



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة زيان عاشور الجلفة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم اجتماع وديموغرافيا

عنوان المذكرة:

أثر التدريب و التكوين على حوادث العمل بالمؤسسة الصناعية
– دراسة ميدانية بمؤسسة الكهرباء والغاز بالجلفة-
مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف:
د- حلباوي لخضر

من إعداد:
سعدى سعد
زبيدة محمد حافظ

امام لجنة المناقشة المكونة من:

رئيسا	جامعة الجلفة	أ.د- طوال عبد العزيز
مشرفا ومقررا	جامعة الجلفة	د -حلباوي لخضر
عضوا مناقشا	جامعة الجلفة	د -خيري نوح

السنة الجامعية: 2024/2023

شكر وتقدير

أشكر المولى العليم القائل في محكم تنزيله " ولئن شكرتم لأزيدنكم "

فالحمد لله الذي أمانني على انجاز هذا الأطروحة، فله الحمد كما ينبغي لجلال وعظيم سلطانه.

ثم لا يسعني إلا أن أتقدم في هذا المقام بالشكر والعرفان مرفوقا بالامتنان والتقدير إلى

أخي وأستاذنا ذو الوجه البشوش والقلب الطيب ذو النفس الطيبة الابية الأستاذ الدكتور حياوي

لخضر الذي أسأل الله أن يفتح عليه فتحة مبينا، ويطيل في عمره وينعم عليه بالعلم والصحة والمال،

كيه لا وهو الذي اشرفه ولاحظ ودقق كل صغيرة وكبيرة في هذه المذكرة، وأفادنا كثيرا

كثيرا خاصة ملاحظاته الدقيقة وتوجيهاته المفيدة جدا والقيمة، والتي كانت كالبسم الشافي لكل

خلطة وخطأ في كل نقطة من نقاط هذه المذكرة

كما أتوجه بجزيل الشكر والتقدير والامتنان الى المشرف المساعد الدكتور خيربي وذلك على

صبره معنا في النصح والإرشاد والآراء النيرة وعلى كل ما بذله من جهد.

وكما اشكر أيضا أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم لمناقشة هذا العمل.

كما أتوجه بالشكر إلى كل أساتذة وعمال مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة زيان عاشور

بالجلفة.

كما أتوجه بالشكر على كل أساتذة جامعة زيان عاشور بالجلفة والى كل جامعات الجزائر والى

العاملين على مستوى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

ولا يفوتني أن أتقدم بعظيم الشكر إلى من له حق عليا، والى كل من ساهم بالنصح والتشجيع

والمساعدة في إعداد وإتمام هذه المذكرة.

الإهداء

لا يسعني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر إلى كل من الوالدين الكريمين ، وكل الأخوة والأخوات ، والأهل والأصحاب والأحباب، والى كل من التقيت بهم ولو لمرة واحدة في حياتي ، هذا اعترافاً منا بجميلهم وحسن فعالهم وأسأل الله العظيم أن يجازيهم عنا أحسن جزاء.

حافظ وسعد

الملخص

تعد ظاهرة حوادث العمل من بين المشاكل التي تعانيها المؤسسات حيث تعتبر هذه المشكلة من المشكلات التي تترك المؤسسات، نتيجة لما تخلفه من خسائر مادية (الآلات والمعدات) وبشرية. وقد جاءت هذه الدراسة لتركز وتسلط الضوء على جانب تكوين وتدريب العمال لإبراز دوره في التقليل من حوادث العمل، انطلاقاً من كون التدريب والتكوين يلعب دور إيجابي في تنمية الموارد البشرية مما يسهل أداءه لمختلف الأعمال، بالإضافة إلى حمايته من مخاطر وحوادث العمل، وأجريت هذه الدراسة في مؤسسة الكهرباء والغاز *سونلغاز* فرع الحلفة، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة مستعينين في ذلك بالملاحظة والمشاركة وتقنية الاستمارة في جمع البيانات وكانت اهم نتيجة في هذه الدراسة هي أن البرامج التدريبية والتكوينية تعمل على التقليل او الحد من حوادث العمل، كما انه في عملية التوظيف لا بد من التركيز الفعلي للاحتياجات التدريبية والتي ترتبط بمحتوى البرنامج التدريبي والتكويني الفعال .

الكلمات المفتاحية

التدريب، التكوين، حوادث العمل، برنامج spss.

Abstract

The phenomenon of work accidents is among the problems that institutions suffer from, as this problem is considered one of the problems that disturb institutions, as a result of the material losses (machinery and equipment) and human losses they cause. This study came to focus and shed light on the aspect of training workers to highlight its role in reducing work accidents, based on the fact that training and training plays a positive role in developing human resources, which facilitates their performance of various tasks, in addition to protecting them from risks and accidents at work. This study was conducted in Electricity and Gas Corporation *Sonelgaz* Djelfa branch. The study relied on the descriptive and analytical approach, using observation, participation, and the questionnaire technique in collecting data. The most important result in this study was that training and training programs work to reduce or reduce work accidents. The recruitment process must focus on the actual training needs that are linked to the content of the effective training and training programme.

Keywords

Training, Genesis, Work accidents, spss program

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

	الاهداء والتشكرات
	الملخص
I	الفهرس المحتويات
IV	قائمة الجداول
ب	مقدمة
1	الفصل الأول: الاقتراب المنهجي للدراسة
2	اولا: بناء الإشكالية
3	ثانيا: فرضيات الدراسة:
3	ثالثا: أهمية الدراسة:
3	رابعا: أهداف الدراسة:
3	خامسا: اسباب اختيار الموضوع
4	سادسا: مفاهيم الدراسة
4	سابعا: الدراسات السابقة والتعقيب عليها
	الفصل الثاني: الإطار النظري للتدريب
13	تمهيد
14	I. مفهوم وانواع التدريب.
14	اولا: مفاهيم حول التدريب
16	ثانيا: أهمية التدريب للأفراد
17	ثالثا: انواع التدريب
20	المفسرة للتدريب النظريات. II
20	اولا: النظرية البيروقراطية لماكس فيبر
21	ثانيا: نظرية الادارة العلمية
22	ثالثا: نظرية التدريب والتكوين الإداري لهنري فايول
25	رابعا: النظريات الحديثة المفسرة للتدريب.
36	خلاصة
	الفصل الثالث: مفاهيم ونظريات حوادث العمل

38	تمهيد
39	I. مفاهيم ومحددات حواث العمل
39	اولا: تعريف حواث العمل
41	ثانيا: محددات حواث العمل
43	II. النظريات المفسرة لحواث العمل
43	اولا: نظرية الضغط والتكيف .
44	ثانيا: نظرية الميل لاستهداف الحواث:
45	ثالثا: نظريتي الحرية واليقظة ونظرية الدومينو
48	خلاصة
	الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية ونتائج الدراسة الميداني
50	تمهيد:
51	I. مجال وجانب المنهجي للدراسة
51	اولا: مجال الدراسة :
61	ثانيا: منهج الدراسة
68	II. تحليل وتقييم نتائج الدراسة
68	اولا: تحليل وتفسير الجداول وفق الفرضيات المطروحة
89	ثانيا: تفسير نتائج الدراسة وفق الدراسات السابقة
91	خلاصة:
92	الخاتمة
95	قائمة المراجع
I	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول

18	الجدول (01) انواع التدريب حسب النمط.
31	الجدول رقم(02) يوضح مجموعات العاملين حسب ماكجروجر
68	الجدول رقم (03) يمثل توزيع العينة حسب الجنس:
68	الجدول رقم (04) يمثل توزيع العينة حسب السن:
69	جدول رقم (05) يمثل توزيع العينة حسب الحالة العائلية
70	الجدول رقم (06) يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:
70	الجدول رقم (07) يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي المهني:
71	الجدول رقم (08) يمثل توزيع العينة حسب المنصب:
71	الجدول رقم (09) يمثل توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل:
72	الجدول رقم (10) يمثل عما إذا كانوا راضين عما تبذله المؤسسة في سبيل حمايتهم من المخاطر
72	الجدول رقم (11) يمثل توزيع العينة حسب مكان تلقيهم لبرامج التدريب الخاصة بالأمن والسلامة:
73	الجدول رقم (12) يمثل توزيع العينة حسب رأيهم حول وقت التدريب:
73	الجدول رقم (13) يمثل توزيع العينة حسب رأيهم حول مدة التدريب:
74	الجدول رقم (14) يمثل توزيع العينة حسب استيعابهم البرنامج:
74	الجدول رقم (15) يمثل توزيع العينة حسب رأيهم ما إذا كان التكوين الذي تلقته كافيا لفهم مخاطر المرتبطة بعملك وكيفية التعامل معها:
75	الجدول رقم (16) يمثل توزيع العينة حسب نوع التكوين الذي استفدت منه
75	الجدول رقم (17) يمثل توزيع العينة حسب رأيهم حول ما مدى تأثير تكوين على وعيك مخاطر السلامة في مكان العمل
76	الجدول رقم (18) يمثل توزيع العينة حسب تكوين المستمر يمكن أن يقلل من حوادث العمل في مؤسستك
76	الجدول رقم (19) يمثل توزيع العينة حسب رأيهم حول ما هي الجوانب التي مكن تحسينها في برامج التكوين الحالية
77	الجدول رقم (20) يمثل توزيع العينة حسب ما إذا سبق لك وأن واجهت حادث عمل بعد تلقيك للتكوين عن سلامة والصحة المهنية
78	الجدول رقم (21) يمثل توزيع العينة حسب متى يتم إعلامهم بمواقع الخطر

78	الجدول رقم (22) يمثل توزيع العينة حسب ما إذا التحكم الجيد في الأجهزة يقلل من حوادث العمل
79	الجدول رقم (23) يمثل توزيع العينة حسب ما إذا اصبحوا قادرين على تجنب مخاطر العمل بعد تلقيهم لبرامج التدريب والتكوين
79	الجدول رقم (24) يمثل توزيع العينة حسب ما إذا سبق وأن تعرضوا لحوادث عمل
80	الجدول رقم (25) يمثل توزيع العينة حسب ما إذا كان هناك مراقبة مستمرة في أماكن العمل من طرف المسؤولين والمختصين من أجل اكتشاف مخاطر العمل
80	الجدول رقم (26) يمثل توزيع العينة حسب ما إذا كانوا يرون أن هذه المراقبة كافية للتقليل من حوادث العمل
81	الجدول رقم 27 يوضع علاقة السن بمدة التدريب:
82	الجدول رقم 28 يوضع علاقة الجنس بمدة التدريب:
83	الجدول رقم 29 يوضع علاقة الحالة العائلية بمدة التدريب:
83	الجدول رقم 30 يوضع علاقة الأقدمية بنوع التدريب:
84	الجدول رقم 31 يوضع علاقة الأقدمية بالتكوين المستمر:
85	الجدول رقم 32 يوضع علاقة السن بمخاطر حوادث العمل :
86	الجدول رقم 33 يوضع علاقة الأقدمية بمخاطر حوادث العمل
88	الجدول رقم 34 يوضع علاقة المستوى التعليمي بمخاطر حوادث العمل :
88	الجدول رقم 35 يوضع علاقة الجنس بالتكوين المستمر والحالة العائلية:

مقدمة

لقد أصبحت بيئة الأعمال التي تنشط فيها المؤسسات أكثر تعقيدا مما كانت عليه ، مما يستلزم التكيف مع المتغيرات المتسارعة جدا قصد الاستفادة من الاختراعات والتطورات الكبيرة الحاصلة، وكذلك التعامل مع مختلف الثقافات والأفكار الرائدة بهدف تحقيق الميزة التنافسية والوصول الى مستوى عال من الكفاءة في الأداء، وهذا بطبيعة الحال بفضل الرأس المال الفكري الذي يمثل المعرفة والتي يمكن توظيفها لصالح المؤسسة، حيث يعتبر العنصر البشري في وقتنا الحالي عنصر هام جدا لما يلعبه من دور في التنمية الاقتصادية والاجتماعية ولقدرته على الإبداع والابتكار والتطوير، حيث أصبح لزاما على كل المؤسسات مهما كان نوعها أو حجمها أو طبيعة نشاطها أن تعطي الأولوية لهذا العنصر وتولييه الأهمية البالغة لأنه العنصر الذي يحدد فرص المؤسسة في البقاء والنجاح، كما يحدد قدرتها على المنافسة، ومن أهم الجوانب التي يجب الاهتمام بها ومراعاتها في هذا العنصر البشري جانب التدريب والتكوين الذي يعد وظيفة أساسية من وظائف إدارة الموارد البشرية كما أنه الطريقة الأساسية التي تسمح باكتشاف مواهب المورد البشري وتزيد من قدرته في الأداء والإبداع ، فالتدريب والتكوين هما من أكثر المواضيع التي لاقت وتلاقي اهتماما في الوقت الحاضر وذلك بسبب الدور الفعال الذي يلعبه في تنمية وتطوير الأداء للقوى العاملة في المؤسسة .

كما تعتبر حوادث العمل والإصابات المرتبطة بها احد التحديات الرئيسية التي تواجه المؤسسات والشركات لاسيما في الوقت الحالي، فمع التطور الحاصل وزيادة الأنشطة الصناعية في مجتمع العالم ، يزداد التركيز على أسباب حدوث حوادث العمل وتقييم نتائجها، وتكوير الاستراتيجيات الوقائية للحد منها ، وبطبيعة الحال اذا تمعنا الى أبعاد المشكلة فان حوادث العمل تؤثر على الإنتاجية الاقتصادية وبذلك تسبب خسائر مادية كبيرة وتعمل علة عدم انتشارها في السوق او ربما توقفها، كما تؤثر على مختلف النواحي سواء كانت اجتماعية او صحية او نفسية، حيث يمكن ان تسبب عاهة خطيرة او حتى فقداننا للحياة لذلك وجب على هذا المؤسسات اخذ الحيطة والحذر بالإضافة الى تحملهم كافة المسؤوليات في تطوير إجراءات واستراتيجيات فعالة للحد من حوادث العمل وتعزيز بيئة عمل ءامنة للعمال.

وبطبيعة الحال فانه من بين القطاعات الهامة في مختلف دول العالم عامة وفي الجزائر خاصة والتي تطالب بتقديم التدريبات المستمرة لموردها البشري، نجد قطاع الطاقة الذي يشهد تطورا كبيرا وتحديات كثيرة على كافة الاصعد ، مما يفرض على مؤسسات الكهرباء والغاز بالجزائر تدريب عمالها لتحسين أدائهم والتقليل من حوادث العمل.

ولقد تقسيم دراستنا هذه الى ثلاثة فصول معنونة على النحو الآتي:

الفصل الأول: مفاهيم حول التدريب.

الفصل الثاني: مفاهيم ونظريات حوادث العمل.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية ونتائج الدراسة الميدانية.

الفصل الأول: الاقتراب المنهجي للدراسة

اولا: بناء الإشكالية

ثانيا: فرضيات الدراسة:

ثالثا: أهمية الدراسة:

رابعا: أهداف الدراسة:

خامسا: اسباب اختيار الموضوع

سادسا: مفاهيم الدراسة

سابعا: الدراسات السابقة والتعقيب عليها

اولا: بناء الإشكالية

لقد كان للتطورات والتحويلات التي عرفته المؤسسات في السنوات الأخيرة في مختلف المجالات اثر واضح على بيئة العمل حيث أصبحت أكثر تعقيدا مما كانت عليه وهذا من خلال الأجهزة والمعدات الحديثة التي تم إدخالها لكي تحل محل المورد البشري من اجل رفع الإنتاجية وتحسين الأداء فأصبح العامل ورغم افتقاره لأسلوب التعامل مع تلك الأجهزة والآلات الا أنه في احتكاك مستمر معها أثناء مزاولته لعمله وبالرغم من النجاحات التي حققتها هذه المؤسسات في ازدهارها وتطورها الا أن هذا لم يمنع من وقوع المؤسسة في مشاكل عدة والتي من أهمها حوادث العمل حيث انها تعرض المؤسسة لخسائر مادية وبشرية هذا ما دفع بالمؤسسات الى الاهتمام بعملية التدريب من اجل تنمية مواردها البشرية.

