناعي

تتجلى مظاهر الأمن الصناعي في ما يلي:<sup>2</sup>

#### أ -المظهر الفني :

تستخدم في العمليات الإنتاجية وسائل متنوعة للإنتاج ، و تشكل كل منها مصدرا متميزا للمخاطر، لذا تبرز ضرورة دراسة جميع مصادر هذه المخاطر، لنتمكن في الوقت المناسب الأخذ باحتياطات السلامة اللازمة لمنع الأضرار التي قد تتجم عنها، بسبب تعدد وسائل الإنتاج المستخدمة في الصناعات المختلفة و تنوعها ، فإنه من الصعب تحديد جميع أنواع المخاطر التي قد تتجم عنها و لكن مع هذا فإن المظهر الفني للسلامة المهنية يشمل أمور الحماية الرئيسية التالية : الماكينات و الآلات، ووسائل النقل الداخلية و الخارجية ، التهديدات المتعلقة بأنظمة التدفئة و التهوية ، المخاطر التي تتجم عن العملية الإنتاجية ذاتها، المضار الفيزيائية " ضجيج و اهتزازات ،... الخ " و الأمور المتعلقة في المبنى ذاته .

و من هنا يتضح سعة مجال المخاطر الناجمة عن استخدام الوسائل الفنية للإنتاج و لهذا من الضروري الأخذ بعين الاعتبار المظهر الفني للسلامة المهنية عند وضع الحلول و اتخاذ الإجراءات اللازمة لتلافي حوادث و إصابات العمل و الأمراض المهنية.

#### ب المظهر الطبي :

يبرز أحد الفروع الطبية الذي يهدف إلى الكشف عن العوامل التي تهدد صحة الأفراد و الجماعات في أماكن عملهم، و الذي أصبح يعرف بطب العمل، و يتميز طب العمل عن الاستفادة من جميع العوامل المختصة الأخرى التي تهتم بدراسة التأثير

<sup>1</sup> - زيدان حسان ، السلامة المهنية في المؤسسات الصناعية ، بدون طبعة ، دار الكتاب الجامعي ، 1995 ، صص 15، 16.

<sup>2</sup> - خالد فتحي و آخرون ، السلامة المهنية العامة ، ط1 ، دار الكنوز ، الأردن ، 2001 ، ص 14 .

الضار للمواد على جسم الإنسان مثل الكيمياء الحيوية، الفيزياء، علم الوظائف "الفيزيولوجية" علم التقنية" التكنولوجية"، علم النفس، الاجتماع، الطب النفسي وإلى غير ذلك من العلوم و يعمل طب العمل على الربط بين ما توصلت إليه هذه العلوم و يقدمها على أكمل وجه لتخدم أهدافه للكشف عن المخاطر التي تهدد صحة و حياة العاملين و كما يهتم من المخاطر المختلفة .

و تتلخص مهام طب العمل و أخصائي العمل الاجتماعي في ما يلي:

- التعرف على العوامل و المؤثرات البيئية الناتجة عن العمل أو الوجود في محيطه و مدى تأثير هذه العوامل على صحة الإنسان و كذلك احتمالات الإصابة في حالة التعرض لها .
- تقييم و تقدير كمية هذه العوامل في مجال وجودها ، و التعرف عليها و ذلك عن طريق أخذ العينات، وإجراء القياسات اللازمة و مقارنتها بالحدود المسموحة و المتعارف دولياً أو محلياً
- اقتراح طرق إزالة و السيطرة و التحكم بهذه العوامل و المؤثرات ، لإزالة ضررها و حصر التعرض لها ضمن الحدود الدنيا ، بحيث لا تتجاوز الحدود المسموح بها .

### ج المظهر النفسي : و يتمثل في:<sup>1</sup>

لا شك أن علوم النفس واسعة ومتعددة وجميعها تصب في إيلاء المزيد من الاهتمام بالحالة النفسية للأفراد ، من خلال دراستها و الوصول إلى حلول مناسبة لبعض منها بهدف الارتقاء بالمستوى العام لها، إضافة إلى اهتمام علم النفس الحديث بالعوامل النفسية التي من الممكن أن تشكل سبب في وقوع حوادث العمل، لذا فقد تم التأكيد على ضرورة اختيار العامل المناسب الذي تتلائم قدراته العقلية و الجسدية مع مكان و طبيعة العمل (وضع الرجل المناسب في المكان المناسب ) ، و هذا بالمقابل يسمح بالدخول في حدوث إصابات و أمراض مهنية ، و طبيعة الاختيار تلك تكون من

<sup>1</sup>- نفس المرجع السابق ، ص ص 15،16 .

خلال إجراء الاختبارات الأولية لهذه الفئة مثل: اختبارات الذكاء، الإدراك و اختبارات حسية و عصبية ، شخصية و ما إلى ذلك .

#### د- المظهر الاجتماعي:

حيث يتناول تأثير العلاقات الاجتماعية بين الأفراد داخل إطار بيئة العمل و خارجها أي في المجتمعات المحلية المجاورة ، و الذي بالمقابل من الممكن أن يؤثر على مجهود الفرد أثناء العمل خصوصا إذا كان هنالك عدم توافق ما بين الأفراد من جهة و بين المسؤولين و طبيعة العمل من جهة أخرى.

#### هـ- المظهر القانوني :

لابد للعمل المهني من مظلة قانونية تحميه سواء أكانت على المستوى المحلي أو الدولي و قد تم إصدار العديد من القوانين في المجال السلامة المهنية و ظهور العديد من الجماعات و الهيئات المعنية بذلك ، و آخرها إنشاء منظمة العمل الدولية في مؤشر السلامة المنعقد في باريس سنة 1919، و يعتبر لغاية الآن من أكثر المعاهد المتخصصة التابعة للأمم المتحدة .

#### و- المظهر الاقتصادي:

مما لاشك فيه أن عدم كفاية احتياطات و إجراءات السلامة داخل أي منشأة صناعية يزيد من احتمال وقوع حوادث العمل، التي تنجم عنها بالإضافة إلى الإصابات و الأمراض المهنية خسائر مادية تؤثر على أرباح تلك المؤسسة بشكل خاص و كل اقتصاد البلاد بشكل عام، و مع عدم إغفال الجهد الذي يقدم لليد العاملة سواء أكانت فحوصات طبية دورية ، أم عناية طبية حال حدوث الإصابات مما يبقى مستوى العامل الصحي في حالة جيدة و الذي بدوره يرفع من كفاءة العامل و الإنتاجية تحت أقل المخاطر.<sup>1</sup>

#### المطلب الثالث : إجراءات الأمن الصناعي و معوقاته

<sup>1</sup>- خالد فتحي و آخرون ، نفس المرجع السابق ، ص ص 15 ، 16.

إن ما تنص عليه التشريعات هو ضرورة الاهتمام بسلامة العمال ، و ذلك من خلال إجبار كل من أرباب الأعمال و العمال أنفسهم على إتباع أساليب و إجراءات واضحة في مجال الأمن الصناعي و أهم هذه الإجراءات:<sup>1</sup>

### 1/ تحسين ظروف العمل :

تعتبر ظروف العمل من أهم مصادر الحوادث المهنية لذا فإن العناية بتحسينها والحد من مخاطرها يعتبر من أهم إجراءات الأمن الصناعي أو السلامة الصناعية حيث أن هذا الاهتمام يساعد على تقليل حوادث العمل و حصر أثارها و ذلك عن طريق:

#### 1-1- تعديل الوظيفة و بيئتها:

يتعلق بإجراء تحسينات جزئية لا تؤثر على تنظيم العمل و أساليبه إلا أنها في المقابل تحدث أثارا أو نتائج ملموسة ، و لقد تشكل هذه الاتجاه في ظل ما يعرف بعلم الحركة و الوقت الذي أعتمد في أسسه على مبدأ تراكم المعرفة و المهارات لدى شاغلي الوظيفة ، و استغلال ذلك في عمليات تصميم المهام ، اختيار الوسائل و الآلات وكذا أنظمة الإنتاج، من أجل الوصول إلى أعلى أداء ممكن من خلال تحقيق التناغم مابين العامل و الآلة ، لذا في حالة عدم قدرة هذا العامل على تحقيق متطلبات المنصب نلجأ إلى التخفيف من هذه الأعباء و المتطلبات عن طريق:

- تخفيف الأعباء البدنية للمنصب من خلال تبسيط للحركات ، تحسين وضعيات العمل تقليل من المهام المسندة للفرد و النقل من الجهد المطلوب لأداء الأعمال
- تخفيف الأعباء النفسية للمنصب بإعداد فترات للراحة ، و التقليل من درجة الانضباط المبالغ فيه داخل المؤسسة ...

و من جهة أخرى يوجد الاهتمام نحو تحسين الظروف المادية و التنظيمية ، التي تمارس من خلالها الوظيفة من خلال العمل على :

#### 1-2- توفير الإضاءة المناسبة :

<sup>1</sup> - معن يحي الحمداي ، الأمن و السلامة الصناعية ، ط1 ، دار الصفاء ، الأردن ، 2008 ، ص ص 34،35 .

إذن يجب على الخبراء المختصون مسؤولية تصميم نظام الإضاءة سواء كان طبيعياً أو اصطناعياً، وذلك بزيادة نوافذ الضوء الطبيعي واستخدام وقائيات و أفنعة في مواقع العمل للتقليل من وهج الإضاءة و توزيع متساوي و منتظم للإنارة على مكان العمل.

## 2/ استخدام معدات و وسائل الوقاية الشخصية :<sup>1</sup>

إن الوحدة التنظيمية المسؤولة عن إدارة الموارد البشرية في المؤسسة. معنية بتوفير معدات و الوسائل الخاصة للسلامة المهنية لوقاية العاملين من الإصابات ، كذلك توفير مستلزمات الحرائق و صيانة المعدات و تتمثل معدات الوسائل الوقائية الشخصية في الآتي:

### 2-1- الملابس الوقائية : يعتمد نوع الملابس الوقائية على نوع العمل المطلوب مثل

المئزر الغرض من استعماله هو حماية و وقاية الجزء الأمامي من الجسم (الصدر البطن، الساقين) من المخاطر المحتملة مثل الاحتراق بالمواد الملتهبة أثناء و عملية الحداد باللحام و المواد الكيميائية أو المواد المشعة كما تستعمل ضد البلل و الزيوت.

### 2-2- أدوات حماية الوجه و العينين : توجد أدوات حماية للوجه و العينين على هيئة أفنعة و نظرات تصنع عادة من اللدائن و المعادن.

2-3- أدوات حماية اليدين: تتعرض أيادي العاملين أثناء العمليات الصناعية إلى الجروح و درجات الحرارة المرتفعة و التلوث بالمواد الكيميائية و الصدمات الكهربائية... الخ ، لذلك قد صممت القفازات المختلفة الأشكال و الأنواع لحماية العاملين من الإصابات المحتمل حدوثها أثناء تأدية المهام .

### 2-4- أدوات حماية الرأس : و هي التي تتمثل في الخوذات الصلبة المصنوعة من البلاستيك و المعادن و القماش و الألياف الصناعية، و هي تستخدم في وقاية الرأس من المخاطر المحتمل حدوثها أثناء العمل .

<sup>1</sup> - مشعلي بلال ، دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير غير منشورة ، جامعة سطيف ، 2011 ، ص 107 .

- 2-5- أدوات حماية القدمين : تستخدم الأحذية الآمنة الواقية المصنوعة لمواصفات خاصة لحماية القدمين من خطر سقوط المواد عليها أو تعرضها للاصطدام بالمواد.
- 2-6- أدوات حماية السمع : يتعرض بعض العاملين في أماكن عملهم لمخاطر الضوضاء مما ينتج عنه ما يسمى بالإصابة بالصمم المهني ، تستخدم أدوات حماية السمع من التأثيرات السلبية الضارة على الجهاز السمعي و على الجسم بشكل عام.
- 2-7- توفير درجات الحرارة المناسبة : ينبغي أن يعمل الإنسان في بيئة عمل توفر درجة حرارة معتدلة سواء كان العمل عضليا أو ذهنيا ، فإن كفاءة الفرد تقل فيه كلما زادت درجة الحرارة أو انخفضت عن المعدل المناسب .
- 2-8- معالجة الضجيج : يشكل الضجيج عنصرا أساسيا في الأعمال ذات المخاطر المرتفعة لذا يجب على المسؤولين على سلامة العمال و معالجته من خلال :
- تزويد العاملين المتعرضين للضوضاء بكمامات الصوت حيث تؤمن للعمال أي أصوات ضمن الحدود المسموح بها و التي تعتبر طبيعية .
  - فحص المكائن و المعدات و تحديد مسببات الضوضاء و معالجتها .
  - إعداد تصاميم متكاملة معتمدا على حجم و شكل و طبيعة حالة و عدد المكائن الموجودة .<sup>1</sup>

### 3/ اشتراك العمال في وضع برامج الأمن الصناعي

لقد تجمعت أدلة كثيرة في السنوات الأخيرة تمثل أهمية اشتراك العمال في إثارة اهتمامهم وتشجيعهم في تنفيذ الأمور، التي يقصد بها حمايتهم و رعايتهم على سبيل المثال، فقد أكد بعض الباحثين أنه: إذا تم تشجيع العمال على الاشتراك و المساهمة في تحديد متطلبات السلامة الصناعية لوظائفهم فإنهم سوف يضعون بأنفسهم القواعد و سوف يقبلونها ويحترمونها وينفذونها لأنها تكون نابعة من أنفسهم، لقد طبق هذا المفهوم على العمال صناعة الصلب ، حيث دربوا على ارتداء الأحذية الواقية و لقد عرض عليهم الكثير من البيانات التي توضح نسبة كبيرة من الإصابات .

### 4/ تدريب على منع وقوع الحوادث

<sup>1</sup> - مشعلي بلال ، نفس المرجع السابق ، ص ص 108 ، 109.

من المعروف أن التدريب المهني يقوم على أساس من النظريات التعلم أو العلم أساس التطبيق العلمي للنظريات التعلم، أن وظيفة التدريب الأساسية هي أن يتعلم الفرد بعض الأساليب الجيدة من للسلوك في مجال الوقاية من الحوادث فإن التدريب يستهدف خفض عدد الحوادث و على المدرب يقع عبئ تغيير سلوك العامل و الدليل على حدوث ضد التغيير هو القيام بالسلوك الآمن و السليم بدلا من السلوك الخطير المؤدي إلى وقوع الحوادث و مهما يكن طبيعة البرامج التدريبية فمنها تعد عديمة الأهمية لم تؤدي حقيقة إلى انخفاض معدات الحوادث عند المتدرب و يمكن تخفيض معدل الحوادث إذا تعلم العامل كيفية القيام بسلوك السليم في وظيفته و قد يكون العامل ملما حقا بقواعد السلامة الصناعية و شروطها و لكن هذه المعرفة بحد ذاتها لا تضمن أن سوف ينفذ هذه القواعد و على ذلك فإن البرامج التدريب يجب أن تستهدف جانبين :

– إمام العامل بالطرق السليمة في أداء العمل

– حثه أو تشجيعه أو إثارته نحو تنفيذ هذه المعرفة .<sup>1</sup>

#### 5/ توفير الإسعافات الأولية و المساعدة الطبية " طب العمل"

انطلاقا من دوره في حماية العمال ، يعتبر طب العمل أحد المقومات الأساسية لنظام السلامة الصناعية في المؤسسة ، ذلك أنه يهدف بدرجة أولى إلى وقاية العمال من الحوادث، ثم إيجاد عمال أصحاء يساهمون في رفع الكفاءة الإنتاجية ، يعتبر الهدف الأول لطلب العمل فهو وسيلة لتحديد قوة العمل.

#### 6/ الصيانة الدورية للأجهزة و الآلات

و ذلك بتشحيم الأجهزة و الآلات و إصلاح و استبدال الأجزاء التالفة ، و الإسهام في تخطيط و ترتيب هذه الأجهزة بطريقة ملائمة و تعديلهم لتشغيل مساحة أقل و للمحافظة على القوى العاملة و بذلك يمكن تخفيض معدلات الحوادث من أجل تحسين و توفير الأمان يستوجب إتباع إجراءات متعددة يكون في نتائجها الوصول إلى برنامج سليمة في هذا المجال تحمي أفراد العاملين أثناء تأديتهم لعملهم .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> – عبد الرحمان العيسوي ، سيكولوجيا العمل و العمال ، بدون طبعة ، دار راتب الجامعية ، لبنان ، 1978 ، ص124 .

<sup>2</sup> – مشغفي بلال، نفس المرجع السابق، ص ص 114، 115 .

**ثانيا : معوقات الأمن الصناعي**

رغم التفاوت بين الدول العربية في الأخذ بمبادئ و تطبيق قواعد الأمن الصناعي لكننا نجد بعض معوقات الأمن الصناعي و منها :<sup>2</sup>

**1/ نقص أو تعدد تشريعات الخاصة بالأمن الصناعي**

و هنالك نقص في بعض التشريعات في بعض الدول العربية التي تحتاج إلى الارتقاء بتشريعاتها لتكون مكتملة تعكس ما يقابلها من اهتمام ملحوظ إننا نجد أن بعض التشريعات قد صدرت في زمن مستقل و لحاجة معينة و قد يكون هنالك تنسيق من عدة تشريعات تعمل في مجال واحد، الأمر قد يؤدي إلى الاضطراب والتضارب في بعض الأحيان و قد يؤثر سلبيا على مسيرة الأمن الصناعي ، و ربما يكون سبب ذلك هو تعدد الأجهزة المعنية لموضوع الأمن الصناعي الأمر الذي سيؤدي توحيد الجهات العاملة في هذا المجال منعا لأي تضارب في التشريع و التنفيذ .

ثم إن تعدد التشريعات قد يعكس درجات اهتمام متفاوتة من بعض الجهات ذات العلاقة بالأمن الصناعي فيأتي تشريع عاكسا لتلك الأسبقية في الاهتمامات و لاشك أن تعدد تشريعات و تعدد جهات الاختصاص ربما يعتبر من معوقات أعمال الأمن الصناعي زيادة على ما تمت الإشارة إليه أعلاه فربما يقتضي الأمر تجميع التشريعات مبعثرة ذات توجه الواحد في مجال الأمن الصناعي و إعادة إصدارها في قوانين موحدة و يكون بداخلها تحديد الاختصاصات لكل جهة معينة بتشريع معين .

**2/ عدم وجود قناعة كافية بأهمية الأمن الصناعي**

تتفاوت قناعة المسؤولين بأهمية الأمن الصناعي و أسبقيته و هذه القناعة مطلوبة للقيادات الإدارية المختصة حتى تسري هذه القناعات إلى المستويات الأخرى ، وهذه القناعة هي التي تعطي الأسبقية لقضايا الأمن الصناعي و تقنيه و تنظيمه .

**3/ عدم الالتزام بتنفيذ تعليمات الأمن الصناعي**

2- عباس أبو شامة ، الأمن الصناعي ، ط1 ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 1999 ، ص 38

قد ينتج من عدم القناعة المشار إليها أعلاه هو عدم الالتزام الجاد و الصارم بتنفيذ تعليمات الأمن الصناعي أو قد يكون عدم الالتزام عنده التعليمات قد يكون إلى تعدد وتنوع هذه التعليمات و غموض بعضها، أو الجهل بمقاصدها و ما تتطلبه.

#### 4/ عدم الأخذ بما هو جديد في التقنية

هنالك تسارع علمي في مجال الأمن الصناعي فهو من العلوم الحديثة التي تتطور بمرور الزمن نتيجة التقنيات المستحدثة والمستمدة في هذا المجال و قد نجد ذلك واضحا في ذلك في الدول الغربية حيث اتخذت التكنولوجيا مكانها في مجال الأمن الصناعي لذلك فإن الأمر يتطلب من القائمين على أمر الأمن الصناعي الاهتمام لكل ما هو جديد في عالم التقنيات في ساحة الأمن الصناعي .

#### 5/ عدم تنمية الوعي بالأمن الصناعي

حيث في المناخ العربي الأخذ بالأمن الصناعي يعتبر من الأمور المعاصرة ، فإن الأمر يحتاج إلى تنمية الوعي بالأمن الصناعي و الاهتمام بهذا الموضوع و العناية بكل الوسائل لزيادة الوعي ثم الاهتمام بالتدريب في هذا الجانب للعاملين و غيرهم من المتطوعين، إن كان هنالك ما يستدعي لذلك <sup>1</sup>.

**المبحث الثاني : حوادث العمل و النظريات المفسرة لها**

**المطلب الأول : مفهوم و تصنيف حوادث العمل**

**أولا : مفاهيم حوادث العمل**

تعتبر ظاهرة الحوادث من أهم مشكلات الصناعة نظرا للتكاليف الباهظة و الخسائر الكبيرة التي تخلفها ، فضلا عن الإصابات و الأخطار التي تصيب العامل و سنتعرض لأهم التعاريف التي وضعها الباحثون في ميدان الأمن الصناعي لحوادث العمل .

إستراتيجية علاج هذه المشكلة و دراستها يتطلب أولا توضيح معنى و دلالة ( حوادث العمل) .

<sup>1</sup> - عباس أبو شامة ، نفس المرجع السابق ، ص ص 39، 40 .

**حادثة العمل :** "هي إصابة يتعرض لها العامل مما يؤدي إلى تعطل نشاط المبدول و ما يترتب على ذلك من خسائر مادية و معنوية للعامل و المؤسسة على حد سواء " .

1

و يعرفها " جيزلي و براون " **braoun & jizly** بأنها " كل ما يحدث دون توقع حدوثها مما ينتج عنه ضرر للناس أو للأشياء " .

كما يعرف عباس محمود عوض الحادثة " بأنها واقعة غير مرغوب فيها تحدث دون أن يكون هنالك توقع لحدوثها قد تتجم عنها إصابة بسيطة أو عنيفة أو تلف للأشياء و قد لا ينجم عنها شيء " .<sup>2</sup>

و يعرفها ويسلي **wisly** بأنها " الفشل الذي لا يحقق التوقع الظاهر أو الكامن للأمان أثناء العمل " .<sup>3</sup>

و يشير طه إلى أن الحادثة " حدث غير متوقع يقع للفرد أو يتورط فيه دون سابق معرفة و تنتج عنه أضرار تصيب الفرد أو الأشخاص أو المعدات " .  
كما يوضح **Boulache Pierre** أن حادثة العمل " تعتبر حادث عمل مهما كانت الأسباب ، يقع نتيجة العمل لكل فرد أو مجموعة من العمال يتقاضون راتب و يعملون في أي وضع مهني " .<sup>4</sup>

### تعريف حادث العمل :

بموجب القانون رقم ( 83-13 ) المعدل والمتمم بموجمل الأمر رقم ( 96-19 )  
المتعلق بحوادث العمل و الأمراض المهنية تم تأسيس نظام وحيد يسري على العمال

<sup>1</sup> - عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي ، ط1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، بيروت، 1994 ، ص 144

<sup>2</sup> - محمود عباس عوض، حوادث العمل في ضوء علم النفس ، بدون طبعة ، دار المعارف ، مصر ، 1985 ص 299.

<sup>3</sup> - عبد الرحمان العسوي ، نفس المرجع السابق ، ص 195.

<sup>4</sup> - فرج عبد القادر طه ، سيكولوجية الحوادث و إصابات العمل ، بدون طبعة ، مكتبة الخانجي ، القاهرة ، 1979 ص 22 .

مهما يكن قطاع النشاط الذي ينتمون إليه وتشمل التغطية الحوادث التي يمكن أن يتعرض لها العامل أثناء العمل و بسببه .

و قد عرف **المشرع الجزائري** حادث العمل على أنه " كل حادث انجرت عنه إصابة بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ طرأ في نطاق علاقة العمل " و يعتبر حادث العمل الحادث الواقع أثناء :

- القيام خارج المؤسسة بمهمة ذات طابع استثنائي أو دائم طبقا لتعليمات المستخدم
- ممارسة عهدة انتخابية ، أو بمناسبة ممارستها
- مزاولة الدراسة بانتظام خارج ساعات العمل
- النشاطات الرياضية التي تنظمها الهيئة المستخدمة للقيام بعمل متفان لصالح العامة ، أم إنقاذ شخص معرض للهلاك .

### ثانيا : تصنيف حوادث العمل

يتم تبويب و تصنيف حوادث العمل حسب عدة أسس منها <sup>1</sup> :

#### 1-2: تصنيف حسب المسببات : و تنقسم إلى :

– **حوادث العمل نتيجة أسباب إنسانية** : هي التي يكون العامل الإنساني سبب مباشر في وقوعها سواء المرتبطة بأداء العمل أو الخارجة عنه ، أهمها سوء الاختيار، نقص التدريب إهمال قواعد و تعليمات الوقاية ، علاقات العمل... الخ

– **حوادث العمل نتيجة أسباب تقنية** : و يرتبط سببها مباشرة إما بجوانب تقنية راجعة لطبيعة الآلات و المعدات، و نوعية المواد المستعملة أو لعدم كفاءة أعمال الصيانة ..... الخ .

– **حوادث عمل نتيجة أسباب بيئية** : و هي المتعلقة بظروف العمل كالإضاءة الحرارة ، التهوية ، الضوضاء، ساعات العمل ، عبئ العمل..... الخ . و التي تؤدي إلى وقوع حوادث و إصابات .

<sup>1</sup> - أحمد ناجي ، مجلة العمل العربية "حوادث العمل" ، العدد 21 ، بغداد ، أكتوبر 1981 ، ص ص 47،49 .

2-2: تصنيف حسب الأثر الناتج : و تنقسم إلى :

-حوادث تضر باستمرارية العمل: و تنقسم بدورها إلى حوادث تؤدي إلى توقف العمل وحوادث لا تؤدي إلى توقف العمل

-حوادث العمل التي تصيب العاملين : و الإصابة التي يمكن أن تكون عبارة عن عجز كلي مؤقت و هو العجز الذي يؤثر على قابلية العامل في

الاستمرارية بالعمل لفترة قصيرة و من ثم العودة إلى العمل عجز جزئي دائم و ينتج عنه عدم المقدرة على استعمال عضو أو جزء من عضو من رجل

أصبع ، يد و يمكن للعامل أن يؤدي بعض الأعمال دون أخرى و يمكن

للحادث أن يؤدي إلى الوفاة نتيجة الإصابات الخطيرة كالانفجارات ،

الانهيارات ، الحرائق.....الخ .

-حوادث العمل التي تصيب العناصر التقنية : و تنقسم إلى حوادث تلحق

إضرار بالمنشآت الآلات و معدات الإنتاج ، حوادث تلحق الضرر بالمواد أو

المنتجات وتقع أثناء نقل المواد الأولية أو المنتجات النهائية وأثناء تخزينها أو

أثناء العملية الإنتاجية، حوادث تلحق الضرر بالبيئة سواء كانت بيئة العمل

الداخلية أو الخارجية فمخلفات الحرائق والانفجارات الناتجة عن حوادث العمل

لها أثر كبير على الجوار وعلى البيئة العامة

-حوادث عمل بسيطة : و يكون معظمها غير مسجلة لكونها إصابات بسيطة

سطحية، لا تستدعي التسجيل " غير أن الكثير من الباحثين يرى أنه بالرغم من

بساطتها إلا أنها تلحق أضرار بالمؤسسة نتيجة ارتفاع عدد الإجازات المرضية

التي يطلبها المصابين و بالتالي تأثيرها على إنتاجية العمل".

2-3: تصنيفات أخرى : بالإضافة إلى تصنيفات السابقة توجد عدة تصنيفات لحوادث

العمل نذكر منها التصنيف حسب:<sup>1</sup>

-نوع الحادث : حوادث مرور ، حوادث مناجم ، حوادث صناعية .

<sup>1</sup> - محمود عبد المولى ، علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي ، الدار العربية للكتاب ، طرابلس ، 1934 ،

- خطورة الحادث : حادث خطير ، حادث بسيط .
- مكان الإصابة : إصابة الرقبة ، إصابة يد ..... الخ .
- طبيعة الضرر : رضوض كسور ، التواء ..... الخ .
- مهنة المصاب : عامل يدوي ، مخزني ، إداري.... الخ .
- زمن وقوع الحادث : سواء الساعة ، أو اليوم ، أو الشهر.
- مكان وقوع الحادث : ورشات الإنتاج ، الإدارة .....الخ .

### المطلب الثاني : أسباب و نتائج حوادث العمل

#### أولا : أسباب حوادث العمل

لكل سلوك سبب و السلوك المؤدي إلى الحوادث ليس استثناء لأن السلوك بدون دافع و الاستقصاء الدقيق لأسباب الحوادث هناك تشابه بين الحادث و المرض ، في أن لكل منها عدة أسباب سواء كانت شخصية (داخلية) أو بيئية (خارجية) و تختلف الأهمية بنسبة لكل العوامل الداخلية و الخارجية باختلاف نوع العمل و ظروفه و تتلخص المسألة في ترجيح أحد الجانبين على الآخر في كل حادثة .

#### 1-1 : الأسباب الشخصية ( الداخلية ) للحوادث :

- الذكاء: يميل التفكير الشائع إلى افتراض أن الشخص الغبي يتعرض للحوادث أكثر من الذكي و لكن الدراسات العلمية لا تحد من النتائج ما يبرر هذا التعميم و لقد قام " فارمر و شامبرز" بدراسة هذه المشكلة و لم يجد أي ارتباط بين تقديرات الذكاء، و بين تعدد الحوادث بين عمال "صبيان" في ترسانة تجربة ، و لقد اقترح أن الذكاء يرتبط بالحوادث التي تتضمن أخطاء في الحكم و لا يرتبط بتلك التي تتضمن مهارات يدوية ، و قد يفسر هذا الاقتراح عدم وجود ارتباط في دراسة " فارمر و شامبرز" إلا أنه ما يزال في حاجة إلى دراسة تدعمه.<sup>1</sup>
- حدة البصر: إن مدى حدة البصر و سلامته عامل يسهم في التعرض لحوادث و هناك من الشواهد ما يدل على هذا ، و قد قام " تيفين" و زميل له بتحديد ما تتطلبه كل جماعة عاملة من مطالب بصرية و ذلك بالنسبة لإثنى عشرة

<sup>1</sup> - عبد الرحمان العبيوي ، نفس المرجع السابق ، ص 117 .

مجموعة من العاملين ثم فحصوا ليتبين ما إذا كانت الخواص البصرية اللازمة متوافرة لدى كل فرد في هذه المجموعات أم لا ، و لقد بينت النتائج أن نسبة العاملين الذين لم يتعرضوا للحوادث كانت أعلى بين الذين نجحوا في الاختبار أو الفحص عن أولئك الذين رسبوا ، و ذلك في إحدى عشر مجموعة ، و لم توجد فروق في مجموعة الواحدة ، و قد تكونت كلية من عمال غير مهرة .

- **التوافق أو التأزر الحركي :** لقد عزل بعض الباحثين التوافق العضلي كعامل له تأثير على الاستهداف للحوادث و يبدو من المعقول أن نفترض أن البطء في الاستجابة تؤثر في تكرار الحوادث ، و مع هذا قد ظهر أن السرعة في الاستجابة في حد ذاتها ليس لها علاقة ذات دلالة تكرار الحوادث في الصناعة ، و لكن يبدو أن الاستجابات الأكثر تعقيدا هامة و قد استخدم "فارمر و شامبرز" بطارية من الاختبارات تتكون من اختبار التنقيط و أداء لقياس سرعة الاستجابة للإشارة و اختبار آخر يتطلب أن يغير المفروض أدائه العضلي بما يتفق مع الإرشادات المتغيرة .

و حين قسم 500 من العاملين إلى مجموعتين على أساس تقديراتهم إلى مجموعة متفوقة في الأداء و مجموعة أقل تفوقا ، وجد أن المجموعة الأخيرة تعرضت 48% من الحوادث أكثر من المجموعة المتفوقة بل لقد وجد أن نسبة الحوادث في الرباعي الأدنى كانت أزيد بمقدار 51% عنها الرباعيات الثلاثة الأخرى مما يدل على أننا لو استبعدنا 25% من الموظفين لنقص الحوادث لحد كبير، و معنى هذا أن الارتباك و نقص المهارة و بطئ الاستجابة و ما يتعرض له أعضاء الحس من عيوب يسهم في وقوع الحوادث، و بناء على ذلك يصعب على الأشخاص الضعاف في هذه النواحي الحسية الحركية تجنب المواقف التي تعرضهم إلى الإصابة بالحوادث و قد لا يكون هؤلاء الأشخاص مهملين أو مندفعين ، و مع ذلك يتعرضون للحوادث.<sup>1</sup>

- **الخبرة :** مما لا شك فيه أن خبرة العامل بتنوع العمل الذي يمارسه تساعده على تجنب الوقوع في الحوادث و يؤدي هذه الحقيقة بسلوكيات التعلم ، الكثير من

<sup>1</sup> - عبد الرحمان العيوي ، نفس المرجع السابق ، ص 99 .