فالتدريب عملية أساسية لأي مجهودات تبذلها المؤسسة نحو التحديث والتطوير كما انه يبدأ من دخول الفرد الى المؤسسة ويستمر مدة طوال سنوات خدمته فالهدف من التدريب هو تحقيق تغير ايجابي في سلوك العاملين واكتسابهم المرونة اللازمة بما يمكنهم من التصدي لمشكلات العمل وذلك بالاعتماد على البرامج التدريبية المساعدة في معرفة الخلل والمشكل الموجود في الأداء ومقارنته بالأداء والمستوى الذي كان عليه من قبل من خلال القيام بعملية التقييم التي تقوم بقياس مدى فاعلية البرنامج ومدى تحقيقه الاهداف المسطرة والمحددة مسبقا.

لقد حاول العديد من الباحثين والمفكرين المشتغلون بقضايا التنظيم والإدارة الاهتمام بتدريب الموارد البشرية وتحديد النموذج التدريبي الذي يتماشى مع التطورات الحاصلة في بيئة العمل كما ظهرت العديد من النظريات المفسرة للتدريب منها النظرية الكلاسيكية التي ركزت على التدريب وكيفية تزويد العمال بالمعارف والمهارات وكيفية استغلالهم لقدرات ومحاوله تطويرها من اجل القيام بالمهام على أكمل وجه في حين ان النظريات الحديثة ركزت على سلوك العمال داخل المؤسسة على رفع مستوى ادائهم وهذا من خلال احداث تغييرات في سلوكياتهم واعدادهم وتدريبهم من اجل زيادة المعارف والمهارات وتعتبر حوادث العمل من الظواهر المتفشية والتي لا مفر منها رغم التدابير والاجراءات المتاحة للتقليل منها الا ان بيئة وظروف العمل لا تزال محاطة بالمخاطر والتي يدفع ثمنها المورد البشري بصفة خاصة نتيجة ما ينتج عنها من جروح او كسور او حروق او تكهرب... الخ آخرة وفي بعض الاحيان العجز الكلي وحتى الوفاة هذا وقد وضعت نظرية استهداف الحوادث تفسيرا للحوادث من الناحية السيكلوجية حيث ترى ان الأفراد مرتكبي الحوادث بصوره متكررة كثيرا ما يطلق عليهم اسم مستهدف الحوادث وان هذه الاخيرة مرتبطة بالسماط والخصائص الوراثية في حين ترى نظرية الحرية والأهداف واليقظة ان الحادث هو نتيجة من سلوك السيئ الذي يحدث في بيئة سيكلوجية غير مؤمنة وللتقليل من حوادث العمل المؤسسات على

توفير مختلف وسائل الوقاية والسلامة المهنية للحماية من أخطار حوادث العمل من قفازات ونظارات وأحذية خاصة ان هذه الأشياء تطبق حسب طبيعة المؤسسة وحسب طبيعة العمل وصولا الى تدريب الأفراد على بعض الاساليب التي من شأنها ان تحسن السلوك وتنمي القدرات ومهارات العاملين واكتسابهم للمعارف الجديدة. ومن هذا المنطلق جاءت دراساتنا اثر التدريب والتكوين على حوادث العمل كمحاولة لمعرفة الدور الذي يلعبه في التقليل من حوادث العمل واصاباتها في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز فرع بالجلففة وذلك من خلال اثاره جملة من التساؤلات بداية من التساؤل الرئيسي:

- ما اثر التدريب والتكوين على حوادث العمل بالمؤسسة الصناعية وانعكاساتها على اهداف المؤسسة ؟

ومن الإشكالية الرئيسية يمكن طرح عدة التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما اثر البرامج التدريب والتكوين على تقليل مخاطر عمل المؤسسة ؟

- هل برامج التدريب والتكوين لها اثر على هذه المؤسسة من خلال تقليل الحوادث المهنية؟

ثانيا: فرضيات الدراسة:

- البرامج المعتمدة في المؤسسة محل الدراسة تقلل من مخاطر العمل .

- التدريب والتكوين يعملان على الحد من تفشي ظاهرة الحوادث المهنية.

ثالثا: أهمية الدراسة:

تؤدي هذه الدراسة الى اكتساب العمال مهارات حديثه بينهم العمل كما تكسبهم المهارات اللازمة خاصة في الاستعمال الجيد لمختلف الآلات من جهة والتحكم الاوتوماتيكي بواسطة عنصري التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي من جهة أخرى.

رابعا: أهداف الدراسة:

1- التعرف والوصول الى دور تدريب وتكوين في تقليل حوادث العمل.

2- معرفة مكن العلاقة بين التدريب وحوادث العمل في الوصول الى كيفية تقليل حوادث العمل عن طريق عنصري التدريب والتكوين.

خامسا: اسباب اختيار الموضوع

يرجع اختيار هذا الموضوع إلى بروزه كأحد المواضيع الهامة في العصر الحديث، إلى جانب حداثة، كما

يعتبر هذا الموضوع من المواضيع القديمة الجديدة في نفس الوقت لان العمل لا ينقطع وبالتالي حوادث العمل لا تنقطع كذلك بالاضافة الى ذلك الرغبة الذاتية في اختيار هذا الموضوع.

سادسا: مفاهيم الدراسة

التدريب:

يعرف التدريب على انه البرنامج التدريبي لتجربة تعليمية، أو سلسلة من التجارب التي تتناول مجالاً معيناً من الاستفسار أو مجموعة ذات صلة من المهارات أو التصرفات، التي يقدمها متخصصون محترفون في الموضوع ومحاولة تعلم مختلف المعارف والمهارات¹.

حوادث العمل:

هي أي حدث طارئ مفاجئ وغير متوقع أو غير مخطط ليقع خلال العمل أو بسبب ما يتصل به ، وشمل ذلك أي تعرض لمخاطر طبيعية أو ميكانيكية أو كيميائية أو اجهاد حاد أو غير ذلك من المخاطر التي قد تؤدي إلى الوفاة أو الإصابة البداية أو مرض حاد للعامل المصاب وقد يؤدي الحادث إلى اضرار ، وتلفيات بالمنشأة و وسائل الانتاج دون إصابة أحد العاملين ، أو قد يؤدي الى إصابة عامل او أكثر بالإضافة الى إلحاق الاضرار بالمنشأة ووسائل الانتاج.²

حادث العمل من الجانب النفسي:

هو كل حادث ينشأ مباشرة من موقف العمل يحدث نتيجة لسوء استعداد العامل نفسيا للعمل ، أو نتيجة اضطراب نفسي او سوء تكيف يعاني منه العامل في أحد الجوانب الشخصية، سواء كان هذا الإحساس ناتج عن مؤثر داخلي ، بحيث يفقد العامل توازنه أو مؤثر خارجي يعيق توافقه.

سابعا: الدراسات السابقة والتعقيب عليها

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت دراسة شبيهة بدرساتنا هذه نذكر منها:

1- الدراسات الوطنية:

الدراسة الأولى:

¹ Training and Technical Assistance Glossary: **Early Care and Education Professional Development:** America:2023:p14

² - ثلاثية منال ، أخطار و آثار حوادث العمل وكيفية إدارتها ، مجلة جزائرية للأبحاث والدراسات ، جامعة محمد صديق بن يحيى - جيجل ، مجلة 2 ، العدد 2 ، ص 121-

جاءت بعنوان اثر التدريب في الأداء في المؤسسة من اعداد الطالب بلال كرامش تحت إشراف الأستاذ عبد الفتاح بوخمم جيحل الجزائر سنة 2006 وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال المؤسسات

وقد تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول مكانة التدريب في المؤسسة والاثـر الناتج عن تطبيق برامج التدريب على اكتساب المعارف والمهارات وتحسين السلوك وزيادة الاداء

وتندرج ضمن هذه الاشكالية مجموعة من التساؤلات بعضها خاص بالجانب النظري للدراسة والبعض الاخر بالجانب التطبيقي وهي:

ما هي طبيعة التدريب؟

ما هو اثر التدريب على الاداء؟

ما هي المراحل التي تمر بها العملية التدريبية؟

اما تساؤلات الخاصة بالجانب التطبيقي فهي:

- ما هو واقع التدريب على مستوى المؤسسة محل الدراسة؟

- ما هو اثر ظروف الدورات التدريبية التي تعقدها المؤسسة على كل الافراد والاداء؟

هدف هذه الدراسة فتنشطر الى هدف علمي وهدف عملي:

الهدف العلمي: يتجلى في تبيان مكانة واهمية التدريب على مستوى المؤسسة باعتبارها وظيفة من وظائف ادارة الموارد البشرية وما معرفة اثر هذه الوظيفة على الاداء بالاضافة الى صعوبة المراحل التي تمر بها العملية التدريبية حتى يحقق التدريب اهدافه التي وضع من اجلها

الهدف العملي: ويتجلى من خلال دراستنا التطبيقية وذلك عبر دراسة واقع التدريب على مستوى المؤسسة محل الدراسة من حيث المكان والاهمية المعطاة لةذة الوظيفة على مستوى هذه المؤسسة والتواصل من خلال هذه الدراسة الى الناتج والاقتراحات للمؤسسة وتستفيد منها مستقبلا واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي الحالة وللاجابة على الاشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية اعتمد الباحث على فرضيتين:

-تؤدي الظروف الملائمة للدورات التدريبية الى زيادة معارف ومهارات الافراد .

-تؤدي الظروف الملائمة لدورات التدريبية الى تحسين سلوك الافراد وزيادة الاداء .

ولقد اعتمد الباحث فيما يخص ادوات جمع البيانات على الاستبيان والمقابلة، وتمثل مجتمع الدراسة في الجميع

العاملين بشركة الكهرباء والغاز بمختلف فئاتهم المهنية وقد تم اختيار العينة وفق اسلوب العينة العشوائية.

توصل الباحث الى عدة نتائج منها:

-يعتبر التدريب نشاط اساسي مخطط يهدف الى زيادة معارف ومهارات الافراد وتحسين سلوكهم وبالتالي زيادة

ادائهم واداء المؤسسة.

-هناك زيادة في معارف ومهارات كل من الاطارات واعوان التحكم والتنفيذ وذلك بعد اجرائهم الدورات

التدريبية.

هناك علاقة بين المستفيدين من الدورات التدريبية وبعض مؤشرات الاداء في الشركة في زيادة كمية الانتاج

والمبيعات ارباح وبالتالي توصل الى ان التدريب يؤدي الى زيادة الاداء في الشركة.

التعقيب على الدراسة:

تجلت نقاط التشابه والاختلاف في ان كل من ان الدراساتين تعتبران ان التدريب متغير مستقل وتشابه أيضا

في اتباع المنهج الوصفي بينما الاختلاف ان هذه الدراسة لم تعتمد على عنصر التكوين ولا اثره على حوادث

العمل في المؤسسة.

الدراسة الثانية:

جاءت بعنوان تأثير التدريب على إنتاجية المؤسسة من اعداد الطالب بوعزيزة الربيع تحت اشراف الاستاذ

شعباني اسماعيل جامعه محمد بوقره بومرداس الجزائر سنة 2007 / 2006 وقد تم حصر هذه الدراسة في خمس

سنوات وهي مذكره لنيل شهاده الماجستير في علوم التسيير فرع تسيير المنظمات.

وقد تمحورت اشكالية هذه الدراسة في السؤال الرئيسي :

-ما هي التدريب في مختلف مراحلها وهل يساهم في زيادة الانتاجية للعمال داخل المؤسسة؟

ويندرج تحت السؤال الرئيسي اسئلة فرعية:

-ما هي شروط فعاليته نظام التدريب في المؤسسات وما مساهمته في تحقيق اهدافها؟

- كيف تساهم الانتاجيه في تحقيق التنمية والتطوير في المؤسسات الاقتصادية؟

- ما هو واقع نظام التدريب لدى مؤسسه الكهرباء والغاز وما مدى تأثيره على إنتاجية عمالها؟

هدف الدراسة:

-تحديد مفهوم التدريب وابرز المراحل العملية التدريبية في المؤسسة.

-تحليل الاحتياجات التدريبية داخل المؤسسة.

-تقييم فعالية نظام التدريب في المؤسسات.

واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة وقد قام بصياغة عدة فرضيات:

-يوضع التدريب بهدف مسايير التغييرات التكنولوجية والبشرية التي تعرفها ونتائجه تبرز في مستويات الاداء للعمال.

-للتدريب دور كبير في تحسين اداء المؤسسة وزيادة إنتاجيه العمال

-اما فيما يخص أدوات جمع البيانات فقد استخدم الباحث كل من الاستمارة والمقابلة ومختلف التقارير والإحصائيات التي تم الحصول عليها من بيانات الدوله واخذ عينه البحث من 50 فرداء تختلف وظائفها من إطارات وأعوان وتقنيين.

-وقد توصل الباحث الى مجموعة من النتائج أهمها ان الاحتياجات التدريبية يمكن الاستفادة منها بطريقة فعالة تسمح بتوجيه التدريب في الاتجاه الصحيح.

-يتأثر مقياس إنتاجيه العمال بعوامل عديده من ابرزها التدريب فاذا كان انخفاض إنتاجيه العامل يتسبب ضعف المسجل في الفترات ومهارات العمال فان التدريب يعتبر الوسيلة الانجح في تحسينها.

-يهدف التدريب الى مسايير التغييرات التكنولوجية والتسييرية التي تعرفها البيئه ونتائج هذا التدريب تبرز في اداء العامل.

-يعمل التدريب على تحسين اداء المؤسسة وزيادة انتاجية العمال.

التعقيب على الدراسة

تجلى نقاط التشابه في هذه الدراسة كون ان الدراساتين تناولت التدريب كمتغير مستقل وكذلك اعتمادهما على على المناهج المعتمدة وخاصة المنهج الوصفي وكذلك أدوات جمع البيانات وهي الاستمارة بينما الاختلاف يكمن في ان هذه الدراسة تهدف الى الحد من حوادث العمل عكس دراستنا التي تبرز دور تأثير التدريب والتكوين على حوادث العمل.

2- الدراسات العربية:

الدراسة الاولى :

جاءت بعنوان اثر التدريب في رفع انتاجية العاملين من اعداد نهي ادريس عبد الله حسين تحت اشراف الاستاذ علي احمد علي من السودان سنة 2015 استغرقت هذه الدراسة خمس سنوات وهي مذكرة لنيل شهادة الدكتوراة في ادارة الاعمال كلية الدراسات العليا وتمحورت اشكالية هذه الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

- هل التدريب يؤدي الى رفع انتاجية؟

وانبثق عنه مجموعة من الاسئلة الفرعية وهي:

- ما هي الجهود المبذولة في مجال تدريب العاملين؟

- ما مدى ملائمة البرامج التدريبية للاحتياجات الفعلية للعاملين؟

- ما هي المعوقات التي تحول دون فعالية البرامج التدريبية؟

- ما هي الخطط المستقبلية لتفعيل التدريب؟

وهدفنا هذه الدراسة الى:

- قياس اثر التدريب على انتاجية بالتركيز على دور الشركة في تدريب العاملين وذلك من خلال التعرف على الجهود المبذولة في التدريب العاملين في الشركة والاساليب والطرق التدريبية المستخدمة في الشركة.

- التعرف على استخدام الاساليب الحديثة في التدريب الداخلي والخارجي وتقسيمها وبالتالي قياس اثرها على مستوى اداء العاملين.

- ابراز اهمية الاستثمار في العنصر البشري عن طريق التدريب وذلك بالوقوف في وجه التحدي القائم والمستمر والمتمثل في التطور التكنولوجي والمعرفي.

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي.

وتقوم هذه الدراسة على مجموعة من الفرضيات:

- الجهود المبذولة في تدريب العاملين في شركة تؤدي الى تحسين اداء العاملين.

- نجاح التدريب منتسبي الشركة يؤثر بصورة ايجابية على الانتاجية.

- التدريب الداخلي وحدة لا يساعد على رفع كفاءة الاداء بالدرجة المثلى.

- الخطط المستقبلية للشركة تساعد على تفعيل برامج التدريب.

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة الرئيسية لجمع البيانات وتم توزيع الاستبيان على كل فروع الشركة

نتائج الدراسة:

- تعتمد الشركة على المؤهل العلمي في جلب موارد و ذلك يعد كعنصر مهم من عناصر الخبرة فالمدرّبون الذين مؤهلون للبرامج التدريبية قادرون على توصيل المهارات والخبرات اللازمة للمتدربين وذلك باستخدامهم للطرق والوسائل التدريب الحديثة.

- توجد علاقة بين الخطة المستقبلية للشركة وبرامج التدريب وهذا يعني تطور الاساليب والتخطيط والاعتماد على تطورات الحديثة في التدريب.

- اكتساب العاملين مهارات اللازمة لاداء مهامهم يخلق لديهم قدرا مهما من ثقة في النفس.

- الجهود المبذولة في تدريب العاملين بشركة لا تؤدي الى تحسين الاداء.

التعقيب على الدراسة:

ترتبط هذه الدراسة مع دراستنا في ان هذه الشركة ركزت على اثر التدريب في رفع انتاجية العاملين فهي تشابه مع دراستنا من حيث طبيعة الموضوع والمتمثل في تدريب العاملين كما تشابه ايضا في المنهج المتبع وتختلف هذه الدراسة من حيث الطبيعة الموضوع بطريقة تناولها اياه وذلك بربطة بالانتاجية.

الدراسة الثانية:

هي دراسة بعنوان اثر التدريب والتنمية في اداء المتدربين من اعداد علاء عبد المجيد الاعمر تحت اشراف الاستاذ عبد الباري ابراهيم الاردن 2012 استغرقت هذه الدراسة 9 اشهر وهي مذكرة لليل شهادة الماجستير في ادارة الاعمال

وتمحورت الاشكالية الرئيسية في:

-اثر البرامج التدريبية والتنمية في اداء المستثمرين في شركة الاتصالات الاردنية؟

هدف الدراسة:

-التعرف على اثر التدريب والتنمية في اداء المتدربين في شركة الاتصالات الاردنية من وجهة نظر العاملين في هذه الشركة.

-تحديد مستوى اداء التدريب والتنمية ودورها في تحسين اداء المشتركين في شركة الاتصالات الاردنية.

-التعرف على اراء المتدربين وذلك لتحديد الجوانب الايجابية التي تساعد على تحسين اداء المتدربين وكذلك الوقوف على السلبيات التي تحد من كفاءة هذه الاداء.

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي لوصف المتغيرات الدراسة وربطها بالمتغيرات الاحصائية وذلك من اجل تحليلها باستخدام حزمه من البرامج الاحصائية للعلوم الانسانية.

تجسدت فرضيات هذه الدراسة في عدة فرضيات رئيسية وهي:

- يوجد اثر ذو دلالة احصائية للتدريب والتنمية في اداء المتدربين في شركة الاتصالات عند مستوى الدلالة 0.05.

-لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لخطه التدريب والتنمية في اداء المشتركين في شركة الاتصالات المستوى دلالة 0.05.

-لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لتقييم التدريب والتنمية اداء المتدربين في شركة الاتصالات عند مستوى دلالة 0.05.

اما العينة الماخوذة في هذه الدراسة فهي عينه عشوائيه تشكل 15% من المجتمع الاصلي.

توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج وجود اثر دلالة احصائيه للتدريب والتنمية في اداء العمال في شركة الاتصالات الاردنية عند مستوى دلالة 0.05:

-وجود اثر دلالة احصائية لخطه التدريب في اداء المشتركين في شركه الاتصالات الاردنية عند مستوى دلالة 0.05.

-وجود اثار دلالة احصائية لتحديد الاحتياجات التدريبية والتنمية في اداء المتدربين في شركه الاتصالات الاردنية عند مستوى دلالة 0.05

-وجود اثر ذي دلالة احصائية باساليب التدريب والتنمية في اداء في شركه الاتصالات الاردنيه عندما استوى دلالة 0.05.

التعقيب على الدراسة:

تشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث احد المتغيرات الدراسة وهو التدريب أضافه الى المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي التحليلي والاعتماد على الاستمارة كاداه واساسية في استنباطنا لهذه المعلومات في الحين تختلف عن دراستنا مع المتغيرات التابعة اضافة الى ان هذه الدراسة جاءت بشكل عميق في اعتمادها على الاثر.

الفصل الثاني: الإطار النظري للتدريب

تمهيد

I. مفهوم وانواع التدريب.

اولا: مفاهيم حول التدريب

ثانيا: أهمية التدريب للأفراد

ثالثا: انواع التدريب

II. النظريات المفسرة للتدريب

اولا: النظرية البيروقراطية لماكس فيبر

ثانيا: نظرية الادارة العلمية

ثالثا: نظرية التدريب والتكوين الإداري لهنري فايول

رابعا: النظريات الحديثة المفسرة للتدريب.

خلاصة

تمهيد

التدريب له أهمية كبيرة في العصر الذي نعيش فيه، حيث إن التطور التكنولوجي والعلمي بات سريعاً جداً مما يستوجب حاجتنا بالاستمرار للحاجة لتعلم مهارات وعلوم جديدة، وليس هناك مثال أشهر أو لا أوضح من الحاسوب وتطوراته السريعة بحيث أننا نحتاج لتعلم الجديد في هذا المجال ربما كل لحظة، وإذا نظرنا إلى التطور الحاصل في العلوم الإدارية وتأثير العولمة على مفاهيم الإدارة وفي الصناعة وغيرها من المجالات الأخرى فإن التطور التكنولوجي يجعلنا مضطرين لاستخدام معدات متطورة، وبالتالي يلزمنا إلى أن نتدرب عليها.

ومن زاوية أخرى فإننا نلاحظ ان التدريب ليس مرتبطاً فقط بالعلوم والمعارف والتقنيات الحديثة ولكن التدريب له أسباب أخرى، ومن أهم هذه الأسباب تقوية نقاط الضعف لدينا أو لدى العاملين في المؤسسة والتقليل من كفاءتهم لأداء أعمالهم، ومنشأ نقاط الضعف هذه قد يكون ضعف التعليم أو الاختلاف بين التعليم وبين متطلبات العمل أو تغيير المسار الوظيفي، فالكثير منا عندما يبدأ حياته العملية يكتشف أنه لا علم له بنمط هذا العمل ولا بقوانينه ولا بأساليب التحليل ولا المشاكل، لذلك فإن هناك الكثير من نقاط الضعف التي نحتاج لتقويتها بالتدريب، غير ان الاهتمام بالتدريب يكشف لدينا ان هناك قدرات عظيمة لدى العاملين بالاضافة الى جودة العمل بالاضافة الى ولائهم لمؤسستهم التي منحتهم فرص واهتمامهم بتنمية مهاراتهم.

I. مفهوم وانواع التدريب.

اولا: مفاهيم حول التدريب

1- نبذة تاريخية:

يعد التدريب والتطوير في المؤسسات العامة والخاصة قسماً حيويًا للمنظمة التنظيمية، وتبدو التحديات اليوم لا مثيل لها ففي التاريخ يعد العالم تربي من الاوائل الذي نظم التدريب سنة 1974. وفقا لتربي فإن أقدم شكل من أشكال التدريب في الصناعة في المجتمع الغربي هو نظام التلمذة الصناعية الذي تم تطويره في العصور الوسطى من قبل بعض النقابات التجارية، وخلال العصر الإليزابيثي بدأ التدريب المهني في الانخفاض. كما سرعت الثورة الصناعية تراجع تقاليد التلمذة الصناعية. ومع ذلك من المحتمل أن يظل تدريب المتدربين مصدرًا مهمًا لتطوير العمال المهرة كما هو حادث في الولايات المتحدة، حيث نجد عدد المتدربين في التدريب في جميع المهن في النهاية في السنة المالية 1947 كان عددهم 192,954 متدرب ولكن مع نهاية نهاية سنة 1970 ارتفع العدد إلى 279,693، بزيادة قدرها 44.9 بالمائة. وفق تقرير القوى العاملة سنة 1972.

حيث ان الملاحظ انه في السبعينات أصبح التطوير التنظيمي أكثر شيوعًا وتحدث معظمه عن أسلوب التدريب أو الممارسة.

كما أبلغ مكتب العمل للتدريب المهني وأصحاب العمل وخدمات العمل عن وجود 482.823 فردًا مشاركين في التمارين الصناعية لعام 2002، وتشير البيانات الأحدث، التي وضعها الباحثون، إلى أن هذا الاتجاه لا يزال عنصرًا هامًا في تطور العمال في القرن الحادي والعشرين وفقا لوزارة الخارجية الأمريكية¹.

2- تعريف التدريب

يعرف التدريب على انه البرنامج التدريبي لتجربة تعليمية، أو سلسلة من التجارب التي تتناول مجالًا معينًا من الاستفسار أو مجموعة ذات صلة من المهارات أو التصرفات، التي يقدمها متخصصون محترفون في الموضوع ومحاوله تعلم مختلف المعارف والمهارات².

¹ Usha Valli Somasundaram: **Training and Development: An Examination of Definitions and Dependent Variables:** Usha Valli Somasundaram: Texas usa: 2004p 851:

² Training and Technical Assistance Glossary: **Early Care and Education Professional Development:** America:2023:p14

كما يشير التدريب إلى الجهود المخططة لتسهيل تعلم مجالات محددة الكفاءات، وتتكون هذه الكفاءات عادةً من متخصصين في المعارف والمهارات والسلوكيات اللازمة للنجاح في مجال معين. ويستخدم التدريب أساليب متنوعة للتعليم أو الممارسات، وغالبًا ما يتم توجيه التدريب إلى مجال الصحة والسلامة المهنية من تعليمات وكذا التعرف على المخاطر وتحديدتها للسيطرة عليها أو اجتنابها، أو ممارسات العمل الآمنة، والاستخدام السليم لمعدات الحماية الشخصية، وإجراءات الطوارئ والإجراءات الوقائية، كما ان التدريب يمكن أن يوجه أيضا للعمال حول كيفية العثور على معلومات إضافية حول المخاطر المحتملة، ويمكن تمكين العمال والمديرين ليصبحوا أكثر نشاطا في التنفيذ لبرامج مكافحة المخاطر أو إحداث تغييرات تنظيمية¹.

كما يرى ديفيد كينج من وجهة نظره ان التدريب هو تجربة التعلم، حيث أنه يسعى إلى تغيير دائم نسبيا في الفرد الذي سوف يحسن قدرته على أداءه للعمل". وأيضاً فإن التدريب يتم بواسطة مما يؤدي إلى تكيف الأفراد حتى يتمكنوا من التعلم بفعالية².

وباختصار ومن خلال كل تلك التعريفات يمكننا أن نلخص تعاريف التدريب في النقاط التالية:

- التدريب هو عملية تحسين معارف ومهارات الموظفين لإنجاز العمل.
 - التدريب هو مجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى رفع مستوى مهارات وخبرات الموظفين لتحسين أدائهم.
 - التدريب هو عملية تعلم لاكتساب مفاهيم وقواعد جديدة لتحسين أداء فردي.
- بالإضافة إلى ما سبق فان التدريب يركز على علاج نقاط الضعف حيث يكون له تأثير كبير وحاجة كبيرة في المستويات وذلك لعدة أسباب :
- كثيرا ما تكون هناك مهارات ومعارف أساسية للعمل ومفقودة لدى الموظف .
 - عدم تدريب المستويات الأدنى في الهرم الوظيفي يعني قيام المستويات الأعلى بالإشراف الدقيق على عمل المستويات الأدنى وربما القيام ببعض أعمالهم وذلك يترتب عليه إهمال المستويات الأعلى لأعمالهم الأصلية.

¹ Lynda Robson : **A systematic review of the effectiveness of training & education for the protection of workers: Institute for Work & Health; National Institute for Occupational Safety and Health, 2010:p4**

² ALLAQUI, mohammed, **The importance of training programs in the improvement of the performance of employees in the petroleum companies** ,mpa 30,jun1999,p2.

من المدرب (المدرين) والمشاركين.

- التخطيط للتدريب وإجراؤه بناءً على معايير المهنية و تقييم احتياجات الفرد و/أو المجموعة و/أو النظام. المعايير، كما يتم استخدام تقييم الاحتياجات والأدلة الأخرى لتحديد التعلم وهذا لتتائج الجلسة (الجلسات) التدريبية.
- يتبع مبادئ تعلم الكبار بما في ذلك التفاعلية في أنشطة التعلم والتمارين والوسائل التعليمية (النشرات، السمعية والبصرية ومكونات التدريس الأخرى) لتعليم المحتوى الذي يدعم النتائج المحددة.
- يشتمل على عنصر تقييمي يقيس الفعالية الدورة التدريبية/البرنامج، بما في ذلك الزيادة الناتجة في معارف المشاركين أو قدراتهم.
- يمكن أن يؤدي استكمال البرامج التدريبية إلى تقييم المشاركين للحصول على شهادة اعتماد مساعد تنمية أو وحدات الاعتماد والتعليم المستمر الأخرى المعتمدة من الدولة.
- في بعض الحالات المشاركون الذين اكملوا برنامج تدريبي بنجاح يتم منحهم ساعات معتمدة أو قد تكون مؤهلة للحصول على اعتمادات الكلية، المدربون و/أو تدريبهم قد يحتاج المحتوى إلى تلبية متطلبات محددة من أجل منح المشاركين وحدات أو ساعات العمل أو غيرها من المتطلبات المرجوة.
- ينبغي أن يكون التدريب جزءاً لا يتجزأ من خطة التطوير المهني الأوسع للمستلم¹.

ثالثاً: انواع التدريب

بعدما تطرقنا في المطلب الاول الى تعاريف حول التدريب سوف نركز في هذا المطلب على انواعه، وفي الحقيقة ان انواع التدريب تعتمد في حد ذاتها الى تقسيمات مختلفة، حيث يمكن لنا ان نعرج عليها كما هو مدون ادناه:

1-انواع التدريب حسب نوع ومكان والتوظيف:

حيث يمكننا في هذا النمط أن نميز بين ثلاثة (03) أنواع يمكن تلخيصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): انواع التدريب حسب النمط.

¹ Ibid,p14

التدريب وفق خطوة التوظيف	التدريب حسب نوع العمل	التدريب حسب مكان
<ul style="list-style-type: none"> - التدريب أثناء العمل . - التدريب بهدف تجديد المهارة و المعرفة - التدريب على الترقية. - الهداية الجديدة عامل. 	<ul style="list-style-type: none"> - تمرين المهني والفني. - تدريب متخصص. - التدريب الإداري . 	<ul style="list-style-type: none"> - التدريب داخل مؤسسة - التدريب خارج مؤسسة

Table (01): Training types, Ibid,p14.