الأبحاث الأمريكية ففي إنجلترا أجري كل من " فارمر و شامبرز " دراسة  
 بسيكولوجيا عن الفروق في معدل الحوادث وجد أن هناك علاقة وثيقة بين  
 الخبرة بالمهنة و ارتكاب الحوادث و الحقيقة فإن مسألة ارتباط الحوادث  
 بالخبرة يجب أن توجه الانتباه لبرنامج الأمن الصناعي بالنسبة للعمال الجدد و  
 برغم من أداء العمل من الممكن أن تأتي عن طريق ممارسة العمل وحدها، لكن  
 في هذه الحالة نترك العامل للممارسة نوع من المحاولة و الخطأ لكن لا بد من  
 إرشاد العامل و تدريبه وليس معنى ذلك زيادة الكفاية الإنتاجية للعامل فقط ، و  
 إنما معناه أيضا انخفاض معدل الحوادث، ففي إحدى الدراسات التي أجريت  
 على عمال مصنع الصلب وجد أن مجموعة من العمال الجدد الذين حضروا  
 برامج للأمن الصناعي وضع الحوادث ارتكبوا على الأقل من الحوادث في  
 الأيام الأولى من العمل مقارنة مع العمال الذين لم يتلقوا مثل هذا التدريب.<sup>1</sup>

- السن : هناك دراسات حديثة أجريت لمعرفة عما إذا كان انخفاض معدل  
 الحوادث يحدث نتيجة كخبرة أم أنه ينخفض نتيجة للتقدم في السن، ما هو سبب  
 انخفاض من نسبة الحوادث هل هو السن أم الخبرة ؟  
 لقد وجد أن للعامل السن تأثير أكبر في انخفاض نسبة الحوادث عن عامل  
 الخبرة فالعامل أكبر سنا وأكثر نضجا يكونون أقل عرضة لارتكاب الحوادث، ومن  
 خلال هذه الدراسة أيضا يمكن افتراض أن التحسين الذي يحدث في معدل الحوادث  
 الذي يرجع إلى الخبرة وإلى السن وقد يرجع نسبيا إلى تسرب العمال من خلال عملية  
 الغريزة لإستيقاء الصالحين من غير الصالحين كما دلت بعض البحوث على أن عدد  
 الحوادث يزداد في تقدم العمر عن بعض العمال. حيث يصبح هؤلاء لا يأخذون الحد  
 الكافي من الحذر اتجاه أعمالهم، ونتيجة كذلك للألفة بالمخاطر التي اكتسبوها طوال مدة  
 عملهم.<sup>2</sup>

1 - نفس المرجع السابق ، ص 102.

2 - أحمد عزت راجح ، علم النفس الصناعي ، بدون طبعة ، دار القومية للصناعة و النشر ، مصر ، 1971 ،  
 ص 360 .

- **التعب** : على الرغم من أن التعب يؤدي إلى ارتكاب الحوادث لكن العتبة المحددة من التعب التي عندها نستطيع أن نقول أن العامل سوف يرتكب حادث ما لا نستطيع أن نحدده تحديدا مطلقا، لكن من المؤكد أن التعب الشديد يؤدي إلى زيادة احتمال وقوع في الحوادث و قد درس **vermen** في بحث نشر في عام 1940 في إنجلترا ، تأثير عامل التعب . فتبين أن للتعب أثر كبير على معدل الحوادث و كان هذا الاتجاه على قدر من الوضوح بحيث أنه خلال يوم العمل المقدر ب 12 ساعة حدثت للعمال في مصنع للقنابل في إنجلترا مثلا و نصف لمعدل الحوادث التي حدثت لهن خلاله بعد أن خفض من 12 ساعة إلى 10 ساعات فقط .

هذا و بالرغم من أنه يمكن إرجاع هذه الزيادة في الحوادث إلى طول فترة العمل اليومي و بالتالي التعرض للأخطار في العمل المقدر ب 12 ساعة عنه في يوم البالغ 10 ساعات، و يمكن إرجاع بعض تأثيرات التعب على الحوادث إلى نفس العوامل التي يفسر بها " **smith** " تأثير درجة الحرارة عليه و كذا إلى شعور الشخص بانفكاك في العضلات يؤدي إلى عدم الضغط و الدقة في العمل فتكون الحركات مضطربة غير مترابطة و يكون الفعل بطيء غير متكيف من الخارج فتقع الحادثة <sup>1</sup>.

و تجدر الإشارة إلى ضرورة التمييز بين الحوادث التي تنجم عن التعب حقيقة و التي تنجم عن السرعة الزائدة في أداء العمل ، و بالطبع يتبع السرعة في العمل الزيادة في الإنتاج ، لذلك فإنه عندما نريد أن نفصل أثر هذين العاملين (عامل التعب مستقل عن عامل السرعة ) فإننا نثبت معدل الإنتاج أو نتحكم فيه ثم ندرس الحوادث .

- **القابلية للحوادث :**

هناك بحوث حديثة تؤكد الوصول إلى نتائج هامة في مسألة قبول المخاطر كسبب من أسباب وقوع حوادث العمل ، و يعبر عن قبول المخاطر بذلك السلوك الذي يقدم فيه العامل نفسه رغم وجود احتمال فشل هذا العمل .

<sup>1</sup> - فرج عبد القادر طه ، علم النفس الصناعي و التنظيم ، ط 2 ، دار المعارف ، مصر ، 1992 ، ص ص 305،306 .

و قد أجرى " H. Rock Well " دراسة عن قبول المخاطر في مكان توجد به الآلات الصناعية الصناعية ، و في هذه الدراسة صمم جهاز لإشارة روح الخطر مع وجود فرصة تسمح بالوقوع في هذا الخطر أو تجنبه ، و قد كشفت النتائج الأولية عن وجود فروق فردية في رد الفعل اللازم للخطر، و قد نقل هذا الجهاز إلى بيئة صناعية و طبق على 37 عاملا ، و تبين أن المجموعة التي قبلت مواقف الخطر ارتكبت الكثير من الحوادث الصناعية ، و كانت توجد فروق فردية واسعة في أداء العمل بين أفرادها و ذلك مقارنة بالمجموعة التي لم تقبل مواقف الخطر.<sup>1</sup>

- **السرعة الحركية الإدراكية :** هناك ما يدل على أن النية بين سرعة استجابة الفرد وسرعته الإدراكية لها علاقة بالسلوك الذي يستهدف بحوادث، فلقد قام " G. A. Drake " بدراسة على عمال اتضح له منها أن العمال الذين تزيد سرعة استجابتهم الحركية على سرعة إدراكهم ، يستهدفون لحوادث أكثر من أولئك الذين تزيد سرعة إدراكهم على سرعة استجابتهم الحركية ، فالأفراد الذين كانوا أسرع نسبيا في إدراك الفروق بين الأشكال البصرية كانوا في أدائهم الحركي أكثر أمانا من حدث التعرض للحوادث .
- **الدافعية :** لا عمل أو إنتاج دون أن تسبقه دافعية ، فالدافعية بالنسبة للسلوك الإنساني بمثابة الطاقة التي تحرك وتدفع الآلة ، فأداء الفرد و إنتاجه يختلف باختلاف الدافعية عنده ، و إن تنقص الدافعية عند العامل أثناء قيامه بعمله يمكن أن يورطه في الحوادث ، و تشير نتائج دراسة " Keer " عن زيادة حوادث العمل في الأقسام ذات المركبات و فرص الترقية الأقل ، كما أن انخفاض دافعية الفرد في العمل و فشل الإدارة في استشارتها يمكن أن يزيد من توتر الفرد و يوقعه في الحوادث.<sup>2</sup>
- **العوامل الانفعالية :** وجد أن هناك عاملين انفعاليين يتصلان بالحوادث التي تقع للأفراد في المؤسسات الصناعية و هما : " النضج الانفعالي " و " الحالة

<sup>1</sup> - عبد الرحمان العيسوي ، نفس المرجع السابق ، ص100 .

<sup>2</sup> - حمدي ياسين و آخرون ، علم النفس الصناعي و التنظيمي بين النظرية و التطبيق ، ط 1 ، دار الكتاب الحديث ، الكويت ، 1990 ، ص202 .

الانفعالية " وقت وقوع الحادثة ، و ثمة تحليل لأسباب الاستهداف للحوادث لدى 50 عاملا في إحدى المؤسسات الصناعية الأمريكية بين أن أربعة عناصر هي "الاتجاه الخاطئ - التسرع - العصبية والخوف - القلق و الاكتئاب " كانت مسؤولة عن الحوادث بين أفراد المجموعة التي تمت دراستها ، و لما كانت هذه العناصر انفعالية في طبيعتها فقد تستدل من ذلك عن أن الحالة الانفعالية تعتبر مسؤولة عن نسبة كبيرة من الحوادث <sup>1</sup>.

و من المعروف جيدا أن الأفراد يتفاوتون في حالتهم الانفعالية العامة، من حالة انفعالية عالية ( طيبة )، إلى حالة انفعالية منخفضة ( سيئة ) ، و حدوث هذه الحالات منتظم في الغالب و يظهر بشكل دوري يمتد بين هاتين النهايتين .

و العلاقة بين هذه النوبات الانفعالية و بين تكرار وقوع الحوادث توضحه إحدى الدراسات التي قام بها " هيرسي " فوجد أن العامل المتوسط يكون منخفضا في الحالة الانفعالية حوالي 30 بالمئة من حيث الوقت و أن أكثر من نصف الأربع مئة حادثة بسيطة التي قام بدراستها وقعت أثناء مثل هذه الفترات .

و يؤكد غيره من علماء النفس مثل " كارذول " دور عدم الثبات الانفعالي و تسببه في وقوع كثير من الحوادث. و يبين هيرسي أهمية الحالة الانفعالية العامة للعامل ، فأوضح أن إنتاج العمال الصناعيين يكون أعلى بحالي 08 بالمئة ، و ذلك خلال الفترات التي يكون فيها هؤلاء العمال سعداء فرحين و يكونون أكثر تعاونا ، في هذه الحالة مما لو كانوا متضايقين و متشائمين قلقين ، و هكذا فالحالة الانفعالية لا تعتبر

أمرا مرغوبا فيه فحسب من ناحية الأمن الصناعي، و لكن أيضا من ناحية الإنتاج . و كثيرا ما عرف المشرفون على العمال و الذين يتناولون مشكلات العلاقات الإنسانية من هذه الناحية ، و أن هناك أفرادا يختلفون من يوم إلى آخر من حيث و داعتهم و مسيرتهم لزملائهم ، و مثل أولئك العمال الذين يعانون من تقلبات حالتهم الانفعالية قد لا يستطيعون مساعدة أنفسهم و يكونون أشد تعاسة نتيجة لحالتهم هذه ، على غيرهم من الذين يحتكون بهم .

<sup>1</sup> - نفس المرجع السابق ، ص 203 .

و إلى جانب هذه التقلبات الشائعة في الناحية الانفعالية ، التي توجد بالتأكيد على الأقل بين عدد صغير من أي جماعة عمالية كبيرة ، فهناك موضوع النضج الانفعالي في الاستجابات الذي يتفاوت بدرجة كبيرة من شخص إلى آخر، فقد نجد شخصا عمره 50 عاما و لكنه قد يكون كطفل من حيث مستوى سلوكه الانفعالي ، و هناك مستوى للنمو الانفعالي يميز كل حالة من عمليات النمو السوي ، و على أي حالة فقد نجد أن لآخر شخصا من المفروض أن يكون ناضجا إلا أنه لم ينضج انفعاليا فيتشاجر مع غيره كالأطفال ويصرخ مثلهم، وواضح أن مثل هذا النوع من السلوك لا يتسم صاحبه بتحمل للمسؤولية التي تعتبر ضرورية لنواحي الأمن في المؤسسات الصناعية الحديثة. و يمكن في الغالب الكشف عن الخصائص الانفعالية للعمال عن طريق اختبارات الشخصية غير أن مثل هذه الاختبارات تكون قليلة القيمة في قياس الشخصية أو الصفات الانفعالية للفرد الذي يكره أن تقاس فيه هذه الصفات ، و للأسف فغالبا ما تتعدم الرغبة في القياس لدى العمال الذين يعتبرون في أمس الحاجة إلى النمو الانفعالي ، و عدم الرغبة هذه تعتبر عرضا من أعراض سوء التوافق . و تتطلب مثل هذه الحالات علاجا نفسيا ناجحا ، و على الرغم من قصور اختبارات الشخصية في الكشف عن التعرض للحوادث، إلا أن هناك أسبابا تدعو للاعتقاد بوجود صلة بين التعرض للحوادث و سوء التكيف ، و قد ذكر هملر "Himler" قائمة مكونة من 28 سمة من سمات الشخصية و اعتبرها مؤدية لوقوع الحوادث ، و يرتبط أكثر من نصف عدد هذه السمات بسوء التوافق يؤدي إلى انشغال الفرد بمشاعره و إلى زيادة شعوره بالإحباط ، مما قد يسهم في إغفال وسائل الأمان مما يعرض الفرد للحوادث.<sup>1</sup>

### 1-2 : الأسباب المادية ( الخارجية ) للحوادث<sup>2</sup>

1-2 : ظروف العمل البيئية : قد لوحظ أنه كلما هيئ للعامل جو مريح كلما زادت إنتاجيته ، حيث يترتب على الجو المريح في العمل منع حدوث الإرهاق ، و تحسين ظروف العمل في المنشأة يتطلب العناية بتوفير وسائل آلية و أدوات يدوية مريحة للعامل ، ما يتطلب العناية بالتهوية و الإضاءة في المنشأة . إذ قد تبين أن سوء

1 - حمدي ياسين ، نفس المرجع السابق ، ص 202 .

2 - نفس المرجع السابق ، ص 203 .

الإضاءة و التهوية البيئية و الضوضاء الشديدة قد يؤدي إلى تعرض العامل للإصابة و حوادث العمل .

**2 2: أجهزة العمل و معداته :** قد تنشأ الحوادث من الآلة نفسها ، و قد يرجع ذلك إلى عدة أسباب منها: عدم العناية بتخزين المواد الكيماوية و القابلة للاشتعال في أماكن مناسبة قد يؤدي إلى احتراقها و نشوب حرائق بسببها .

**2-3 : عدم تنظيم أماكن العمل و نظافتها :** حيث يجب أن يكون مكان العمل نظيفا و أرضيته مستوية و لا تتناثر في أرجائه العدد و الآلات ، و القاعدة الأساسية و التنظيم السليم هي : أن كل شيء له مكان و كل شيء يوضع في مكانه ، و في إتباع هذا منع لحوادث السقوط و الانزلاق و سقوط الأشياء فوق رؤوس العاملين و هي تسبب لنسبة كبيرة من الحوادث في جو العمل .

**2-4 : إهمال الآلات و عدم صيانتها :** مما يترتب عليه التوقف المفاجئ أو كسر بعض أجزائها و تناثرها، و يؤدي كل هذا إلى حوادث مؤسفة .

**2-5 : تكديس أماكن العمل بالآلات :** ينشأ عنه إصابات و حوادث كثيرة ، و على الأخص في حالة حدوث حريق أو انفجار، حيث لا يتمكن من الإسراع بالخروج من هذه الأماكن المكدسة بالآلات و غيرها.

**2-6 : عدم حجب و تدوير الأجزاء المتحركة من الآلة :** حيث قد وجد أن أكثر مصادر الخطر و الحوادث هي الأجزاء المتحركة في الماكينات و الآلات ، سواء كانت الحركة دائرية أم مترددة .

## ثانيا : نتائج حوادث العمل<sup>1</sup>

كثيرة هي و مختلفة النتائج التي تخلفها حوادث العمل و الإصابات المهنية على المستوى الفردي و الجماعي و التنظيمي ، و يمكن تلخيص هذه النتائج في النقاط التالية :

- توقف العمل جراء الحادث أو الإصابة

<sup>1</sup> - سمير حديبي ، حوادث العمل و علاقتها بالروح المعنوية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ، جامعة قسنطينة ، الجزائر، 2008، ص61 .

- توقف العمل من طرف زملاء العامل المصاب لمعرفة الحادث أو لإسعاف المصاب
- ارتفاع عدد ساعات العمل المفقودة بسبب ذلك
- الأثر النفسي السيئ لهذه الحوادث و الشعور بفقدان الأمن
- تأثر الإنتاج بالحوادث
- تحمل المؤسسة لتكاليف التعويضات عن الحوادث و إصابات العمل و دفع الأجر بالكامل أثناء فترة العلاج
- تعطل الآلات التي كان يعمل عليها المصاب، و من ثم تعطيل المراحل الموائية للإنتاج.
- و بصورة عامة تؤثر حوادث العمل في التكاليف على المستوى التنظيمي و أبرزها ما يلي :
- تكاليف الوقت الضائع الناتجة من إصابة العامل و تتمثل في حجم ساعات التوقف عن العمل
- تكاليف الوقت الضائع بالنسبة للعمال الآخرين ، حيث أن بعض العمال يتوقفون عن العمل لانتقالهم إلى مكان الحادث حبا في استطلاع ما حدث ، كما يتوقف بعضهم الآخر نتيجة مساعدة العامل المصاب
- تكاليف الوقت الضائع من المشرفين و الرؤوساء ، و ذلك نتيجة لـ :
  - مساعدة العمال المصابين
  - إجراء التحقيق لمعرفة أسباب الحادث
  - اتخاذ الترتيبات الخاصة باستئناف العمل
  - البحث عن عامل بديل عن العامل المصاب و تدريبه
  - تكاليف العلاج التي لا يغطيها التأمين
  - تكاليف تجديد التالف من الآلات و المواد جراء الحادث
  - الأجور التي تدفع للعمال المصابين أثناء انقطاعهم بعد عودتهم إلى العمل رغم عدم صلاحيتهم للقيام بنفس الأعمال

- الغرامات التي تدفع نتيجة التأخر في مواعيد التزامات المؤسسة اتجاه عملائها

- تأثر سمعة المؤسسة في سوق الصناعة و الإنتاج ( محليا و إقليميا و دوليا )<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث : النظريات المفسرة لحوادث العمل

إن خطورة حوادث العمل و ما تسببه من خسائر مادية و بشرية أدى إلى ظهور نظريات تفسر أسباب هذه الحوادث ، و من أهم هذه الرؤية العلمية نذكر:

#### 1 / نظرية الميل لاستهداف الحوادث : the accident proneness theory

تعتبر هذه النظرية من أقدم النظريات التي وضعت لتفسير الحوادث من الناحية السيكولوجية و من أكثرها شيوعا ، فالأفراد الذين يرتكبون الكثير من الحوادث بصورة متكررة يطلق عليهم اسم "مستهدف الحوادث" ، و السبب في ذلك وجود بعض السمات الوراثية الخاصة لأنهم يقحمون أنفسهم في السلوك الخطر أي القابلية للحوادث ، و قد يكون ذلك لإشباع بعض الدوافع داخل الفرد نفسه<sup>2</sup>.

إن هذه المسألة أثارت جدلا و خلافا بين الباحثين ، إذ يتساءلون : هل هناك ما يبرر التسليم بوجود خصائص الاستهداف للحوادث ؟

يرى البعض أن هذه الفكرة معقولة ، لأن الناس تكرر إصابتهم بالحوادث ، و أن نسبة عالية من هذه الأخيرة تصيب نسبة ضئيلة من الأفراد ، لكن هل هذا الدليل معقول ؟

لا بد أن نتأكد من أن الناس جميعا يتعرضون لنفس القدر من المزالق و الأخطار فبعض العاملين يرتكبون حوادث كثيرة لأنهم وجدوا في مواقف بها أخطار كثيرة ، أو لأنهم تعرضوا لأخطار أكثر من زملائهم ، و قد استعرض "A.E. Arbons" و "A.E. Erricke" الأبحاث التي أجريت في هذا الصدد و الإحصائيات المختلفة عن الحوادث، و خلاصا إلى نتيجة مفادها أن : "هذا لا يعني أن الاستهداف للحوادث لا

1 - نفس المرجع السابق ، ص 62 .

2 - عبد الرحمان العيسوي، نفس المرجع السابق ، ص 276 .

يوجد ، لكننا حتى الآن لم ننجح في تعريفه و لا في تقدير أبعاده و العناصر التي تكونه ، ولم نتوصل إلى أسلوب يضعه موضع الاستخدام العلمي".<sup>1</sup>

و نلاحظ من خلال تعرضنا لهذه النظرية أنها ركزت في تفسيرها للحوادث على أن هناك أشخاص لهم سمات وراثية واستعدادات للوقوع في الحوادث ، لكن هذا غير كاف لأنه كثيرا ما تكون الحوادث ليس سببها العامل البشري ، و إنما المناخ الصناعي بصفة عامة، أي قد ترجع هذه الحوادث إلى عدم ملائمة المحيط العملي بكل ما يحتويه للفرد الذي يعمل في إطاره .

و على الرغم من شيوع هذه النظرية إلا أن الأدلة العملية على صحتها متعارضة و في الحقيقة هناك أشخاص يرتكبون الكثير من الحوادث ، و أن أغلب الحوادث ترتكب من طرف فئة قليلة من الأفراد، فإن هذا بذاته لا يعد دليلا على صحة هذه النظرية ، ثم أن الكثير من الدراسات الإحصائية لتوزيع الحوادث بين العمال توضح أن تركيز غالبية الحوادث في يد قلة من الناس ليس إلا ضرورة رياضية ، و على ذلك فالدليل الوحيد لتأييد نظرية استهداف الحوادث هو الأمثلة التي تتكرر فيها الحوادث بما يزيد عن الصدفة .

و يشير العيسوي إلى أن التحليل الإحصائي الذي أخذ في الاعتبار عامل الصدفة دل على وجود حوالي 15% فقط من مجموع الحوادث التي يمكن إرجاعها إلى نزعة استهداف الحوادث، وعلاوة على ذلك فإن العوامل الأخرى غير استهداف الحوادث لم تكن مضبوطة ، و إذا أمكن ضبطها والإبقاء فيها على عامل استهداف الحوادث فإن هذا الرقم سوف ينخفض، و معظم الدراسات كانت تقشل في أن تأخذ بعين الاعتبار مقدار ما يتعرض له العامل من عنصر المخاطرة الذي يتضمنه العمل متساويا ، فقد يرتكب العامل حوادث أكثر من غيره لأنه كان يتعرض لمواقف خطيرة أكثر من غيره.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - عبد الفتاح محمد دويدار، أصول علم النفس المهني وتطبيقاته ، بدون طبعة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2003 ، ص 259 .

<sup>2</sup> - عبد الفتاح محمد دويدار، نفس المرجع السابق ، ص 260 .

## 2/ نظرية الحرية والأهداف و اليقظة : The goals freedom alertness theory

تعتبر الحادثة وفقا لهذه النظرية سلوكا عمليا رديئا، أي ناتجة عن بعض السلوكات السيئة التي تحدث في بيئة سيكولوجية غير مشجعة ، حيث لا يتلقى العامل مكافأة على عمله ، فكلما كان المناخ الصناعي غني بالفرص السيكولوجية و الاقتصادية كلما كان سلوك العامل خاليا، فالمناخ النفسي الذي يوفر للعامل المكافأة و الجزاء على ما بذله من جهد، فيجب أن يوفر هذا المناخ للعامل فرصة وضع الأهداف القريبة و البعيدة المدى على أن تكون ممكنة التحقيق ، فينبغي أن يكون العامل قادرا على إثارة بعض الموضوعات و المشكلات ووضع حلول لها، هذه الموضوعات تقود إلى تكوين عمليات اليقظة Alertness وجودة الإنتاج Quality production hight، فالظروف السيكولوجية و الاقتصادية الصحية تشجع العامل على اليقظة والانتباه و الحذر، ثم أن الدراسات التي أجريت على دور المناخ السيكولوجي في الحوادث تعطي الكثير من الأدلة لتدعيم هذه النظرية و أثره في الوقاية من حوادث العمل و الإصابات المهنية<sup>1</sup>.

و من خلال قراءتنا لهذه النظرية يتبين لنا بالرغم من أنها ركزت على الجانب السيكولوجي أو البيئة السيكولوجية غير الملائمة التي تؤدي إلى السلوكات العملية الرديئة من طرف الإنسان ، إلا أنها أهملت إحدى الجوانب الأساسية التي قد يكون لها يد في وقوع حوادث العمل، والمتمثلة في الظروف الفيزيائية التي تحيط بالعامل أو التصميم السيئ والمعقد للألات و عدم مناسبتها لإمكانات و قدرات العامل و عدم إلمامه بكيفية تشغيلها .

## 3/ نظرية الضغط و التكيف : The adjustment stress theory

هذه النظرية كسابقتها تؤكد أهمية طبيعة بيئة العمل و مناخ العمل Climate working كعامل أساسي محدد للحوادث و الإصابات المهنية ، و تبعا لهذه النظرية فإن العامل الذي يقع تحت ظروف الضغط و التوتر stress يكون أكثر عرضة للوقوع في الحوادث ، أكثر من العامل المتحرر من عوامل الضغوط و التوترات ، و قد تبدو

<sup>1</sup>- عبد الرحمن العيسوي، علم النفس و الإنتاج ، بدون طبعة ، مؤسسة شباب الجامعة ، مصر، 1965، ص107.

هذه النظرية لأول وهلة أنها تشبه النظرية الأولى ( نظرية الميل والاستهداف للحوادث )، لكن الحقيقة غير ذلك ، فإن نظرية الاستهداف تشير إلى وجود خلل طبيعي دائم في البيئة التكوينية للإنسان ، أما نظرية الضغط و التكيف فتشير إلى التكيف العادي للضغوط الناتجة عن الظروف الوقتية كارتفاع درجة الحرارة و مرض العامل أو الضغط الناتج عن الإفراط في تعاطي الخمر .  
و قد أشار "Keer" أن نظرية استهداف الحوادث و نظرية الضغط و التكيف تكمل بعضها البعض، فهي ليس متعارضة و إنما هي متكاملة ، ومن خلال مقارنة النسب المئوية يتضح أن نظرية الضغط و التكيف تعد عواملها أكثر مسؤولية عن وقوع أغلب الحوادث و الإصابات المهنية.<sup>1</sup>

#### 4/ النظرية القدرية : The destined theory

مفاد هذه النظرية أن الناس يقعون على طرفي خط أحدهما عند طرف السعادة و الآخر عند طرف التعاسة ، فالسعيد له حصانة من الإصابات و الحوادث ، و الشقي محروم من هذه الحصانة و أنه يميل للوقوع في الحوادث و المزالق .  
و يلاحظ من أول وهلة أن هذه النظرية لا يحكمها أي أساس منطقي ، كما أنها تفتقد للإجرائية و الموضوعية العلمية ، و قد أدت نتائج البحوث التي أجراها "Green & Woocls" عكس ما يشير إليه أنصار النظرية القدرية ، إذ أن الحوادث تقع لبعض الأفراد كنتيجة منطقية و لأسباب و متغيرات يمكن ملاحظتها .<sup>2</sup>

#### 5/ النظرية الطبية : The medical theory

مضمون هذه النظرية أن الشخص الذي يميل إلى الوقوع في الحوادث غالباً ما يعاني من أمراض و اختلالات جسمية أو عصبية ، و أن هذه الأمراض هي التي تؤدي به للوقوع في الحوادث و الإصابات ، لكن لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تكون هي وحدها (الأمراض) المسؤولة عن التورط في الحوادث ، فلقد أوضح Graf أن الحوادث يمكن أن ترتبط بأسباب طبية و علل جسمية تتمثل أغلبها في الخلل السمعي و البصري.

<sup>1</sup> - Bernard Mottez : la sociologie industrielle, 2 éme édition, Paris, 1976, p 07.

<sup>2</sup> - حمدي ياسين، نفس المرجع السابق، ص199.

**6/ نظرية علم النفس التجريبي : The experimental theory**

تذهب الدراسات التجريبية النفسية أن للحوادث أسباب مادية يمكن ملاحظتها و قياسها فالاختلالات السمعية أو البصرية للعامل يمكن أن تؤدي إلى الوقوع في الحوادث ( أنظر: المتغيرات المرتبطة بالحوادث - حدة البصر) ، كما أن الضوء المبهر و الطرق الوعرة و عدم ضبط الإطارات و الفرامل و الماكنة و وجود الضباب أو الظلام الدامس أو صغر السن العامل و خبرته و ما إلى ذلك من متغيرات تجريبية يمكن أن تؤدي إلى وقوع الحوادث ، و هي متغيرات تسهل ملاحظتها و قياسها و ضبطها والتحكم فيها.<sup>1</sup>

**7/ نظرية التحليل النفسي : The psychomalysis theory**

تركز دراسات المحللين النفسيين عن الحوادث على فكرة هامة هي أن للحوادث معنى و أنها تقبل التغيير شأنها في ذلك شأن كل المظاهر السلوكية العرضية التي تقوم بها دون قصد شعوري ظاهر، كالهفوات و غيرها . و يكمن معنى الحادثة في الأهداف النفسية التي تخدمها و الرغبات اللاشعورية التي تحققها ، فقد بين " فرويد" مدى للإصابات من دلالة ، و أشار إلى أنها تصدر عن قصد فهي تعبر عن نزعة ، و أنها تحتل مركزا معينا في سلسلة العلاقات النفسية ، و يورد العديد من الأمثلة التي تدعم هذه الرؤيا من خبراته الخاصة مع مرضاه ، على أن المحللين النفسيين يسيرون في هذا الاتجاه بخطوات أعمق و يركزون على الدوافع اللاشعورية العميقة المتصارعة التي تدفع صاحبها للإتيان الفعل الذي تنجم عنه الإصابة كحل لهذا الصراع ، و هي في دفعها لصاحبها عادة ما تجده شيئا فشيئا مناسباً في المواقف الخارجية يصلح حلا لهذا الصراع.<sup>2</sup>

و ما يؤخذ على هذه النظرية أنها بالغت إلى حد كبير في إرجاع أسباب الحوادث إلى العوامل الباطنية اللاشعورية الخاصة بالفرد و صراعاته المتشعبة، سواء مع ذاته أو مع بيئته ومحيطه ، و أغفلت المتغيرات الأخرى ( اجتماعية ، اقتصادية ، تنظيمية ) و

<sup>1</sup>- نفس المرجع السابق ، ص199 .

<sup>2</sup>- عبد الفتاح محمد ديودار، نفس المرجع السابق ، ص262 .

التي لها تأثير مباشر أو غير مباشر فيسلوك الفرد و أدائه ، و من ثمة الوقوع في الحوادث، ثم إن قول "فرويد" بأن الحوادث التي يتورط فيها الفرد عن قصد ما يجعلنا نتهم كل من وقع في حادث و أصاب نفسه بأنه مسؤول بالدرجة الأولى عن الإصابات التي ألحقه بنفسه و هذا من شأنه أن يجعل الكل سواسية أمام الحوادث و تبرئة ساحة المسؤولين من تبعاتها .

### 8/ نظرية المصادفة : Theory of contingent

إن الحوادث وفق هذه النظرية يمكن أن تعزى لعامل الصدفة ، و هذا يعين أن جميع الأفراد لديهم استعداد للوقوع في الحوادث ، و أنه لا توجد أية عوامل شخصية تميز شخصا عن آخر استعداده للوقوع في الحوادث . هذه النظرية - إن كانت تبدو معقولة و مسوغة- إلا أن إلغاء العوامل الشخصية التي تؤدي إلى الحوادث أمر لا يبدو معقولا و لو كانت الحوادث تقع بالصدفة لتوزعت وفقا للمنحنى الإعتدالي التكراري أي :

- يتورط عدد قليل من الأفراد في حوادث قليلة جدا.
- يتورط عدد قليل مثل الفئة الأولى في حوادث كثيرة جدا.
- يتورط أغلب الأفراد في عدد متوسط من الحوادث .

غير أن الدراسات التجريبية لا تعضد هاذ التوزيع للحوادث، و قد وضعت هذه النتيجة موضع البحث ، و ذلك بمقارنة بالحوادث التي وقعت لبعض الأفراد في فترة معينة بالحوادث التي وقعوا فيها في فترة أخرى ، و افترض أنه إذا كان الوقوع في الحوادث مسألة ترجع إلى الصدفة فإن عدد الحوادث التي يقع فيها بعض الأفراد في وقت ، يجب أن تكون مستقلة عن الحوادث التي تقع لهم في الوقت الآخر، و هذا لم يتحقق بالبحث.<sup>1</sup>

و قد فحص "مارت" عالم النفس الألماني في سجلات الحوادث للضباط الألمان الذين أمنوا على حياتهم لفترة 10 سنوات ، فتبين أن الذين لم يتورطوا في حوادث خلال السنوات الخمس الأولى بلغ متوسط عدد الحوادث التي وقعوا فيها في السنوات الخمس اللاحقة 0.52 حادثة ، أما من حالات من لهم حادثة في الفترة الأولى فقد بلغ

<sup>1</sup> - حمدي ياسين ، نفس المرجع السابق ، ص 200 .

متوسط الحوادث التي وقعوا فيها في الفترة الثانية 0.91 حادثة ، أما من حدثت لهم حادثتان أو أكثر في الفترة الأولى فقد بلغ متوسط ما تعرضوا له من حوادث في الفترة الثانية 1.84 حادثة<sup>1</sup>.

و تشير بعض الدراسات إلى أن هناك توزيعا عادلا للحوادث ، بمعنى أن الفرد الذي يرتكب حادثة لا يميل إلى حد كبير لارتكاب حوادث أخرى و لو لبعض الوقت فالعامل الذي ارتكب حادثة قد يكون تحصل على نصيبه من الحوادث ، على أن يترك فرصة الوقوع في الحوادث لعامل آخر لم يسبق له الوقوع في أي حادث، و تفسير ذلك أن العامل الذي وقع في حادثة تعلم كيفية تجنب الوقوع في الحوادث ، و هذا الموقف يتماشى مع المثل القائل "المؤمن لا يلدغ من الجحر مرتين".

### 9 / النظرية الاجتماعية :<sup>2</sup>

تعد النظرية الاجتماعية من النظريات التي ربطت حوادث العمل التي يتعرض لها العامل بظروفه الاجتماعية غير الملائمة ، فالحالة الاجتماعية الصعبة للعامل و المتمثلة في مشاكل مرتبطة بالسكن و الأسرة و المحيط الاجتماعي تولد حالة من الانفعالات و الاضطرابات المستمرة ، و التي بتفاعلها مع ظروف العمل الفيزيائية و التنظيمية تكون سببا في وقوع الحوادث ، و بغية معالجة هذه الأسباب يتطلب الأمر تحسين الحالة الاجتماعية والاقتصادية للعمال و معالجة مختلف المشاكل المرتبطة بهذا الجانب .

### 10 / النظرية الوظيفية :<sup>3</sup>

تتسم هذه النظرية خلاف سابقتها بالشمول و التكامل في تفسيراتها لظاهرة حوادث العمل فجميع النظريات السابقة أرجع سببها إلى سبب واحد ، في حين ترى هذه النظرية أن ظاهرة الحوادث لها أسبابها و عواملها المرتبطة فيما بينها ، بحيث لا يمكن إرجاعها إلى عامل واحد بل إلى مجموعة من العوامل و الأسباب الإنسانية و التنظيمية .

<sup>1</sup> - عبد الفتاح محمد دويدار، نفس المرجع السابق ، ص 262 .

<sup>2</sup> - محمود عباس عوض ، نفس المرجع السابق ، ص 30 .

<sup>3</sup> - نفس المرجع السابق ، ص 31 .

إن المتأمل بعمق في الرؤى التي تتبناها هذه النظريات في تفسيرها للحوادث ، تبين له مدى الاختلاف الموجود بينها، فكل واحدة من هذه النظريات ركزت اهتمامها على جانب واحد دون الجوانب الأخرى في تحليل ظاهرة الحوادث ، هذا ما جعلنا لا نستطيع ترجيح نظرية على أخرى مهما كانت أطروحاتها معقولة و مسوغة ، فالإنسان وحدة سيكوفيزو سوسولوجية معقدة تؤثر بخصائصها و سماتها و تتأثر بالبيئة و المحيط الذي تتواجد فيه

و بالبحث الدقيق و الاستقصاء المنظم يمكن للباحث في ظاهرة الحوادث الوقوف على أسبابها وتحليل مصادرها ، ثم وضع البرامج و الأسس للحد منها أو على الأقل التقليل من عددها .

### المبحث الثالث : تصنيف الأمراض المهنية و أسبابها

#### المطلب الأول : تعريف الأمراض المهنية

تتعدد أنواع الأمراض المهنية و تختلف درجة خطورتها بتعدد و اختلاف النشاطات و الأعمال التي يمارسها العامل ، كما تباينت و اختلفت التشريعات الدولية في تعريفها و نذكر من بين هذه التعريفات ما يلي :

عرفت منظمة العمل الدولية المرض المهني بأنه " كل مرض تكثر الإصابة به بين المشتغلين في مهنة ما " <sup>1</sup>.

و هنالك تعاريف الباحثين و الكتاب للأمراض المهنية و من بينها :

- الأمراض المهنية هي " تلك الأمراض التي تنتج عن مزاوله مهنة معينة مدة من الزمن قد تطول و قد تقصر و تظهر هذه الأمراض في صورة أعراض خاصة تلازم طبيعة ذلك العمل " .

- المرض المهني هو " المرض الذي يكثر انتشاره بين الأفراد العاملين الذين يمارسون مهنة معينة حيث تظهر عليهم مجموعة من الأمراض بعد مدة زمنية من ممارسة العمل " <sup>1</sup>

<sup>1</sup> - محمد عبد السميع علي ، الأمن الصناعي عرض تحليلي لمفهومه و نشاطه ، بدون طبعة ، مطبعة القاهرة ، مصر ، 1973 ، ص ص 15 ، 16 .

- و يعرف أيضا بأنه " مرض سببه عمل دائم يظهر خلال مدة معينة قد تكون في مدة العمل أو الفترة المحددة قانونا ، قد يكون سببه تعفنا في مكان العمل أو أي سبب آخر بشرط أن يكون مرتبطا بالعمل " .<sup>2</sup>

- كما لم يعرفه المشرع الجزائري و اكتفى ببيان الأمراض التي تأخذ هذا الوصف فالمادة 63 من القانون 83-13 نصت على : " تعتبر أمراضا مهنية كل أعراض التسمم و التعفن و الاعتلال التي تعزى على مصدر أو سبب مهني خاص " .<sup>3</sup>

و بهذا النص يكون المشرع قد حذا حذو التشريعات الأخرى ، إذ لم يقدم تعريفا للمرض المهني بل اكتفى بتحديد الأعراض المسببة له . كما نجد بعض التشريعات تضع جداول ملحقه بالقانون المتعلقة بالأمراض المهنية ، و تحدد المرض المهني على سبيل الحصر ماعدا ما جاء في الجداول لا يعتبر مرضا مهنيا ، و لا يكيف حتى بحادث عمل مما يحرم العامل من الحماية المقررة للخطر المهني ، و هذا هو الحال في التشريع الفرنسي الذي حدد الأمراض المهنية في سنتي 1914 و 1992 مستندا إلى الجداول و إذا ثبتت إصابة العامل بأحد الأمراض المحددة على سبيل الحصر و قيامه بأحد الأعمال التي يمكن أن تسببها ، اعتبرت هذه الحالة مرضا مهنيا و بهذا يتفادى العامل الصعوبات العملية التي تكتنف تحديد صلة السببية بين المرض و العمل الذي يقوم به العامل .

و قد يعود السبب في عدم تعريف المرض المهني من التشريعات هو صعوبة وضع تعريف يجمع كل الأمراض المهنية ، خاصة إذا توصلنا إلى أن هذه الصعوبة تمتد إلى الناحية الطبية أيضا ، و لا يمكن الوصول إلى تعريف علمي و طبي للمرض المهني يمكن أن يكون أساسا يقتدى به .

<sup>1</sup> - نادية محمد ، السيد عمر ، علم الاجتماع الطبي "المفهوم و المجالات" ، بدون طبعة ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2003 ، ص 287 .

<sup>2</sup> - قالية فيروز ، الحماية القانونية للعامل من الأخطار المهنية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون ، جامعة تيزي وزو ، الجزائر ، 2012 ، ص 36 .

<sup>3</sup> - المادة 63 من قانون رقم 83 - 11 مؤرخ في 07/02 / 1983 ، يتضمن حوادث العمل و الأمراض المهنية ( ج ر 28 ) ، معدل و متمم بموجب أمر رقم 96 / 19 مؤرخ في 06 / 07 / 1996 ( ج ر 42 ) .

و قد جاء في التوصية رقم 67 لسنة 1944 الصادرة عن مؤتمر العمل الدولي أن المرض المهني هو " كل مرض تكثر الإصابة به بين المشتغلين في المهنة أو حالة تسم تحدث بسبب المواد المستعملة في مهنة معينة مما يستوجب التعويض عنه باعتباره مرضاً مهنياً ، و إذا كان الشخص ممن يعملون في تلك المهنة " <sup>1</sup>

### المطلب الثاني : تصنيف الأمراض المهنية

تطرق الباحثون و المختصون في مجال طب العمل و الأمراض المهنية إلى عدة تصنيفات للأمراض المهنية فمنهم من صنفها حسب طبيعة العمل و منهم من صنفها حسب طبيعة مسبباتها و من التصنيفات الشائعة و المتداولة نذكر ما يلي : <sup>2</sup>

#### 1/ حسب طبيعة المهنة : على سبيل المثال :

- الأمراض المهنية للعاملين في المصانع البيتروكيميائية
- الأمراض المهنية للعاملين في المصانع الغزل و النسيج
- الأمراض المهنية للعاملين في صناعة الأحذية
- الأمراض المهنية للعاملين في صناعة الزجاج
- الأمراض المهنية للعاملين في المستشفيات و المختبرات.

#### 2/ حسب أجهزة الجسم : و تشمل :

- أمراض الجهاز التنفسي
- أمراض الجهاز الدوراني و الدم
- أمراض الجهاز الحركي و العصبي
- أمراض المسالك البولية
- أمراض الجلد ، العيون ، الحنجرة
- إصابة أكثر من جهاز " حالات العدوى "

#### 3/ حسب العوامل المسببة للمرض : و تنقسم إلى :

<sup>1</sup> - قالية فيروز ، نفس المرجع السابق ، ص 36 .

<sup>2</sup> - محمود ذياب العقائلة ، الإدارة الحديثة للسلامة المهنية ، طبعة 1 ، الصفاء ، عمان ، 2002 ، ص ص 162، 164 .

- أمراض مهنية ناجمة عن عوامل طبيعية فيزيقية : و تشمل تغيرات درجات الحرارة ، التعرض لإضاءة غير مناسبة أو ضوضاء مزعجة أو مضرة أو لتغيرات الضغط الجوي ..... الخ .
  - أمراض مهنية ناجمة عن عوامل بيولوجية : و تنتج عن عدوى الميكروبات أو الفيروسات المتواجدة في جو العمل و تنتقل من إنسان لآخر .
  - أمراض مهنية ناتجة عن عوامل نفسية : و من أمثلة تقلصات العضلات وكذلك جنون العزلة في الأماكن النائية و البعيدة عن ديناميكية الأفراد .
- 4/ أمراض مهنية ناجمة عن عوامل كيميائية :**

و ينتج الضرر هنا بسبب تعامل هذه المواد مع أنسجة الجسم المختلفة للعامل و درجة الخطورة هنا تعتمد على عدة عوامل ، درجة تركيز هذه المادة نوعها ، كميتها..... الخ .

### المطلب الثالث : أسباب الأمراض المهنية

تقع الأمراض المهنية بسبب عوامل فيزيقية أو كيميائية أو حيوية كما يلي:<sup>1</sup>

**1/ العوامل الطبيعية ( الفيزيقية ) :** و هي العوامل التي توجد في بيئة العمل و توفر على العاملين نتيجة خواصها الطبيعية و ليس نتيجة التفاعل الكيميائي بين هذه العوامل و أنسجة الإنسان و أهم هذه العوامل: الإضاءة، الضوضاء، الحرارة ، الرطوبة ، التهوية الاهتزازات ، الإشعاعات ، الكهرباء.... و غيرها من العوامل التي تؤدي إلى ظهور أعراض و أمراض مختلفة خاصة إذا كانت بمستويات غير ملائمة مع انعدام وسائل و تعليمات الوقاية .

**2/ العوامل الكيماوية :** معظم الأمراض المهنية تأتي بسبب كثرة استعمال المواد الكيماوية المختلفة في الصناعة و التي تعد خطرة على صحة العامل و المواد الكيماوية المستعملة قد تكون على شكل مواد صلبة كالمعادن و الفلزات العضوية و اللاعضوية كالرصاص ، الفوسفور ، الزئبق أو السائلة كالحوامض أو على شكل أبخرة و غازات

<sup>1</sup> - علي موسى حنان ، الصحة و السلامة المهنية و أثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر ، 2006، 2007 ، ص ص 95، 96 .

كثاني أكسيد الكربون و النيتروجين و الأمونيا أو أتربة كأتربة الكربون ، السيليكا  
الأسبست و غيرها ، إن الضرر الذي تحدثه المواد الكيماوية على صحة الفرد تعتمد  
على عدة عوامل منها: تركيز و نوع المادة و كميتها ، صفاتها ، حالاتها ، مدة  
التعرض لها طريقة دخولها للجسم ، إضافة إلى طبيعة العامل و مدى استعداده  
الجسدي الوراثي .

**3/ العوامل الحيوية :** و تنتج عن البكتيريا و الفيروسات بانتقالها من مصادر عضوية  
إلى إنسان أو من إنسان إلى إنسان أو من حيوان إلى إنسان ، و أكثر هذه الأمراض  
انتشارا ، السل الرئوي الذي ينشأ عن استنشاق الأتربة العضوية مثل : تراب عظام  
الحيوانات ، القطن ، الكتان ..... الخ .  
و هناك مجموعة كبيرة من الأمراض المعدية تنتقل من الحيوان إلى الإنسان فقد دلت  
التحاليل الطبية أن هذه الأمراض تزيد عن الخمسمائة مرض ، و تحدث العدوى .

## خلاصة الفصل :

مما سبق ذكره على الأمن الصناعي ، يمكن القول أنه يعتبر من بين الاستراتيجيات الأكثر أهمية المعمول بها داخل المؤسسات الصناعية ، و لا يمكن بأي حال من الأحوال تصور مؤسسة خاصة المصنعة منها تخلو من الوسائل الأمنية و الوقائية ، لان الهدف من كل هذا الحفاظ على سلامة العامل بدرجة أولى ، و حماية المعدات و الأجهزة بالإضافة إلى تحسين صورة المؤسسة في الأسواق الصناعية محافظة بذلك على كيانها و بقائها، و وصولا إلى نتائج حوادث العمل التي تخلفها على أكثر من صعيد.

و يمكن القول بأنها ظاهرة متفشية و لا يمكن الحد منها بصفة كلية طالما أن الأسباب واردة و الضحية موجودة و الإنتاج متواصل ، فما على الجماعات المعنية بالأمن الصناعي إلا أن تدرس هذه الظاهرة و تحاول معرفة الأسباب الرئيسية التي تؤدي إليها و من ثمة التنبؤ بما ينبغي أن توفره المنظمة لعمالها من أساليب وقائية و إرشادات توعية بغية الحفاظ على الطاقة البشرية و على العتاد بصفة عامة .

# الفصل الثاني

## الأداء الوظيفي

**تمهيد:**

إن الأداء نشاط يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، وهو مرتبط بالمنتجات التي تسعى كل المنظمات إلى تحقيقها، ولاشك أن الأداء يدل على ما يتمتع به العاملون من مهارات و قدرات و إمكانيات، التي تظهر في شكل أعمال التي يقوم بانجازها في المنظمة.

و عليه فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب انجازه فإنه يحقق الغرض منه، أما إذا كان الأداء لا يرقى إلى المستوى المطلوب للانجاز العمل فإن ذلك يتطلب استحداث وسائل وأساليب جديدة وتدريب العاملين عليها لرفع كفاءتهم، و من أجل تحسين مستوى أدائهم، وهذا ما لا يمكن ملاحظته إلا في ظل تقييم أداء العاملين، و الذي يعتبر احد الركائز الحاكمة و المؤثرة على مجالات التطوير و التنمية لمختلف المستويات التخطيطية الخاضعة للتقييم فتطوير الفرد و تنمية قدراته لن يأتي إلا من خلال متابعة أدائه الفعلي والتأكد من استمراريته في تنفيذ حجم الأعمال والواجبات و المهام المستندة إليه بشكل متطور.

و في هذا الفصل سنتطرق إلى ماهية الأداء من حيث مفهومه و أنواعه و عناصره و مكوناته و أهم النظريات و العوامل المؤثرة فيه ، و لقد ارتأينا إلى ضرورة إدراج قياس و تقييم الأداء و طرق استخدامه و ذلك لكونه السبيل المساعد إلى اكتشاف و معالجة جوانب الضعف في الأداء الوظيفي ، كما تطرقنا إلى أهمية تقييم الأداء و معوقاته .

المبحث الأول: مـاهية الأداء الوظيفي

المطلب الأول : مفهوم الأداء الوظيفي

يعتبر الأداء من المفاهيم التي حظيت بالاهتمام والتحليل في البحوث و الدراسات الإدارية بشكل عام و بالمواضيع المتعلقة بعلم الاجتماع و التنظيم بشكل خاص ، و هذا نظرا لأهمية الموضوع على مستوى الفرد و المنظمة .

1- المفهوم اللغوي للأداء:

يعتبر قاموس اللغة الفرنسية ( Larousse ) كلمة الأداء (Performance) كلمة

انجليزية مشتقة من الفرنسية القديمة (Parformance) المأخوذة من

كلمة (Parformer) و التي تعني أتم أو أنجز أو أدى (accomplir).<sup>1</sup>

أما في اللغة العربية فكلمة الأداء تعني الإيصال و القضاء.<sup>2</sup>

2- المفهوم الاصطلاحي :

يشير الأداء إلى درجة تحقق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ، و هو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.<sup>3</sup>

و يعرف الأداء أيضا بأنه " النتيجة المحصل عليها في أي ميدان عمل ، كالنتائج التي يتم تحقيقها لدى ممارسة عمل ماء و المعبر عنها بوحدات قياس معينة ".<sup>4</sup>

و يعرف بأنه " هو انعكاس لقدرة منظمة الأعمال و قابليتها على تحقيق أهدافها ".<sup>5</sup>

و حسب ( a.Bouruignon ) يكمن إرجاع تعدد مصطلح الأداء إلى ما يلي :

1- Dictionnaire Larousse de langue française , 2001 , p766 .

2- المعتمد ، قاموس عربي عربي ، دار صادر ، بيروت ، 2000 ، ص 7.

3- راوية محمد حسن ، إدارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2000 ، ص 21 .

4- عبد الفتاح بوخممخ ، تحليل و تقييم الأداء الاجتماعي في المنشأة الاجتماعية ، دراسة ميدانية على الإطارات الوسطى الدنيا في منشأة صناعة النسيج بالشرق الجزائري ، مجلة العلوم الإنسانية ، عدد 18، جامعة قسنطينة ، ديسمبر ، 2002 ، ص 126 .

5- طاهر محسن منصور أغالبي ، وائل محمد صبحي إدريس ، أساسيات الأداء و بطاقة التقييم المتوازن ، ط3 ، دار وائل للنشر، عمان ، 2009 ، ص 38 .

\* الأداء عبارة عن النجاح ، أي هو عبارة عن دالة لتمثيل النجاح ، فتغيير هذه الدالة بتغيير المنظمات أو العاملين فيها .

\* الأداء هو نتيجة النجاح ، بمعنى أن قياس الأداء هو تقدير للنتائج المحصلة .

\* الأداء هو فعل يعبر عن مجموعة من المراحل و العمليات و ليس النتيجة التي تظهر في وقت من الزمن .

و يمكن القول أنّ الأداء " سلوك يسهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته لتحقيق أهداف المنظمة ، على أن يدعم هذا السلوك و يعزز من قبل إدارة المنظمة و بما يضمن النوعية و الجودة من خلال التدريب و من المفاهيم المرتبطة بالأداء نجد الكفاءة و الفعالية فتشير الكفاءة إلى النسبة بين المدخلات و المخرجات فكما كانت المخرجات أعلى من المدخلات كانت الكفاءة أعلى ، أما الفعالية فتشير إلى الأهداف المحققة من قبل المنظمة "1.

### المطلب الثاني : أنواع و محددات الأداء الوظيفي

#### أولا : أنواع الأداء الوظيفي

أن تصنيف الأداء كغيره من التصنيفات المتعلقة بالظواهر الاقتصادية ، يطرح إشكالية اختيار المعيار الدقيق و العملي في الوقت ذاته الذي يمكن الاعتماد عليه لتحديد مختلف الأنواع و العناصر الأساسية له و التي بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال و الذي يعود لأهميتها في قياس و تحديد مستوى أداء العاملين في المنظمات .

أ / حسب معيار الشمولية : يقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى قسمين :

1- الأداء الكلي : و هو الذي يتجسد بالانجازات التي ساهمت جميع العناصر و الوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها و لا يمكن نسب انجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي ، و في إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى و كيفية بلوغ المؤسسة أهدافها كاستمرارية ، الأرباح ، الشمولية ، و النمو .

2- الأداء الجزئي : هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة و ينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف حسب المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المنظمة حيث يمكن

1 - سويسي احمد ، الثقافة التنظيمية و تأثيرها على أداء العاملين بالمؤسسة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير جامعة زيان عاشور بالجلفة ، الجزائر ، 2012-2013 ، ص 88 .

أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى : أداء وظيفة التموين ، أداء وظيفة الموارد البشرية أداء وظيفة المالية ، أداء وظيفة الإنتاج ، وأداء وظيفة التسويق <sup>1</sup>.

ب / حسب معيار الطبيعة : حسب هذا المعيار الذي يقسم الأهداف إلى اقتصادية اجتماعية ، تقنية ، سياسية ... الخ ، فإنه يمكن تصنيف الأداء إلى اقتصادية ، اجتماعية ، تقني ، سياسي ، و في إشارة إلى هذا التصنيف يقول احد الباحثين: " لا يمكن للمؤسسة أن تحسن صورتها Image de marque بالاعتماد على الأداء الاقتصادي أو التكنولوجي فحسب بل أن الأداء الاجتماعي له وزنه الثقيل على مستوى المؤسسة في الخارج " .

إذا و بناء على هذه المقابلة بين طبيعة الأهداف و أنواع الأداء ، يمكن القول بأن الأهداف الاقتصادية تدل على وجود الأداء الاقتصادي الذي تحقيقه المهمة الأساسية للمؤسسة أما الأهداف الاجتماعية ، و إن كانت في الحقيقة تمثل قيودا مفروضة على المؤسسة يلزمها بها كل من مجتمعها الداخلي و الخارجي ، فيعبر سعي المؤسسة إلى بلوغها على الأداء الاجتماعي لها، و بغض النظر عن كونها أهداف أم قيود ، فإن تحقيقها يجب أن يكون بالتزامن مع الأهداف الاقتصادية لان "الاجتماع مشروع بالاقصاد" و بلك يتلازم الأداء الاقتصادي و الاجتماعي ، و المؤسسة الناجحة هي التي تعرف كيفية الوصول إلى تحقيق اكبر مستوى من النوعين معا.

و الى جانب الأداء الاقتصادي و الاجتماعي يمكن الحديث في الأداء التقني او الثقافي او السياسي للمؤسسة تسعى إلى تكوين ثقافة خاصة بها أو التأثير على السلوك الثقافي لمحيطها بإيجاد استهلاكية جديدة أو ربما تحاول التأثير على النظام السياسي القائم لاستصدار امتيازات لصالحها ، تمويل الحملات الانتخابية من اجل إيصال أشخاص معينين إلى مراكز القرار كما هو الشأن بالنسبة للشركات المتعددة الجنسيات ، خاصة العاملة منها في بلدان العالم الثالث.<sup>2</sup>

1 - عبد المالك مزهودة ، الأداء بين الكفاءة و الفعالية - مفهوم وتقييم ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 1 ، جامعة

محمد خيضر بسكرة ، الجزائر ، نوفمبر 2001 ، ص 89 .

<sup>2</sup> - سويسري احمد ، نفس المرجع السابق ، ص ص 89،90 .

## ثانيا : محددات الأداء الوظيفي

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي المرغوب فيه معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى و ماهية التفاعل بينهما ، و هذا الأمر ليس بالسهل و ذلك لتعدد هذه العوامل من جهة إضافة إلى أن دور كل عامل من هذه العوامل في علاقته بمستوى الأداء غير معروف و لهذا فظاهرة الأداء تزداد تعقيدا لتضارب نتائج الباحثين في هذا المجال . يرى محمد عبد الغني هلال أن السلوك الإنساني هو المحدد لأداء الفرد ، و هو محصلة التفاعل بين طبيعة الفرد و نشأته و الموقف الذي يوجد فيه ، و الأداء لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد نفسه فقط و لكن نتيجة لعملية التفاعل و التوافق بين القوى الداخلية للفرد و القوى الخارجية المحيطة به ، مما يؤدي إلى ظهور الأداء . و يرى محمد زيدان أن أداء الأفراد لا يعتمد فقط على قدرتهم ، و إنما يعتمد أيضا على دافعيتهم ، و دافعية الأفراد لا تعتمد بصفة عامة إلا بنسبة قليلة على ظروف العمل المادية ، و إنما مع الظروف الاجتماعية في التفاعل مع حاجات الأفراد ، فالحاجات المشبعة لا تدفع السلوك .

كما وضح علي السلمي أن المقدرة و الرغبة في العمل يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء أي أن تأثير المقدرة على العمل على مستوى الأداء يتوقف على درجة رغبة الشخص في العمل و بالعكس فليق تأثير الرغبة في العمل على مستوى الأداء يتوقف على مدى قدرة الشخص على القيام بالعمل من خلال المعادلة التالية :

$$\text{مستوى الأداء} = \text{المقدرة على العمل} \times \text{الرغبة في العمل}$$

هناك رأي يقول بأن الأداء لا يتحدد بناءا على توافر و عدم توافر بعض المحددات بل هو نتيجة لمحصلة التفاعل بين محددات ثلاث رئيسية و هي : الدافعية الفردية ، بيئة العمل ، و القدرة على أداء العمل <sup>1</sup>.

1 - حاتم على حسن رضا ، الإبداع الإداري و علاقته بالأداء الوظيفي ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2003 ، ص ص 52،53 .

كما قدم احمد صقر عاشور ثلاث محددات أساسية للأداء :

- 1- **الجهد المبذول** : و يعكس درجة حماس الفرد لأداء عمله بحيث إذا ما بذل الفرد مجهودا معين فهذا لان هناك دوافع تحفزه للقيام بهذا العامل ( الدافعية ).
- 2- **القدرات و الخصائص الفردية** : حيث تمثل قدرات الفرد و خبراته السابقة التي تحدد درجة فعالية الجهود المبذولة.
- 3- **إدراك الفرد لدوره الوظيفي** : و يقصد به انطباعات الفرد عن الأنشطة و المهام التي يتكون منها عمله و عن الكيفية التي يجب أن يتخذها ليمارس دوره في المؤسسة بالشكل المطلوب.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث : عناصر و مكونات الأداء الوظيفي

#### أولا : عناصر الأداء

لقد سعى الباحثون للتعرف على عناصر الأداء من اجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم و تنمية أداء المنظمات ، و من هذه المساهمات ما ذكره عاشور في إبراز عناصر الأداء من خلال النقاط التالية :<sup>2</sup>

- 1- **أنشطة العمل و الجوانب الثابتة و المتغيرة فيها** : إن تحديد أنشطة العمل والأهداف التي تخدمها ، و أهميتها النسبية من حيث الوقت الذي يستغرقه ، و الآثار المترتبة عليها هي البداية في تحليل مكونات العمل ، و تحاول الدراسات تحديد المكونات المستقرة نسبيا في أداء العمل إضافة إلى تحديد الأنشطة و المهام التي تتغير بتغير الزمن الذي يؤدي فيه العمل ، أو بتغير الأفراد الذين يؤدون العمل أو بتغيير الظروف أو المواقف المحيطة بالأداء التي تعطي للأداء حركته .
- 2- **العلاقات بين أنشطة و مهام العمل و التصميم المناسب للعمل** : يؤكد عاشور أن معرفة الأنشطة يكون عن طريق تجميع هذه الأنشطة إلى مهام ، و المهام إلى أعمال و يقوم هذا على أساس تحديد علاقات التجانس أو التكامل أو القدرات بين هذه الأنشطة

<sup>1</sup> - خديجة كاملة خالدي ، علاقة المناخ التنظيمي بأداء الموظفين الإداريين ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة زيان عاشور بالجلفة ، الجزائر ، 2009-2010 ، ص ص 47،49 .

<sup>2</sup> - حاتم على حسن رضا، الإبداع الإداري و علاقته بالأداء الوظيفي ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2003 ، ص ص 54،57 .

ليس فقط على الأنشطة و المهام التي تنتمي إلى عمل معين بل إلى العلاقات بين الأعمال المختلفة و معرفة العلاقات الداخلية و الخارجية بين الأنشطة مما قد يترتب على ذلك إعادة تصميم التنظيم ككل .

**3- المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل :** يؤكد عاشور أن هذا العنصر يعتبر بمثابة همزة الوصل التي تربط بين بحوث تحليل الأداء و مكوناته و بحوث الاختيار فعلى ضوء أنشطة الأداء الثابتة و المتغيرة يمكن تحديد المواصفات المطلوبة التي يجب أن تتوفر في الفرد الذي يقوم بأداء هذه الأنشطة ، و هذه المواصفات تعتبر أساس لبحوث الاختبار، التي يجب أن تقوم على دراسة شاملة متأنية لمختلف جوانب الأداء و ربط هذه الجوانب المتعلقة بالأداء بالمواصفات الفردية<sup>1</sup> .

و يبرر " درة " عناصر الأداء من خلال النقاط التالية :

**1- كفايات الموظف :** و هي تعني ما لدى الموظف من معلومات و مهارات و اتجاهات و قيم و هي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف .

**2- متطلبات العمل ( الوظيفة ) :** و هذه تشمل المهام و المسؤوليات أو الأدوار و المهارات و الخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف .

**3- بيئة التنظيم :** و هي تتكون من عوامل داخلية عوامل خارجية و تتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال ( التنظيم و هيكله و أهدافه و موارده ، و مركزه الاستراتيجي و الإجراءات المستخدمة ) ، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم و التي تؤثر في الأداء الفعال هي ( العوامل الاقتصادية و الاجتماعية ، التكنولوجيا و الحضارية ، و السياسية ، و القانونية ) .<sup>2</sup>

ويضيف بعض الكتاب أن هناك أربعة عناصر للأداء تتمثل في:<sup>3</sup>

**1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة :** و تشمل المهارات المهنية ، المهارات النفسية ، الخلفية العامة بمتطلبات الوظيفة و المجالات المرتبطة بها.

<sup>1</sup> - حاتم علي حسن رضا ، نفس المرجع السابق ، ص 57 .

<sup>2</sup> - نفس المرجع السابق ، ص ص 56،57 .

<sup>3</sup> - خديجة كاملة خالدي ، نفس المرجع السابق ، ص 47 .

- 2- **نوعية العمل** : وتشمل الدقة و النظام و الإتقان و البراعة و التمكن الفني ، و القدرة على تنظيم و تنفيذ العمل ، و التحرر من الأخطاء.
- 3- **كمية العمل** : و تشمل العمل المنجز في الظروف العادية و السرعة في الانجاز.
- 4- **المثابرة و الوثوق** : و يدخل فيها التفاني و الجدية في العمل ، و القدرة على تحمل المسؤولية و انجاز الأعمال في مواعيدها ، ومدى الحاجة للإشراف و التوجيه .