وبحسب هذا النوع من التدريب فنجد انه يركز على حسب التوظيف تارة والذي يتفرع الى التدريب اثناء تأدية العمل أي ان الموظف يخضع الى التدريب ويقوم بعمله في آن واحد، كما ان هناك التدريب بهدف تجديد المهارة و المعرفة والذي يتضمن تطوير العامل او المهني في تحيين وتحسين مهاراته من خلال التدريب، كما يشجع هذا النوع من التدريب على الترقية، والتي تعتبر حافزا مشجعا للعمال والموظفين في تحسين مهاراتهم وزيادة انتاجيتهم.

كما قد يركز التدريب على نوع العمل، فنجده يقوم بتمرين لصالح الفنيين والمهنيين وهذا مايرتكز عادة على اصحاب المهن وخاصة الذين يستعملون مهارات يدوية حيث يعمل هذا النوع على تطويرها.

وايضا نجد التدريب المتخصص وهذا صالح لفئة معينة من العمال دونما سواهم وخاصة الذين لهم وزن في المؤسسات والشركات التي يعملون بها.

وفي الاخير نجد التدريب الإداري وهذا النوع خاص بالاداريين والموظفين لديها، وهذا من اجل مسايرة مختلف القوانين والمراسيم الجديدة وعادة ماتمتاز تلك التكوين والتدريبات باثراءات كبيرة يستفيد منها كلا من المكون والمتكون.

اما التدريب بحسب المكان فيمكن ان يكون داخل المؤسسة او خارجها وهذا بطبيعة الحال يؤدي الى تحسين جودتها وانتاجيتها. ويعمل على رفع مكانتها في وسط سوق العمل.

2-انواع التدريب حسب التدريب الداخلي والخارجي¹

في هذا النوع من التدريب يمكن تقسيم التدريب الى:

¹ تم زيارة موقع يوم 2024/3/3 على الساعة 7:57 على الساعة www.hrsleb.org/article.php?id=7354&cid=32514

أ-التدريب الداخلي:

هو التدريب الذي يقوم به العاملون في المؤسسة لزملائهم او مرؤوسيهم، وهذا النوع من التدريب قد لا نهتم به بينما له فوائد كثيرة، فالتدريب الداخلي يُعني مهارات المدرب والمتدرب ويقوي العلاقة بينهما إذا تم بطريقة سليمة، وفي التدريب الداخلي يكون التركيز على تطبيقات الموضوع في المؤسسة ومشاكلها. والمدرب في التدريب الداخلي يكون أكثر حرصا على تنمية مهارات المتدربين، الا ان ما يعيب التدريب الداخلي عدم خبرة المدرب الكافية في التدريب أو عدم تقبل المتدربين لفكرة أن يكون زميلا لهم هو المدرب، لذلك فقد يكون من المناسب تدريب هؤلاء المدربين على مبادئ التدريب، وكذلك يمكن أن يراعى أن يكون المدرب دائما في موقع وظيفي أعلى من المتدربين أو أن تتمكن من خلق البيئة والثقافة التي تتقبل التعلم من الزملاء من مخاطر التدريب الداخلي وان ألا يقوم المدرب بالتحضير الجيد للتدريب من المراجع والمصادر المختلفة بل يعتمد على خبرته فقط وهذا قد يؤدي إلى نقل عادات العمل الخاطئة للمتدربين، وهذه المشكلة يمكن ان تلاحقها بتدريب المدربين والإشراف على التدريب للتأكد من أن البرامج معدة بشكل جيد.

ب-التدريب الخارجي:

وياتي هذا بأن المدربين قد يكون لديهم خبرة أوسع في مجال التدريب ولديهم خلفية نظرية(أو عملية) أعمق، فالتدريب الخارجي يضيف أفكارا من خارج المؤسسة ويسمح للعاملين برؤية وجهة نظر أخرى والاطلاع على الجديد، كما ان التدريب الخارجي قد يتوفر به على وسائل تدريبية غير متوفرة في المؤسسة نفسها، والدورات التدريبية التي يشارك فيها أكثر من مؤسسة تتيح للمتدربين لتناقش والتحاور وتبادل الخبرات والاطلاع على تجارب مؤسسات أخرى بالإضافة إلى بناء علاقات عمل جيدة، الا ان التدريب الخارجي قد يعيبه الناحية التجارية بمعنى أن الجهة القائمة بالتدريب قد لا تهتم كثيرا بنتائج التدريب وإنما تهتم بمجرد عقد الدورة والحصول على المقابل المادي، ومن عيوب التدريب الخارجي نجد اتباع جهات التدريب أحيانا لأسلوب خلق دورات تدريبية بمسميات جذابة وجديدة في حين أن المحتوى التدريبي هو نفس المحتوى لدورات تدريبية سبق وأن قدمت من قبل وشارك فيها العاملون، وايضا نجد ان التدريب الخارجي قد يعيبه بُعد الأمثلة عن واقع المؤسسة وبعد المحتوى التدريبي عن احتياجات المتدربين.

وكخلاصة لما سبق فان لكل من التدريب الداخلي والخارجي مميزات وعيوب ولذلك فإنه ينبغي وجود كلاهما بشكل متكامل، فالتدريب الداخلي يفضل في الأمور التي يستطيع الخبير بما في المؤسسة نقلها لمن هم أقل خبرة

مثل أن ينقل المشرف أو المهندس خبرة للفنيين أو أن يقوم المدير الإداري بتدريب العاملين في القطاعات الفنية على الجوانب الإدارية وهكذا. أما التدريب الخارجي فتظهر قيمته في الدورات ا لتدريبية المتخصصة والدورات المتعلقة بعلوم او تطبيقات حديثة.

II. النظريات المفسرة للتدريب

هناك العديد من النظريات المفسرة للتدريب ، الا ان هذه النظريات بعضها ينتمي الى النظرية الكلاسيكية والبعض الاخر يدرج تحت النظريات الحديثة، وستناولفي المبحث كلتا اللاتجاهين كلا على حدى.

اولا: النظرية البيروقراطية لماكس فيبر

بدأ ظهور هذه النظرية مع بداية القرن العشرين، حيث يهدف إلى وصف مراحل الجهاز الإداري وكيف يؤثر على عملية الأداء.

لقد وضع ماكس فيبر مفهوما بيروقراطيا يقوم على أسس ومقومات نموذج مثالي للتدريب ، فقد اعتبر أن تنظيم المناصب يخضع لنظام ترتيب التدرج الهرمي، أي أن المكتب الأدنى يخضع لسيطرة ورقابة المكتب الأعلى، وفي نفس الوقت فإن لكل مكتب نطاق عمل واضح ومسؤوليات محددة يتم فيها اختيار الموظفين على أساس مؤهلاتهم العلمية والفنية، وكذا مختلف التدريبات والتكوينات التي خضعوا لها حيث أكد ماكس فيبر على أن " تولى مناصب العمل لا يكون بالصدفة، ولا وفقا لرغبة المسيرين، وإنما مرتبط بالتكوين والتدريب المناسب، والموافقة على تولى مثل هذه المناصب غير قائمة على اعتبارات شخصية وإنما حسب الشهادة والتدريب"¹

ويتضح من خلال هذا النموذج ان البيروقراطية تقوم بتقسيم مهام سلم الادارة على اسس معينة ومرتبة، وتأتي المؤهلات العلمية ومختلف التدريبات والتكوين التي يخضع الافراد في اعلى معايير هذا السلم.

إن معنى البيروقراطية عند فيبر بعيد كل البعد عن معانيها السلبية الشائعة اليوم، ذلك أنها تهدف إلى رفع الكفاءة الإدارية من خلال مجموعة من الخصائص تتمثل خاصة في تقسيم العمل والتخصص الوظيفي، التوزيع الهرمي للسلطة، تعيين وتوظيف الأفراد على أساس قدراتهم ومؤهلاتهم الفنية، الترقية تكون على أساس الأقدمية أو حسن الأداء.²

¹ بن دريدي منير، استراتيجية الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، سنة 2009 / 2010 ، ص 47.

² نفس المرجع ص 48

من خلال خصائص النظرية البيروقراطية والحديث عن الكفاءة الإدارية يتضح لنا الأهمية التي أولتها هذه النظرية للتدريب كعامل رئيسي ومطلب أساسي في تحقيق الكفاءة والفعالية التنظيمية، حيث ينص مبدؤها الذي يقضي بضرورة توفر درجة عالية من تخصص العمل، ينتج عنه عدد من الوظائف المتخصصة يتم تدريب أفراد على أداءها "فالشخص مطالب بأداء واجبات محددة وهو يؤديها بطرق معينة تم تدريبه عليها"¹.

ذلك أن كل فرد يخضع في تدريبه على الوظيفة التي يشغلها مما يجعله ملما بتفاصيل وطرق إنجازها، على ان يؤدي من خلالها مهامه بكل جدارة واستحقاق، بالإضافة إلى ذلك يدرب الفرد من اجل تنمية مهاراته ومعارفه بغية زيادة كفاءته، وزيادة فرص ترقيته باعتباره أن التقدم الوظيفي يكون على أساس الأقدمية ومدى الانجاز الحاصل لديه، كذلك فإن التدريب يمنح للعمال مكانة خاصة للحصول على مستويات أكبر وأجر أعلى.

كل هذه الأمور تحفز العامل على بذل المزيد من الجهود بقيامه بمجهود أكبر في العمل خاصة أن الإنسان في نظر السلوك الاجتماعي والاقتصادي الرشيد يسعى دائما إلى إشباع حاجاته المادية .

الانتقادات الموجهة لهذه النظرية:

تعرضت هذه النظرية كغيرها من النظريات للعديد من الانتقادات للعديد من الانتقادات أهمها:

- اعتبار الإنسان كآلة يؤدي واجباته بطرق محددة تم تدريبه عليها، هذا ما يوقعه في دائرة الملل الناتجة عن الروتين.

- إهماله الجانب الإنساني للعامل وتجريده من مكوناته النفسية باعتباره ذو سلوك.

- رشيد يسعى دائما لإشباع حاجاته المادية فقط.

- اعتباره المؤسسة او الركة نظام مغلق - اعتمادها على إمكانياتها الذاتية والداخلية لتحقيق الكفاءة - وليس نظاما مفتوحا تتبادل التأثير والتأثر مع البيئة الخارجية.

ثانيا: نظرية الادارة العلمية

تعد هذه النظرية من النظريات التي تناولت التدريب بشكل جرئي

¹ نفس المرجع ص 48

2-1- تبذة تاريخية عن هذه النظرية:

في الزمن الغابر ساد اعتقاد خاطئ بأن الزيادة في حجم الإنتاج سيؤدي لامحالة إلى البطالة، حيث تعمل بعض التنظيمات الإدارية الضعيفة العامل على الحد من إنتاجه، لأنه ببساطة تنظر إلى زيادة معدل عمله على حتمية صاحب العمل من عدم زيادة في اجره. وبطبيعة الحال فان أساليب عمل كهذه من شأنها تضييع جهود العمال، بل ان الهدف من التنظيم العمل هو كسر هذه الحجوزات واكتشاف أكثر الطرق فعالية لإنجاز أي مهمة وتوجيه العمال إليها.

بالنسبة لصاحب العمل، لا يعني الإنتاج الأقصى اقصى غاياته، ولكن تطوير جميع جوانب الشركة إلى مستوى من التقدم والازدهار، اما بالنسبة للعامل لأقصى قدر من الإنتاج لا يعني الحصول على رواتب عالية فوراً، بل الخضوع للتدريب والتطوير الشخصي للعمل بكفاءة وبجودة عاليتين.، وهذا اشار اليه فريدريك تايلور في العلاقة بين الإنتاج والإنتاجية فيقول: " الإنتاج الأقصى هو نتيجة أقصى إنتاجية، والتي تعتمد على تدريب كل من صاحب العمل والموظف".

2-2- الاساس الذي تقوم به الادارة العلمية.

ترتكز الادارة العلمية على مبادئ أساسية تتلخص في العلم، الانسجام، التعاون، الاداء العالي، تدريب كل عامل حتى يصل لأكبر قدر من الكفاءة والازدهار وتنطبق هذه المبادئ على كافة العمال، وبحسب نظرية الإدارة العلمية كل الافراد يمكن أن ينتجوا أكثر قدر في نفس الوقت، تؤدي زيادة إنتاجية كل فرد إلى ازدهار أكبر في أنحاء البلد¹.

ثالثاً: نظرية التدريب والتكوين الإداري لهنري فايول**3-1- مفهوم الادارة بحسب فايول²:**

فان الإدارة بأنها عبارة عن مجموعة من الوظائف، تتمثل هذه الوظائف في التخطيط، التنظيم، التوجيه، التنسيق و الرقابة ، ويتم الحصول عليها من خلال التدريب والتكوين، وهذا المنهج يعتبر منهجاً مهماً لأنه لا يقيم وزناً للمنصب النوعي، و لذا فمن الواضح أن فايول يعد الأنشطة الإدارية جزءاً من الأنشطة الإنسانية.

¹أبو الخير الدرديري، علم وفن الإدارة الحديثة، دار الجديد للنشر والتوزيع، 2020، ص 22

²إبراهيم بن علمي الملحم، علماء الإدارة و روادها في العالم ، الطبعة 2008 ، دون دار النشر، الرياض المملكة العربية السعودية ، صفحة 42

و تراه يقول ايضا في موضعا اخر " إن جوهرة الإدارة في المؤسسة هو قوة التنبؤ قبل حدوث الأشياء، فلا بد أن يكون لدى القائد بعد النظر و قدرة على توقع المستقبل بحيث يقدر كل الاحتمالات و يقدر أن أصعبها قد يقع و من ثم يستعد له". و أيضا يقول في كتابه الشهير " إن معنى أن تدير هو أن تتنبأ و تخطط و تنظم و تصدر الأوامر و تنسق و تراقب".

والحقيقة ان كلام فايول يصل في مجمله ان يكون القائد او المسير خاشعا لتدريبات محكمة في شتى الميادين، وذلك حتى يكون قائد حقيقيا .

3-2-مميزات والصفات التدريب الإداري عند فايول

حيث وضع فايول بعض المميزات والمعايير يجب توافرها عند المكونين والمتدربين من اجل تلقيهم مختلف انواع التدريب والخروج بافضل النتائج وهي الاتي:

-صفات جسمانية : الصحة و القوة.

-صفات ذهنية : القدرة على الفهم و الدراسة و التحليل.

-صفات خلقية : حسن الصورة والهندام.

-صفات تربوية : اللباقة وحسن المعاملة.

-صفات تقنية : ترتبط بالوظيفة التي يؤذيها المدير.

-صفات تتعلق بالخبرة و التجربة : الخبرة بالتعلم و التجربة بالمعرفة حتى يؤدي بطريقة سليمة.

3-3- مبادئ الادارة عند فايول

ووضع فايول أربعة عشر مبدأ للإدارة ولكنه دعا إلى وجوب استعمالها والتدريب عليها واجراء مختلف التكوينات عليها بالاضافة الى تطويرها اذا دعت الحالة إلى هذه المبادئ وتاتي على النحو التالي¹:

¹عبدالرحيم محمد، نظرية التقسيمات الاداري - هنري فايول ،جامعة باتنة -1 -الحاج لخضر، 2015-2016، ص118.