### ثانيا: مكونات الأداء الوظيفي

- يتكون مصطلح الأداء من مكونين رئيسيين هما الفعالية و الكفاءة ، أي أن المؤسسة التي تتميز بالأداء هي التي تجمع بين عاملي الفعالية و الكفاءة :
- 1- **الفعالية** : ينظر الباحثون في علم التسيير على أنه أداة من أدوات مراقبة التسيير في المؤسسة و هذا من منطلق أن الفعالية هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة و تجدر الإشارة من جهة أخرى إلى أنه توجد إسهامات كثيرة مختلفة حاولت تحديد ماهية هذا المصطلح ، فقد اعتبر المفكرون الكلاسيك الفعالية بمثابة الأرباح المحققة ، و من ثم حسب نظرهم تقاس فعالية المؤسسة بكمية الأرباح المحققة .<sup>1</sup>
- 2- **الكفاءة** : حيث ركز بعض الباحثين على أن الكفاءة هي علاقة نسبية بين المدخلات و مخرجات معينة للوصول إلى أكبر مخرجات بأقل مدخلات ممكنة فالكفاءة هي الطريقة الاقتصادية التي يتم بها انجاز العمليات التي تؤدي الى تحقيق الأهداف و يعبر بنسبة المدخلات للمخرجات ، أما الفعالية فهي العلاقة بين الموارد المخصصة و النتائج المحققة .

و في الأخير يوضح الدكتور **خالد صالح** هذا الترابط بين الأداء و الفعالية و الكفاءة كالاتي : إن الفعالية تعني مكانية تحقيق الهدف و الوصول إلى النتائج التي يتم تحديدها مسبقا ، و أن الهدف عبارة عن نقطة نهائية أو نتيجة يراد الوصول إليها في وقت محدد و بمواصفات معينة . أما الكفاءة فتعني القيام بالعمل بأفضل طريقة ممكنة من حيث التكلفة و الوقت و الربحية و هنا يمكن الإشارة إلى اختلاف مفهوم الكفاءة عن

<sup>1</sup>- سويسي أحمد ، **نفس المرجع السابق** ، ص 97 .

الفعالية حيث أن الفعالية تركز على نقطة النهاية الواجب الوصول إليها بينما الكفاءة تهتم بالكيفية التي يمكن بها بلوغ هذه النقطة .<sup>1</sup>

### المبحث الثاني : نظريات الأداء و العوامل المؤثرة فيه

#### المطلب الأول : مظاهر الأداء الوظيفي

يعتبر الأداء الجيد للعامل ركيزة أساسية يقوم عليها التنظيم، و عادة ما يظهر الأداء في العديد من المظاهر نذكر منها ما يلي:

**1- رضا العامل عن عمله :** دخل الاهتمام بهذا الجانب خلف باب الجو المربح للعامل لدفعه لتحسين إنتاجيته إلى الدرجة القصوى، وذلك من خلال إعطائه الفرصة لإبراز قدراته ومهاراته وذلك من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

وتستدعي معاينة رضا العامل لعمله، عملية رصد أو ملاحظة دقيقة للعمل أثناء أداء أعمالهم وعلى الرغم من أن العملية لها قدر كبير من الصعوبة، لأن الرضا في الأخير حالة نفسية خاصة يصعب معايشتها حسيا من طرف الآخرين، إلا أنه يمكن الاعتماد على بعض المؤشرات الدالة على الرضا، ومن بينها الالتزام بمواعيد العمل، الزيادة في الإنتاج... الخ، ومثل هذه المؤشرات يعني في الأخير أداء أفضل.<sup>2</sup>

**2- التعاون مع الزملاء :** و نقصد به وجود تكامل بين جهود العاملين من خلال تعاونهم، وهذا التعاون يساعد على ارتفاع كفاءة العاملين من خلال نقل التجارب والمعلومات فيما بينهم وعليه يكون التعاون مظهرا من مظاهر الأداء الجيد.

**3- الرضا الجماعي :** إن الرضا الجماعي مستمد من العلاقات الاجتماعية الناشئة بين العاملين كما يعمل على تماسك الجماعة وترباط أعضائها، الأمر الذي يحقق مزايا لزيادة الإنتاجية، فالرضا الجماعي لا يتم إلا إذا اعترفت الإدارة بجماعة متماسكة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - خديجة كاملة خالدي ، نفس المراجع السابق ، ص ص46،45 .

<sup>2</sup> -مصطفى عشوري، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، بدون طبعة، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر 1992، ص244.

<sup>3</sup> -كمال محمد، عويفة، علم النفس الصناعي، ط 1، دار الكتب العلمية ، بيروت، 1996، ص244.

و لا يتم ذلك إلا إذا اعترفت الإدارة إلى هذه الجماعة مهمة اشتراكها في اتخاذ القرارات المتعلقة بمصلحة هذا القسم الذي يعملون به.

**4- معدل الإنتاج :** يشير هذا المصطلح إلى نسبة الإنتاج زيادة أو نقصان، حيث يصبح معدل الإنتاج دالا رئيسيا على مستوى الأداء، وفي تلك الحالة تقوم فيها الإدارة بإشراك العمال في أرباح المؤسسة، مما يعني دخلا إضافيا، وتلجأ الإدارة إلى هذا النوع أو الأسلوب كمكافئة جماعية للعمال على تضافر جهودهم من أجل رفع مستوى الإنتاج .<sup>1</sup>

### المطلب الثاني : نظريات الأداء الوظيفي

اهتمت العديد من النظريات بالأداء الوظيفي للعمال و نجد منها:<sup>2</sup>

**1/ نظرية الإدارة العلمية :** يعتبر فريدريك تايلور من أبرز ممثلي هذه النظرية ، و قد لاحظ أن العمال ينتجون إنتاجا يقل عن طاقاتهم الإنتاجية ، كما وجد انه ليس هناك معيار واحد و محدد للإنتاج و الناتج اليومي المتوقع للعمال ، و انه ليس هناك علاقة واضحة و ثابتة بين الأجور و الإنتاج . و قد ركزت هذه النظرية مجهوداتها على رفع وسائل الإنتاج ، و تم ذلك عن طريق تحديد معيار علمي لمعدل إنتاج العامل ، و هذا المعيار العلمي مبني على أساس دراسة الوقت و الحركة ، كما أوصت النظرية بضرورة الاختيار العلمي للعاملين و ضرورة تدريبهم على انسب طريقة لأداء العمل، و قد قدمت وسائل لتخطيط و جدولة الإنتاج ، حيث اعتبرت العنصر البشري مثله مثل أي موارد متاحة في المؤسسة من أموال و آلات و مواد خام و أكدت على ضرورة التحكم في هذا العنصر من أجل رفع الإنتاجية .

**2/ نظرية التقسيم الإداري :** من المبادئ الأساسية التي تقوم عليها نظرية التقسيم

الإداري ، الالتزام بخطوط السلطة الرسمية ، و الالتزام بمبدأ وحدة الرئاسة ، و مراعاة أن يكون نطاق الإشراف محددًا ، و من أبرز رواد هذه النظرية هنري فايول و تقوم أفكاره على تصنيف وظائف التنظيم الإداري إلى ست مجموعات و وظائف فنية ، تجارية ، مالية صيانة ، محاسبة و الوظائف الإدارية التي يمكن إجمالها في خمس

<sup>1</sup> - مصطفى عشوري، نفس المرجع السابق، ص244.

<sup>2</sup> - بوعمامة فارس أحمد ، المهارات القيادية و دورها في الأداء الوظيفي ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر ، 2010، 2009 ، ص ص 108، 111 .

عناصر أساسية هي : التخطيط ، التنظيم ، التنسيق ، إصدار الأوامر (Le Commandement)

و الرقابة ، و هي المهام الرئيسية للمدير .

و يرى بعض الكتاب أن فايول استخدم كلمة (Le Commandement) للدلالة على إحدى المهام الخمسة التي تناط بالمدير ، و أنه يعني بها القيادة و التوجيه و ليس إصدار الأوامر؛ و من الإسهامات الرائدة ل هنري فايول في مجال القيادة الإدارية تقديمه الصفات الفذة التي يجب توافرها في المدير القائد ، و وضعه أربع عشرة مبدأ من مبادئ الإدارة التي توصل إليها نتيجة مشاهداته و خبراته مؤكدا أنها تضمن حسن أداء المدير لدوره إذا التزم بها و سار عليها و هي :

تقسيم العمل، السلطة والمسؤولية ، الانضباط في العمل ، وحدة الأمر، وحدة الاتجاه تغليب مصلحة المؤسسة على مصلحة الفرد ، المكافآت ، المركزية ، التسلسل الهرمي النظام ، المساواة ، الاستقرار الوظيفي ، الابتكار و المبادأة ، العمل بروح الفريق .

**3/ النظرية البيروقراطية :** تنسب هذه النظرية إلى عالم الاجتماع الألماني ماكس فيبر، حيث تعد نظريته الخاصة بهياكل السلطة من أهم الدراسات التي أسهم بها، فقد قام بتحليل كثير من التنظيمات و أساليب انسياب خطوط السلطة داخل تلك التنظيمات و كانت دراسته تدور في نطاق اهتماماته الأساسية التي توضح لماذا يطيع الأفراد الأوامر التي تصدر إليهم و لماذا يقوم الأفراد العاملون بأداء الأعمال وفقا للتعليمات التي تنساب إليهم في شكل أوامر متشعبة و التي تتلخص وفق مفهوم " إصدع بما تؤمر " .

و قام فيبر بإيضاح الفرق بين القوة و المواصفات التي تمكن القائد من أن يدفع التابعين الذين يعملون معه إلى طاعته فيما يصدر عنه من تعليمات بغض النظر عن رغبتهم في مقاومتها ، و اهتم كذلك بتوضيح السلطة التي تنساب من خلال المراكز التي توجد داخل تلك التنظيمات بحيث يقبل الأفراد العاملين عن طواعية و اختيار على تنفيذها و أوضح كذلك أسلوب إكساب الشرعية لممارسة السلطة داخل تلك التنظيمات و قسمها إلى ثلاثة أقسام : السلطة البطولية ، السلطة التقليدية ، السلطة القانونية الرشيدة هذا و إن النموذج البيروقراطي لا يهتم بزيادة الإنتاج بقدر اهتمامه

بالنواحي الشكالية التي تحكم علاقات الأفراد دون اعتبار للنواحي السلوكية مع إهمال الجانب الإنساني الذي أثبتت النظريات الحديثة أهميته بالنسبة لمفهوم الإنتاجية و تحسين الأداء الوظيفي <sup>1</sup>.

#### 4/ نظرية العلاقات الإنسانية :

يعتبر **التون مايو** من أبرز رواد مدرسة العلاقات الإنسانية ، حيث قام بإجراء تجاربه بمصانع الأمريكية ، حيث بدأ بدراسة العلاقة "western électrique" الهاوثورن بشركة" وستيرن إلكتروك" بين نوعية الإضاءة و فعالية الأداء ، فلاحظ أن الإبقاء على نفس الظروف لا يعني انخفاض في مستوى الأداء، و بالتالي الإنتاجية الأمر الذي جعل **التون مايو** يتقطن إلى أن هناك عوامل غير مادية تؤثر على أداء العمال ، فاستخلص أن إنتاجية العمال و مردودهم يرتبط أكثر بالجو السائد بين العمال من جهة ، و بين العمال من جهة أخرى و مدى قدرة المدير على التحفيز. و بالتالي وجود تنظيم غير رسمي بين جماعات العمل التي تقوم بتحديد حجم الإنتاج و التحكم في الوتيرة .

و قد لاحظ **التون مايو** زيادة الدافعية في الأداء و بالتالي زيادة الإنتاجية كما كانت عليه من قبل ، إضافة إلى زيادة الجو الديمقراطي و القيادة الديمقراطية التي تجسد القائد الذي تتوفر لديه المهارات الإنسانية بالدرجة الأولى ، و الإدارية و الفنية هي الأسلوب المتكامل و المفضل ، هذه الأخرى التي يرى فيها **التون مايو** أنها أحسن طريقة لزيادة الإنتاجية و ارتفاع رضا العاملين ، هذا إضافة للمشاركة في اتخاذ القرارات و إشباع الحاجات المعنوي ، كل هذه المؤشرات كانت حوافز لرفع مستوى الأداء و تحقيق نتائج ايجابية أكثر مما كان شائعا في مرحلة الإدارة العلمية. و يشير **نواف كنعان** إلى أن دراسة " كيرت ليفين" كشفت على أهمية المشاركة في الإدارة و أثرها في حفز المرؤوسين على الأداء . إلا أن هذه النظرية تعرضت هي الأخرى إلى النقد مما أدى إلى ظهور نظريات حديثة اهتمت بموضوع الأداء <sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - فارس أحمد بوعمامة ، نفس المرجع السابق ، ص ص110،109 .

<sup>2</sup> - فارس أحمد بوعمامة ، نفس المرجع السابق ، ص ص110 .

## 5/ نظرية التوقع :

ترى هذه النظرية التي وضع أسسها فيكتور فروم أن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة العوائد التي سيتحصل عليها الفرد، و شعوره و اعتقاده بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد نتيجة للأداء الذي يمارسه ، و تعتبر قوة الجذب عند فروم ممثلة للمنفعة التي يحصل عليها الفرد من العوائد التي يتيحها له الأداء ، أما التوقع فهو عبارة عن تقدير احتمالي لمقدار تحقق المنفعة الناتجة عن القيام بأداء عمل معين ، و تتمثل هذه العلاقة في المعادلة التالية:

$$\text{الدافع للأداء} = \text{منفعة العوائد} \times \text{احتمال تحقيق العوائد}$$

وتعتبر مساهمة فروم بنظريته في الدوافع ذات اثر ملموس في تحسين الدوافع و الأداء من خلال عقد الدورات التدريبية و الإشراف و المشاركة في اتخاذ القرارات فيما يخص العمل ، و هو ما يعود بالنفع على الفرد و المؤسسة ، كما ساهم فروم في وضع نظم المكافآت للأداء المتميز، بحيث يكون الفرد على بينة من المكافآت التي سيحققها مقابل ما يؤديه من عمل<sup>1</sup>.

## المطلب الثالث : العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

تختلف العوامل المؤثرة في أداء العاملين باختلاف مصادرها و كذا مدى التأثير الذي تلعبه و تتمثل هذه العوامل في :

**1/ عوامل شخصية :** يدخل أفراد المؤسسة و هم يحملون خصائص و صفات شخصية و هذه الخصائص يكون لها ارتباط قوي بالفرد حين دخوله المؤسسة ، و بالتالي فلها تأثير واضح على سلوكهم و في اغلب الأحيان لا يتمكن المديرون من التعامل مع هذه الاختلافات و توجيهها الوجه الصحيحة و من ابرز العوامل الشخصية نجد :

\* **الشخصية :** عرف هذا الموضوع اهتمام كبيرا لدى العلماء خصوصا في السنوات الأخيرة و لقد كان الاهتمام بالشخصية الإنسانية لأجل تحقيق التوافق بين الأفراد و أعمال معينة و شخصية الفرد يمكن أن تكون لها تأثير على الجهد و نوعية الأداء و

<sup>1</sup> - فارس أحمد بوعمامة ، نفس المرجع السابق ، ص 111 .

قرار قبول العمل أو رفضه ، و تتدخل الشخصية في اتخاذ الفرد لقرار ترك العمل أو البقاء .

\* **الدوافع** : هي عوامل داخلية تؤثر في الأعمال و السلوك و دوافع الفرد هي التي تحدد أفعاله و سلوكياته و تحدد إيقافه أو استمراره و تقوم البيئة من زاوية مصلحة الفرد و هناك العديد من الدوافع أو الحاجات المرتبطة بالعمل على اختلاف أنها مكتسبة أو غير مكتسبة ، و التي يسعى العاملون لإشباعها من خلال عملهم و الدوافع تعمل كعوامل نفسية و بسيطة <sup>1</sup> .

\* **التعلم** : هو اي تغير نسبي في السلوك الذي يظهر نتيجة للخبرة و ذلك يمكن القول أن التغيرات في السلوك ، فالتعلم يضمن التغير الذي قد يكون جيدا أو سلبيا من وجهة نظر المنظمة ، فقد يتعلم العاملون سلوكيات مرغوب فيها بالإضافة إلى أخرى غير مرغوب فيها .

\* **الإدراك** : يتعرض الأفراد في المنظمات دوما لأنواع معقدة و مختلفة من الإثارة الحسية مثل : أوامر شفوية أو رسائل مكتوبة و ألوان و روائح و أشياء تلمس و معادلات رياضية و إعلانات الأجهزة العامة و من المستحيل في الواقع حصر كل الإثارات الحسية التي يتعرض لها العاملون خلال يوم عمل عادي .

\* **الانتماء** : إن العاملون بحجة الصدق في علاقات العمل ، و ذلك مثل هذه العلاقات بين العاملين تؤدي إلى شعورهم بالانتماء و بالتالي فهو من الحاجات الأساسية المرتبطة بالعمل ، فهو يساهم في توحيد الجماعة ويشترك إدراك الفرد بعوامله ، أهدافه ، و فلسفته التي تساهم في تشكيل صورة أفضل للمستقبل .

\* **القابلية** : هناك بعض الأفراد هم بطبعهم أقل من الآخرين ، فلكل فرد نقاط قوة و نقاط ضعف فيما يتعلق بالعمل و هذا ما يجعل العاملين أفضل و أقل نسبيا من الآخرين في إنجاز الأعمال و المهام المطلوب إنجازها ، و عليه فالقابلية تتعلق خاصة بالاختلافات بين أداء العمال ، و المقصود بالقابلية هي طاقة الفرد لإنجاز مهام مختلفة في العمل فهي التخمين الحالي لما يتمكن الفرد من فعله .

<sup>1</sup> - سويسبي أحمد ، نفس المرجع السابق ، ص 93 .

\* **العمر** : العلاقة بين العمر و أداء العمل كانت من القضايا التي زاد الاهتمام بها في العقد الأخير و السبب في ذلك يعود لعدة عوامل أهمها هناك اعتقاد شائع أن أداء العمل ينخفض بالتقدم في العمر ، و ذلك لحرصه على العمل و عدم التفريط فيه .

\* **الجنس** : أكثر القضايا المثيرة للجدل فيما إذا كان مستوى أداء النساء هو نفس أداء الرجال ، غير أن الواقع أثبت أنه لا توجد فوارق واضحة بين أداء و كفاءة و إنتاجية و رضا النساء عن العمل مقارنة بالرجال ، غير أن معدلات الغياب بالنسبة للمرأة أكثر منها عند الرجال ، و هذا راجع إلى بعض العوامل مثل إطلاع المرأة بمسؤولية اجتماعية أكثر من الرجل و الاهتمام بالمنزل و الأبناء .<sup>1</sup>

### 2/ عوامل خاصة بالعمل :

\* **الرضا عن العمل** : نظرا لأهمية الرضا عن العمل و تأثيره على العمل أجريت العديد من الدراسات حول الرضا و تأثيره على أداء العمل و على الغياب و دوران العمل ، و قد أوضحت نتائج العديد من الدراسات أن لعدم الرضا تأثير كبير على نسبة تغييره عن العمل و زادت قابليته لترك العمل في المنظمة .

\* **ضغوط العمل** : هناك العديد من الدراسات التي حاولت اكتشاف العلاقة بين الضغوطات و الأداء حيث أن مستويات الضغط المنخفضة و المتوسطة تؤدي إلى ارتياح الجسم و بالتالي زيادة القابلية للعمل و غالبا ما يؤدي ذلك لارتفاع مستوى الأداء و يصبح الأفراد أكثر قوة و أكثر سرعة .

\* **الإشراف** : هو عملية تهدف إلى مساعدة العاملين لتحقيق فهمهم لأنفسهم و بيئتهم ليحسنوا استغلالها و بذلك يتم أداء العمل بنجاح ، و المشرف لديه عدة مهام يقوم بها و ذلك لضمان السير الحسن للعمل ، فعليه إمداد العمال و ذلك لأن التآخي و الاتصال الجيد بين المشرف و العمال يخلق جو يبعث على الرضا و الارتياح في محيط العمل .

### 3/ عوامل تنظيمية :

\* **القيادة** : تعتبر القيادة عامل مهم داخل المؤسسة فهي تؤثر على العاملين و أدائهم خاصة إذا كان القائد يتحلى بصفات و مميزات تعطي للعامل الرغبة و القابلية في

<sup>1</sup> - سويسبي أحمد ، نفس المرجع السابق ، ص 94 .

تحسين أدائهم ، و تعد القيادة من أهم العناصر التي يجب توفرها في الشخص الإداري ، لتكون سببا في تحقيق أهداف المؤسسات بأعلى درجات الكفاءة و الفعالية .<sup>1</sup>

\* **تصميم الوظائف** : الغرض من هذه العملية هو وضع تصميم ملائم بالنسبة لمحتوى المنصب و متطلبات مهام العمل من مهارات و قدرات و احتياجات العامل حتى يمكن تحقيق مستوى مرضي من الأداء التنظيمي .

\* **نظام الحوافز** : إن للحوافز تأثير كبير على أداء العاملين و دافعيتهم للعمل و رابط المكافآت بالأداء مسلمة أساسية للمنظمات و لا تمثل هذه العلاقة أهمية على مستوى المنظمات فقط و لكنها تتمثل أيضا على المستوى الفردي .

\* **المواطنة التنظيمية** : هي السلوك غير الاعتيادي و لا يعتبر جزءا من متطلبات العمل الرسمية و لكنه يؤدي إلى زيادة فاعلية المؤسسة و المؤسسة بحاجة إلى العمال الذين يؤدون أعمالا أكثر مما طلب منهم و إنجاز أعلى ، و المؤسسات بحاجة إلى العاملين الذين يتمتعون بالمواطنة التنظيمية التي لها تأثير إيجابي على المؤسسة ، مثل تقديم تقارير بناءة حول عمل الجماعة و المنظمة يساعدون الأعضاء الآخرين في فريقهم و يتطوعون للقيام بأعمال إضافية ، يجتنبون الصراعات غير الضرورية و يهتمون بممتلكات المنظمة ، يحترمون القواعد و التعليمات ، يتحملون ضوضاء العمل و تكاليفات الأعمال الإضافية .<sup>2</sup>

كما بين مدحت محمد أن هناك العديد من العوامل التي يجب أخذها في الاعتبار عند التعامل مع السلوك الإنساني ، حيث إن هذا السلوك هو دالة لمزيج من المتغيرات المرتبطة بالفرد من ناحية و خصائص المنظمة التي يعمل بها من ناحية أخرى . و أعطى أمثلة على العوامل الداخلية المرتبطة بالفرد كالتالي :<sup>3</sup>

- الحاجات

- الدوافع

- الحالة المزاجية

<sup>1</sup> - نفس المرجع السابق ، ص ص 95 ، 96 .

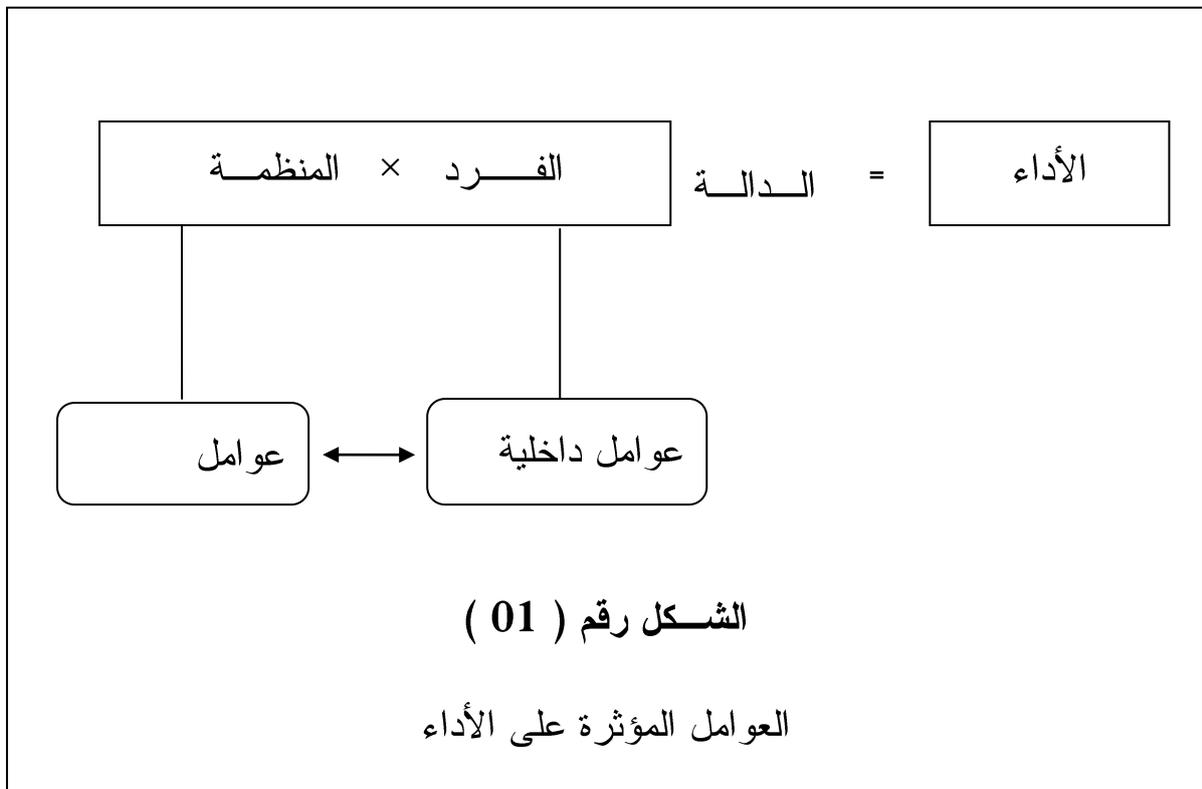
<sup>2</sup> - سويسي أحمد ، نفس المرجع السابق ، ص 96 .

<sup>2</sup> - مدحت محمد أبو النصر ، نفس المرجع السابق ، ص ص 72،73 .

- الاتجاهات
  - المعارف
  - المهارات
  - الخصائص الجسمية
- كذلك نجد من أمثلة العوامل الخارجية المرتبطة بالمنظمة :

- أهداف المنظمة
- سياسات المنظمة
- ثقافة المنظمة
- نظم الثواب و العقاب في المنظمة
- الهيكل التنظيمي للمنظمة
- عوامل مرتبطة بالمواقف
- نمط القيادة في المنظمة

و يوضح الشكل التالي الأداء كمحصلة لخصائص الفرد و خصائص المنظمة<sup>1</sup>:



<sup>1</sup> - مدحت محمد أبو النصر ، نفس المرجع السابق ، ص 72 .

المبحث الثالث: ماهية قياس و تقييم الأداء الوظيفي

المطلب الأول : قياس الأداء معاييره و أهميته

أولاً : مفهوم قياس الأداء الوظيفي<sup>1</sup>

يعرف قياس الأداء على أنه المراقبة المستمرة لإنجازات برامج المنظمة و توثيقها ، و لا سيما مراقبة و توثيق جوانب سير التقدم نحو تحقيق غايات موضوعة مسبقاً ، و عادة ما تكون الجهة التي تقوم بإجراء عملية قياس الأداء هي المسؤولة عن مفردات عناصر برامج المنظمة ، و من الجدير بالذكر أن مقاييس الأداء يمكن أن تتناول أنواع أو مستويات أنشطة البرامج المنفذة ، و المنتجات و الخدمات التي تنشأ من تلك البرامج و نتائج تلك المنتجات و الخدمات المقدمة فالبرامج هي تلك الأنشطة أو المشاريع أو الوظائف أو السياسات التي لها غايات محددة أو مجموعة من الأهداف المتجانسة و من الناحية الكمية فإن مقاييس الأداء تعطي المنظمة صورة مهمة حول منتجاتها و خدماتها و العمليات التي تؤدي إلى إنتاج تلك الخدمات و المنتجات ، فهي إذا أداة تساعد المنظمة على فهم و إدارة و تحسين عملياتها ، كما توفر لها المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الصحيحة و اتخاذ الإجراءات التصحيحية الملائمة .

ثانياً : معايير قياس الأداء الوظيفي

إن الهدف من وضع معايير الأداء هو مراقبة بصفة مستمرة للتعرف على أي تذبذب أو تفسير في مستوى الأداء وذلك لتصحيح السلبيات وأوجه القصور وإعادة توجيه الأداء، لكي لا تتكرر السلبيات وتتحول إلى سلوك وظيفي لدى العاملين يصعب تفسيره و تنحصر أهم معايير الأداء فيما يلي:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - طاهر محسن منصور أغالبي ، وائل محمد صبحي إدريس ، نفس المرجع السابق ، ص ص 69، 70 .  
<sup>2</sup> - محمد عبد الغني حسن، هلال، مهارات إدارة الأداء، ط 2 ، مركز تطوير الأداء و التنمية ، القاهرة، 1999، ص95.

**1/ الجودة:** ترتبط الجودة بجميع نشاطات المنظمة، حيث تعبر عن مستوى أداء العمل و لذلك فلقد عرفها "تاتر تورو" بأنها: ( إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم سلع وخدمات ترضي بشكل كبير العمل في الداخل والخارج، وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة )<sup>1</sup>.

و الجودة تحمل معاني كثيرة متعددة، فهي ذات معنى واقعي حسي، فالمعنى الواقعي التزام المنظمات باستخدام مؤشرات حقيقية كمعدل الإنتاج، ونسبة الفاقد والهدر، ومن ثم استخدام معايير والتزام المنظمات بالمواصفات والمقاييس المتعارف عليها، أما المعنى الحسب للجودة فإنه يركز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة التي تقدمها و المستفيد منها، بمعنى مدى اقتناع ورضا العامل عن الخدمات التي تقدمها لهم المديرية العامة، وهل نجح العاملون في تقديم هذه الخدمات بمستوى جودة يناسب توقعاتهم و يلبي احتياجاتهم.<sup>2</sup>

و الجودة من هذا المنطلق هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الاتفاق، و جودة المنتج سواء كان خدمة أو سلعة، و لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة بفضل وجود مرجع وثائقي لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه.

و إذا دعت الضرورة ، فضلا على ضرورة الإنفاق على مستوى الجودة المطلوبة في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج و الأهداف و التوقعات.<sup>3</sup>

**2/ الكمية:** يقصد بالكمية حجم العمل المنجز، و هذا يجب أن لا يتعدى قدرات وإمكانيات الأفراد، و في الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم و إمكانياتهم، لأن ذلك يعني بطء الأداء، مما يصيب العاملين بالتراخي، و قد يؤدي إلى مشكلة في المستقبل تتمثل في عدم القدرة على زيادة معدلات الأداء لذلك بفضل الاتفاق على حجم و كمية العمل

<sup>1</sup>– Tanner, R Arthur and Irving z- de toro, **tol al quality management, there step to continuers improvement** , Massachusetts: Addison – Wesley publishing company, 1992, p 310.

<sup>2</sup>– سعيد خالد بن سعيد بن عبد العزيز، إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات على القطاع الصحي، بدون طبعة ، الرياض، المكتبة الوطنية ، 1997، ص50.

<sup>3</sup>– محمد عبد الغني، هلال، **نفس المرجع السابق** ، ص ص 99، 100 .

- المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات و تدريب و تسهيلات.<sup>1</sup>
- 3/ الوقت:** يعتبر الوقت موردا حساس من موارد الإدارة، لا يمكن للمنظمة التحكم فيه إلا من خلال حسن الإدارة، و تعد إدارة الوقت مهارة أساسية من مهارات المدير الفعال يستطيع عن طريقه توجيه سلوك الأفراد العاملين لانجاز الأعمال وتحقيق النتائج والأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها.
- و ترجع أهمية الوقت إلى كونه من الموارد الغير قابلة للتجديد أو التعويض، فهو رأس مال وليس دخلا، مما يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الصحيح في كل لحظة من حياتنا لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة، "الوقت أغلى من الذهب لأنه لا يقدر بثمن"، ويعد أحد خمسة موارد أساسية في إدارة الأعمال وهي: (المواد - المعلومات - الأفراد - الموارد المادية).<sup>2</sup>
- إن أهمية الوقت ترجع إلى كونه من أهم المؤشرات التي يستند عليها في أداء العمل، فهو بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل، ويمكن أن يكون ذلك محددًا بمدة وفترة التنفيذ في نفس الوقت أو إحداها، لذلك يراعي الاتفاق على الوقت المناسب لانجاز العمل على أن يراعي:
- حجم العمل المطلوب انجازه
  - عدد العاملين القائمين بانجاز نفس العمل.<sup>3</sup>
- و يؤثر عنصر الوقت على العاملين وعلى العمل المنجز من النواحي الكمية والكيفية، لذلك يراعي وجود محددات لتحديد الوقت الذي يستغرقه انجاز العمل بكمية معينة ونوعية محددة في إطار النظم والتعليمات المعمول بها، وذلك لتحقيق أهداف المنظمة.
- 4/ الإجراءات:** هي الخطوات التي يسير فيها أداء العمل، أو بمعنى آخر بيان توقعي للخطوات والإجراءات الضرورية الواجب إتباعها لتنفيذ مهام الوظيفة .

<sup>1</sup> - نفس المرجع السابق ، ص ص 101،100.

<sup>2</sup> - عبد الرحمن بن محمد، الجريسي، إدارة الوقت من منظور إسلامي، بيون طبعة ، مكتبة العبيكان، الرياض ، 2000 ص 09.

<sup>3</sup> - محمد عبد الغني حسن، هلال، نفس المرجع السابق ، ص ص 101،102 .

لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، فبالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في انجاز العمل موقعة ومدونة في مستندات المنظمة والمؤسسة وفق قواعد وقوانين ونم وتعليمات، إلا أنه بفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في انجاز العمل، سواء ما يتعلق بانجاز المعاملات أو تنظيمها حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف، حتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين و هذا ما يعني قتل عمليات الابتكار و الإبداع لدى العاملين، ولكن الاتفاق و التفاهم على ما يريد الرؤوس تنفيذ مع رئيسه قبل اعتماده كأسلوب مفضل فانجاز العمل، و لضمان اتفائه وعدم مخالفته للنظم والتعليمات واللوائح و القوانين .

### ثالثا : أهمية قياس الأداء الوظيفي

يمكن بيان أهمية قياس أداء العنصر البشري من الأهداف التي يسعى لتحقيقها قياس الأداء، و التي يمكن تلخيصها فيما يلي:<sup>1</sup>

**1- الترقية و النقل:** إذ يكشف قياس الأداء عن قدرات العاملين، و بالتالي يتم ترقيتهم إلى أعلى من وظائفهم كما يساعد في نقل و وضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب و قدراتهم.

**2- تقييم المشرفين و المديرين :** حيث يساعد قياس الأداء في تحديد مدى فاعلية المشرفين و المديرين في تنمية و تطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم و توجيهاتهم.

**3- إجراء تعديلات في الرواتب و الأجور:** إذ أن قياس الأداء يسهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين، ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها من قياس الأداء يمكن زيادة الرواتب و أجور العاملين أو إنقاصها، كما و يمكن اقتراح نظام حوافز معين لهم.

**4- مقياس أو معيار :** إذ أن قياس الأداء يمكن أن يعتبر معيارا أو مقياسا مقبولا قي تقسيم سياسات تطبيقات أخرى في مجال الأفراد، و ذلك كالحكم على مدى فاعلية التدريب في المؤسسة، و كذلك ما يتعلق بتقارير البحوث التي يمكن إعدادها.

<sup>1</sup> - نجيب مصطفى، شاويش، إدارة الموارد البشرية، الشروق، عمان، 2000، ص87.

- 5- **التطوير و التدريب:** إذ يشكل قياس الأداء أداء لتقويم ضعف العاملين و اقتراح إجراء لتحسين أدائهم، و قد يأخذ التحسين شكل التدريب داخل المؤسسة و خارجها بمعنى آخر يمكن أن يعتبر قياس الأداء حافزا للتطوير الشخصي ومقياسا له.
- 6- **يعتبر مطلب للمعرفة الشخصية و الاطلاع:** إذ أن قياس الأداء يشجع المشرفين على الاحتكاك بمرؤوسيهـم أثناء عملية القياس، فنتج عنه المعرفة الشخصية لهؤلاء المرؤوسين من قبل المشرفين، إذ أن المقيم يجب أن يعرف الكثير عمّن يقيمه.
- 7- **اكتشاف الاحتياجات التدريبية:** إذ أن قياس الأداء يعتبر من العوامل الأساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية ، و بالتالي تحديد أنواع برامج التدريب و التطوير.
- المطلب الثاني: تقييم الأداء و طرق استخدامه**

#### أولا : مفهوم تقييم الأداء :

يعد تقييم أداء العاملين وظيفة جوهرية و حاسمة من وظائف إدارة الموارد البشرية إذ أن الأداء يمثل واحدا من النتائج الهامة التي تربط بين الأفراد و الوظائف ، و البيئة و تقييم الأداء التي من خلالها يتم قياس جودة العمل و كيفية تطويره .

و يعرف بيتش **Beach** تقييم الأداء أنه : "العملية التي تتضمن الإجراءات المنظمةة لتقييم أداء العاملين في أعمالهم الحالية و بحث إمكانية تنميتها و تطويرها في المستقبل".

و يرى **Davis و Werther** أن تقييم الأداء يعبر عن : " العملية التي تقوم المنظمات بمقتضاها بتقييم الأداء الوظيفي و السلوكي للعاملين بها و التي من خلال ممارستها بدقة يتمكن العاملون و المديرون و إدارة الموارد البشرية و إدارة المنظمة ككل بالتأكد من أن مساهمات و مجهودات الأفراد موجهة نحو غايات و أهداف المنظمة ".

و يتبين من هذه التعاريف أن تقييم الأداء يمثل العملية التي من خلالها يتم التعرف على الأداء ، و قياس مدى التزام العاملين بسلوكات العمل المفروضة و تحقيق النتائج المحددة خلال فترة زمنية معينة . و يشير كل من **Croodale و Hall** إلى الأداء على أنه : "يمثل العملية التي من خلالها تقيس المنظمة مدى جودة العمل الذي يمارسه العاملون بها ، و محاولة تنمية و تطوير هذا الأداء".<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - عبد الحميد عبد الفتاح المغربي ، الاتجاهات الحديثة في دراسة و ممارسات إدارة الموارد البشرية ، ط1 ، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع ، مصر ، 2009 ، ص ص 258، 260 .

و تعرف عملية تقييم الأداء كذلك على أنها "عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة".<sup>1</sup>

**ثانيا : خصائص نظام تقييم الأداء :**

من أهم خصائص نظام تقييم الأداء الفعال ما يلي :<sup>2</sup>

- أن يكون صادقا: بحيث يستطيع قياس السلوك أو النشاط الذي له علاقة بإنجاز عمل الفرد بشكل جيد و فعال.

- أن يكون ثابتا و يمكن الاعتماد عليه : و هذا يشير إلى قدرة نظام التقييم على التطبيق مع توفير نتائج متماثلة مما يعني ثبات نتيجة تقييم أداء أحد الأفراد خلال فترة معينة حتى إذا تعددت مصادر تقييمه .

-القبول من المقيمين : و يدل ذلك على ضرورة تقبل الأفراد لهذا النظام و للنتائج المترتبة على تطبيقه ، و من ثم يتطلب ذلك مشاركة الأفراد في تصميم النظام و تطويره مما يدعم و يضمن فعالية تطبيقه .

-العدالة و الحساسية : و يعني ذلك قدرة النظام على التمييز بين الأداء الجيد و غير الجيد ، مع إشعار أطراف التقييم بتأثيره الإيجابي على أهداف الفرد و أهداف المنظمة بحسب توقعاتهم .

-الموضوعية : و هذا يعني أن يكون النظام عمليا مما يضمن قبوله و الاقتناع بفائدته من قبل الإدارة العليا و أطراف التقييم .

-العينية : يجب أن يكون نظام التقييم علنيا و ليس سريرا ، و هذا يتضمن إمكانية مناقشة نتائجه من خلال المقابلات التي تعقب إجراء التقييم ، و يترتب على ذلك احتمال الاعتراض على النتائج و تحليلها من خلال نظام الاتصالات المفتوح بين أطراف نظام التقييم .

<sup>1</sup> - سعاد نائف البرنوطي، إدارة الموارد البشرية، بدون طبعة، دار وائل للنشر، عمان، 2001، ص121 .

<sup>2</sup> - عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، نفس المرجع السابق، ص261 .

**ثالثاً : طرق تقييم الأداء الوظيفي**

**1- طريقة التدرج البياني :** تعتبر هذه الطريقة من أقدم و أبسط الطرق و أكثرها شيوعاً. و يقاس أداء الموظف هنا وفق معايير محددة مثل نوعية الأداء ، كمية الأداء ، المعرفة بطبيعة العمل ، المظهر ، التعاون ... و تحدد على أساس ( 1-5 ) أو ( 1-3 ) حيث يمثل الرقم (1) أقل درجة للتقويم و (5) أو (3) أعلى درجة . و رغم سهولة هذه الطريقة و انخفاض تكاليف إعدادها إلا أنها تفترض أوزان واحدة لكل الخصائص رغم اختلاف أهمية هذه الخصائص بعضها عن بعض كما أن المعايير المستخدمة خاضعة للجدل و ليست دقيقة ، إلى جانب احتمال تحيز المشرف القائم بعملية التقويم .

**2- طريقة الترتيب :** هذه الطريقة سهلة و قديمة في تقييم أداء الموظفين حيث يقوم مدير القسم بإعداد قائمة بأسماء العاملين معه و يقوم بترتيبهم تصاعدياً أو تنازلياً اعتماداً على أحسنهم كفاءة و أقلهم ، و ذلك بإعطاء رقم (1) مثلاً للأحسن ثم يتدرج حتى يصل إلى نهاية القائمة الذي يمثل الأسوأ . و تتم المقارنة هنا بين الأشخاص و ليس استناداً إلى معايير الوظيفة . و تبدو سلبية هذه الطريقة في احتمال تحيز المدير في عملية الترتيب لذلك يفضل قيام أكثر من شخص بعملية الترتيب إلى جانب المدير شريطة إلمامهم فعلاً بأداء الموظفين الذين سيتم تقييم أعمالهم .

**3- طريقة الوقائع الحرجة :** الهدف من استخدام هذه الطريقة هو استبعاد احتمال التقييم على أسس شخصية بحتة . و يتم تقويم الأداء في هذه الطريقة استناداً إلى سلوكيات الموظف أثناء العمل . و يقوم المدير المباشر للموظف بتسجيل الوقائع و الأحداث التي تطرأ خلال عمل الموظف سواء كانت " جيدة " أو " سيئة " في ملف الموظف . وعند عملية التقويم الدورية يقوم المدير بمراجعة هذا الملف تمهيداً لإصدار حكمه على أداء الموظف <sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - مؤيد سعيد السالم ، عادل حرحوش صالح ، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي) ، ط 2 ، عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2005 ، ص ص 112،110 .

و تتميز هذه الطريقة بعدم التحيز الشخصي و أن عملية التقويم مقترنة بأحداث جوهرية حصلت طيلة فترة التقويم إلا أن هذه الطريقة تستدعي نوع من الرقابة المباشرة على الموظف ، و هناك احتمالات الميل الفطري للمشرف نحو سبيل الوقائع السيئة و تقليل الانجازات الايجابية<sup>1</sup>.

**4- طريقة قائمة الاختبار :** تعتمد هذه الطريقة على قائمة مراجعة بأسئلة و عبارات محددة حول أداء الموظف . و يقوم الرئيس المباشر بالإجابة على هذه الأسئلة . ثم تقوم بعد ذلك إدارة الموارد البشرية بإعطاء الأوزان لهذه الإجابات ( دون علم القائم بالتقييم ) وفقا لأهمية و وزن كل عبارة أو سؤال . و من مميزات هذه الطريقة بساطتها و إمكانية تحويلها لتناسب كل مجموع من الوظائف غير أن أهم عيوبها هو عدم معرفة القائم بالتقييم بالأوزان المعطاة لكل سؤال .

**5- طريقة التقرير المكتوب :** وهي بسيطة حيث يقوم المدير أو المشرف بكتابة تقرير تفصيلي عن الموظف يصف فيه نقاط القوة و الضعف التي يتمتع بها إضافة إلى ما يمتلكه من مهارات يمكن تطويرها مستقبلا ، و مدى إمكانية التقدم الوظيفي و الترقية لهذا الموظف و بالرغم من غزارة المعلومات التي يمكن أن يتضمنها التقرير و عكس ما يمتلك به المشرف من أفكار و أسلوب و طريقة كتابة ، لكن هذه الطريقة لا تمتلك مواصفات معيارية خاصة بشكل التقرير و ما هي مكوناته و مدى طوله ، أضف إلى ذلك أن هذا التقرير يعتمد على مهارة القائم بإعداده ، ولعل هذه الأسباب تفقد التقرير عنصر المقارنة مع التقارير الأخرى التي يعدها مشرفين مختلفين .

**6- طريقة التدرج البياني السلوكي :** الهدف من هذه الطريقة هو التغلب على المشاكل التي امتازت بها طريقة التدرج البياني التي تناولناها في البداية ، و لكن بإدخال العامل السلوكي في التقويم و الوقائع الحرجة للموظف المراد تقويم أدائه<sup>2</sup>.

1 - مؤيد سعيد السالم ، عادل حرحوش صالح ، نفس المرجع السابق ، ص 112 .

2 - نفس المرجع السابق ، ص ص 114،112 .

و عليه فإن هذه الطريقة تعكس المستويات المتباينة لسلوكيات الموظف من خلال بعض الوقائع السابقة في العمل ( مثلا مدى معرفة الموظف لطبيعة واجبات الوظيفة ، طريقة تعامله مع الزبائن ، مدى اهتمامه بالجديد في نطاق عمله .... ) .

و تتميز طريقة التدرج البياني السلوكي بأنها طريقة دقيقة في القياس مقارنة بالطرق السابقة في تقويم أداء الموظف و أن مقاييس التقويم واضحة و متعددة و كذلك نماذج سلوكيات الأداء أعدت بدقة و بالإمكان ربط هذه السلوكيات بمقاييس معروفة ( ممتاز جيد جدا ، و لغاية ضعيف ) ، غير أن لهذه الطريقة بعض العيوب ، لعل أبرزها أن ما يعتبر سلوك متميز خلال فترة قد لا يكون كذلك في مرحلة أخرى ، فضلا عن أنها طريقة معقدة و تحتاج إلى مجهود و وقت كبير في عملية التصميم و التنفيذ ، إلى جانب أنها تتطلب عدة نماذج للتصميم و وفقا لكل وظيفة أو لكل مجموعة من الوظائف المتشابهة <sup>1</sup>.

### 1) طريقة الإدارة بالأهداف :

تقوم على مجموعة افتراضات أساسية خلاصتها أن العاملين في المنظمة يميلون إلى معرفة و فهم النواحي المتوقع منهم القيام بها ، و راغبين في المشاركة بعملية اتخاذ القرارات التي تمس حياتهم و مستقبلهم . كما يرغبون في الوقوف على مستويات أدائهم باستمرار . و ما يلاحظ على هذه الطريقة أنها تتم قبل عرض الأداء في الوقت الذي تقوم فيه الطرق الأخرى التي ناقشناها سابقا على التقويم بعد الأداء .

و بالإمكان النظر أو التعامل مع طريقة الإدارة بالأهداف على أساس أنها عملية متكاملة تتكون من عدة مراحل يوضحها الشكل رقم (03):<sup>2</sup>

1 - مؤيد سعيد السالم ، عادل حرحوش صالح ، نفس المرجع السابق ، ص ص 114،115 .

2 - نفس المرجع السابق ، ص ص 116،117 .

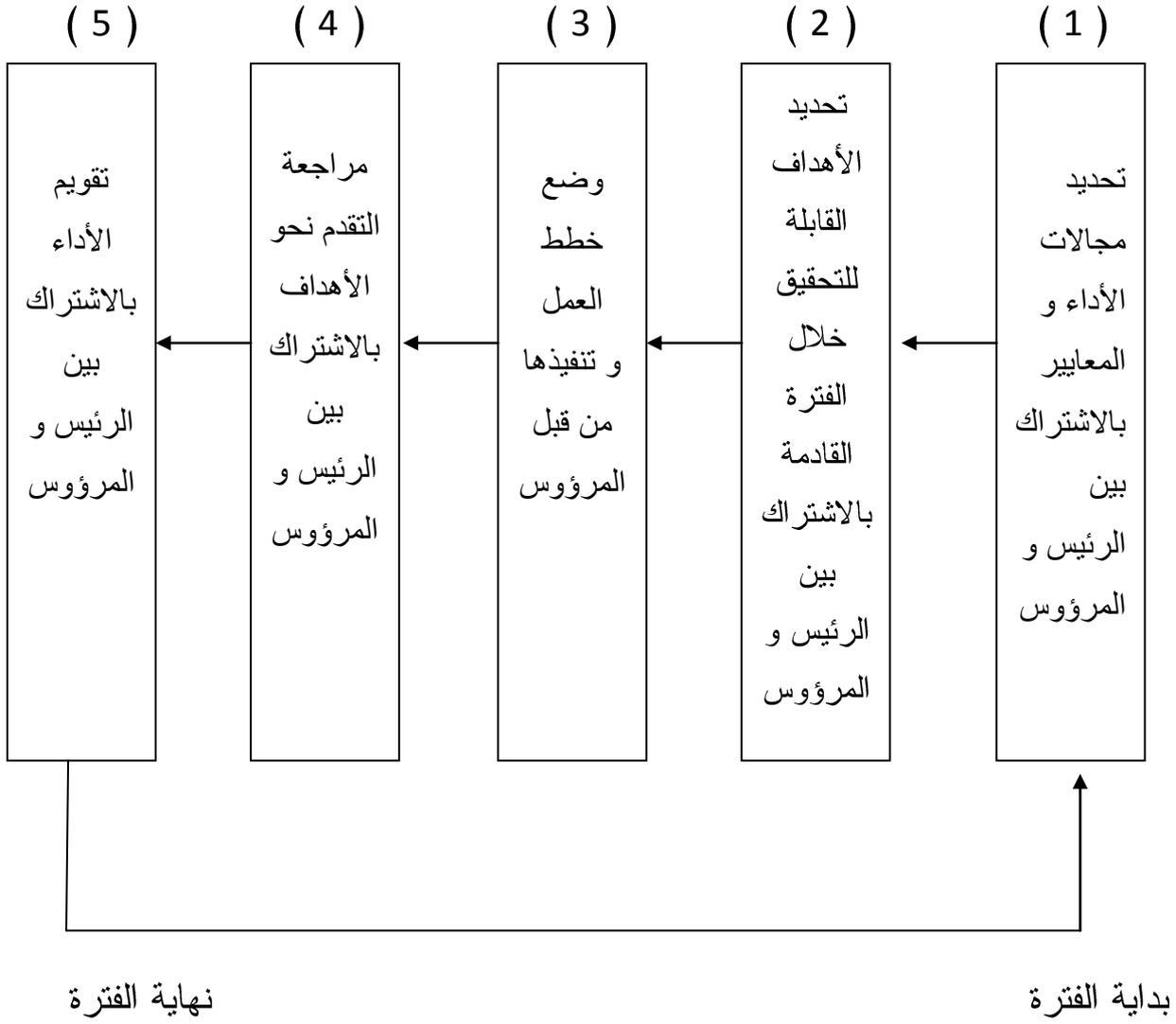
اسم الموظف ..... القسم .....		
اسم القائم بالتقويم ..... التاريخ .../.../....		
التعليمات : اقرأ مجموعة السلوكيات التالية لعمل الموظف ثم ضع علامة صح ( ) أمام الحالة التي تنطبق عليه أكثر من غيرها .		
درجات القياس		
ممتاز	10 -	- يقوم باستخدام كل مهاراته الفنية ، و ينجز كل المهام بطريق رائعة .
9 -		
جيد جدا	8 -	- يقوم في معظم الأوقات باستخدام جزء كبير من المهارات الفنية، وينجز معظم المهام بطريقة جيدة.
7 -		
جيد	6 -	- المبرمج قادر على أن يستخدم بعض المهارات الفنية و ينجز معظم المهام .
5 -		
متوسط	4 -	- يواجه المبرمج صعوبة في استخدام المهارات الفنية و ينجز معظم المهام متأخرا .
3 -		
ضعيف	2 -	- يواجهه صعوبات كثيرة في استخدام المهارات و ينجز المهام متأخرا بسبب هذه الصعوبات .
1 -		

الشكل رقم ( 02 )

نموذج لطريقة التدرج البياني السلوكي في تقييم مبرمج حاسب آلي

( مسؤولية استخدام المهارات الفنية و الانجاز )<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - مؤيد سعيد السالم ، عادل حرحوش صالح ، مرجع سابق ، ص 116 .



الشكل رقم ( 03 )  
خطوات الإدارة بالأهداف<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - مؤيد سعيد السالم ، عادل حرحوش صالح ، نفس المرجع السابق ، ص 117 .

و يتبين من الشكل رقم ( 03 ) أن تقويم الأداء ( الخطوة الخامسة ) هو عملية تعاونية بين الرئيس و المرؤوس محورها استعراض و معرفة مدى تحقيق الموظف للأهداف التي سبق أن اشترك رئيسه في تحديدها . و الأصل أن يقوم المرؤوس بنفسه بتوضيح ما أنجزه من أعمال للوصول إلى الأهداف المتفق على إنجازها ضمن فترة زمنية محددة مسبقا ، و معززا موقفه بحقائق رقمية . و قد يقدم ذلك في تقرير إلى رئيسه المباشر ليناقشاه معا و يحددان سبل تحقيق الأداء و يستعرضا ما قد يكون هناك من مشاكل من أجل تفاديها ثم يتفقان على أهداف أخرى .... و هكذا . ومن الضروري أن يراجع رئيس الرئيس أداء الفرد و تقويم الرئيس المباشر له من أجل زيادة الموضوعية و إعطاء الرئيس الأعلى صورة متكاملة عن قدرات مرؤوسيه المباشرين و غير المباشرين .

و لكن بالرغم من هذه المزايا التي تتميز بها طريقة الإدارة بالأهداف ، نجد أنها تعاني من بعض المشاكل من بينها مثلا أنها تقيس أداء الموظف في وظيفته الحالية فقط بمعنى أنها تعجز عن إعطاء مؤشر لنجاحه في وظائف أخرى مستقبلا ، كما أنها تتطلب قدرا كبيرا من التفكير و حرية التصرف و إبداء الرأي ، و قد يكون عدم المقدرة على التعبير عن الأهداف بشكل كمي سببا مباشرا في فشلها في التطبيق . و أن هذه الطريقة تفترض أن الرئيس أو المشرف يفهم واجباته و سلطاته جيدا كما يعرف الحدود التي تحيط بتلك السلطات و الواجبات . و أخيرا فإن هذه الطريقة يصعب تطبيقها في الأنشطة المتداخلة لا سيما عندما يصعب فصل الأداء الفردي عن أداء المجموعة لتحديد درجة المساهمة <sup>1</sup>.

و كما يتبين لنا فإن لطريقة الإدارة بالأهداف مزايا عديدة تميزها عن الطرق السابقة و فيما يلي يبين الشكل رقم ( 04 ) مقارنة طريقة الإدارة بالأهداف مع الطرق الأخرى <sup>2</sup>.

1 - مؤيد سعيد السالم ، عادل حرشوش صالح ، نفس المرجع السابق ، ص 117،119 .

2 - نفس المرجع السابق ، ص 118 .

طرق تقييم أداء العاملين		عناصر المقارنة
الطرق الأخر	طريقة الإدارة بالأهداف	
<p>الأداء السابق فقط . محاسبة الفرد . عامة تطبق على جميع أنواع الوظائف . منخفضة . إصدار الحكم و التقويم . تبرير السلوك و الدفاع عن النفس . نادرا ما يعرفها فهي سرية . منخفضة . ضعيف .</p>	<p>الأداء السابق و المستقبلي تحسين الأداء و تنمية قدرات الفرد . خاصة بحقل أو أرضية معينة عالية . المساعدة و النصح و الإرشاد . المشاركة في التقويم بهدف التعلم . يعرفها مسبقا . عالية . قوي بسبب المناقشات المستمرة و تبادل وجهات النظر .</p>	<p>التركيز الهدف المعايير المستخدمة درجة رضا الفرد عنها دور الرئيس دور المرؤوس معرفة المرؤوس بنتيجة التقويم مساهمتها في تطوير الرئيس و المرؤوس التماسك بين الرئيس و المرؤوس</p>

الشكل رقم ( 04 )

## مقارنة بين طريقة الإدارة بالأهداف و الطرق الأخرى المستخدمة في تقييم أداء العاملين<sup>1</sup>

المطلب الثالث : أهداف تقييم الأداء الوظيفي و معوقاته

أولا : أهداف تقييم الأداء الوظيفي

يعمل نظام تقييم الأداء على تحقيق عدة أهداف أهمها:<sup>1</sup>

- (1) يساعد التقييم على تعريف الموظفين بنواحي القصور في أدائهم ، فيعطي لهم الفرصة لتفاديها في المستقبل ، و أيضا التعرف على نواحي السلوك غير المقبولة و التي تقلل من كفاءتهم من وجهة نظر الإدارة ، و بالتالي العمل على تجنبها.
- (2) يساعد النظام الموضوعي لتقييم الأفراد على إعداد سياسة جيدة للترقية لأنه يعين الإدارة على اختيار أنسب المرشحين أو أكفأ الأشخاص لشغل وظائف أعلى في المستوى التنظيمي.
- (3) يساعد النظام الموضوعي لتقييم الأداء على إعداد سياسة جيدة للرقابة ، فلكي يقوم الرئيس بتقييم مرؤوسيه على أساس سليم ، فإن الأمر يستلزم منه الاحتفاظ ببيانات منظمة عن أداء الأفراد ، و نقاط القوة و الضعف ، و هذا بدوره يحسن من كفاءة العملية الرقابية في المنشأة.
- (4) يهدف تقييم الأداء إلى تحسين علاقات العمل في المنظمة ، حيث أنه يخلق شعورا بالراحة و الطمأنينة بين الأفراد ، بسبب وجود نظام موضوعي و عادل لتقييم أعمالهم و أن إدارة المنظمة تفرق في المعاملة بين الأفراد المجتهدين في أعمالهم و المنضبطين في سلوكهم و تصرفاتهم . و لكي يتحقق رضا العاملين عن عملية التقييم

<sup>1</sup> - مؤيد سعيد السالم ، عادل حرحوش صالح ، نفس المرجع السابق ، ص 118 .

1- صلاح الدين عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية، بدون طبعة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص 305،304 .

- يجب خلق إحساس لديهم بأن التقييم لا يهدف إلى تصيد الأخطاء ، و إنما مساعدة المرؤوسين على تحسين معدلات أدائهم .
- (5) يهدف تقييم الأداء أيضا إلى احترام نظام العمل و قواعده ، لأن شعور الفرد بأن هناك من يقيم سلوكه و تصرفاته ، سوف يجعله أكثر التزاما بنظام و قواعد العمل الموضوع .
- (6) تحديد الأشخاص الذين يستحقون الترقية .
- (7) تحديد الأشخاص الذين لا يصلحون للعمل و العمل على الاستغناء عنهم .
- (8) مساعدة الإدارة في التعرف على درجة عدالة الرؤساء في الحكم على مرؤوسيه .
- (9) مساعدة الإدارة في وضع الشخص المناسب في الوظيفة المناسبة لقدراته و مهاراته.
- (10) تحديد الاحتياجات التدريبية ، حيث أنه من خلال التقييم يمكن معرفة النقائص و بالتالي تحسين قدراتهم و مهاراتهم ، و هذا بالرجوع إلى تقييمات الأداء .<sup>1</sup>

### ثانيا : أهمية تقييم الأداء الوظيفي و فوائده

#### 1 / أهمية تقييم الأداء:

تهدف عملية تقييم الأداء إلى الوقوف على مستوى كفاءة و انجاز العاملين لواجباتهم المحددة، و لهم في وصف وظائفهم التي يشغلونها و إصدار حكم بوضع مدى نجاحهم واستعدادهم للتقدم لشغل وظائف أعلى منها.

و ترجع جذور هذه العملية إلى ظهور الإدارة العملية وإلى جهود "فريديريك تايلور" و "هنري فايول" و "جلبرت"... و غيرهم من أوائل المعنيين بدراسة الوقت و الحركة و الجهد للوصول إلى أعلى إنتاجية ممكنة للعاملين ، ثم تقديم طرق التقييم لاحتساب الأجر التي يستحقها العاملون وفقا لإنتاجيتهم. فطغت لاعتبارات الكمية و المادية على عملية التقييم، فجاءت مدرسة العلاقات الإنسانية، و من ثم حركة الإدارة السلوكية لتوسيع هذا المفهوم، و تدخل فيه اعتبارات و متغيرات جديدة تضاف لمتغيري الأجر و الإنتاج .

<sup>1</sup> - صلاح الدين عبد الباقي ، نفس المرجع السابق ، ص 305 .

كما وضعت تطبيقات هذه العملية ووظيفتها في التطوير و التدريب و الترقية و جعلتها أداء لوضع الفرد المناسب في المكان المناسب، و يمكن تلخيص أهمية تقييم الأداء فيما يلي:<sup>1</sup>

- تحديد مواطن القوة و الضعف في أداء العاملين ما سهل من تحديد أساليب علاجها.

- تحديد مستوى أداء العاملين و مدى توافقهم مع وظائفهم الحالية .

- تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين طبقا لمستوى أدائهم.

- تحديد مجالات تطوير أداء العاملين و أساليب التطوير.

- تحديد نظام الحوافز و المكافآت المرتبطة مباشرة بمستوى الأداء.

- تحديد الأفراد المتميزين الذين يمكن ترقية لهم لمنصب أعلى.<sup>2</sup>

2/ فوائد تقييم الأداء الوظيفي : يمكن تصنيفها إلى نوعين من الفوائد:

- **الفوائد الإدارية :** و تتمثل في تشخيص الأداء المتميز، أي الغير عادي و الذي يقوم به الأفراد الذين يتميزون بأدائهم الأعلى و الأفضل، أو الأفراد الذين هو دون المستوى الاعتيادي فيما ينتجونه أو يقومون به من الأعمال من حيث الكم أو النوع أو كليهما، فمن خلال التقويم يعرف المتفوقون و يعرف المقصرون في المستوى الاعتيادي، و غالبا ما يمثلون الفعالية فتكون معاملاتهم اعتيادية أيضا.

- **الفوائد السلوكية:** و تتمثل في التعرف على مواقع الأفراد و على خصائصهم و استعداداتهم و نقاط الضعف لديهم ، و ما يصلحون له من مهام دون غيرها، و بالتالي تحديد مساراتهم الوظيفية الحالية و المستقبلية و ما يحتاجونه من برامج للتطوير و التحسين.

و إذا كانت الفوائد الأولى تحدد القواعد و الضوابط ويتم في ضوءها تحديد الواجبات و الصلاحيات و مستويات الأجور و المكافآت ، فإن الفوائد السلوكية

<sup>1</sup> - عامر خضير الكيسي ، إدارة الموارد البشرية ، بدون طبعة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2005 ، ص 188 .

<sup>2</sup> - عوض السيد، جابر أبو حسن، عبد الموجود الإدارة المعاصرة في المنظمات الاجتماعية، بدون طبعة، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2003، ص208.

تستلزم الترغيب و المشاركة الحوار، الإقناع بمستويات الرضا و الروح المعنوية لدى العاملين .

### ثالثاً : معوقات تقييم الأداء الوظيفي

من أهم الأخطاء الشخصية و الإنسانية التي تم حصرها في عملية تقييم الأداء هي:

- **الانطباع الشخصي:** و يتمثل ذلك في قيام الرئيس بالاستناد في حكمه في تقييم أداء مرؤوسيه على أساس افتراض خاطئ ، حيث يفترض المقوم أن الفرد المختار في عمل معين في كل الأعمال الأخرى و من ثم فإن تقييم أداء الفرد في هذه الحالة يركز على انطباع شخصي أو حكم عشوائي ، مما يعد ظاهرة خطيرة في مجال عملية تقييم الأداء.<sup>1</sup>

- **التحيز:** يتميز التقسيم بعدم عدالته لبعده عن الموضوعية و السلامة و الصحة سواء لحصول الفرد على تقديرات أقل أو أعلى مما يستحق، حيث يستند إلى عوامل منها: الانفعال أو العاطفة و الإحساس أو الأداء و الشخصية ، كما قد يركز على عوامل أخرى مثل القرابة أو الصداقة أو الخصومة.