- تقسيم العمل : وهو نفس مبدأ التخصص الذى يستهدف للحصول على قدر أكبر من الانتاج بنفس الجهد الذى يبذله العامل .
- السلطة والمسؤولية : ويجد فايول أن السلطة والمسؤولية مرتبطتان ، فالمسؤولية تبع السلطة وتنبثق منها ، والسلطة فى نظره هو مزيج من السلطة الرسمية المستمدة من مركزه كمدير والسلطة الشخصية التى تتكون من الذكاء والخبرة والقيمة الخلقية.
- النظام والتأديب : ضرورة احترام النظم واللوائح وعدم الاخلال بالأداء
- وحدة الأمر : أن الموظف يجب أن يتلقى تعليماته من رئيس واحد فقط
- وحدة التوجيه : ويقضى هذا المبدأ أن كل مجموعة من النشاط تعمل لتحقيق هدف واحد ، ويجب أن يكون لها رئيس واحد وخطة واحدة.ويختص مبدأ وحدة التوجيه بنشاط المشروع ككل فى حين أن مبدأ وحدة الأمر يتعلق بالأفراد فقط.
- تفضيل الصالح العام للمشروع على المصالح الشخصية للأفراد.
- تعويض ومكافأة الأفراد من عملهم بصورة عادلة
- المركزية : ويعنى تركيز السلطة فى شخص ثم تفويضها فى ضوء الظروف الخاصة بكل مشروع
- تدرج السلطة او التسلسل الهرمى ويعنى تسلسل الرؤساء من أعلى الى أسفل وتوضيح هذا التدرج الرئاسى لجميع مستويات الادارة.
- المساواة : بين الأفراد وتحقيق العدالة بينهم لكسب ثقتهم وزيادة إخلاصهم للعمل
- الترتيب : ويقصد به الترتيب الانسانى ، أى وضع الشخص المناسب فى المكان المناسب ، والترتيب المادى للأشياء
- ثبات الموظفين فى العمل : لان تغيير الموظفين المستمر يعتبر من عوارض الادارة السيئة.

-المبادرة : اى إعطاء الموظف الفرصة لممارسة قدرته على التصرف وتنمية روح الخلق والابتكار

--روح الجماعة : تنمية روح التعاون بين الأفراد وتشجيعهم على العمل الجماعي

رابعاً: النظريات الحديثة المفسرة للتدريب.

كما تكلمنا في المطلب الاول عن النظريات الكلاسيكية، سنحاول في المطلب التكلم عن النزريات الحديثة التي خشعت للتدريب.

1- نظرية العلاقات الإنسانية في التدريب لـ "إلتون مايو"

1-1- مفهومها:

يمكن تعريف نظرية العلاقات الإنسانية إلتون مايو على أنها " كيفية التنسيق بين جهود الأفراد المختلفين من خلال تدريبهم وإيجاد جو عمل يحفز على الأداء الجيد والتعاون بين الأفراد بهدف الوصول إلى نتائج أفضل بما يضمن اشباع رغبات الأفراد الاقتصادية والنفسية والاجتماعية"¹

1-2- نظرية التون مايو

وهي نظرية تقوم على مجموعة من تجارب والتدريبات هدفت إلى معرفة العلاقة بين ظروف العمل المادية وإنتاجية العمال حيث أبرز إلتون مايو أهمية العلاقات الإنسانية والتواصل بين الإدارة وبين العاملين في زيادة الإنتاجية، فكلما تواصلت الإدارة مع العاملين ومشاركتها في حل مشاكلهم كلما دفع ذلك العاملين إلى بذل جهد أكبر بما يؤدي إلى زيادة إنتاجيتهم، وقد قام إلتون مايو ببعض التجارب منها²:

حاول مايو دراسة الزيادة في معدل دوران العمل، ففي أحد المصانع الأمريكية في فيلادلفيا وجدت إدارة المصنع أن معدل دوران العمل في أحد الأقسام مرتفع جداً بالنسبة لمعدل الدوران في الأقسام الأخرى فوجد إلتون مايو كثرة الشكاوى بسبب التعب بسبب ساعات العمل الطويلة حيث كان العامل يعمل عشر ساعات يوميا وخمسة أيام في الأسبوع، ولا يرتاح خلال ساعات العمل إلا 45 دقيقة ليتمكن من تناول الطعام، وكان العمل يتطلب أن يقف العامل على قدمه.

¹ بربر كامل، الإدارة عملية ونظام، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 1996، ص12.

² محمد الفاتح محمود بشير، أصول الإدارة والتنظيم، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 13.

وقد قام إلتون مايو في هذه التجربة على مجموعة من العمال حيث أعطاهم فترات للراحة خلال العملي اليومي، وكذلك تمت أخذ آراء باقي العمال للتعرف على الحلول الممكنة لمشاكلهم في العمل، ونتيجة لذلك فقد زادت إنتاجية العامل مما أدى إلى زيادة دخلهم، ثم ألغى هذا النظام فوجد انخفاض إنتاجية العامل ، ومع إعادة التجربة رجعت إنتاجية العمال إلى التحسن مرة أخرى، ومع مشاركة مدير المصنع بدلا من المشرف ومناقشة العمال في أمر فترات الراحة شعر العمال باهتمام الإدارة بمشاكلهم وأثر ذلك على الروح المعنوية والذي انعكس في شكل زيادة في الإنتاج.

قام إلتون مايو بتجربة في مصنع (Hawthorn) تجارب الهاوثورن : حيث قام بدراسة ظروف العمل مع التركيز على ظروف التدريب وأثر ذلك على الإنتاجية، ثم توسعت أهدافه لتشمل أثر التعاون بين المجموعات على الإنتاجية¹.

وكان لتلك التجارب أهمية كبيرة حيث قام مايو بتقسيم العمال إلى مجموعتين، وقام بتحسين التدريب بالنسبة لإحدى تلك المجموعات فوجد زيادة في الإنتاجية مع كل تحسين للتدريب، لكنه وجد أن هذا التحسن يصاحبه تحسن مقابل في إنتاجية المجموعة التي تعمل في نفس ظروف العمل، ثم عكس اتجاه التجربة حيث أخذ يخفض في التدريب ولكنه وجد أن الإنتاجية استمرت في الزيادة للمجموعتين.

ثم قام إلتون مايو بتجربة أخرى تركز على التدريب، حيث قام بتطبيق فترات للتدريب تتخللها راحة ودرس أثر ذلك على الإنتاجية وجد، ومع إلغاء فترات الراحة والعودة للنظام القديم وجد أن الإنتاجية لم تنخفض.

وبالتالي استنتج إلتون مايو أن الإنتاجية لا تتوقف على بيئة العمل فقط، وأن الزيادة في الإنتاجية تأثرت بعوامل أخرى مثل اهتمام الإدارة ومشاركة العاملين في مشاكلهم وكل تلك العوامل قد روعت في التجربة، فإذا كان تحسين ظروف العمل والعمل على تدريبهم قد ساعد على زيادة الإنتاجية فإن العامل الأهم تمثل في تناقل المهارات والتدريبات في العلاقات الاجتماعية خصوصا بين الإدارة والعمال، وكذلك توصل إلتون مايو إلى أنه لا بد من وجود الحوافز المادية والمعنوية كما أشار إلى أهمية التدريبات الغير الرسمية في زيادة الإنتاج.

وبالمختصر فقد مرت هذه لنظرية على عدة مراحل²:

² سلاطية بلقاسم، العلاقات الإنسانية في المؤسسة، قسم علم الاجتماع، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 5، ديسمبر 2003، ص 47 و48 و49.

المرحلة الأولى:

ركزت هذه المرحلة على:

قياس إنتاجية خمسة عاملات يقمن بإنتاج أجهزة التليفونات، وتم عزلهن في غرفة خاصة تماثل تماما نفس الظروف الفيزيائية التي كانت سائدة في الشركة، فقام مايو بإدخال بعض التعديلات في ظروف العمل وذلك في إطار عناصر التجربة التي قام بها ومحاولا أن يختبر فروضها الأساسية وهي: مدى العلاقة بين الإنتاج وتغيير الظروف الفيزيائية للعمل اليومي العادي، وتم إدخال بعض التغييرات على فترات الراحة ووجبات الغذاء ومدة ساعات العمل اليومي وغير ذلك من تغييرات متعددة ووضعها مايو في غرفة الاختبار ولكنه لاحظ أن الإنتاج قد ازداد بالرغم من هذه التغييرات، بغض النظر عن تأثير التغيير الذي طرأ على الظروف الفيزيائية في موقع الإنتاج، واستطاع مايو بعد ذلك أن يفسر هذه الزيادة نتيجة لوجود العاملات في مكان التجربة ويعملن كفريق عمل لديه اتجاهات (إيجابية) نحو قيمة العمل الذي يقمن به علاوة على توطيد نسق العلاقات الاجتماعية بين الجماعة العاملة.

المرحلة الثانية:

أجريت مقابلات مع كل العاملين بالمصنع حوالي 30000 من العاملات، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها:

4- أن الاتجاه نحو الإشراف في الخط الأول (المباشر مع العاملات) تؤثر على الروح المعنوية وإنتاجيتهن أكثر من خطوط الإشراف الأخرى.

3- كما أن تكوين الاتجاهات لدى العاملات وعلاقتهم ببعضهن عملت على زيادة الروابط للعلاقات الاجتماعية وغير الرسمية من شأنها أن تزيد الإنتاج بصورة مستمرة.

2- حدث نوع من التعاون بين أفراد مجموعة العمل في حالة وقوع جزاءات سلبية، أو ضد الممارسات الإدارية التي تأخذ طابع القوة أو القهر عند تنفيذ الأوامر.

المرحلة الثالثة:

وتبدأ بهذا الطرح الذي يدور حول ماهية أهم أنواع الاتجاهات والمشاعر التي تؤثر عن غيرها في العملية الإنتاجية لدى العمال؟.

وتوصل فريق البحث إلى أن العاملين يُقيمون نوعاً من التستر لإخفاء مشاعرهم واتجاهاتهم لتظل داخل الجماعة (نتيجة العمل غير الرسمية) ويتم التعبير عن سلوكهم وأفعالهم بلغة الجماع، ومن ثم ظهر التنظيم غير الرسمي للجماعة ليفسر مدى قوة هذه التنظيمات وعلاقتها بالعمل والإنتاجية.

المرحلة الرابعة:

ركزت تجارب هذه المرحلة على دراسة أثر التنظيم غير الرسمي في المؤسسات الصناعية وعلاقته بزيادة الإنتاجية لجماعات العم، فقد تم الاتفاق ودياً أو غير رسمياً بين العاملات لوضع معايير معينة تتعلق بالعملية الإنتاجية، وأن عملية زيادة الإنتاج أو نقصانها يعد امراً لا تقبله الجماعة ويعتبر خروجاً عن التقاليد والاعراف غير الرسمية، وتمارس الجماعة نوعاً من الضغوط على الأفراد الخارجين عن قواعدها سواء لضرب أو للوم أو العزل الاجتماعي أو السخرية¹.

2- نظرية النسق التعاوني: لشستر برنارد²

يعرف برنارد المنظمة على أنها "جهاز من التعاون والتدريب بين الموظفين و بينها، و جمهور المستهلكين و الموردين، كما اعتبر أيضاً المنظمة نظاماً متكاملًا، و طرح من خلاله التنظيمات الغير الرسمية و أبرز العلاقة بينها و بين التنظيمات الرسمية، كما عرف الفاعلية بأنها تحقيق أهداف المنظمة عن طريق الأفراد و الإدارة العليا و التنسيق بين الأجزاء ، و تضيف ماري " لقد شدد برنارد على الطرق التي بسكن الموردين لتدريب و تطوير منظماتهم في الأنظمة الاجتماعية التعاونية، مع التركيز على تكامل العمل من خلال التواصل بث الأهداف و الاهتمام بالتدريب الخاص بدافع العامل نحول العمل، و تجدر الإشارة الى أن هذه الأفكار كانت تشارك أكثر و بشكل مباشر في مجال السلوك التنظيمي أكثر منها في نظرية التنظيمات".

و يقول بوحفص " لقد جمع بين تحليلات ماكس فيبر ونظريته البيروقراطية من جهة، و بث النظرية البنائية الوظيفية من جهة ثانية، فهو من رواد النظريات التعددية الجوانب لقد أقر برنارد بإسهاماته هذه بوجود نسق تعاوني كمركب معقد فيزيقيا وبيولوجيا و سوسولوجيا، كما توجد علاقة متميزة من خلال التعاون وتلادل

² حجاج المداني، إستقرار الموظفين و تأثيره على قيمهم في العمل، مجلة حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، المجلد5، العدد2، ص53.

الخبرات بين الأفراد في التنظيم واكتساب مهارات عن طريق التدريب والتكوين ومختلف التجارب، فهذا الأخير يقوم على التعاون في تحصيل المهارات بين طرفين أو أكثر، من أجل تحقيق أهداف محددة".

و يتمحور تصور برنارد للتنظيم والتدريب كما سنرى من خلال النقاط التالية¹:

- إن الأفعال البشرية (الحركات، اللغة، الأفكار، العواطف... إلخ) وبعد التحليل الدقيق لذا يتضح أن

جلها موجه ومحدد عن طريق العلاقة بالتكوينات والتدريبات الرسمية.

- إنه لا يمكن للتنظيم أن يخرج الى الوجود إلا عندما تتوفر مجموعة من الأشخاص القادرين على التواصل فيما بينهم والساعين إلى تحقيق هدف واحد من خلال تصميمهم على المشاركة في أفعال متعددة.

- النسق التعاوني هي تلك التشكيلة من التكوينات والتدريبات، البيولوجية، الشخصية، و الإجتماعية، والموضوعية في علاقة خاصة و ممنهجة طبقا للتعاون بث شخصين أو أكثر من أجل تحقيق هدف واحد على الأقل.

- التعاون بين المرؤوسين حيث يبث روح الفريق بين المرؤوسين وبث روح التعاون، تعتبر من أهم وظائف الإدارة

التوجيهية فالرئيس في العمل لا يمكن أن يكتمل أدائه أو يحقق نجاحه إلا بمقدار ما يحققه من تنمية روح

التعاون الإختياري وتدريبهم فيما بينهم وذلك بين المرؤوسين .

كذلك فإن وظيفة اختيار التدريب تهتم في الأساس بإدارة السلوك البشري وتنمية روح التعاون الإختياري.

3- نظرية "x" ونظرية "y" في إدارة وتدريب تنمية الافراد

نظرية X ونظرية Y هي نظريات حول تهتم بالدوافع البشرية، طورها دوجلاس ماكجروجر Douglas Macgregor في معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا - مدرسة سلون للإدارة في الستينات من القرن المنصرم، وتستخدم في إدارة الموارد البشرية، والاتصالات التنظيمية و تدريب الموارد البشرية، وهي تصف موقفين مختلفين للغاية عن دوافع القوى العاملة، ورأى ماكجروجر أن المؤسسات تتبع أحدهما، ويعتقد في أن العامل الأساسي في ربط تحقيق الذات بالعمل يكمن في رفع ثقة المديرين بمرؤوسيهـم.

¹ نفس المرجع، ص 54

3-1- نظرية (X)

في هذه النظرية التي ثبت تأثيرها العكسي في الممارسة الحديثة، حيث تفترض الإدارة بأن الموظفين بطبيعتهم كسالى ويتجنبون العمل إذا كان بوسعهم ذلك، ونتيجة لهذا، تعتقد الإدارة بأنه يجب أن يخضع الموظفين إلى نظم إشراف شاملة عن كثب باستخدام عناصر التحكم المتقدمة واخضاعهم إلى مختلف التدريبات، وهناك حاجة إلى بنية هرمية محكمة، ووفقا لهذه النظرية فإن الموظفين سيظهرون قليل من الاندفاع فقط نحو العمل مع غياب برامج الحوافز التشجيعية.