- **التساهل:** و هو تقييم أداء العاملين على أسس عشوائية تهدف في مجموعها إلى تحقيق نتائج ايجابية للعاملين على سواء، بغض النظر على التفرقة أو التفاوت الفعلي في مستوى الأداء.

- **التشدد:** و تتمثل في اتجاه الرئيس إلى تقييم أداء المرؤوس تقييماً منخفضاً في أغلب الحالات و من النادر أن يصل تقديره إلى تقييم عالي، و السبب في هذا الاتجاه عادة ما يرجع إلى شخصية الرئيس و صفاته الجامدة و مسلكه الخشن و نظرتة إلى الغير نظرة تتسم بأنهم أدنى منه مقدرة أو دونه في المهارة و الكفاءة.

- **الاتجاه الوسيط:** هي ميل المقوم نحو تقييم أداء العاملين تقييماً وسطياً للأغلبية منه و تسود هته الظاهرة بسبب جهل الرئيس بالبيانات الخاصة بالمرؤوسين أو عدم توفير الوقت الكافي الذي تتطلبه عملية التقييم أو عدم اهتمام الرئيس أو تقديره لعملية التقييم.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - عامر خضير الكيسي، نفس المرجع السابق، ص 189.

<sup>2</sup> - عمر غانم علي الشراوي، تنظيم الأعمال، الأسس و الأصول العلمية، بدون طبعة ، دار النهضة ، بيروت

### خلاصة الفصل :

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل تبين لنا أن أداء الموظف هو السبب الرئيسي وراء سعي جميع المنظمات الإنتاجية و الخدماتية على حد سواء إلى العمل على محاولة استغلال أفضل مستويات الأداء و أقصى حدود الفائدة من كل موظف ، و ذلك لأن هذا الأخير يعتبر من بين أهم العناصر أو الموارد التي يقوم عليها نجاح أو فشل المنظمة باعتباره المحرك الأساسي لها .

كما يتوقف مستوى تحسين الأداء على مدى معرفة المنظمة بالمتغيرات البيئية الداخلية و الخارجية ، و كذلك على الطرق و الأساليب التي تعتمد عليها في قياس و تقييم الأداء الوظيفي للعمال و ذلك لزيادة رفع مستوى أدائهم و تحسينه باستمرار .

# الجانب الميداني للدراسة

# الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية المتبعة

**تمهيد :**

يتضمن جانب الدراسة الميدانية التي أجريت بمؤسسة سونلغاز بولاية الجلفة و المختصة في توزيع الكهرباء و الغاز عبر الولاية ، و هي فرع من الفروع الموزعة على كامل التراب الوطني ، و سوف نحاول من خلال هذا الجانب إستكمال مجموعة الأفكار و المفاهيم التي تطرقنا لها في القسم النظري ، و التي قد لا يتضح معناها بالقدر المطلوب ، إلا إذا تجسدت عمليا على أرض الواقع ، حيث خصصنا في هذا الفصل ثلاثة مباحث حيث تم التطرق في المبحث الأول إلى ماهية مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز حيث تضمن نشأتها و مهامها و أهدافها و تحليل الهيكل التنظيمي لها ثم التطرق إلى المبحث الثاني الذي تضمن المنهج المتبع و الدراسة الإستطلاعية و مجتمع و عينة البحث و المجالات و الأدوات المستخدمة في الدراسة و المبحث الأخير تضمن عرض و تحليل نتائج الدراسة ثم التوصل للإستنتاج العام و الخاتمة .

**المبحث الأول : ماهية مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة**

**المطلب الأول : تعريف مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة**

إن مؤسسة الجلفة هي مؤسسة تابعة لشركة سونلغاز توزيع الوسط الموجود مقرها

بالبلدية

كانت سونلغاز الجلفة سابقا تابعة لمركز المدينة ، ثم استقلت عام 1977 و تعمل على تغطية كل قطاع الولاية ، و في جويلية سنة 2004 تغير شكلها التنظيمي مما أعطى حرية أكثر للمركز ليتحول إلى مديرية ، الأمر الذي منح لهذه الأخيرة موقعا استراتيجيا هاما ، فهي تقوم على إرضاء زبائنها المتزايدين عبر كامل تراب الولاية و تزويدهم بالطاقة الكهربائية و الغاز في أحسن الظروف .

و يبلغ عدد عمالها في 2017 الوقت الحالي 700 عامل يتوزعون كالتالي :

233 ← تنفيذ

305 ← متحكمين

162 ← إطارات

**مهامها :**

- 1- إيصال الكهرباء و الغاز للزبائن الجدد .
- 2- تسيير منشآت توزيع الطاقة الكهربائية .
- 3- تطبيق السياسة التجارية للمؤسسة .
- 4- استمرارية توزيع الطاقة الكهربائية و الغازية .

**المطلب الثاني: مهام و أهداف مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة**

**أولا : مهام مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة**

**أ- المهام التقنية :**

- إنجاز الدراسات التقنية و التكنولوجية و الاقتصادية و المالية المطابقة لهدفها .
- تحديد سياستها لبيع و ترويج الطاقة الكهربائية و الغازية في البلاد .
- الترقية و الاهتمام بكل الوسائل الجديدة لاستغلال الطاقة الغازية و الكهربائية و تنمية كل ما يتصل بهدفها الاجتماعي مثل : البحوث و الاستكشافات التكنولوجية في مجال الإنتاج ، النقل ، و التوزيع بالنسبة للكهرباء و الغاز .

**ب- المهام التسييرية :**

- الإنتاج ، النقل ، التوزيع و تجارة الطاقة الكهربائية داخل الجزائر و نحو الخارج .
- نقل الغاز لأجل احتياجات السوق الوطني و توزيعه .
- المساهمة في تجارة الغاز بواسطة قنوات داخل الجزائر و نحو الخارج .
- خلق فروع و أخذ مساهمات في الشركات الاقتصادية الموجودة في الجزائر و في الخارج .

**ثانيا : الأهداف :**

- 1- ضمان توزيع عمومي للغاز بأخذ بعين الاعتبار عوامل الأمن مهما كان السعر .
- 2- ضمان إنتاج و توزيع كهرباء ذات جودة .
- 3- تخطيط برنامج المؤسسة السنوي .
- 4- القيام بعمليات البيع و التركيب و الصيانة الكهرومنزلية و الغازية .
- 5- محاولة تقليص الديون .
- 6- تحقيق الهدف العام المتمثل في توفير الخدمة العمومية .

**المطلب الثالث : تحليل الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع بالجلفة**

تحتوي مديريةية التوزيع بالجلفة على العديد من الأقسام التي تتكامل فيما بينها تتمثل فيما يلي :

**1- مدير مديرية التوزيع بالجلفة :**

و هو المكلف الأول بالإشراف على تسيير المؤسسة ، يتم تعيينه بموجب مرسوم و يكمن دوره في القيام بتسيير المؤسسة ماليا و إداريا و تمثيل المؤسسة و هو الذي يتخذ القرارات الإدارية و يقوم بتعيين الموظفين و يتخذ الإجراءات اللازمة لضمان السير الحسن للمؤسسة و يعمل على المراقبة و التنسيق بين مجمل الأعمال الإدارية .

**2- كاتبة مديرية :**

و هي كاتبة المدير و تقوم بعمل السكرتارية و هي بمثابة همزة وصل بين المدير و الموظفين و العمال و من بين مهامها الأساسية : الإهتمام بانشغالات المدير و استقبال مكالماته و استقبال شكاوى الزبائن و تحويلها للمدير .

**3- مكلف بالشؤون القانونية :**

تقتصر مهامه على الدفاع عن مصالح المؤسسة عن طريق اللجوء إلى العدالة في حالة وجود شكاوى ضدها أو رفع شكاوى ضد الزبائن في حالة صدور بعض المشاكل منهم كسرقة الكهرباء و الغاز ، تقديم الصكوك بدون رصيد... إلخ .

**4- مهندس الأمن :**

حيث يقوم بإجراء دراسات شاملة للمكان المناسب لتوصيل الكهرباء ، مثل وضع عمود الكهرباء في المكان الملائم .

**5- المكلف بالأمن الداخلي :**

و مهام المكلف بالأمن الداخلي تكمن في توفير الأمن و الحماية داخل المؤسسة .

**6- قسم العلاقات التجارية :**

لهذا القسم أهمية كبيرة نظرا لعلاقته مع الأقسام الأخرى ، و يقوم بمهام تسييرية أخرى تقنية و على مستوى هذا القسم نجد :

أ- **مصلحة تقني تجاري :** و يوجد على مستوى هذه المصلحة فوجين :

- فوج توصيل الغاز و الكهرباء للزبائن الجدد .

- فوج ترقية المبيعات .

ب- **مصلحة الزبائن :** و نجد على مستوى هذه المصلحة عدة أفواج هي :

- فوج الفوترة و الضغط المنخفض للزبائن العاديين و الإدارات
- فوج الفوترة للتوتر و الضغط المتوسط .
- فوج تغطية الديون .

#### 7- قسم الدراسات و تنفيذ الأشغال :

تتمثل مهام هذا القسم في استقبال طلبات الدراسات رفقة الملف من طرف قسم العلاقات التجارية فنقوم بمعاينة الموقع و الدراسة ثم إنشاء التقويم اللازم للعملية و يضم هذا القسم:

\* مصلحة تسيير الاستثمارات : تملك مهاما تقنية و أخرى تسييرية فهي تستقبل الأوامر بتنفيذ الأشغال ، و تقوم بفتح المناقصات أمام المقاولين و يتم اختيار المقاول الذي يقدم أقل التكاليف لإتمام هذه الأشغال و بعدها تتولى هذه المصلحة على مستوى الفوترة إعداد الفاتورة النهائية للمقاول ، و يتم دفع 95% من الفاتورة كضمان لمدة سنة .

#### 8- قسم الأنظمة المعلوماتية :

يعمل على إصدار مذكرات لمختلف الوكالات تحمل أوقات جمع حسابات الإستهلاك الجديدة للغاز و الكهرباء بتحديد الإستهلاك الفعلي بطرح القديم من الجديد . و على مستوى هذا القسم يتم إعداد فاتورة مبيعات و صيانة شبكة الإعلام الآلي و تسهيل الاتصال بالمديرية العامة للشركة .

#### 9- قسم استغلال الغاز :

و هو قسم له مهام تقنية حيث يقوم بدراسات أولية لتوصيل الغاز و الصيانة و نجد في هذا القسم :

- أ- استغلال و مراقبة شبكة الغاز .
- ب- فرع الخرائطية .
- ج- تسيير المنشآت .

و يضم ثلاثة مصالح هي : مصلحة تقنيات مسعد ، مصلحة عين وسارة ، و مصلحة الجلفة .

#### 10- قسم استغلال الكهرباء :

و يقوم هذا القسم بدراسة الشبكة الكهربائية لتحسين نوعية الخدمات و صيانتها و نجد فيه: \* استغلال و مراقبة الشبكة الكهربائية .

\* تسيير المحولات الكهربائية .

\* تسيير المنشآت .

\* فرع الخرائطية .

و يضم هذا القسم ثلاثة مصالح هي : مصلحة مسعد ، مصلحة عين وسارة ، مصلحة الجلفة .

### 11- قسم الشؤون العامة :

مهام هذا القسم تتلخص في تأثيث المديرية و إصلاح و صيانة آلات و منشآت المؤسسة و تسيير حضيرة السيارات و تنقسم إلى قسمين أساسيين :

\* فريق حضيرة السيارات : و يقوم بصيانة و إصلاح السيارات و تسيير الوقود

\* فريق الأشغال العمومية : و يقوم بتسيير و تأثيث و تموين المديرية بلوازم

المكاتب .

### 12- قسم المالية و المحاسبة :

يكسب قسم المالية و المحاسبة أهمية بالغة في أي مؤسسة مهما كان طابعها صناعي أو تجاري فهو يعتبر العصب الرئيسي و الحساس ، و ذلك لأن السير الحسن و المنظم لهذا القسم يعكس مدى دقة سير هذه المؤسسة .

### 13- قسم الموارد البشرية :

يعمل هذا القسم على تسيير المستخدمين حيث يقوم بتدبير الإجراءات المتعلقة بالأجور و تنمية الحياة المهنية للعمال من تكوين و ترقية و تأمينات ..... و إضافة إلى ذلك فان هذا القسم يسهر على تطبيق لقوانين داخل المؤسسة كما يهتم ب :

\* متابعة المستخدمين .

\* إعداد الرواتب .

\* القيام بتحرير شهادات العمل عند طلب العمال ، تحديد العطل .... الخ

\* إعداد مختلف المخططات و الكشوف السنوية الخاصة بتنمية الموارد

البشرية.

يشغل قسم الموارد البشرية مكانة ذات أهمية بالغة في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة و ذلك لأن اهتمامه يرتكز على العنصر البشري من خلال تلبية حاجات و مواجهة تحديات المؤسسة ، عن طريق استخدام الأفراد كوسيلة لذلك ، فهو يقوم بتسيير مستخدمين المراكز ( الموارد البشرية ) و يعمل على تدبير إجراءات الأجور و تنمية و تطوير الحياة المهنية الخاصة بالعامل من تكوين و ترقية و تأمين هذا إضافة إلى السهر على تطبيق القوانين داخل المؤسسة كما يهتم بمتابعة المسار المهني للمستخدم و معالجة الرواتب و تحرير شهادات للعمل و تحديد العطل . إضافة إلى كل هذا فإن قسم الموارد البشرية يقوم ب :

- التحضير و التوجيه و المراقبة لهيئة المستخدمين ( توظيف ، تكوين ، ترقية ) .
- يضمن تنسيق و رقابة الأنشطة في الإدارات و تسيير المستخدمين ( توظيف ، استقبال تنصيب ، ترقية ، تحويل ) .

يحتوي قسم الموارد البشرية على مصلحتين ، الأولى مصلحة التكوين و الثانية مصلحة تسيير الموارد البشرية ، بالإضافة إلى نشاط تنمية الموارد البشرية و سنعرف فيما يلي مهام كل منها :

### 1- مصلحة التكوين :

- تقوم مصلحة التكوين بقسم الموارد البشرية بالعديد من المهام تتمثل فيما يلي :
- تعنتي بإحصائيات تكوين الموظفين .
  - تحديد إحتياجات التكوين .
  - إنجاز العمليات التكوينية و متابعتها .
  - العمل في هذا الإطار بالتنسيق مع مختلف الهياكل الداخلية و الخارجية للتكوين .

### 2- مصلحة الإدارة : ( مصلحة تسيير الموارد البشرية ) .

تعمل هذه المصلحة على :

- التكفل بأجور العمال
- تتكفل بإحتياجات العمال و معالجة شكاوهم في هيئة أجور المستخدمين .
- ملفات العمال

- ضمان و مراقبة شروط تطبيق قوانين التسيير الخاصة بالعمال لضمان حقوق العامل .

- مكلفة بالعلاقات مع الهيئات الخارجية مثل : مركز طب العمل ، الضمان الاجتماعي التقاعد ، التعااضدية .....الخ .

- إعداد الميزانية و عقود التسيير .

- مكلف بالإحصائيات ( الغيابات ، عدد الموظفين ، عدد المتخليين ، العطل .... )

### 3- نشاط تنمية الموارد البشرية :

يهتم نشاط تنمية الموارد البشرية بالمسار المهني للعامل منذ دخوله للمؤسسة إلى خروجه منها حيث يتكفل بما يلي :

أ- تحضير و توجيه و مراقبة مختلف مخططات الموظفين ( مخطط التوظيف ) اعتمادا على إحتياجات المؤسسة لليد العاملة ، وكذلك مخطط التكوين الداخلي ويساهم في مختلف نشاطات تنمية الموارد البشرية من ترقية و تقييم و متابعة المسار المهني للعامل.

ب- التنسيق و مراقبة جميع النشاطات الإدارية فيما يخص تسيير العمال من ناحية الإستقبال و التكوين و التنقل .

المبحث الثاني : المنهج المتبع للدراسة

المطلب الأول : الدراسة الإستطلاعية و المنهج المتبع

أولا : المنهج المتبع

لقد أصبح البحث العلمي مرتبط بدرجة أولى على استخدام المنهج في انجاز الدراسة و اللجوء إلى استعمال كافة الأدوات المنهجية المتاحة لاستقصاء المعلومات و البيانات التي تخدم الدراسة ، و بالتالي فإن المنهج أصبح بمثابة الموجه الأساسي للدراسة و الذي يقيم في نهاية البحث مدى نجاح الدراسة أو فشلها .

و لقد وقع الاختيار على المنهج الوصفي و هو " عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة ، و تصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها " <sup>1</sup>.

### ثانيا : الدراسة الإستطلاعية

تمت الدراسة الاستطلاعية من خلال القيام بعدة زيارات لمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة

و ذلك بعد أن تم الاتفاق على القيام بالدراسة الميدانية على هذه المؤسسة حيث تم الاستئذان من طرف إدارة المؤسسة لمنحنا فرصة القيام بالدراسة لديهم ثم قمنا بأخذ الموافقة من قبل إدارة الجامعة و المتمثلة في وثيقة تسهيل مهمة ، ثم سلمناها لمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة و التي أفادتنا بدورها ببعض المعلومات المتعلقة بالمؤسسة من حيث التعريف بها و الهيكل التنظيمي لها و المهام المتعلقة بكل مصلحة من مصالحها ، و عدد العمال بها .

### المطلب الثاني : مجتمع و عينة البحث

#### أولا : مجتمع البحث

يتمثل مجتمع البحث الذي قمنا بدراسته في العمال المتواجدين بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة ، و بعد الاطلاع على المعلومات التي وفرتها لنا المؤسسة وجدنا أنها تضم ( 700 عامل ) يتوزعون كالتالي :

منفذين ← 233

متحكمين ( ماهر ) ← 305

إطارات ← 162

#### ثانيا : عينة البحث

تعرف العينة على أنها " هي مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية و هي تعتبر جزء من الكل ، بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة

<sup>1</sup> - رجاء وحيد دويدري ، البحث العلمي أساسياته النظرية و ممارساته العلمية ، دار الفكر ، دمشق ، سوريا ،

للمجتمع لتجرى عليها الدراسة ، فالعينة إذا هي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله و وحدات العينة قد تكون أشخاصا كما تكون أحياء أو مدن أو شوارع أو غير ذلك " <sup>1</sup>.

و طبيعة الموضوع و البيانات التي نريد الحصول عليها في هذه الدراسة دفعت بنا إلى استعمال معاينة غير عشوائية و اخترنا العينة القصدية و التي يقصد بها " أن ينتقي الباحث أفراد عينة بما يخدم أهداف دراسته و بناءا على معرفته دون أن يكون هناك قيود أو شروط غير التي يراها هو مناسبة من حيث الكفاءة أو المؤهل العلمي أو الاختصاص أو غيرها و هذه عينة غير ممثلة لكافة وجهات النظر و لكنها تعتبر أساس متين للتحليل العلمي و مصدر ثري للمعلومات التي تشكل قاعدة مناسبة للباحث حول موضوع الدراسة " <sup>2</sup>.

### المطلب الثالث : مجالات الدراسة و الأدوات المستخدمة

#### أولا : مجالات الدراسة

##### أ/ المجال الزماني للدراسة

لقد تم إجراء هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2016/2017 و ذلك بعد أخذ الموافقة من الأستاذ المشرف زوامبية عبد النور" على توزيع أداة البحث و المتمثلة في استمارة الاستبيان ، حيث قمنا بذلك إبتداءا من 04 جوان 2017 حتى 07 جوان 2017 ، و قد وزعنا 50 استمارة و استرجعنا 48 استمارة حيث لم يتم ملئ استمارتين .

##### ب/ المجال المكاني للدراسة

بالنسبة لمكان إجراء الدراسة الميدانية ، كما سبق و ذكرنا اخترنا مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة و التي تقع بحي ( الظل الجميل ) وسط مدينة الجلفة ، و هي مؤسسة ذات طابع اقتصادي لديها فروع عديدة موزعة على كل تراب الولاية .

<sup>1</sup> - صلاح مراد ، فوزية هادي ، طرائق البحث العلمي ( تعميماته و إجراءاتها ) ، بدون طبعة ، دار الكتاب

الحديث ، الكويت ، 2002 ، ص 197 .

2 - معن خليل عمر ، مناهج البحث في علم الاجتماع ، بدون طبعة ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان ،

الأردن، 2004 ، ص 208 .

**ثانيا : الأداة المستخدمة لجمع المعلومات**

استعملنا استمارة استبيان كوسيلة لجمع البيانات الميدانية حيث يعرف على " أنه مجموعة من الأسئلة المرتبطة ببعضها البعض تهدف إلى تحقق غاية واحدة و المبرزة في إشكالية البحث ، و التي يسعى لها الباحث ، حيث يقدم الاستبيان إلى مجموعة من الأفراد الذين تم اختيارهم من خلال العينة للإجابة على الأسئلة المدونة ، كما أن عدد الأسئلة محدود و هذا يعود إلى طبيعة الموضوع و العناصر المطروحة في الإشكالي و لقد تم صياغة الأسئلة بناء على متغيرات الدراسة التي تتمثل في الأمن الصناعي و الأداء الوظيفي ، و استعملنا الأسئلة المغلقة حيث توزعت على ثلاثة محاور أساسية

- المحور الأول : احتوى على 05 أسئلة متعلقة بالبيانات الشخصية .
- المحور الثاني : احتوى على 14 سؤال متعلق بالفرضية الأولى و هي يساهم وجود الأمن الصناعي في تحسين أداء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة
- المحور الثالث : احتوى على 08 أسئلة متعلقة بالفرضية الثانية و هي إجراءات قانون العمل الجزائي اتجاه حوادث العمل في صالح العامل في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة

**ثالثا : الأدوات الإحصائية المستعملة**

لقد تم استخدام :

- النسب المئوية و التكرارات .
- رسومات بيانية بسيطة .
- جداول بسيطة و مركبة .

المبحث الثالث : عرض و تحليل نتائج الدراسة  
المطلب الأول : عرض و تحليل البيانات الشخصية  
الجدول رقم (1): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة	التكرارات	الجنس
%85.42	41	ذكر
%14.58	07	أنثى
%100	48	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث حيث بلغت نسبة الذكور 85.42 % بعدد 41 ذكر و 07 إناث بنسبة 14.58 % . حيث يوجد إرتفاع عدد العمال الذكور بمؤسسة سونلغاز مقارنة بعدد الإناث و خاصة بما أنهم يعملون خارج المؤسسة (الميدان) .

الجدول رقم (02) : توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة	التكرارات	السن
% 29.17	14	أقل من 35 سنة
% 45.83	22	من 36 إلى 45 سنة
% 25	12	من 46 سنة فأكثر
% 100	48	المجموع

من خلال الجدول يتضح أن الفئة العمرية الغالبة على أفراد عينة الدراسة هي من 36 سنة إلى 45 سنة بنسبة 45.83 % ، ثم تليها الفئة العمرية أقل من 35 سنة بنسبة 29.17 % بعدد 14 عامل ، لتليها الفئة العمرية من ( 46 سنة فأكثر) الذي بلغ عدد عمالها 12 أي بنسبة 25 % مما يبين تعدد الفئات العمرية لعمال المؤسسة و هذا ما يجعلها حريصة على توظيف كل من لديه القدرة على العمل بغض النظر عن السن و

خاصة فئة الشباب لأن لديهم القدرة على التعلم و كسب الخبرة لتحسين مستوى أدائهم أكثر من غيرهم .

#### الجدول رقم (03) : توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرارات	المستوى التعليمي
/	/	ابتدائي
/	/	متوسط
% 35.42	17	ثانوي
% 64.58	31	جامعي
<b>% 100</b>	<b>48</b>	<b>المجموع</b>

يتبين لنا من خلال الجدول أن المستوى التعليمي الغالب هو المستوى الجامعي بنسبة 64.58 % بعدد عمال 31 عامل ، يليها المستوى الثانوي بنسبة 35.42 % بعدد 17 عامل ، و هذا ما يظهر توظيف المؤسسة لأصحاب الشهادات العليا و ذلك لترفع من مستوى الكفاءات لديها .

#### الجدول رقم (04) : يبين توزيع العينة حسب نوع الوظيفة

النسبة	التكرارات	نوع الوظيفة
%16.67	08	إطار سامي
%31.25	15	عامل صيانة
%18.75	09	عون تنفيذ
%33.33	16	عون تحكم
<b>%100</b>	<b>48</b>	<b>المجموع</b>

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة هي 33.33% عند أعوان التحكم حيث بلغ عددهم 16 عون ، تليها نسبة 31.25% عند عاملي الصيانة والمقدر عددهم ب 15 عامل ، ثم تأتي نسبة 18.75% عند أعوان التنفيذ و المقدر عددهم ب 09 عمال ، ثم تليها نسبة 16.67% عند عمال إطار ساميين بعدد 08 عمال .

حيث يبرز لنا من خلال الجدول تقسيم العمل بطريقة محددة و واضحة كل حسب تخصصه و كفاءته ، حيث تتحدد مسؤوليات كل عامل حسب منصبه و حسب ما توكل إليه من مهام من قبل رئيسه في العمل .

**الجدول رقم (05): يبين توزيع العينة حسب سنوات الخبرة**

النسبة	التكرارات	سنوات الخبرة
31.25 %	15	أقل من 05 سنوات
22.92 %	11	من 06 إلى 10 سنوات
27.08 %	13	من 11 إلى 20 سنة
18.75 %	09	من 21 إلى 30 سنة
/	00	من 31 فما فوق
100 %	48	المجموع

تبين نتائج الجدول أن الفئة الغالبة هي فئة الأقل من 05 سنوات خبرة في العمل و الذي بلغ عدد عمالها 15 عامل بنسبة 31.25 % ، تليها فئة (من 11 إلى 20 سنة خبرة ) بنسبة 27.08 % بعدد عمال 13 عامل ، ثم تليها فئة من ( 06 إلى 10 سنوات خبرة ) بنسبة 22.92 % حيث بلغ عدد عمالها 11 عامل، و تليها فئة من (21 إلى 30 سنة خبرة ) بنسبة 18.75 % و عدد عمالها 09 .

و نجد أن فئة من 31 سنة فما فوق منعدمة لأن أغلبهم يحالون إلى التقاعد إما لنهاية الخدمة أو طلبهم المسبق على ذلك .

## المطلب الثاني : عرض و تحليل نتائج بيانات الفرضية الأولى

\* يساهم وجود الأمن الصناعي في تحسين أداء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة .

الجدول رقم (06): مدى توفير المؤسسة لوسائل السلامة المهنية داخل محيط العمل

النسبة	التكرارات	تقوم المؤسسة بتوفير وسائل السلامة المهنية داخل محيط العمل
%83.33	40	نعم
%16.67	08	لا
%100	48	المجموع

من خلال بيانات الجدول يتضح لنا أن الإتجاه العام للإجابات بلغ نسبة %83.33 المجيبون بنعم أي أن المؤسسة توفر وسائل السلامة المهنية لعمالها داخل محيط العمل و بلغت نسبة المجيبين بلا %16.67 .

مما يبين أن المؤسسة تولي أهمية كبيرة لأمن و سلامة العمال خاصة فيما يتعلق بالعمال الذين يعملون في الميدان في ظل توفير وسائل السلامة خاصة فيما يتعلق ( بالملابس الخاصة بالعمل ، النظارات الخاصة ، القفازات .....إلخ ) و ذلك لأن أي أخطار أو حوادث تصيب العامل في ميدان عمله قد تؤدي إلى خسائر مادية و بشرية تتحمل مسؤوليتها المؤسسة .

الجدول رقم (07): يبين عمل المؤسسة في صنع خطط و إجراءات للحوادث و الحالات الطارئة التي تقع داخل محيط العمل .

النسبة	التكرارات	تعمل المؤسسة على صنع خطط و إجراءات للحوادث التي تقع داخل محيط العمل
77.08%	37	نعم
22.92%	11	لا
100%	48	المجموع

لاحظ من خلال الجدول أن الإتجاه العام قدر ب 77.08% عند المجيبين بنعم حول عمل و وضع المؤسسة لخطط و إجراءات للحوادث الطارئة التي قد تقع في محيط العمل أما المجيبين بلا فبلغت نسبتهم 22.92% . من خلال ما سبق يتبين لنا بأن أغلب العمال يرون بأن المؤسسة تسعى دائما لوضع خطط و إجراءات تتلائم مع الحالات المفاجئة أو المخاطر التي قد تنجر عن طبيعة عمل المؤسسة و هذا سعيا منها للحفاظ على توفير السلامة المهنية سواء داخل محيط العمل أو في الميدان .

الجدول رقم (08): يبين مدى توفر المؤسسة على بيئة عمل آمنة لكل العمال .

النسبة	التكرارات	توفير المؤسسة لبيئة عمل آمنة لكل العمال
72.92%	35	نعم
27.08%	13	لا
100%	48	المجموع

من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن نسبة 72.92% منالعمال يرون أن المؤسسة تتوفر على بيئة عمل آمنة لهم ، أما المجيبين بلا فبلغت نسبتهم 27.08% . يتبين لنا من خلال ما سبق أن جل العمال يرون أن بيئة العمل ملائمة و آمنة بالنسبة لهم خاصة فيما يتعلق بالإضاءة و التهوية و ساعات العمل لأن توفرها يؤثر بصفة مباشرة على كمية و نوعية الأداء المطلوب منهم .

الجدول رقم (09) : يبين مدى متابعة العاملين من خلال النصائح لتجنب الإصابات و الأمراض المهنية .

النسبة	التكرارات	متابعة العاملين من خلال النصائح لتجنب الإصابات و الأمراض المهنية
%68.75	33	نعم
%31.25	15	لا
<b>%100</b>	<b>48</b>	<b>المجموع</b>

من خلال معطيات الجدول يتبين لنا أن الإتجاه العام للإجابات %68.75 عند المجيبين بنعم و المقدرة ب 33 عامل ، أي أنهم يرون بأن مؤسستهم تقوم بمتابعتهم من خلال تقديم النصائح لهم لتجنبيهم الإصابات و الأمراض المهنية ، و في المقابل نجد أن نسبة %31.25 من العمال مجيبين بلا و المقدرة ب 15 عامل .

حيث نجد أن العمال بالمؤسسة يتلقون إهتماما من خلال تقديم النصائح و التوجيهات التي تحرص على أمنهم و سلامتهم عند قيامهم بالمهام الموكلة إليهم في ميدان العمل لأن ذلك يخدم العامل و المؤسسة على حد سواء .

الجدول رقم (10) : يبين مدى اتخاذ المؤسسة لكافة الإسعافات الأولية للعمال الذين يتعرضون لحوادث عمل .

النسبة	التكرارات	تعمل المؤسسة على إجراء كافة الإسعافات الأولية للعمال الذين يتعرضون لحوادث عمل
75%	36	نعم
25%	12	لا
100%	48	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة 75% من العمال أجابوا بنعم أي أن المؤسسة تقوم بإجراء كافة الإسعافات الأولية للعمال الذين يتعرضون لحوادث العمل و المقدر عددهم ب36 عامل في حين أن نسبة 25% أجابوا بلا و المقدر عددهم ب12 عامل . حيث نجد أن هذه الإسعافات الأولية تعمل المؤسسة على توفيرها لتضمن سلامة عمالهاو تعجيل التكفل السريع بهم عند تعرضهم للإصابات لتحد من خطورة و تفاقم الإصابات حتى يتم نقلهم مباشرة لتلقي العلاج .

الجدول رقم (11) : يبين حوادث العمل الناجمة عادة على عدم إنتباه العامل و السن .

المجموع	من 46 سنة فأكثر		من 36 إلى 45 سنة		أقل من 35 سنة		السن حوادث العمل الناجمة للعمال لعدم إنتباهه	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
68.75 %	33	83.33 %	10	72.73 %	16	50%	07	نعم
31.25 %	15	16.67 %	02	27.27 %	06	50%	07	لا

المجموع	14	100	22	%100	12	%100	48	%100
ع		%						

نلاحظ من خلال الجدول أن الإتجاه العام متجه نحو نعم بنسبة 68.75% بنسبة للعمال الذين يرون أن حوادث العمل عادة ما تكون ناجمة عن عدم إنتباه العامل ، و نجدها بنسبة 83.33% عند فئة (من 46 سنة فأكثر) ، تليها بنسبة 72.73% عند فئة ( من 36 إلى 45 سنة ) ثم تليها فئة أقل من 35 سنة بنسبة 50% و بالنسبة للعمال الذين أجابوا بلا فبلغت نسبتهم 31.25% أي أن حوادث العمل لا تكون ناجمة عادة لعدم إنتباه العامل أو كانت أكثر نسبة عند فئة الأقل من 35 سنة بنسبة 50% ، تليها نسبة 27.27% عند فئة من 36 إلى 45 سنة ، و نجدها بنسبة 16.67% عند فئة من 46 سنة فأكثر .

حيث يتبين لنا أنه كلما كان السن أكبر كلما كان هناك وعي أكثر أي أن حوادث العمل تنجم عادة على أخطاء العامل لعدم إنتباهه ، حيث أن السن له أثر كبير في إنخفاض نسبة الحوادث من حيث عامل الخبرة ، فالعمال الأكبر سنا و الأكثر نضجا يكونون أقل عرضة للإصابة بالحوادث .

الجدول رقم (12) : يبين تسبب عدم صيانة الآلات في وقوع الحوادث .

النسبة	التكرارات	عدم صيانة الآلات هو المتسبب في وقوع الحوادث
79.17%	38	نعم
20.83%	10	لا
100%	48	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة 79.17% من العمال أجابوا بنعم فيما يخص أن عدم صيانة الآلات هو المتسبب في وقوع الحوادث العمل و المقدر عددهم ب 38 عامل فيما نجدها بنسبة 20.83% عند المجيبين بلا و المقدر عددهم ب 10 عمال . حيث نجد أن عدم القيام بالصيانة الدورية لأجهزة و آلات العمل المعطلة و تحسين عملها بطريقة ملائمة يمكن أن يسبب في زيادة وقوع حوادث و إصابات للعمال أثناء أدائهم لمهامهم .

مما يؤثر سلبا عليهم كما يكلف المؤسسة خسائر من حيث التعويضات و المصاريف التي يجب عليها الإلتزام بها أمام العمال المصابين .  
الجدول رقم (13) : يبين مدى قيام العمال بأعمالهم في أوقاتها المحددة مع مدى توفير السلامة المهنية داخل محيط العمل .

المجموع		لا		نعم		القيام بالأعمال في الوقت المحدد توفير السلامة المهنية داخل محيط العمل
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%91.67	44	%75	06	%95	38	نعم
%08.33	04	%25	02	%05	02	لا
<b>%100</b>	<b>48</b>	<b>%100</b>	<b>08</b>	<b>%100</b>	<b>40</b>	<b>المجموع</b>

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أن الإتجاه العام نحو المجيبين بنعم قدر بنسبة 91.67% أي أنهم يقومون بالأعمال الموكلة إليهم في أوقاتها المحددة ، لنجدها بنسبة 95% عند المجيبين بنعم أي أن المؤسسة توفر السلامة المهنية للعمال داخل محيط العمل و نجدها بنسبة 75% عند المجيبين بلا أي لا توفر لهم السلامة المهنية داخل محيط العمل ، في المقابل نجدها بنسبة 08.33% عند المجيبين بأنهم لا يقومون بأعمالهم في أوقاتهم المحددة ، لنجدها عند المجيبين بلا بنسبة 25% أي أن المؤسسة لا توفر السلامة المهنية داخل محيطها ، لتقل بنسبة 05% عند المجيبين بنعم .  
حيث نجد أن أغلب العمال يقومون بأعمالهم في الأوقات المحددة لهم في ظل توفر متطلبات السلامة المهنية التي تحيط بهم أثناء قيامهم بالأعمال المطلوبة منهم مما يساعد على رفع مستوى أدائهم، وهذا ما يبرز ضرورة وأهمية توفير الجو الملائم والشعور بالأمان لدى العامل لكي يعمل ويؤدي مهامه في أحسن الظروف وعلى اكمل وجه .

الجدول رقم (14) : يبين مدى استعداد العامل لتحمل مسؤوليات أعلى من منصبه الحالي مع سنوات الخبرة المهنية .

المجموع	من 31 سنة فأكثر		من 21 إلى 30 سنة		من 11 إلى 20 سنة		من 06 إلى 10 سنوات		أقل من 05 سنوات		سنوات الخبرة المهنية	
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
%64.58	31	00	00	%77.78	07	%53.85	07	%63.64	07	%66.67	10	نعم
%35.42	17	00	00	%22.22	02	%46.15	06	%36.36	04	%33.33	05	لا
%100	48	00	00	%100	09	%100	13	%100	11	%100	15	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن الإتجاه العام قدر ب 64.58% عند المجيبين بنعم أي أنهم مستعدون لتحمل مسؤوليات أعلى من منصبهم الحالي ، و نجدها بنسبة 77.78% عند فئة ( من 21 إلى 30 سنة خبرة ) ، تليها نسبة 66.67% عند فئة ( أقل من 05 سنوات خبرة ) ، تليها نسبة 63.64% عند فئة ( من 06 إلى 10 سنوات خبرة ) ، ثم تليها نسبة 53.85% عند فئة ( من 11 إلى 20 سنة خبرة ) ، و نجدها تتعدم عند فئة من 31 سنة فأكثر ، و في المقابل نجد نسبة 35.42% من العمال أجابوا بلا أي أنهم ليسوا مستعدين لشغل مناصب أعلى من المناصب التي يشغلونها و نجدها ترتفع بنسبة 46.15% عند فئة ( من 11 إلى 20 سنة خبرة ) ، تليها بنسبة 36.36% عند فئة ( من 06 إلى 10 سنوات خبرة ) ، ثم تليها فئة أقل من 05 سنوات خبرة بنسبة 33.33% و نجدها بنسبة 22.22% عند فئة ( من 21 إلى 30 سنة خبرة ) حيث يتبين لنا أنه كلما كانت هناك خبرة مهنية كلما ساعد ذلك في إستعداد العامل لتحمل مسؤولية أكبر لما له من دراية و خبرات مكتسبة تشجعه على الإرتقاء لمنصب أعلى كما نجد أن محيط العمل يحفز على تحمل مسؤوليات أكبر حتى إذا كانت هناك خبرة قليلة في ميدان العمل ، مما يبين لنا أن بيئة العمل لها دور كبير في الرفع من

الفعالية و الكفاءة في الأداء بالمؤسسة ، إلا أن هذا لا يمنع من وجود عدم رغبة فئة من العمال لتحمل مسؤوليات جديدة لما يتطلبه ذلك من مهارات مهنية و نفسية و دراية واسعة بمتطلبات المنصب الجديد و كذلك عدم الرغبة في الإخفاق لذا نجدهم يفضلون البقاء في مناصبهم التي تعودوا عليها .

الجدول رقم (15) : يبين مساعدة العامل لزملائه الآخرين في العمل

النسبة	التكرارات	مساعدة العامل لزملائه الآخرين في العمل
%100	48	نعم
00	00	لا
<b>%100</b>	<b>48</b>	<b>المجموع</b>

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة العمال قدرت ب 100% عند المجيبين بنعم حول مساعدة العامل لزملائه الآخرين في العمل أي أن عدد العمال الموجودين في العينة يقدر ب 48 عامل كلهم يقومون بمساعدة بعضهم البعض أثناء القيام بعملهم ، أي أن هناك روح تعاون و تآزر بينهم و يؤثر ذلك بالإيجاب على العلاقات بين الموظفين و رفع مستوى الأداء لديهم .

الجدول رقم (16) : يبين مدى اتسام العمال بروح الجدية في إنجاز عمله مع متغير

الجنس

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	تميز العامل بالجدية في العمل
%91.67	44	%85.72	06	%92.69	38	نعم
%08.33	04	%14.28	01	%07.31	03	لا
<b>%100</b>	<b>48</b>	<b>%100</b>	<b>07</b>	<b>%100</b>	<b>41</b>	<b>المجموع</b>

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أن نسبة 91.67% عند المجيبين بنعم فيما يخص العمال الذين يتسمون بالجدية في العمل . حيث نجدها بنسبة 92.69% عند العمال الذكور و المقدر عددهم ب 38 عامل ، و نجدها بنسبة 85.72% عند الإناث ، و في

المقابل نجد نسبة المجيبين بلا 08.33% ، كما نجدها بنسبة 14.28% عند فئة الإناث لتقل عند نسبة الذكور ب 07.31% .

مما يبين أن جل العمال يتميزون بالجدية في العمل و هذا ما يعكس و عيهم بالمسؤولية الملقاة على عاتقهم إتجاه ما يشغلونه من مناصب و كذلك يبين مدى طبيعة العمل التي تتطلب الحلول الآنية في كثير من الأحيان .

الجدول رقم (17) : يبين وجود دورات تدريبية لتحسين أداء العمال .

النسبة	التكرارات	يتم تدريب العمال من أجل تحسين الأداء
75%	36	نعم
25%	12	لا
100%	48	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 75% من العمال أجابوا بنعم يتم تدريبهم لتحسين أدائهم و المقدر عددهم ب 36 عامل ، و نجد نسبة 25% عند المجيبين بلا و المقدر عددهم ب 12 عامل ، حيث نجد أن المؤسسة تدرب العمال لتحسين أدائهم و تساهم في رفع كفاءتهم .

حيث نجد أن قيام المؤسسة بتدريب عمالها و وضعها برامج لتوعيتهم مساهمة في تحسين أدائهم و رفع مستوى كفاءتهم المهنية ، مما يعود بالإيجاب على المؤسسة من حيث نوعية و كمية العمل المنجز .

الجدول رقم (18) : يبين مدى توفر المؤسسة على بيئة عمل آمنة لكل العمال مع بذل الجهود للوصول إلى الأداء المطلوب .

المجموع		لا		نعم		بذل جهود للوصول إلى الأداء المطلوب توفر المؤسسة على بيئة عمل آمنة لكل العمال
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%95.83	46	%92.30	12	%97.14	34	نعم
%04.17	02	%07.70	01	%02.86	01	لا
<b>%100</b>	<b>48</b>	<b>%100</b>	<b>13</b>	<b>%100</b>	<b>35</b>	<b>المجموع</b>

نلاحظ من خلال الجدول أن الإتجاه العام يتجه نحو الإجابة بنعم بنسبة %95.83 أي أن المؤسسة تتوفر على بيئة عمل آمنة لكل العمال ، لنجدها عند المجيبين بنعم بنسبة %97.14 أي أنهم يبذلون جهودا للوصول للأداء المطلوب ، و نجدها بنسبة %92.30 عند المجيبين بلا أي أنهم لا يبذلون جهودا للوصول إلى الأداء المطلوب ، و في المقابل نجدها بنسبة %04.17 عند المجيبين بلا أي أن المؤسسة لا تتوفر على بيئة عمل آمنة لكل العمال ، لنجدها بنسبة %07.70 عند الذين لا يبذلون جهودا للوصول إلى الأداء المطلوب ، لتقل عند المجيبين بنعم بنسبة %02.86 .

حيث نجد أن بيئة العمل الآمنة بإمكانها أن تساهم بدور كبير في زيادة الدافعية نحو العمل أكثر ، أي كلما توفرت وسائل السلامة المهنية و الجو المريح في العمل كلما ساهم في بذل العمال لجهود أكبر في العمل .

## \* استنتاج الفرضية الأولى :

" يساهم وجود الأمن الصناعي في تحسين أداء العاملين في مؤسسة الكهرباء والغاز بالجلفة ".

من خلال البيانات الواردة في الجداول المتعلقة بالفرضية الأولى توصلنا إلى ما يلي :

- تهتم مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بالجلفة بتوفير وسائل السلامة المهنية لعمالها خاصة و أن طبيعة عمل المؤسسة يتطلب توفير الحماية للعمال الذين يعملون في الميدان و الذين يكونون أكثر عرضة للمخاطر، و هذا ما يفرض عليها ضرورة وضع خطط و إجراءات تتماشى مع الحوادث و الحالات الطارئة التي قد يتعرضون لها فتوفيرها يساهم في شعور العامل بالأمان و الراحة داخل بيئة عمله ، مما يؤثر على أدائه بصفة مباشرة و هذا ما ينعكس على كمية و نوعية الإنتاج الذي تسعى المؤسسة لتحقيقه .

- كما أن متابعة العاملين و تقديم النصائح لهم من حين لآخر يجعل العامل يشعر بالاهتمام الذي توليه المؤسسة له خاصة إذا ما تعلق هذه النصائح بسلامته الشخصية و توفير السلامة المهنية تبرز في استعدادات المؤسسة و جاهزيتها لتقديم الإسعافات الأولية اللازمة عند وقوع حادث أثناء العمل ، فالتكفل السريع بالإصابات يحد من خطورة تفاقمها و تضمن للعامل الوصول للمستشفى بأقل ضرر حتى يتلقى العلاج المناسب .

- و نجد أن حوادث العمل غالبا ما تحدث لعدم انتباه العامل و خاصة إذا ما ارتبطت بالسن ، بحيث أن له اثر كبير في انخفاض نسبة الحوادث من حيث عامل الخبرة فالعمال الأكبر سنا و الأكثر نضجا يكونون أقل عرضة للإصابة بالحوادث .

- كما نجد أن عدم الصيانة الدورية للأجهزة و الآلات يتسبب في زيادة وقوع حوادث و إصابات للعمال مما يؤثر سلبا على أدائهم كما أنه يكلف المؤسسة خسائر من حيث التعويضات و المصاريف التي تدفعها للمتضررين أضف إلى ذلك تعطل أعمال و مصالح المؤسسة ، فقيام العامل بالأعمال الموكلة إليه في أوقاتها مرتبط و مرهون بتوفير السلامة المهنية له أثناء القيام بأعماله فكلما توفرت السلامة المهنية كلما أنجزت الأعمال في أوقاتها .

- كما نجد أن الأقدمية في العمل و الخبرة المكتسبة تساهم في استعداد العامل لتحمل مسؤوليات أعلى من منصبه الذي يشغله و ذلك رغبة في توظيف خبراته للارتقاء بمستوى أدائه كما وجدنا أن الفئة الأقل خبرة لديهم حافز لشغل و تحمل مسؤوليات أعلى و يرجع ذلك لبيئة العمل و المستوى التعليمي فهذين العاملين لهما أيضا دور في كسب المهارات المهنية و الدراية الكافية لتحمل مسؤوليات أكبر .
- كما نجد أن مبدأ التعاون يسود بين كل العمال و ذلك لأن طبيعة عملهم تحتم عليهم العمل الجماعي ، كما نجدهم يتميزون بروح الجدية في انجاز عملهم نظرا لطبيعة العمل التي تتطلب الدقة و التركيز، سواء عند المرأة أو الرجل مما يعكس و عيهم بالمسؤولية الملقاة على عاتقهم .
- كما يتبين لنا أن المؤسسة تقوم بوضع دورات تدريبية لفائدة العمال رغم عدم استفادة جميع العمال من هذه البرامج التدريبية و ذلك لتوعيتهم و الرفع من مستوى كفاءاتهم المهنية و التي تنعكس بدورها ايجابيا على أدائهم و على نوعية و كمية العمل ، كما أن الدورات التي تتعلق بجانب سلامتهم المهنية و التي تتماشى و تتوافق مع بيئة العمل المحيطة به ، تساهم بشكل فعال و مباشر في زيادة الدافعية نحو العمل أكثر للوصول إلى النتائج المطلوبة .
- و بناء على ما سبق يمكن القول أن الفرضية صحيحة القائلة : " يساهم وجود الأمن الصناعي في تحسين أداء العاملين في مؤسسة الكهرباء و الغاز بالجلفة " .

## المطلب الثالث : عرض و تحليل نتائج بيانات الفرضية الثانية

\* إجراءات قانون العمل الجزائري اتجاه حوادث العمل في صالح العامل في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة .

الجدول رقم (19) : يبين الإلتزام بالعمل نتيجة و جود عملية الرقابة المستمرة .

النسبة	التكرارات	الإلتزام بالعمل نتيجة و جود عملية رقابة مستمرة
64.58%	31	نعم
35.42%	17	لا
100%	48	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 64.58% من العمال أجابوا بنعم فما يخص الإلتزام العامل بالعمل نتيجة و جود عملية الرقابة المستمرة و المقدر عددهم ب 31 عامل ، فيما نجد أن نسبة 35.42% عند المجيبين بلا و المقدر عددهم ب 17 عامل . حيث نجد أن الرقابة المستمرة التي تقوم بها المؤسسة تؤثر إيجابا على العامل وبالتالي يكون ملتزم في عمله و يؤثر ذلك على إرتفاع أدائه و تنفيذ عمله في وقته المحدد . كما يبين أن المؤسسة لها قيادة إدارية ناجحة تعمل على رفع مستوى الربحية للمؤسسة .

الجدول رقم (20) : يبين حرص العمال على تجنب إرتكاب الأخطاء في المؤسسة

النسبة	التكرارات	حرص العمال على تجنب إرتكاب الأخطاء
97.92%	47	نعم
02.08%	01	لا
100%	48	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة 97.92% من العمال أجابوا بنعم فيما يخص حرصهم على تجنب إرتكاب الأخطاء أثناء قيامهم بالعمل في المؤسسة و المقدر عددهم ب 47 عامل ، بينما نجدها بنسبة 02.08% عند المجيبين بلا و المقدر عددهم بعامل واحد .

حيث نجد أن العمال يحرصون على تجنب إرتكاب الأخطاء التي قد تعرضهم لإصابات و أمراض مهنية جراء حوادث العمل لما تتركه من أثر كبير قد يؤثر على أداء العمال و يعرقل السيرورة الإنتاجية للمؤسسة .

الجدول رقم (21) : يبين مدى التكيف مع المتغيرات الجديدة في العمل مع القدرة على حسن التصرف عند مواجهة صعوبات العمل .

المجموع		لا		نعم		التكيف مع المتغيرات الجديدة حسن التصرف عند مواجهة صعوبات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%93.75	45	%66.67	02	%95.56	43	نعم
%06.25	03	%33.33	01	%04.44	02	لا
<b>%100</b>	<b>48</b>	<b>%100</b>	<b>03</b>	<b>%100</b>	<b>45</b>	<b>المجموع</b>

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أن الإتجاه العام متجه نحو المجيبين بنعم بنسبة 93.75% أي أنهم يتكيفون مع المتغيرات الجديدة في العمل و نجدها بنسبة 95.56% عند المجيبين بنعم عند الذين يحسنون التصرف عند مواجهة صعوبات في العمل ،لنجدها تقل بنسبة 66.67% عند الذين لا يحسنون التصرف عند مواجهة صعوبات في العمل في المقابل نجدها بنسبة 06.25% عند المجيبين بأنهم لا يتكيفون مع المتغيرات الجديدة لنجدها عند المجيبين بلا أي أنهم لا يحسنون التصرف عند مواجهة صعوبات في العمل بنسبة 33.33% . لتقل عندالمجيبين بنعم على أنهم يتكيفون مع المتغيرات الجديدة في العمل بنسبة 04.44% .

حيث يتضح لنا أنه جل العمال يستطيعون التكيف مع المتغيرات الجديدة للعمل سواءا كانت متغيرات متعلقة ببيئة العمل الداخلية أو الخارجية للمؤسسة و هذا ما يضمن

للمؤسسة الإستمرارية و المحافظة على مستوى نسبة الإنتاجية لديها و يبقى على توازن مستوى الأداء لدى عمالها .

الجدول رقم (22) : يبين إطلاع الموظفين على قوانين العمل الخاصة بالمؤسسة

النسبة	التكرارات	إطلاع الموظفين على قوانين العمل
64.58%	31	نعم
35.42%	17	لا
100%	48	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن نسبة 64.58% من العمال أجابوا بنعم أي أن المؤسسة تعمل على إطلاعهم على قوانين العمل الخاصة بها و المقدر عددهم ب 31 عامل، في حيث أن نجد نسبة 35.42% من العمال أجابوا بلا و المقدر عددهم ب 17 عامل .

أي أن المؤسسة لا تقوم بإطلاعهم على قوانين العمل الخاصة بها و يرجع ذلك لعدم وجود علاقة مباشرة بين عمال الميدان و العمال الذين يعملون داخل المؤسسة لأن لافتات و لوائح العمل تكون في المحيط الداخلي للمؤسسات أي بين المكاتب و لأن هذه الفئة تعمل تحت إشراف رؤسائهم الذين يرافقونهم في الميدان و هم من يكونون على دراية بهذه القوانين و اللوائح .

الجدول رقم (23) : يبين قوانين العمل التي تكون في صالح العامل أثناء وقوعه في حادث عمل .

النسبة	التكرارات	قوانين العمل تكون في صالح العامل أثناء وقوعه في حادث عمل
72.92%	35	نعم
27.08%	13	لا
100%	48	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن الإتجاه العام يتجه نحو المجيبين بنعم أي أن قوانين العمل تسير في صالح العامل أثناء و قوعه في حادث عمل لنجدها بنسبة 72.92% و المقدر عددهم ب 35 عامل ، في حين نجدها بنسبة 27.08% عند المجيبين بلا و المقدر عددهم ب 13 عامل .

حيث نجد أن أغلب العمال يرون أن قوانين العمل تخدمهم من حيث أنها تحفظ لهم حقوقهم عند تعرضهم لحوادث أثناء العمل حيث يكفل لهم القانون الحصول على تعويضات و إجازات طيلة فترة الإصابات التي يتعرضون لها .

الجدول رقم (24) : قيام المؤسسة بدورات تدريبية لتوجيه و إرشاد العمال مع اهتمام المؤسسة بمصاريفهم عند تعرضهم لحوادث مهنية

المجموع		لا		نعم		تقوم المؤسسة بتوجيه العمال تهتم من خلال المؤسسة بمصاريف و قوع حوادث مهنية
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
58.33%	28	11.11%	01	69.23%	27	نعم
41.67%	20	88.89%	08	30.77%	12	لا
100%	48	100%	09	100%	39	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن الإتجاه العام قدر ب 58.33% عند المجيبين بنعم حول قيام المؤسسة بدورات تدريبية لتوجيه و إرشاد العمال لنجدها بنعم بنسبة 69.23% أي عند الذين يجدون بأن المؤسسة أو الجهة الوصية تهتم بكل مصاريفهم عند تعرضهم لحوادث مهنية . و تقل عند المجيبين بلا من حيث أنهم لا تقوم المؤسسة بإرشادهم و توجيههم من خلال برامج الدورات التدريبية بنسبة 11.11% ، في المقابل نجدها بنسبة 41.67% عند المجيبين بلا أي أن المؤسسة لا تقوم بتقديم دورات تدريبية

لإرشادهم و توجيههم لنجدها بنسبة 88.89% عند المجيبين بلا أي أن المؤسسة لا تهتم بمصاريفهم عند تعرضهم لحوادث ، لتقل عند المجيبين بنعم على أنها تهتم بمصاريفهم عند تعرضهم لحوادث العمل بنسبة 30.77% .

حيث نجد أن أغلب العمال المستفيدين من إرشادات برامج الدورات التدريبية يكونون على دراية و إلمام بكل ما يتعلق بالطرق السليمة التي تساعد في أداء أعمالهم مما يجعلهم أقل عرضة لإصابات العمل ، كما تهتم المؤسسة بكل المصاريف التي تنجم عن وقوع حوادث أثناء العمل لأنها مسؤولة بالالتزام بقوانين العمل الخاصة بها و التي تضمن تكفلها بهم .

الجدول رقم (25) : يبين اتخاذ المؤسسة لإجراءات صارمة قد تتعارض في بعض الأحيان مع الإجراءات الوقائية

النسبة	التكرارات	تتخذ المؤسسة إجراءات صارمة قد تتعارض في بعض الأحيان مع الإجراءات الوقائية
56.25%	27	نعم
43.75%	21	لا
100%	48	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أن نسبة 56.25% من العمال أجابوا بنعم حول إتخاذ المؤسسة لإجراءات صارمة تتعارض في بعض الأحيان مع الإجراءات الوقائية و قد قدر عددهم ب 27 عامل ، أما العمال المجيبين بلا فقدرت نسبتهم ب 43.75% و المقدر عددهم ب 21 عامل .

حيث نجد أن إتخاذ المؤسسة لإجراءات صارمة قد تتعارض في بعض الأحيان مع الإجراءات الوقائية التي تسير عليها يمكن أن يعرض العمال بطريقة مباشرة أو غير مباشرة لبعض الحوادث التي تؤثر سلبا على أدائهم و على إنتاجية المؤسسة . و هذا ما ينتافى مع قوانين العمل الجزائية التي تكفل للعامل حقه في توفير الحماية و السلامة المهنية له .

\* استنتاج الفرضية الثانية :

- إجراءات قانون العمل الجزائري اتجاه حوادث العمل في صالح العامل في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة .
- من خلال البيانات الواردة في الجدول المتعلقة بالفرضية الثانية توصلنا إلى ما يلي :
- تقوم المؤسسة بمراقبة العمال من حيث الوقوف على مدى التزامهم بالأعمال الموكلة إليهم و طريقة إنجازها بالشكل الصحيح ، فالمراقبة الدورية للعمال تفرضه طبيعة القوانين التي تدير عليها المؤسسة و العمال على حد سواء ، رغم وجود فئة معتبرة تجد أن عملية المراقبة لا تؤثر على مدى التزام العامل بالأعمال الموكلة إليه ، كما نجد أن جل العمال يحرصون على تجنب ارتكاب الأخطاء في المؤسسة لأن الوقوع فيها سيؤثر بالسلب عليهم بالدرجة الأولى و ذلك لأنهم قد يتعرضون لحوادث قد تعيقهم على الاستمرار في المهنة ، كما أنهم يتعرضون للمساءلة و العقوبات التي تفرضها قوانين المؤسسة نتيجة تقصيرهم .
  - أغلب العمال يتكيفون مع المتغيرات الجديدة التي تطرأ على المؤسسة من حين لآخر سواء كانت متعلقة بالبيئة الداخلية أو الخارجية لها ، كما أنهم يحسنون التصرف عند مواجهة الصعوبات و المشاكل التي تطرأ في المؤسسة سواء كانت مرتبطة بمتغيرات جديدة أو لا ، كما نجد أن حسن التصرف يرجع لعدة أسباب كالخبرة ، التعاون ، البرامج التدريبية التي تحرص على تقديم التوجيهات المتعلقة سواء بالسلامة المهنية أو بطريقة التعامل مع الأزمات و المشاكل في المؤسسة .
  - رغم دراية العديد من عمال المؤسسة بقوانين العمل الخاصة بها إلا أن هناك نسبة معتبرة منهم ليست على إطلاع بهذه القوانين ، كما أن هناك تقارب بينهم من ناحية رأيهم في مدى سير القوانين في صالحهم عند وقوع حوادث العمل حيث يجدون أن قوانين العمل تحفظ لهم حقوقهم من حيث التعويضات و التكفل بمصاريف العلاج و منح الإجازات المرضية حتى يتعافى العامل ، خاصة إذا ما كان حادث العمل ناجم

عن تقصير المؤسسة في عدم توفير وسائل و معدات السلامة المهنية للعامل أثناء تعرضه للحادث ، أو عدم استفادته من دورات تدريبية تكسبه الخبرة في ميدان عمله .

- كما نجد أن المؤسسة في بعض الأحيان تتخذ إجراءات صارمة تفرضها على العمال لكي يقوموا بها دون توفير وسائل السلامة المهنية لهم و هذا ما يؤثر على أدائهم في ظل عدم شعورهم بالأمان أثناء قيامهم بالمهام الموكلة اليهم و قد ينجر عنه وقوع حوادث و هذا ما يتنافى مع قوانين العمل الجزائرية التي تكفل لهم حقوقهم و تلزمهم بأداء واجباتهم في ظل توفر كل المعدات و الوسائل التي تحفظ لهم سلامتهم .

و بناء على ما سبق يمكن القول أن الفرضية صحيحة ، القائلة " إجراءات قانون العمل الجزائري اتجاه حوادث العمل في صالح العامل في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بالجلفة " .

## \* استنتاج الفرضية الأولى :

يساهم وجود الأمن الصناعي في تحسين أداء العاملين في مؤسسة الكهرباء والغاز بالجلفة .

من خلال البيانات الواردة في الجداول المتعلقة بالفرضية الأولى توصلنا إلى ما يلي :

- تهتم مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بالجلفة بتوفير وسائل السلامة المهنية لعمالها ، خاصة و أن طبيعة عمل المؤسسة يتطلب توفير الحماية للعمال الذين يعملون في الميدان و الذين يكونون أكثر عرضة للمخاطر، وهذا ما يفرض عليها ضرورة وضع خطط و إجراءات تتماشى مع الحوادث و الحالات الطارئة التي قد يتعرضون لها ، فتوفيرها يساهم في شعور العامل بالأمان والراحة داخل بيئة عمله ، مما يؤثر على أدائه بصفة مباشرة وهذا ما ينعكس على كمية ونوعية الإنتاج الذي تسعى المؤسسة لتحقيقه .

- كما أن متابعة العاملين وتقديم النصائح لهم من حين لآخر يجعل العامل يشعر بالاهتمام الذي توليه المؤسسة له خاصة إذا ما تعلقت هذه النصائح بسلامته الشخصية ، و توفير السلامة المهنية تبرز في استعدادات المؤسسة و جاهزيتها لتقديم الإسعافات الأولية اللازمة عند وقوع حادث أثناء العمل ، فالتكفل السريع بالإصابات يحد من خطورة تفاقمها وتضمن للعامل الوصول للمستشفى بأقل ضرر حتى يتلقى العلاج المناسب .

- و نجد أن حوادث العمل غالبا ما تحدث لعدم انتباه العامل وخاصة إذا ما ارتبطت بالسن ، وجدنا أن له اثر كبير في انخفاض نسبة الحوادث من حيث عامل الخبرة ، فالعمال الأكبر سنا و الأكثر نضجا يكونون اقل عرضة للإصابة بالحوادث .

- كما نجد أن عدم الصيانة الدورية للأجهزة والآلات يتسبب في زيادة وقوع حوادث و إصابات للعمال مما يؤثر سلبا على أدائهم كما انه يكلف المؤسسة خسائر من حيث التعويضات والمصاريف التي تدفعها للمتضررين أضف إلى ذلك تعطل أعمال و مصالح المؤسسة ، فقيام العامل بالأعمال الموكلة إليه في أوقاتها مرتبط و مرهون بتوفير السلامة المهنية له أثناء القيام بأعماله فكلما توفرت السلامة المهنية كلما أنجزت الأعمال في أوقاتها والعكس صحيح .

- كما نجد أن الأقدمية في العمل و الخبرة المكتسبة تساهم في استعداد العامل لتحمل مسؤوليات أعلى من منصبه الذي يشغله و ذلك رغبة في توظيف خبراته للارتقاء بمستوى أدائه كما وجدنا أن الفئة الأقل خبرة لديهم حافز لشغل وتحمل مسؤوليات أعلى ، و يرجح ذلك العمل و المستوى التعليمي فهؤلاء العاملين لهم أيضا دور في كسب المهارات المهنية الدراية الكافية لتحمل مسؤوليات اكبر.

- كما نجد انم بدا التعاون يسود بين كل العمال وذلك لان طبيعة عملهم تحتم عليهم العمل الجماعي ، كما نجدهم يتميزون بروح الجدية في انجاز عملهم نظرا لطبيعة العمل التي تتطلب الدقة والتركيز، سواء عند المرأة أو الرجل مما يعكس وعيهم المسؤولية الملقاة على عاتقهم.

- كما يتبين لنا إن المؤسسة تقوم بوضع دورات تدريبية لفائدة العمال رغم عدم استفادة جميع العمال من هذه البرامج التدريبية وذلك لتوعيتهم والرفع من مستوى كفاءاتهم المهنية والتي تنعكس بدورها ايجابيا على أدائهم وعلى نوعية وكمية العمل، كما إن الدورات التي تتعلق بجانب سلامتهم المهنية والتي تتماشى وتتوافق مع بيئة عمل المحيطة به ،تساهم بشكل فعال ومباشر في زيادة الدافعية نحو العمل أكثر للوصول إلى النتائج المطلوبة .

- وبناءا على ما سبق يمكن القول أن الفرضية صحيحة القائلة : " يساهم وجود الأمن الصناعي في تحسين اداء العاملين في مؤسسة الكهرباء و الغاز بالجلفة " .