3-2- نظرية (Y)

هذه النظرية تفترض فيها الإدارة بأن الموظفين طموحين ويخضعون إلى التدريب، ولهم دوافع ويتحلون بممارسات ضبط النفس، ويعتقد بأن الموظفين يتمتعون بواجباتهم سواء من العمل الذهني أو البدني، ولديهم القدرة على حل المشاكل الإبداعية، ولكن غالبا لا تستخدم مواهبهم في معظم المنظمات، وهيئة الظروف المناسبة، ويرى إداريي هذه النظرية بأن الموظفين سوف يتعلمون التماس وقبول المسؤولية، وممارسة ضبط النفس في سبيل إنجاز الأهداف التي التزموا بها.

-افتراضات اتجاه الأفراد في العمل:

تقوم النظريتين على فرضيتين متناقضتين عن الطبيعة الإنسانية، وذلك وفقا للطريقة التي يدرك بها القادة الإداريون والمديرون الأفراد العاملين في أعمالهم، وركز دوجلاس ماكجروجر على أهمية فهم العلاقة بين الدافعية وفلسفة الطبيعة البشرية، وقد بني نظريته على أن معظم المديرين يميلون إلى وضع الافتراضات عن العاملين معهم، واختيار الأسلوب المناسب لدفعهم من خلالها، وبناءً على هذه الافتراضات قسم ماكجروجر العاملين إلى مجموعتين (X, Y) وحدد لكل منهما الملامح الرئيسية كما يلي:

الجدول رقم (02) يوضح مجموعات العاملين حسب ماكجروجر

عناصر الاختلاف	نظرية (X) الاتجاه التشاؤمي	نظرية (y) الاتجاه التفاؤلي
النظرة إلى العمل	العمل غير مريح بالنسبة لمعظم الأفراد وشعارهم "العمل لا بد منه"	العمل شيء طبيعي مثله مثل اللعب إذا كانت ظروف العمل مناسبة Read
القدرة الابتكارية	معظم الأفراد يفتقرون إلى القدرة على الابتكار في حل المشكلات ويميلون إلى الحلول التقليدية في مواجهتها	القدرة الابتكارية موزعة على الأفراد توزيعاً طبيعياً ومعظمهم لديه القدرة على الابتكار
حجم العمل	معظم الأفراد يميلون إلى أداء الحد الأدنى من المطلوب إنجازه والذي يعفيهم من المساءلة عن عدم الإنجاز	معظم الأفراد يحاولون بذل أقصى ما في وسعهم لأداء أكبر حجم ممكن من العمل.
الطموح وتحمل المسؤولية	معظم الأفراد غير طموحين وليسوا على مستوى المسؤولية ودائماً يحتاجون إلى من يراقب عملهم في كل خطوة	معظم الأفراد يميلون إلى الرقابة الذاتية من أجل تحقيق الأهداف باعتبار أنهم جديرون بالثقة
مستويات التحفيز	يركز التحفيز على مستوى الحاجات الفسيولوجية والأمان "التحفيز المادي"	يركز التحفيز على مستوى الانتماء للمجموعة والتقدير وتحقيق الذات "التحفيز المعنوي"
التوجيه والتدريب	لا بد من إشراف مباشر ودقيق والتدريب المحكم وبالقوة لتحقيق الأهداف	يقوم الأفراد بتوجيه وتدريب أنفسهم والالتزام لديهم شيء مرتبط بشخصيتهم إذا حُفزوا بشكل مناسب

4- نظرية تدريب وتطوير رأس المال البشري

مع نهاية الستينات وبداية السبعينات ظهرت نظرية الاهتمام برأس المال البشري، حيث يعتبر العالم جاكوب من الأوائل الذين استخدموا "رأس المال البشري"، لكن البداية الحقيقية لظهور النظرية الجديدة لرأس المال البشري من خلال ما نشره العالم شولتز في المقال الشهير "الاستثمار في رأس المال البشري"، والذي تم نشره سنة 1961م

ويمثل رأس المال البشري المحور الفعلي في رأس المال الفكري باعتباره المحرك الرئيس للإبداع، وباعتباره المورد المحدد للقيم غير الملموسة في عمر المعرفة، والذي يتحدد في القوى العاملة، المؤهلة والتي تمتلك التفكير و القدرة والابتكار ومن ثم التدريب وعملية التجديد، من خلال المعرفة الضمنية الكامنة في فكر و أذهان القوى العاملة.

وهكذا ظهر مفهوم رأس المال البشري باعتباره جزءا لا يتجزأ من إستراتيجيات النمو الاقتصادي، حيث يعد الاهتمام بتكوين العنصر البشري محور الازدهار الاقتصادي المحتمل، ويختلف رأس المال البشري عن شكلين من رأس المال: أولهما رأس المال الطبيعي، وثانيهما: رأس المال الآلي، حيث يرى شولتز أن رأس المال البشري يتمثل في القدرات التدريبية والمعلومات ذات القيمة الاقتصادية، كما أنه مصدر قابل للتجديد، كما يختلف عن الأنواع الأخرى من رأس المال، فليس له حدود نظرية لمخزونه غير أن هذا لا ينفي وجود درجة عالية من التشابه في التعريفات المستخدمة، والتي تنظر معظمها لرأس المال البشري باعتباره مجموعة المهارات والقدرات والإمكانات التدريبية والخبرات التي يكتسبها الفرد، وتمكنه من المشاركة في الحياة الاقتصادية واكتساب الدخل، والتي يمكن تحسينها من خلال الاستثمار في التعليم والرعاية الصحية والتدريب، وغيرها من أشكال رأس المال البشري الأخرى¹.

وإدارة رأس المال البشري تمثل نهجا إستراتيجيا مخططا لإدارة الأفراد بشكل فردي أو مجموعات داخل المنظمات، بما يساهم في تحقيق الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها، فنظام إدارة رأس المال البشري يدعم العمليات الفردية للمنظمة، إضافة إلى أن استخدام رأس المال البشري يساعد على تحقيق الهدف².

ومما تقدم يمكن القول بأن مفهوم إدارة رأس المال البشري هو مفهوم ديناميكي متعدد الأبعاد، يتضمن عالقات ترابطية قوية، مع العديد من المفاهيم الأخرى كرأس المال المعرفي، و رأس المال الاجتماعي والتنمية البشرية، إلا أنه يختلف عنهم لكونه يركز على المكون والتدريب البشري، باعتباره محدد رئيسا للنمو الاقتصادي.

¹ أحمد إبراهيم سلمي، تصور مقترح لخطوات تحسين إدارة رأس المال البشري في مؤسسات التعليم العالي بشمال سيناء في ضوء متطلبات تنميتها، مجلة الإدارة التربوية، مصر، العدد الخامس عشر - سبتمبر 2017، ص 359 و 360

² Barraud, Jacqueline et Françoise Kittel et Martine Moule. "la fonction ressource humaine «métiers et formation»", 2eme édition, édition DUNOD, paris2004,p25

مكونات رأس المال البشري:

-الكفاءات:

و هي مجموعة المعارف و الاتجاهات والتصرفات والسلوكيات المستنبطة من التجربة الضرورية لممارسة مهنة معينة .

-التجارب والخبرات:

التي تضم مختلف الخبرات العلمية والعملية المكتسبة عن طريق ممارسة المهنة .

-المعارف والمؤهلات:

وهي مختلف المعلومات المتراكمة عن طريق التكوين والتدريب، ويضاف لما سبق أن رأس المال البشري يتكون من جزئين أساسيين: جزء فطري وآخر مكتسب فالجزء الفطري يتضمن مجمل الاستعدادات الجسمية والعقلية الفطرية التي تولد مع الفرد، أما المكتسب والمتدرب عليه فيمثل الجزء الأهم في رأس المال البشري، حيث يعبر عن المعارف والكفاءات والمؤهلات والقدرات الجسمانية والخبرات والتجارب المكتسبة.

ويصنف لاندفول وجونسون¹ ان المعارف والتدريبات المرتبطة برأس المال البشري إلى أربعة مكونات أساسية:

-معرفة ماذا، وتعبر عن معرفة الأفعال .

-معرفة لماذا، وتعبر عن معرفة الأسس والقوانين التي تحكم وتسير الطبيعة والأفراد والمجتمعات .

-معرفة كيف، وتعبر عن معرفة طريقة أداء العمال، وعن كيفية استخدام المؤهلات والاستعدادات

-معرفة من، وتعبر عن القدرة على الاتصال والتعامل مع الآخرين.

اما المؤهلات والكفاءات المرتبطة برأس المال البشري فيمكن ان تصنف على انها:

-كفاءات الاتصال: عن طريق مهارات الاستماع والتحدث والقراءة والكتابة - .كفاءات الحساب .

-الكفاءات الفردية: التي تعبر عن قدرة الفرد على تعلم التعلم، و على الانضباط الذاتي

¹أحمد إبراهيم سلمي، نفس المرجع، ص360

-الكفاءات العالية: روح الفريق، و فن الإدارة.

- الكفاءات الأخرى الضرورية مثل: سهولة استعمال تقنيات العالم والاتصال والمعارف الضمنية، و القدرة على حل المشاكل.

5- نظرية التعلم في تدريب الالكتروني

تعتبر بيئة التدريب الالكترونية مستحدثة والتي ظهرت للعمل في الانظمة التعليمية وظهرت مع الثورة الرقمية والتكنولوجية، حيث ذكر "الزبقي" أنه باستطاعتنا القول أنه يوجد فرق بن كل من التدريب الالكتروني والتعليم الالكتروني، حيث أن كلامها يتطلب أمور تقنية وتكنولوجية، ويتجسد الفرق في آلية التطبيق، حيث أن التعليم الالكتروني يطبق على الطالب أو المتدرب تحت مظلة مؤسسة تعليمية أيًا كانت كادها التدريسي، وفي المقابل فإن المتعلمين ملزمون بحضور مميز خلال فصول التعلم والتفاعل المباشر سواء كان ذلك عن طريق نظم لدارة التعلم أو المنتديات التعليمية او الويكي وغيرها من التقنيات بينما التدريب الالكتروني يستخدم لتدريب مجموعة من الاشخاص الذين يتبعون للمنشأة التعليمية على صورة تدريب موظفي أو تأهيل كوادر بشرية، تستفيد منها كافة المؤسسات أو الشركات التي تحتاج لتطوير موظفيها، وعليه فإن التدريب الالكتروني، ويطبق التعليم الالكتروني على المتدربين كآلية متبعة خال التعليم واستخدام التعليم الذاتي وسط دخول المتدربين للمحتويات المتاحة كمتطلب اساسي حيث يجب على مدرّبين يتابعون¹.

وظهر التعلم الالكتروني مع بداية الثمانينات حني أصبحت الجامعات تدعو طلابها على التدريب لاستخدام على الحاسوب للتعليم وولوجه ذاتيًا، حيث كانت الجامعات في هذه الفترة تتحمل التكلفة الزهيدة للحاسبات الشخصية وتوفرها بكميات للطالب مما جعلها تطبق أحدث التقنيات للوصول المتدربين للتطبيقات عبر الانترنت، فمنذ عام 1982 أصبحت الحاسبات الصغرى موجهة لأغراض التعليمية وتعتبر الأكثر شعبية والاقبل ثمنًا واستمرت هذه الاجهزة لعشر سنوات بالرغم من صغر ذاكرتها.

وباعتبار أن التعلم الالكتروني أصبح من أكثر أنواع التعلم المرن شيوعًا، وهو تعلم يعطي إضافة لكونه مرن ويعتمد على التدريب عن بعد، كما يعتمد بالدرجة الأولى على التقنيات الحديثة، حيث نسرّد بعض الحقائق عن التعلم الالكتروني:

1أكرام بنت بكر بنت سعيد، تخطيط برامج التدريب الالكتروني في ضوء مدخل التخطيط الاستراتيجي، مجلة افاق جديدة لعلم الكبار، العدد29، 2021، ص156و157

- يتضمن هذا النوع من التدريب المعلومات والاتصال والتعليم .
- هو ليس وسيلة للتدريب الالكتروني فقط، وانما يستخدم لأغراض أخرى، منها إدارة المعرفة وإدارة الأداء واقامة المكاتب الافتراضية وغيرها من الأنشطة .
- لا يعتمد على التكنولوجيا فقط، وانما الاعتماد على ثقافة المنظمة والقيادة وادارة التغييرات.
- لا ينجح دون التزام واقتناع الادارة العليا والقائمين على تنفيذ التدريب.
- يجب أن تتوافق استراتيجيات التعلم الالكتروني مع الاستراتيجيات العامة للمنظمة لكي تحقق الهدف منها، فهي وسيلة ليست غاية، كما أنها ليست بديل للتدريب التقليد وانما مكمله له.
- الأسس النظرية للتدريب الالكتروني¹:

ترتكز الأسس النظرية للتدريب الالكتروني على نظريات التدرب عن بعد، حيث أنه في الغالب يتم استخدام هذا النوع من التعلم ومفاهيمه للتدريب الالكتروني ، وتعتبر الاسس النظرية ضرورة حيث أنها تعمق الفهم لهذا المجال أو غيره من المجالات وادراك طبيعة الممارسة ومن ثم اتخاذ القرارات الصائبة وتبنيها بصورة واضحة، ومن النظريات البارزة في هذا المجال ما يلي:

6-- نظرية بيرتز 1988 :

وتقوم على ان اي شخص ينخرط مهنيًا في التدريب فهو مرغم وبشدة على افتراض وجود شكلين من التعليم منفصلين تمامًا: احدهما التدريب تقليدي وجهًا لوجه مبني على الاتصال التفاعلي المتبادل، والآخر تدريب اصطناعي مبني على تفاعل سبي وذي هدف وتنتجه التكنولوجيا الحديثة، وقد صنف كيجان 1986 في كتابه أسس التدريب عن بعد النظريات الى ثلاثة مجموعات:

-نظريات الاستقلالية والذاتية .

-نظريات مصنعة التدريس .

-نظريات التفاعل والاتصال.

¹-أكرام بنت بكر بن سعيد، تخطيط برامج التدريب الالكتروني في ضوء مدخل التخطيط الاستراتيجي، مجلة افاق جديدة في تعليم الكبار، العدد 29، يناير 2021، ص

خلاصة

يقصد بالتدريب على اتة تجربة للتعلم بحيث أنه يسعى الفرد دائماً إلى التغيير والذي سوف يحسن قدرته من على أداءه للعمل، وأيضاً يعرف التدريب على تكيف الأفراد حتى يتمكنوا من التعلم بفعالية أكبر من اجل اداء أكبر، وتميز التدريب بعدة خصائص مختلفة مثل انه يمتاز عن غيره بالمساهمة بجزء من التطوير الذي يبني و يعزز مكانة المعارف والكفاءات، كما يمكن للدورات والبرامج التدريبية أن تركز على نشر المعلومات، وفهم المحتوى وكذا تطبيق المعرفة أو لمهارات والمواقف والتصرفات ذات الصلة، وينتج عليه مجموعة من العلاقات والتي تندرج في تعزيز كل التدريب من خلال التفاعلات القائمة على الثقة والاحترام، وتقدر المشاركون بعضهم البعض كمورد للتعلم، بالإضافة إلى ان برامج التدريب تتضمن جلسات متعددة فتعد مفيدة من البناء المعتمد للعلاقات الإيجابية فيما بينهم.

وتنقسم التدريب الى قسمين او صنفين، حيث يطلق على الصنف الاول بالنظريات التدريب لكلاسيكية وتطرق فيها الى اهم نظرية والتي يطلق عليها بالنظرية البيروقراطية لماكس فيبر و نظرية الادارة العلمية ، لما الجزء الثاني فخصص للنظريات الحديثة المفسرة للتدريب والتي جاءت في طياتها كل من نظرية العلاقات الإنسانية في التدريب لـ "إلتون مايو"، و نظرية النسق التعاوني: لشستر برنارد، ونظرية "X" ونظرية "Y" في إدارة وتدريب تنمية الافراد، و نظرية تدريب وتطوير راس المال البشري، وختاماً نظرية التعلم في تدريب الالكتروني.