## \* استنتاج الفرضية الثانية :

إجراءات قانون العمل الجزائري اتجاه حوادث العمل في صالح العامل في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة .

- من خلال البيانات الواردة في الجدول المتعلقة بالفرضية الثانية توصلنا إلى ما يلي :

\* تقوم المؤسسة بمراقبة العمال من حيث الوقوف على مدى التزامهم بالأعمال الموكلة إليهم و طريقة إنجازها بالشكل الصحيح ، فالمراقبة الدورية للعمال تفرضه طبيعة القوانين التي تسيّر عليها المؤسسة و العمال على حد سواء ، رغم وجود فئة معتبرة نجد أن عملية المراقبة لا تؤثر على مدى التزام العامل بالأعمال الموكلة إليه ، كما نجد أن جل العمال يحرصون على تجنب ارتكاب الأخطاء في المؤسسة لأن الوقوع فيها سيؤثر بالسلب عليهم بالدرجة الأولى و ذلك لأنهم قد يتعرضون لحوادث قد تعيقهم على الاستمرار في المهنة ، كما أنهم يتعرضون للمساءلة و العقوبات التي تفرضها قوانين المؤسسة نتيجة تقصيرهم .

\* أغلب العمال يتكيفون مع المتغيرات الجديدة التي تطرأ على المؤسسة من حين لآخر سواء كانت متعلقة بالبيئة الداخلية أو الخارجية لها ، كما أنهم يحسنون التصرف عند مواجهة الصعوبات و المشاكل التي تطرأ في المؤسسة سواء كانت مرتبطة بالمتغيرات الجديدة أو لا ، حيث أن حسن التصرف يرجع لعدة أسباب منها :

\* الخبرة ، التعاون ، البرامج التدريبية التي تحرص على تقديم التوجيهات المتعلقة سواء بالسلامة المهنية أو بطريقة التعامل مع الأزمات و المشاكل في المؤسسة .

\* هناك نسبة معتبرة من العمال نجدهم غير مطلعين على قوانين العمل الخاصة بالمؤسسة.

\* رغم دراية العديد من عمال المؤسسة بقوانين العمل الخاصة بها إلا أن هناك نسبة معتبرة منهم ليست على إطلاع بهذه القوانين ، كما أن هناك تقارب بينهم من ناحية

رأيهم في مدى سير القوانين في صالحهم عند وقوع حوادث العمل حيث يجدون أن قوانين العمل تحفظ لهم حقوقهم من حيث التعويضات م التكلفة بمصاريف العلاج و منح الإجازات المرضية حتى يتعافى العامل ، خاصة إذا ما كان حادث العمل ناجم عن تقصير المؤسسة في عدم توفير وسائل و معدات السلامة المهنية للعامل أثناء تعرضه لحادث العمل ، أو عدم استفادته من دورات تدريبية تكسبه الخبرة في ميدان عمله .

\* كما نجد أن المؤسسة في بعض الأحيان تتخذ إجراءات صارمة تفرضها على العمال لكي يقوموا بها دون توفير وسائل السلامة المهنية لهم و هذا ما قد ينجر عنه وقوع حوادث ، كما أنه يؤثر على أداء العامل في ظل عدم شعوره بالأمان أثناء القيام بعمله و هذا ما يتنافى مع قوانين العمل الجزائرية التي تكفل له حقوقه و تلزمه بأداء واجباته كعامل .

- و بناء على ما سبق يمكن القول أن الفرضية صحيحة ، القائلة " إجراءات قانون العمل الجزائري اتجاه حوادث العمل في صالح العامل في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بالجلفة " .

## الاستنتاج العام :

بناء على ما سبق نستنتج أن مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة تسعى للرفع من مستوى الخدمات التي تقدمها و ذلك من خلال الاهتمام بالبيئة الداخلية لها حيث نجدها تعمل على توظيف أصحاب الكفاءات و المؤهلات العلمية لأنها تجد أن قدراتهم و استعداداتهم تزيد من فعالية الأداء بها ، و خاصة أنهم يجدون الظروف الملائمة لذلك من خلال توفير وسائل السلامة المهنية لهم عند تأديتهم لمهامهم في بيئة العمل الآمنة التي تسير على خطط و إجراءات تتماشى مع الحوادث و الحالات الطارئة تساهم في شعور العامل بالأمان عند قيامه بعمله و تشعره بالاهتمام عندما يجد مؤسسته تتولى التكفل السريع به عند تعرضه لأي حادث ، كما أن المتابعات التي تقوم بها المؤسسة من خلال تقديمها لنصائح للعمال تتجلى في قيامها بوضع دورات تدريبية تساعدهم على تحسين أدائهم و تنمية خبراتهم لتجنيبهم الوقوع في أخطاء في ميدان العمل التي تكون في الكثير من الأحيان سبب في وقوع حوادث لهم خاصة إذا ارتبط الأمر بالحوادث التي تتعلق بعدم صيانة الأجهزة و الآلات التي يعملون بها ، إضافة إلى ذلك حوادث العمل التي تتجم عن عدم انتباه العامل نفسه خاصة أنها تزيد كلما كان العامل أصغر سنا نظرا للخبرة القليلة التي تكون لديه ، و هذه الحوادث نجدها تقوم بتعطيل مصالح المؤسسة لأنها تؤخر انجاز الأعمال في أوقاتها كلما كان المحيط الآمن و السليم غير متوفر في ميدان العمل .

و نجد أن العمال يتميزون بالجدية في أداء مهامهم ، مما يدفعهم لتحمل مسؤوليات أعلى من مناصبهم و ذلك سعيا لخدمة أهداف المؤسسة و الارتقاء إلى مناصب أعلى خاصة عند الذين لديهم خبرات واسعة بميدان العمل و كذلك يعتبر محيط العمل مساعد للفئة الشابة للسعي أيضا لتحمل مسؤوليات أعلى نظرا لشعورهم بالقدرة على العطاء كغيرهم من ذوي الخبرة ، و خاصة و أنهم يتسمون بالتعاون التام فيما بينهم رغم اختلاف الفئات العمرية بينهم .

كذلك نجد أن قيام المؤسسة بالمراقبة المستمرة يجعل العمال ملتزمين أكثر بأداء مهامهم و يقل التزامهم بالقيام بهذه المهام في حال ما إذا كان الخلل في المعدات و الآلات التي يستعملونها أثناء خروجهم للميدان ، إلا أن هذا لا يمنع أن جل العمال

يحسنون التصرف في حال وجود صعوبات أثناء القيام بمهامهم ، نظرا لما يملكونه من خبرات سابقة تجعلهم يتصرفون بسرعة عند الوقوع في أي مشكل، و هذا ما يجعلهم قادرين على التكيف مع أي متغيرات جديدة قد تحدث سواء ضمن البيئة الداخلية أو الخارجية للمؤسسة و خاصة أن ذلك لا يؤثر على مصالحهم من ناحية القوانين التي تحميهم و تضمن لهم حقوقهم و هذا لأنهم مطلعون على القوانين التي تكفل لهم ذلك رغم عدم دراية كل العمال بذلك .

كما أن المؤسسة تهتم بالتكفل بمصاريف الوقوع في الحوادث و هذا حسب القوانين التي تسير عليها في حال ثبوت وقوع هذه الحوادث أثناء قيام العامل بمهامه ، و نجد أن المؤسسة لا تخلو في بعض الأحيان من مسؤوليتها نظرا لتعارضها مع الإجراءات الوقائية التي تسير عليها خاصة عند وضعها لبعض الإجراءات الصارمة التي تلزم العامل بالقيام بأداء مهام معينة في ظروف غير ملائمة و لا تتوافق مع الإجراءات الوقائية التي تحمي العامل و تضمن سلامته .

قائمة المراجع :

أ/ الكتب :

1- المراجع العربية :

1/ أحمد عزت راجح ، علم النفس الصناعي ، بدون طبعة ، دار القومية للطباعة و النشر ، مصر ، 1971 م .

2/ أحمد صقر عاشور ، أداء القوى العاملة ، ط1 ، الإسكندرية ، دار المعارف الجامعية ، 1985 م

3/ المشاقبة على الأحمد ، السلامة و الصحة المهنية في إدارة المستودعات ، ط1، عمان ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، سنة 2010 .

4/ بخوش الصديق ، منهجية البحث العلمي ، ط2 ، دار قرطبة للنشر و التوزيع ، الجزائر، 2012 م

5/ حليم الطائي و آخرون ، إدارة الموارد البشرية ، مدخل استراتيجي كامل ، ط1، الوارق للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2006 .

6/ حمدي ياسين و آخرون ، علم النفس الصناعي و التنظيمي بين النظرية و التطبيق ، ط1 ، دار الكتاب ، الكويت ، 1990 م .

7/ خالد فتحي ، عبد الفتاح ماضي ، أحمد راغب الخطيب ، السلامة المهنية العامة ، ط1 ، دار الكنوز، الأردن ، 2001 م .

8/ رجاء وحيد دويدري ، البحث العلمي أساسيته النظرية و ممارساته العلمية ، بدون طبعة ، دار الفكر، دمشق ، سوريا ، 2000 م .

9/ رمضان السيد ، حوادث الصناعية و الأمن الصناعي ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي ، الحديث ، مصر، 1984 م .

10/ رشاد أحمد صقر، الأمن الصناعي في المملكة ، الندوة الثانية للأمن الصناعي، الأمانة العامة للهيئة العليا للأمن الصناعي، الجبيل الصناعية ، المملكة العربية السعودية ، 1404هـ .

11/ زيدان ، حسان ، الأمن الصناعي ، السلامة المهنية في المؤسسات الصناعية ، دار الكتاب ، الجامعي ، 1995 م .

12/ طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس ، أساسيات الأداء و بطاقة التقييم المتوازن ، ط3 ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2009 م .

13/ كامل نعمان ، السلامة العامة و الأمن الصناعي ، بدون طبعة ، عمان ، 1997 م

14/ كمال محمد ، عويضة ، علم النفس الصناعي ، ط1 ، الدار الكتب العلمية ، بيروت ، 1996 م .

- 15/ مؤيد سعيد السالم ، عادل حرحوش صالح ، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي ، ط2 ، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2005 م .
- 16/ معن خليل عمر، مناهج البحث في علم الاجتماع ، بدون طبعة ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2004 م .
- 17/ محمد عبد الغني حسن ، هلال مهارات إدارة الأداء ، ط2 ، مركز تطوير الأداء والتنمية ، القاهرة ، 1999 م .
- 18/ محمد عبد السميج علي ، الأمن الصناعي عرض تحليلي لمفهومه ونشاطه ، بدون طبعة ، مطبعة القاهرة ، مصر ، 1973 م .
- 19/ مدحت محمد أبو النصر، إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات التعليمية والصحية ، ط1، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، 2008 م .
- 20/ مهدي حسن، زويلف، إدارة الأفراد في منظور كمي والعلاقات الإنسانية ، بدون طبعة ، دار المجدلاوي ، عمان ، 1994 م .
- 21/ محمود عبد المولى ، علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي ، الدار العربية للكتاب ، بدون طبعة ، طرابلس ، 1984 م .
- 22/ محمود ذياب العقائلة ، الإدارة الحديثة للسلامة المهنية ، طبعة 1 ، الصفاء ، عمان ، 2002 م .
- 23/ مصطفى عشوري ، تأسيس علم النفس الصناعي التنظيمي ، بدون طبعة ، الجزائر المؤسسة الوطنية للكتاب ، 1992 م .
- 24/ معن يحيى الحمداني ، الأمن والسلامة الصناعية ، ط1 ، دار الصفاء ، الأردن ، 2008 م .
- 25/ نادية محمد ، السيد عمر، علم الاجتماع الطبي "المفهوم و المجالات" ، بدون طبعة ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2003 م .
- 26/ صلاح الدين عبد الباقي ، إدارة الموارد البشرية ، ط1 ، الدار الجامعية الإسكندرية ، 2000 م
- 27/ صلاح مراد، فوزية هادي ، طرائق البحث العلمي (تعميماته وإجراءاتها) ، دار الكتاب ، الحديث ، الكويت ، 2002 م .
- 28/ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي ، الاتجاهات الحديثة في دراسة و ممارسات إدارة الموارد البشرية ، ط1 ، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع المنصورة ، مصر ، 2009 م .
- 29/ عبد الرحمان العيسوي ، سيكولوجية العمل والعمال ، دار الراتب الجامعية ، لبنان ، 1978 م .

## قائمة المراجع

- 30/ عباس أبو شامة ، الأمن الصناعي ، ط1 ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 1999 م .
- 31/ عباس محمود عوض ، حوادث العمل في ضوء علم النفس ، دار المعارف ، مصر ، 1985 م
- 32/ عويد سلطان المشعان ، علم النفس الصناعي ، ط1 ، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع ، 1994 م
- 33/ عامر خضير ، الكيسي ، إدارة الموارد البشرية الخدمة المدنية ، بدون طبعة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2005 م .
- 34/ عوض السيد، جابر، أبو حسن، عبد الموجود، الإدارة المعاصرة في المنظمات الاجتماعية ، بدون طبعة ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2003 م .
- 35/ عمر غانم ، علي الشرقاوي ، تنظيم الأعمال و الأسس و الأصول العلمية ، بدون طبعة ، دار النهضة ، بيروت ، 1980 م .
- 36/ عبد الرحمان بن محمد ، الجريسي ، إدارة الوقت منظور إسلامي ، بدون طبعة ، مكتبة العبيكات ، الرياض ، 2000 م .
- 37/ عبد الفتاح محمد ، دويدار ، أصول علم النفس المهني و تطبيقاته ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2003 م .
- 38/ عبد الرحمان العيسوي ، علم النفس الإنتاج ، بدون طبعة ، مؤسسة الشباب الجامعية ، مصر ، 1965 م .
- 39/ فرج عبد القادر طه ، علم النفس الصناعي و التنظيم ، ط 2 ، دار المعارف ، مصر ، 1992.
- 40/ فرج عبد القادر طه ، سيكولوجية العمل و إصابات العمل (دراسة نظرية ميدانية) ، الإمارات العربية المتحدة مكتبة الخالجي ، القاهرة ، 1979 .
- 2- المراجع الأجنبية :

41/ Bernard Mottez : la sociologie industrielle, 2<sup>eme</sup> édition , paris , 1976 , p 07 .

42/ Tanner, R, Arthur and irvingJ . de Toro , tol al quality management : there step to continours improvement , Massachusetts : Addison- wesley publishing company : 1992 , p 310 .

ب/ القواميس :

1- العربية :

43/ المعتمد ، قاموس عربي عربي ، دار صادر ، بيروت ، 2000 .

2- الأجنبية :

44/Dictionnaire Larousse de la langue française,2001,p766 .

ج/ الأطروحات :

- 45/ بوعمامة فارس أحمد ، المهارات القيادية و دورها في الأداء الوظيفي ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري بقسنطينة ، الجزائر ، 2009-2010 .
- 46/ حاتم علي حسن رضا ، الإبداع الإداري و علاقته بالأداء الوظيفي ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2003 .
- 47/ خلود ديب العويدي ، إدارة الأعمال >> الأمن الصناعي و تأثيره على أداء العاملين داخل المنشآت القطاع الخاص الصناعية<< ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جنوب الضفة الغربية فلسطين ، 2008 .
- 48/ خديجة كاملة خالدي ، علاقة المناخ التنظيمي بأداء الموظفين الإداريين ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة زيان عاشور بالجلفة ، الجزائر، 2009-2010 .
- 49/ مشعلي بلال ، دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة سطيف ، 2011 .
- 50/ غول محمد عادل ، دور برامج الأمن المهني في تحسين أداء العاملين (دراسة ميدانية) ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير بسونطراك ، مديرية الصباغة ، بسكرة ، 2014 .
- 51/ قالية فيروز ، الحماية القانونية للعامل من الأخطار المهنية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون ، جامعة تيزي وزو ، الجزائر ، 2012
- 52/ سمير حديبي ، علم النفس و العمل و السلوك التنظيمي (دراسة ميدانية ) ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، مركب الجارف و الرافعات ، قسنطينة ، 2008 .
- 53/ سويسي أحمد ، الثقافة التنظيمية و تأثيرها على أداء العاملين بالمؤسسة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة زيان عاشور بالجلفة ، الجزائر، 2012-2013 .

د/ المجلات :

54/ أحمد ناجي، حوادث العمل ، مجلة العمل العربية ، عدد 21 بغداد ، أكتوبر ، يونيو ، 1981

م

ه/ الملتقيات :

- 55/ حمود مريحل المبارك ، طرق و أساليب الأمن الصناعي في مكافحة الجريمة ، الندوة السابعة للأمن الصناعي ، الأمانة العامة للهيئة العليا للأمن الصناعي ، الجبيل الصناعية ، المملكة العربية السعودية ، 1401 هـ .

## قائمة المراجع

---

- 56/ نبيل عبد العزيز التخطيط لمواجهة أخطار التهديد بالقنابل ، الندوة السابعة للأمن الصناعي ، الأمانة العامة للهيئة العليا للأمن الصناعي ، الجبيل الصناعية ، المملكة العربية السعودية ، 1408هـ
- 57/ رشاد أحمد صقر، الأمن الصناعي في المملكة ، الندوة الثانية للأمن الصناعي ، الأمانة العامة للهيئة العليا للأمن الصناعي ، الجبيل الصناعية ، المملكة العربية السعودية ، 1404 هـ .

الملاحق

جامعة زيان عاشور - الجلفة-

كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

استمارة الأمن الصناعي و أثره على أداء العاملين

في إطار الدراسة التي تقوم بها تحت عنوان:

"الأمن الصناعي و أثره على أداء العاملين في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز  
بالجلفة"

نضع بين أيديكم أختي، أخي الموظف قائمة من العبارات التي تتضمن جمل من بعض ما يصيب أو يتعرض له العاملون في بيئة عملهم و تؤثر بدورها على أدائهم و معاليمهم داخل مؤسساتهم، نأمل من حضرتكم قراءة كل عبارة بتمعن وبشكل جيد ثم تحديد إجابتكم، وذلك من خلال وضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

كما نعلمكم بأن هاته المعلومات تبقى سرية ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي ولكم منا أسمي عبارات التقدير والاحترام والشكر على تعاونكم معنا من أجل إتمام بحثنا .

الموسم الجامعي

2017 / 2016

## الاستمارة

### المحور الأول : البيانات الشخصية

1 - الجنس :

1

أنثى

ذكر

2- السن :

أ- أقل من 30 سنة

ب- من (36-45) سنة

ج- من 46 سنة فأكثر

3- المستوى العلمي :

أ- ابتدائي

ب- متوسط

ج- ثانوي

د- جامعي

4- نوع الوظيفة:

أ- إطار سامي

ب- عامل صيانة

ج- عون تنفيذ

د- عون تحكّم

5- سنوات الخبرة :

أ- أقل من 5 سنوات

ب- من 6 إلى 10 سنوات

ج- من 11 إلى 20 سنة

د- من 21 إلى 30 سنة

هـ- من 31 سنة فما أكثر

### المحور الثاني : يساهم وجود الأمن الصناعي في تحسين أداء العاملين في مؤسسة

توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة .

6- هل تقوم المؤسسة بتوفير وسائل السلامة المهنية داخل محيط العمل ؟

لا

نعم

7- هل تعمل المؤسسة على صنع خطط وإجراءات للحوادث والحالات الطارئة التي تقع داخل محيط العمل ؟

نعم  لا

8- هل توفر المؤسسة بيئة عمل آمنة لكل العمال ؟

نعم  لا

9- هل تقوم المؤسسة بمتابعة العاملين من خلال نصائح لتجنب الإصابات و الأمراض المهنية ؟

نعم  لا

10- هل تعمل المؤسسة على إجراء كافة الإسعافات الأولية للعمال الذين يتعرضون لحوادث العمل ؟

نعم  لا

11- هل تكون حوادث العمل ناجمة عادة على العامل لعدم انتباهه ؟

نعم  لا

12- هل عدم صيانة الآلات هو المتسبب في وقوع الحوادث ؟

نعم  لا

13- هل تنجز العمل الموكل إليك في الوقت المحدد ؟

نعم  لا

14- هل أنت مستعد لتحمل مسؤوليات أعلى من منصبك الحالي؟

نعم  لا

15- هل تقوم بمساعدة الزملاء الآخرين في أعمالهم ؟

نعم  لا

16- هل تحسن التصرف حينما تواجه صعوبات في العمل ؟

نعم  لا

17- هل توجد دورات تدريبية من أجل تحسين أدائك في العمل ؟

نعم  لا

18- هل تقوم بقصار جهديك للوصول إلى الأداء المطلوب منك ؟

نعم  لا

19- هل يتسم عملك بالجدية في المؤسسة ؟

نعم  لا

المحور الثالث : إجراءات قانون العمل الجزائري اتجاه حوادث العمل في صالح

العامل في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بالجلفة .

20- هل تلتزم بالعمل نتيجة وجود عملية الرقابة المستمرة ؟

نعم  لا

21- هل تستطيع التكيف مع المتغيرات الجديدة ؟

نعم  لا

22- هل تحرص على تجنب ارتكاب الأخطاء أثناء قيامك بعملك في المؤسسة ؟

نعم  لا

23- هل تقوم المؤسسة بإرشاد وتوجيه العمال من خلال برامج

و دورات تدريبية؟

نعم  لا

24- هل تعمل المؤسسة على اطلاع الموظفين على قوانين العمل الخاصة بها ؟

نعم  لا

25- هل قوانين العمل تكون في صالح العامل أثناء وقوعه في حادث عمل ؟

نعم  لا

26- هل تهتم المؤسسة أو الجهة الوصية بكل المصاريف التي تنجم عن وقوع حوادث

مهنية للعمال ؟

نعم  لا

27- هل تتخذ المؤسسة إجراءات صارمة قد تعارض الإجراءات الوقائية ؟

نعم  لا

المادة 68 : يدخل هذا القانون حيز التطبيق اعتبارا من أول يناير سنة 1984.

المادة 69 : ينشر هذا القانون في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

جرر بالجزائر في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983.

الشاذلي بن جديد

قانون رقم 83 - 13 مؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 يتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية.

ان رئيس الجمهورية ،

- بناء على الميثاق الوطني، ولا سيما الباب السادس، خامسا، 7 منه،

- وبناء على الدستور ولا سيما المواد 151 و 154 و 155 منه،

- وبناء على القانون رقم 78 - 12 المؤرخ في أول رمضان عام 1398 الموافق 5 غشت سنة 1978 والمتضمن القانون الاساسي العام للعامل ولا سيما المواد 1 و 9 و 129 و 141 الى 144 و 146 و 187 الي 192 و 196 و 212 و 216 منه،

- وبمقتضى القانون رقم 83 - 11 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية،

- وبمقتضى القانون رقم 83 - 12 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتقاعد،

- وبمقتضى الامر رقم 78 - 8 المؤرخ في 6 محرم عام 1394 الموافق 30 يناير سنة 1974 والمتعلق بوصاية هيئات الضمان الإجتماعي،

وبناء على ما أقره المجلس الشعبي الوطني،  
يصدر القانون التالي نصه :

مجانا من اعتماد بعض فترات العمل وفقا للشروط التالية :

- تعد بمثابة خمس سنوات من العمل الستة الاوليان مع الانضمام الى التعاونية الانتاجية.

- وتؤخذ في الحسبان كذلك كل سنوات العمل في القطاع الفلاحي التي لا يمكن اعتمادها مع باب التقاعد والمؤداة قبل تاريخ الانضمام الى التعاونية.

المادة 62 : يحدد الوعاء الذي يؤسس عليه حساب الاشتراكات والمعاشات ونسب اعادة تقييم المعاشات بموجب مرسوم، وذلك لمرحلة انتقالية ريثما تصدر النصوص التطبيقية للقانون رقم 78 - 12 المؤرخ في 5 غشت سنة 1978 المشار اليه أعلاه، والمتعلقة بتصنيف مناصب العمل وتحديد أجر المنصب.

### الباب السابع

#### أحكام نهائية

المادة 63 : تحدد كليات تطبيق هذا القانون عند الحاجة بموجب مراسيم.

المادة 64 : يحدد الشروط الخاصة لتطبيق هذا القانون على الاشخاص المشار اليهم في المادة 4 من القانون رقم 83 - 11 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية بموجب مرسوم.

المادة 65 : في اطار المادة 126 من القانون رقم 78 - 12 المؤرخ في 5 غشت سنة 1978 والمتعلق بالقانون الاساسي العام للعامل تحدد الشروط والكيفيات الخاصة بمنح معاشات التقاعد للاطارات السامية للامة، بموجب مرسوم.

المادة 66 : تستمد الاحكام المتعلقة بالمسكربين والملحقين بهم فيما يخص معاشات التقاعد من هذا القانون.

المادة 67 : تلغى كل الاحكام المخالفة لهذا القانون.

المادة 5 : تحدد شروط استفادة الاشخاص المشار اليهم في المادة 4 أعلاه من أحكام هذا القانون، وواجبات صاحب العمل وكذا تحديد أسس الاشتراكات والاداءات، بموجب مرسوم.

### الفصل الثالث

#### الحوادث المعوض عنها

المادة 6 : يعتبر كحادث عمل كل حادث انجرت عنه اصابة بدنية ناتجة عن سبب مفاجيء وخارجي وطراً في اطار علاقة العمل .

المادة 7 : يعتبر أيضا كحادث عمل، الحادث الذي يطرأ أيضا اثناء.

– القيام خارج المؤسسة بمهمة ذات طابع استثنائي أو دائم طبقا لتعليمات صاحب العمل،  
– ممارسة أو بمناسبة ممارسة انتداب سياسي انتخابي أو في اطار منظمة جماهيرية ما،  
– مزاوله دراسة بانتظام خارج ساعات العمل.

المادة 8 : يعتبر ايضا كحادث عمل، حتى لو لم يكن المعنى بالامر مؤمنا له اجتماعيا الحادث الذي يطرأ اثناء :

– الاعمال والنشاطات المطلوبة التي ينظمها الحزب أو المنظمات الجماهيرية أو الاتحادات المهنية،  
– الانشطة الرياضية التي تنظم في اطار الجمعيات،  
– القيام بعمل من اعمال البر من أجل الصالح العام أو لانقاذ شخص معرض للهلاك.

المادة 9 : يجب اعتبار الاصابة أو الوفاة اللتين تطرآن في مكان العمل أو في مدته واما في وقت بعيد عن ظرف وقوع الحادث، واما اثناء العلاج الذي عقب الحادث ناتجتين عن العمل ما لم يتثبت العكس.

المادة 10 : لا يجوز تحمل تبعات مرض سابق للحادث بمقتضى هذا القانون اذا ثبت قطعا أن هذا الحادث لم يتسبب لا في الاعتراء بهذا المرض ولا في اكتشافه في تفاقمه.

### الباب الاول

#### مجال التطبيق

#### الفصل الاول

#### مبادئ عامة

المادة الاولى : يهدف هذا القانون الى تأسيس نظام وحيد يتعلق بحوادث العمل والامراض المهنية.

المادة 2 : تسرى أحكام هذا القانون في مجال حوادث العمل والامراض المهنية التي يتعرض لها العامل أيا كان قطاع النشاط الذي ينتمي اليه.

### الفصل الثاني

#### المستفيدون

المادة 3 : يستفيد من أحكام هذا القانون كل عامل مؤمن له اجتماعيا بمقتضى المادتين 3 و 6 من القانون رقم 83-11 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية.

المادة 4 : يستفيد كذلك من أحكام هذا القانون الاشخاص التالي ذكرهم :

- 1) التلاميذ الذين يزاولون تعليما تقنيا،
- 2) الاشخاص الذين يزاولون التدريب في دورة معدة لاعادة تأهيلهم العملي او اعادة تكييفهم المهني،
- 3) الاشخاص الذين يشاركون بلا مقابل في سير هيئات الضمان الاجتماعي،
- 4) اليتامى التابعون لحماية الشبيبة بالنسبة للحوادث التي تقع من جراء القيام بعمل مأمون أو أثناءه،
- 5) المسجونون الذين يؤدون عملا أثناء تنفيذ عقوبة جزائية،
- 6) الطلبة،
- 7) الاشخاص الذين يشاركون في الاعمال المنصوص عليها في المادتين 7 و 8 أدناه.

يمكن اتمام وتحديد قائمة الاشخاص المشار اليهم أعلاه بموجب مرسوم.

اعلاه، لا تكفل هيئة الضمان الاجتماعي، بمقتضى احكام هذا الباب، ببعات الامراض المهنية الناجمة عن هذه الاعمال الا اذا صرح لها بها قبل انتهاء اجل يحدده ضمن جدول.

المادة 68 : تحسبا لتمديد اجداول ومراجعتها وكذا لاتقاء الامراض المهنية يلزم كل طبيب بالتصريح بكل مريض يكتسب حسب رايه طبعا مهنيا.

تحدد شروط تطبيق هذه المادة عن طريق التنظيم.

المادة 69 : يتعين على كل صاحب عمل يستخدم وسائل عمل من شأنها ان تتسبب في الامراض المهنية المذكورة في هذا الباب التصريح بها لدى هيئة الضمان الاجتماعي ومفتش العمل او للموظف الذي يشغل وظائفه بمقتضى تسريع خاص، وكذا للمدير الولائي للصحة، والهيئات المكلفة بالنظافة والامن.

يمكن ان يتم اثبات عدم التصريح من طرف مفتش العمل او الموظف الذي يشمل وظائفه وهو منزم باطلاع الهيئات المنصوص عليها في الفقرة اعلاه او عون من هيئة الضمان الاجتماعي .

تحدد شروط وكميات تطبيق هذا المادة عن طريق التنظيم.

المادة 70 : تطبيق القواعد المتعلقة بحوادث العمل على الامراض المهنية مع مراعاة احكام المادتين 71 و 72 ادناه.

المادة 71 : يلحق تاريخ المعاينة الاولى للمرض المهني بتاريخ وقوع الحادث.

يجب على التصريح بكل مريض مهني يطلب بعويضة بمقتضى هذا الباب لدى هيئة الضمان الاجتماعي في مدة ادناها خمسة عشر (15) يوما واقصاها ثلاثة (3) اشهر التي تلي المعاينة الطبية الاولى للمرض.

ويؤخذ التصريح بعين الاعتبار ولو كان من باب التسميات الاجتماعية.

الشفاء او جبر الجرح، وبعد انقضاء هاتين السنتين لا يمكن ان يتم تحديد جديد للتعويضات الممنوحة الا بعد مرور فترة مدتها سنة بين المرة والاخرى، وتبقى هذه الاجال سارية حتى لو تم الامر بمعالج طبي.

المادة 60 : اذا توفي المصاب على اثر عواقب الحادث، يحق لذوي حقوقه ان يطالبوا بتحديد جديد للتعويضات الممنوحة.

المادة 62 : تحدد شروط تطبيق هذا القسم فيما يتعلق بالمراقبة الطبية التي يلزم المصاب بالخضوع لها، عن طريق التنظيم.

### القسم الثاني انتكاس المصاب

المادة 62 : عند انتكاس المصاب الذي يصبح في حاجة ماسة الى العلاج الطبي سواء نجم عن ذلك عجز مؤقت جديد ام لا، هيئة الضمان الاجتماعي في امر التكنل بتيمات الانتكاس.

وتطبق على هذه الحالة احكام المادة 27 اعلاه.

### الباب الرابع الامراض المهنية

المادة 63 : تعتبر كامراض مهنية كل اعراض التسمم والتعفن والاعتلال التي تعزى الى مصدر او ياهيل مهني خاص.

المادة 64 : تحدد قائمة الامراض ذات المصدر المهني المحتمل وقائمة الاشفال التي من شأنها ان تتسبب فيها، وكذا مدة التعرض للمخاطر المناسبة لكل مدة الاعمال بموجب التنظيم.

المادة 65 : يمكن ان تراجع وتتم هذه القوائم وفقا لنفس الشروط والاشكال المنصوص عليها في المادة 64 اعلاه.

المادة 66 : يتم اعداد القوائم المنصوصة عليها في المادة 64 اعلاه بعد اخذ راي لجنة مجلسة بالامراض المهنية يحدده تشكيلها عن طريق التنظيم.

المادة 67 : اعتبارا من تاريخ انتهاء تعرض العامل للعوامل الضارة المقيدة في الجدول المذكور