الفصل الثالث: مفاهيم ونظريات حوادث العمل

تمهيد

I. مفاهيم ومحددات حوادث العمل

اولا: تعريف حوادث العمل

ثانيا: محددات حوادث العمل

II. النظريات المفسرة لحوادث العمل

اولا: نظرية الضغط والتكيف .

ثانيا: نظرية الميل لاستهداف الحوادث:

ثالثا: نظريتي الحرية واليقظة ونظرية الدومينو

خلاصة

تمهيد

تعد ظاهرة حوادث العمل أحد أسباب تدهور المؤسسات الاقتصادية لكون هذه الظاهرة تستهدف أهم ركيزة في المؤسسة والتي تتجسد في الأفراد العاملين حيث اعتبر علماء النفس الصناعي وغيرهم إن حوادث العمل من الموضوعات التي لا بد من اجراء البحوث العلمية وذلك من أجل تحديد أسباب هذه الحوادث و تقيمه ومن خلال هذه الفصل فقد تطرقنا إلى تحديد مفهوم حوات العمل و الإطار الدلالي لمصطلحات و محددات هذه الظاهر وفي الاخير أهم النظريات المفسرت لحواث العمل.

I. مفاهيم ومحددات حوادث العمل

اولاً: تعريف حوادث العمل

حوادث العمل هو كل خطر يصيب العامل أثناء عمله داخل المؤسسة ويكون غير مخطط له بمعنى انه ليس مقصود وتكون مفاجئ مما يتسبب في اصابة جسم العامل سواء كانت هذه الإصابة خارجية كالجروح و الكسور او داخلي كفقدان القوة العقلية ولقد تعددت التعاريف حول هذه المفهوم من عدة باحثين منه انه أمر مفاجئ ، وهو امر عارض يترتب عليه تغير في الاوضاع الموجودة قبل حدوثه ، وبالتالي فإنه يمس بالقيمة التي يحرص الانسان على الحفاظ عليها.¹

كما ورد تعريف لحوادث العمل هي أي حدث طارئ مفاجئ وغير متوقع أو غير مخطط ليقع خلال العمل أو بسبب ما يتصل به ، ويشمل ذلك أي تعرض لمخاطر طبيعية أو ميكانيكية أو كيميائية أو اجهاد حاد أو غير ذلك من المخاطر التي قد تؤدي إلى الوفاة أو الإصابة البدائية أو مرض حاد للعامل المصاب وقد يؤدي الحادث إلى اضرار ، وتلفيات بالمنشأة و وسائل الانتاج دون إصابة أحد العاملين ، أو قد يؤدي الى إصابة عامل او أكثر بالإضافة الى إلحاق الاضرار بالمنشأة ووسائل الانتاج.²

أما من الجانب النفسي : فحوادث العمل هو كل حادث ينشأ مباشرة من موقف العمل يحدث نتيجة لسوء استعداد العامل نفسياً للعمل ، أو نتيجة اضطراب نفسي او سوء تكييف يعاني منه العامل في أحد الجوانب الشخصية، سواء كان هذا الإحساس ناتج عن مؤشر داخلي ، بحيث يفقد العامل توازنه أو مؤشر خارجي يعيق توافقه.

وبالتالي هو كل اصابة تترك أثر سلبي على كل من العامل والمؤسسة معا او أحدهما وتنتج عن تضافر عدة عوامل نفسية واجتماعية وعوامل مادية .

كما يرى النفسانيون أن عدم القصد وعدم التوقع شرطان اساسيان لوقوع الحادث، والحادثة لا تتخذ بنتائجها، إنما كل حدث في سلوك اخل بالأمان وأدى لتوقف عن العمل.³

¹ - مصطفى أحمد أبو عمرو ، أسس العامة للضمان الإجتماعي ، منشورات حلبية الحقوقية لبنان ، بيروت ، ط 1 ، ص 25 .

² - ثلاثية منال ، أخطار و آثار حوادث العمل وكيفية إدارتها ، مجلة جزائرية للأبحاث والدراسات ، جامعة محمد صديق بن يحيى - جيجل ، مجلة 2 ، العدد 2 ، ص 121-136 .

³ - بن خالد عبدالكريم ، المقاربات النسقية المفسرة لحوادث العمل ضمن المنظمات المهنية ، مجلة البحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة ، مجاد 9 ، العدد 31 ، ص 619 - 628 .

ومن جانب الآخر فيرى أنصار الاتجاه الاجتماع من علماء إلى أن حادث العمل : كل إصابة اوخلل يصيب العامل سواء كان لحسابه الحساب غيره ، وكذلك خلال قيام العامل بعمله سواء بدخوله إليه او خروجه منه ، أو كل إصابة تحدث نتيجة عمل الفرد، سواء كان أجيرا او عاملا في أي مكان لحساب رئيس واحد أو عدة رؤساء في مؤسسة.¹

كما عرفوه البعض عل انه "كل سلوك خاطئ حتى وإن لم يؤدي إلى خسائر في المرة الأولى فإنه يؤدي خسائر في المرات المستقبلية"².

وفي تعريف آخر هو كل حادث ناتج عن خطأ سلوكي غير مقصود، هذا الخطأ الذي تترتب عنه نتائج معتبرة ، تتطلب تقرير عنه".³

إما من جانب القانوني فقد تناول المشروع الجزائري في نصوص الامر66-183 المؤرخ في 21 جوان 1966 والمتعلق بتعويض حوادث العمل والامراض المهنية في نص المادة 6 على انه "يعتبر كحادث العمل كل حادث انجزت عنه اصابة بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ وخارجي وطراً في اطار العمل"

ونص المادة 09 من نفس القانون علي انه "يجب اعتبار الاصابة او الوفاة اللتين تطران في مكان العمل و مدته واما في وقت بعيد عن ظرف وقوع الحادث واما اثناء العلاج الذي عقب الحادث ناتجين عن العمل ما لم يثبت العكس".⁴

متعلقة إما بالمحيط، الآلات أو الفرد والتي تختلف إما، حروق، تقطعات صدمات كهربائية أو كسور محتمل أن تؤدي إلى الموت وهذه الحوادث يمكن أن تحدث أثناء العمل أو خلال التوجه من مكان السكن إلى موقع العمل.⁵

¹ - بلول أحمد ، بورقدة الصغير ، استراتيجيات السلامة المهنية والوقاية من حوادث العمل داخل بيئة العمل ، مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية ، جامعة زيان عاشور - الحلقة ، مجلد 5 ، العدد 17 ، ص 23 - 34 .

² - عبدالرحمن عيسوي ، دراسات في علم النفس المهني والصناعي ، دار المعرفة ، 1996 ، جامعة الأزاريطة - مصر ص 75 .

³ - بوحفص مبارك ، العامل البشري ، دار الغرب للنشر والتوزيع ، الجزائر ، ط 1 ، 2000 ، ص 200 .

⁴ - مولود ديدن ، المدونات الاجتماعية ، دار بلقيس ، الدار البيضاء - الجزائر ، 2008 ، ص 101-102

⁵ - SEKIOU . L . et all . 2004 . Op Cit . P337

ثانيا: محددات حوادث العمل

تختلف محددات حوادث العمل من حيث جوانب مختلفة و تتنوع هذه المحددات بين العوامل البشرية، مثل التعب وعدم الانتباه، والعوامل البيئية، مثل الظروف الجوية، والعوامل المرتبطة بالمعدات والآلات، مثل الصيانة الغير منتظمة وسوء استخدام الأدوات والآلات. وتختلف هذه محددات من حيث اسباب ونتائج ومدى أثره . ويمكن تقسم محددات إلى نوعان:

النوع الأول حسب نوع الحادث:

حوادث المرور، حوادث المناجم، حوادث الطائرات، أو أي حوادث آخر خطيرة اوغير خطيرة .¹

من حيث نتائجها:

من ناحية جانبة المادي ويتمثل ذلك في تلف الآلات و المعدات أو المنتجات كما تتضمن تكاليف العلاج الطبي و التأهيل وفقدنا الداخلة نتيجة الإنقطاع العمل، وتكاليف التي تصرفها الشركات علي العامل المصاب كالتعويضات، ومن ناحية جانب المعنوي ومتمثلة في اصابات مختلفة كالحروق والكسور وتشوهات مختلفة حتى تؤدي إلى الموت.

من حيث اسبابها:

أن الحوادث ترجع في المقام الأول إلى عوامل بشرية كإهمال العامل أو شرود ذهنه أو ضعف ذكائه اوقلة خبرته اوعجزه عن ضبط نفسه، وهناك حوادث ترجع إلى عوامل مادية او ميكانيكية كما سقوط اشياء على العامل أو انفجار بعض المواد أو تلف مفاجئ للمواد أو الآلات وقد وجد أن حوادث الصنف الأول تتراوح نسبتها من 80% إلى 90% وإن حوادث الصنف الثاني تتراوح من 10% إلى 20% من حوادث الصناعة ولعل هذا ما يشير إلى أهمية العامل الانساني ورجحانه في الوقوع في الحوادث .²

من حيث تجنبها:

فهنالك حوادث يمكن تجنبها واخرى يعتذر تجنبها كحرايب المفاجئ في آلة حديثة ثبتت صلاحيتها عند اختبارها³

¹ - السيد رمضان ، حوادث الصناعة والأمن الصناعي ، دار المعرفة - مصر ، 1984 ، ص 21 .

² - جودي حمزة ، مولاي الحاج مراد ، حوادث العمل وأساليب الوقاية منها في المؤسسات الصناعية - دراسة ميدانية في مصفاة السبع البترولية التابعة لشركة سوناطراك بولاية أدرار ، مجلة الآفاق ، جامعة تلمسان ، مجلة 10 ، العدد 1 ، ص 250 - 272 ، 2018 .

³ - حريم حسين ، السلوك التنظيمي ، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ط 2 ، 2013 ، ص 196 .

من حيث الاستمرارية:

فهناك حوادث تضرر باستمرارية العمل، وتنقسم بدورها إلى حوادث تؤدي إلى توقيف العمل، وحوادث لا تؤدي إلى توقيف العمل.¹

من حيث درجة الخطورة والاصابات وشدتها :

يفيد هذا النوع من البيانات في التفرقة بين الحوادث الصغيرة التي يسهل علاجها الشديدي التي تؤدي إلى الوفاة او العجز الكلي او الانقطاع عن العمل لفترة طويلة؛ إذ أنه إذا لم تتضح التفرقة تكون بيانات السجلات مضللة لا تشير إلى الحوادث التي ينبغي جهود أكبر لتلافيها والملاحظ ان بعض المنشآت لا تسجل الحوادث الصغيرة حتي تظهر زيادة كبيرة في معدل الاصابات العمل، ولكن الواقع يفقد سجلات قيمتها ولا يساعد على أدائها لوظيفتها ، ولقد بينت الدراسة التي أكملت في واحد عشر قسما من أقسام المصانع الصلبة أن تعدد حوادث التي تسبب فقد الوقت نتيجة حاجة العامل إلى العلاج والانقطاع عن العمل وتكاليف تكفي فيها الاسعافات الأولية يختلف من قسم إلى الاخر، وأن درجة الارتباط بين تعدد الحوادث الأولية والاحيرة في كل قسم قليل إذ وجد أن معامل الارتباط 0.21 فقط وهو معدل قليل مما يقطع إلى هناك أقساما تحدث فيها الحوادث الكبيرة أكثر من غيرها ويعني ذلك زيادة الحوادث الصغيرة فيها ايضا، إذ بينت الدراسة أن أحد الأقسام كان ترتيبه الأول في الحوادث الكبيرة بينما كان ترتيبه السابع الصغيرة، ويمكن إعداد البيانات بطريقة التي تعطي وزنا أكبر للإصابات الشديدة، وذلك باحتساب الوقت الضائع نتيجة للإصابات في كل وظيفة، ولكن ينبغي أيضا التفرقة بين الحوادث التي تؤدي إلى العجز الكلي وتلك التي تؤدي إلى العجز الوقتي للعامل، وبذلك يمكن من خلال السجلات اعطاء البيانات المطلوبة للتمييز بين الاصابات علي اساس العجز الدائم أو العجز المؤقت و الحوادث المؤدي إلى الوفاة و تلك التي تؤدي إلى ضياع الوقت و تلك التي تكفي فيه الاسعافات الاولية.²

طرق قياس الحوادث العمل:

إن معدل التكرار الحوادث عبارة عن عدد الحوادث خلال فترة معينة في الشركة إجمالاً أو في قسم معين فيها قياساً لساعات بعدد ساعات الفعلية للشركة أو القسم المعني خلال نفس الفترة مضروباً في مليون.

ويحسب كالآتي³:

¹ - محمد شحاتة ربيع ، علم النفس الصناعي والمهني ، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان - الأردن ، ط 1 ، 2010 ، ص 210 .

² - مجلة العلوم الإنسانية ، عدد خاص ، الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل ، ص 558 .

³ - مؤيد سعيد سالم ، ادارة الموارد البشرية : مدخل استراتيجي تكميلي ، إثراء للنشر ، عمان - الأردن ، 2008 ، ص 371 .

عدد الحوادث

$$\text{معدل تكرار الحوادث} = \frac{\text{عدد الحوادث}}{1000000 \times \text{جميع العاملين خلال السنة}}$$

جميع العاملين خلال السنة

أما معدل شدة أو الفداحة الحادث severity rate فهو يقاس بعدد معدل الحوادث في فترة وذلك بحساب الوقت المفقود بالأيام الاصابة علي مجموع ساعات العمل الفعلية¹.

ويحسب كالآتي:

عدد الأيام المفقودة بسبب الحادث

$$\text{معدل شدة الحادث} = \frac{\text{عدد الأيام المفقودة بسبب الحادث}}{\text{مجموع ساعات العمل الفعلية خلال الفترة}} \times 1000000$$

II. النظريات المفسرة لحوادث العمل

اولا: نظرية الضغط والتكيف .

تعتبر نظرية الضغط والتكيف إحدى النظريات النفسية التي تسعى لفهم كيفية تأثير الضغوطات النفسية والاجتماعية على سلوك الإنسان وكيفية تكيفه معها، و استخدام هذه النظرية لفهم تأثيرات الضغط والتحديات علي الاداء البشري، كما ترى هذه النظرية إن طبيعة وبيئة ومناخه تعتبر من بين المحددات الاساسية للحوادث ومن خلال نظرية فإن العمال الذين يقعون تحت ظروف الضغط والتوتر يكونون أكثر عرضة للحوادث بخلاف العمال المحررين من الضغوط والتوترات كما أن الظروف الفيزيائية الجيدة من إضاءة ء حراري من شأنها أن تساعد على التكيف مع العامل ومن ثمة تجنبه الوقوع في الحوادث.

كما ترى هذه النظرية أن العامل الذي يتأثر تحت الضغوطات و التوترات غالبا ما يكون هذا العامل معرضا للحوادث ، كما نشير إلى التكيف العادي للضغوطات المنبثقة من الظروف الخارجية ، مثل الإضاءة ، والفوضى، ودرجات الحرارة الدخان، والبخار ، المناخ.... الخ، والعنصر الموالي يوضح لنا بصورة منفصلة اسباب الحوادث العمل.

¹ - نفس المرجع ، ص 372 .

والملاحظ أن هذه النظرية قد ركزت في تفسيرها للحوادث على المناخ الصناعي المشحون بمصادر الفرح والتوترات والمواقف المجهدة، لكنها إلى جانب هذا أهملت دور الباقي العامل الآخر "النفسية الاجتماعية"، إذ تشير الدراسات السيكولوجية إلى أهمية المتغيرات الاجتماعية في بيئة العمل وضرورة تنشيط هذه العلاقات بما يعود بالفائد قوماً يضمن أيضاً تقليص مشكلاتهم وعدم تورطهم في الحوادث. فلا يكفي أن تكون بيئة العمل مكتملة من حيث توافر الأجهزة والأدوات، بل المهم وجود علاقات اجتماعية وكذا تجانس بين الأفراد جماعة العمل قوية، وأن تضاعف وضعف هذا تجانس يمكن أن يؤدي إلى تدني الإنتاج وزيادة معدل الحوادث¹.

ثانياً: نظرية الميل لاستهداف الحوادث:

تعد هذه النظريات من أقدم المفسرة للحوادث ناتجة عن الأعمال الأولى للهيئة البريطانية للبحوث التعب الصناعية الحرب العالمية الأولى كما هو الحال لدى غرينوود وودس . حيث ترى بأن الأفراد الذين يرتكبون وبصورة متكررة الكثير من الحوادث يطلق عليهم اسم مستهدفي الحوادث ، والسبب وراء ذلك إمتلاكهم لبعض السمات الوراثية تميزهم عن الآخرين ، تتجسم في سلوكيات خطيرة تزيد من قابلية تعرضهم للحوادث .

ومن أبرز الخصائص المستهدفين للحوادث التي اشار اليها " توماس جانكيز THOMAS" مايلي: عدم الانتباه ، ضعف الإدراك للخطر الذي ينطو عليه التصرف ، الانفرادية ومخالفة الجماعة ، مخالفة التقاليد الاجتماعية، الميل إلى إيذاء وعقاب النفس، الغطرسة والإعتداد بالنفس، ضعف المدافع عن الانتماء للجماعة. كما أن هذه الصفات ملازمة للأفراد "المستهدفين للحوادث مهما اختلفت أهمية الصناعات إن أفضل وسيلة للوقاية هي الكشف عنهم واستبعادهم ، خاصة أثناء القيام بعملية اختيار العمال الجدد . غير أن مسألة الاستهداف أثارت جدل بين الباحثين ، إذ يتساءلون هل هناك مسلمة تبرر وجود سمات الاستهداف للحوادث؟

¹ - عزوق شعيب ، صيود أسامة ، دور التدريب في حوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة تخرج لنيل ش هادة الماستر ، جامعة برج بوعريش:ص16

الرأي الأول: يرى أن هذه الفكرة معقولة لأن بعض الناس تتكرر اصابتهم بالحوادث ، وأن نسبة عالية من هذه الاخير تصيب نسبة ضئيلة من الافراد ، ولكن هل هذا الدليل معقول؟

الرأي الثاني: لآبد أن تتأكد أن الناس جميعا يتعرضون القدر من الخاطر، فبعض العاملين يرتكبون حوادث عمل كثيرة لأنهم وجدوا في مواقف بها كثيرة، أو لأنهم تعرضوا لأخطار أكثر من زملائهم.

فحين خلصا كلا من إريك ERRIK وإربون ARBONS في أبحاثهم التي الاجريت حول ظاهرة الاستهداف للحوادث إلى نتيجة مفادها: " أن هذه لا تعني أن الإستهداف للحوادث لا يوجد، ولكننا حتى الآن لم ننجح في تعريفه ولا في تقديرابعاده والعناصر التي تكونه، وأن نتواصل إلى أسلوب يضعه موضع الاستخدام العلمي¹ .

أما دراسة Brown & Ghisli والتي شملت ثمانية عشر عاملا والتي توصلنا فيها إلى إثبات أن 15% فقط من مجموع الحوادث يمكن إرجاعها إلى نزاع الإستهداف للحوادث، وأن 85% إنما حدث دون سبب واضح، وهذا ما أكدته دراسة Tebes لسائقي سيارات، و التي ترجع تكرار حوادث بنسبة 03% من مشاكل الحوادث.

ثالثا: نظريتي الحرية واليقظة ونظرية الدومينو

نظرية الحرية واليقظة:

طبقا لهذه النظرية تعتبر الحادثة سلوكا عمليا رديئا، أي ناتجة عن بعض السلوكيات السيئة التي تتحدث في بيئة سيكولوجية غير مواتية أو غير مشجعة، حيث لا يتلقى عامل المكافأة على عمله، فكلما كان المناخ الصناعي غني بالفرص السيكولوجية والاقتصادية كلما كان سلوك العامل خاليا من الحوادث. إن المناخ النفسي الذي يوفر العامل المكافأة وجزءا على ما يبذل من جهد يجب أن يوفر هذا المناخ للعامل الفرص وضع الاهداف القريبة والبعيدة المدى على أن يكون في الإمكان تحقيق هذه الاهداف. فينبغي أن يكون العامل قادر علي إثارة بعض الموضوعات وعلى المساهمة في وضع حلول لها ومثل هذه الفرصة تقود الى تكوين التيقظ وجود إنتاج، فالظروف السيكولوجية والاقتصادية الصحية تشجع العامل على اليقظة والانتباه والحيطه ، ثم أن الدراسات التي أجريت على المناخ السيكولوجي و حوادث تعاطي الكثير من الأدلة لتدعيم هذه النظرية وأثره في الوقاية من حوادث العمل والإصابات المهنية².

¹ هشماوي حورية، الحوادث المهنية داخل المؤسسات الجزائرية - أسباب ونتائج، مذكرة تخرج لنيل ش هادة الماستر ، جامعة معسكر 51ص 2021

² عبد الرحمن العيساوي، سيكولوجية العمل والعمال ، كلية الآداب جامعة الإسكندرية، دار الراتب الجامعية، ص1

ويلاحظ أن الإدارة واهتماماتها بالإعلانات الكثيرة وعدم السؤال الكافي عن العمال وما بينهم من علاقة إنسانية وبين المشرفين وإدارة المؤسسة أو المنظمة، فهذا المناخ يدفع بالعمال الجديد أن يكون أقل للانتباه واليقظة في عمله. وهنا من المحتمل أن تظهر الحوادث والاصابات، ذلك أن الموقف ليس مؤسسا كما يجب أن يكون فيوافق العامل تدريجيا علي الاعتماد على نفسه لكي يعيش، وقد تتدخل الخبرة المتعلمة للحدوث مع جميع نواحي المناخ السيكولوجي، وبتشجيع المناخ للشخص للعامل لكي يحقق الاهدافه القصيرة المدى كذلك طويلة المدى باحتمال الحصول على عمل معقول يتكفى مع إمكانياته وقدراته، هنا يشعر العامل مشارك ذو قيمة، و تؤدي المشاركة في العمل إلى تكوين عادات الانتباه وحل المشاكل المثارة.

وتؤكد النظرية أن سيكولوجية العمل يجب أن تكافئ العامل لكونه منتبها ويقظا، وكذلك لمحاولته المشاركة في الاقتراحات البناءة وإعطاء مكافأة للعامل المتعاون الذي يقوم بعمله على أحسن ما يكون والذي يعرف كيف يتجنب الإصابة، وهنا يجب أن يشعر العامل أنه حر تأثيره مع البيئة.

ركزت نظرية الحرية واليقظة في إبراز الجانب السيكولوجي أو البيئة السيكولوجية غير المشجعة التي تؤدي إلى السلوكيات العملية الرديئة من طرف العامل، كما أنها أهملت إحدى الجوانب الأساسية التي قد تكون سببا في وقوع حوادث العمل والمتمثلة في الظروف الفيزيائية (الإضاءة الحرارة، التهوية) 1.

نظرية الدومينو:

وضع "هينرتش" هذه النظرية منطلقا من كون أن هناك مجموعة من الحوادث المتتالية، حيث يؤدي وقوع الحادث أول الى وقوع الحادث الموالي و هكذا حتى تؤدي في الأخير الى وقوع الخسائر و قد توصل "هينرتش" إلى تحديد خمسة محاور تشكل في مجملها اهم مسببات الحوادث المهنية كما في لعبة الدومينو حيث يؤدي سقوط إحدى القطع إلى سقوط البقية، فإن هذه المحاور حسب هينرتش "تأثر على بعضها البعض ضمن ترتيب معين، إذ أن حدوث احده يؤدي الى حدوث الذي يليه و هذه المحاور هي:

البيئة الاجتماعية السيئة "آليات التسيير" والتي تقود إلى ← أخطاء فردية "أخطاء إدارية" والتي تسبب في التصرفات الخطر "أخطاء تقنية" و التي ينتج عنها الحوادث و بدورها تقود الى ← وقوع خسائر مادية و بشرية . و مثلما يحول نزع وحدة الدومينو دون وقوع البقية في الصف، فإن تحديد العامل أكثر تأثيرا يحوا دون وقوع

¹عزوق شعيب، صيدو اسامة مرجع سابق ص71

حوادث العمل ، و هذا العامل كما يرى " هينرتش " هو العامل الثالث أي التصرفات الخطر أو كما سماها الدومينو مفتاح . clé domin و من خلال الدراسات التي أجراها " هينرتش " توصل الى ان العوامل الإنسانية تسبب 22 من الحوادث، أما الظروف التنظيمية في 7 تقريبا . تعرضت نظرية الدومينو " هينرتش " لي إنتقادات في أنها ليست بالضرورة أن يؤدي وقوع حادث الى وقوع حوادث موالية حيث ان الدراسة لأسباب التي تكمن في وقوع الحادث الأول يجنب العمال الوقوع في حوادث العمل¹.

¹عزوق شعيب ، صبود اسامة مرجع سابق ص72

خلاصة

وفي الاخير نستنتج من خلال هذا الفصل إن حوادث العمل أكثر ظاهرة شيوعا في تدمير مستقبل المؤسسة مما يتطلب من جهة المعنية إدارة العليا والموارد البشرية وعلم النفس الصناعي لنظرة في هذه الظاهرة التي في تزايد مستمر ولذلك يستلزم زرع ثقافة العمل وتحسين خدمات الصحة والنفسية للعاملين من خلال دورة التكوين والتدريب .

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية ونتائج الدراسة الميداني

تمهيد:

I. مجال وجانب المنهجي للدراسة

اولا: مجال الدراسة :

ثانيا: منهج الدراسة

II. تحليل وتقييم نتائج الدراسة

اولا: تحليل وتفسير الجداول وفق الفرضيات المطروحة

ثانيا: تفسير نتائج الدراسة وفق الدراسات السابقة

خلاصة:

تمهيد:

يعد هذا الفصل اهم فصل في الفصول الثلاث ، وذلك لما له اهمية خاصة في الدراسة الميدانية على مؤسسة الكهرباء والغاز بالجلفة، وسنحاول ان نتطرق فيه الى التعريف بهذه المؤسسة في البداية على ان نقوم باجراء مجموعة من الاستبيانات ودراستها عن طريق تطبيق اوبرنامج الاحصاء spss.

I. مجال وجانب المنهجي للدراسة

أولاً: مجال الدراسة :

عرض عام لمؤسسة سونلغاز¹

سنتعرض من خلال هذا المبحث الى مؤسسة سونلغاز من الناحية التاريخية والتعريف بها وبمراحل نشأتها، ثم التعريف بمديرية التوزيع بالجلفة، بالإضافة إلى هذا سنلقي نظرة على المهام والأهداف.

1- نبذة تاريخية عن مؤسسة سونلغاز

تعتبر مؤسسة سونلغاز من بين أهم المؤسسات الاقتصادية الوطنية، وذلك لأنها تملك العديد من الامتيازات التي جعلتها تتفوق بشكل كبير في هذا المجال، حيث تحتكر إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها في الجزائر، وكذلك نقل وتوزيع الغاز الطبيعي كما أنها ساهمت في رفع مستوى توزيع الكهرباء في البلاد بأقل من 50% منذ يوم تأسيسها عام 1969، كما تعد مؤسسة سونلغاز أكبر مرفق كهربائي على صعيد العالم العربي ككل، كما أنها تحتل المرتبة الرابعة بعد الشركات السعودية والمصرية والكويتية، فهي رقما صعبا في السوق الاقتصادية إذ بلغ مجمل أعماله أكثر من 43 بليون دينار جزائري (حوالي 600 مليون دولار أمريكي) في سنة 1999 بالنسبة لقطاع الكهرباء، أما بالنسبة لقطاع الغاز فقد وصل رقم أعمالها فيه أكثر من سبعة بلايين دينار جزائري ما يعادل 97 مليون دولار أمريكي.

زيادة على كل هذا فإنها تتميز ببيع الكهرباء والغاز بأسعار منخفضة وذلك بدعم من الدولة التي تبقى المستثمر الوحيد إلى حد الآن، ورغم فتح راس مال الشركة على شكل أسهم فقد وصلت اليد العاملة في مؤسسة سونلغاز إلى أكثر من 21 ألف عامل من بينهم حوالي ثلاثة آلاف موظف وسبعة آلاف رئيس فريق و11 ألف عامل.

نشأتها:

إن نشأة مؤسسة سونلغاز تعود إلى العهد الاستعماري، حيث كانت شركة احتكارية تابعة لفرنسا تدعى مؤسسة الكهرباء والغاز (E G A) كان ذلك في: 1947/06/05. وبعد استقلال الجزائر بقيت كما هي إلى غاية 1969/06/28 حيث شملها قرار التأميم نظرا للخراب الذي خلفه الاستعمار الفرنسي، وبصدور الأمر 59-69 تم حل مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر وظهر ما يسمى بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز (I.C.E.P) ومع مطلع التسعينات

¹ فرع مؤسسة الكهرباء والغاز بالجلفة .

و بالضبط 1991، تغير طابع المؤسسة الى شركة ذات طابع صناعي و تجاري وفقا لإصلاحات اقتصادية المستهدفة آنذاك.

أهم المراحل التي مرت بها المؤسسة:

- إن هذه سونلغاز لم تصل إلى المكانة التي هي عليها الآن إلا بعد مرورها بعدة مراحل منذ ولادتها إلى يومنا هذا والتي يمكن أن نوجزها فيما يلي :
- 1- مرحلة ما بعد الاستقلال.
 - 2- مرحلة التسيير الاشتراكي.
 - 3- مرحلة التسعينات.

*مرحلة ما بعد الاستقلال: 1962 ← 1969

في هذه المرحلة سارت مؤسسة سونلغاز على نفس الوتيرة التي كانت تسيير عليها مؤسسة الكهرباء والغاز الفرنسية وهذا يرجع للأسباب التالية :

- 1- سهولة الاتصال وقرب المسافة .

- 2- طبيعة المعدات والتجهيزات التي كانت موجودة والتي تطلبت وجود عمال وتقنيين فرنسيين للقيام بعمليات الصيانة .

ونظرا لوجود هذه الأسباب تميزت هذه الفترة بما يلي :

- 1- إتباع نفس الطرق وأساليب العمل التي كانت تعتمد عليها مؤسسة الكهرباء والغاز الفرنسية .
- 2- السعي إلى الحفاظ على استمرارية الخدمة أكثر من السعي إلى إضافة زبائن جدد.
- 3- عدم وجود الاستثمار لانعدام وجود سياسة طاقوية واضحة .

*مرحلة التسيير الاشتراكي : 1969 ← 1990

بعد حل مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر تم إنشاء الشركة الوطنية للكهرباء والغاز، وفي هذه المرحلة أنشأت مجموعة من الشركات الوطنية لتكون بمثابة المحرك للتحويل الذي عرفته البلاد. ومجمل مهامها يكمن فيما يلي:

- ❖ احتكار لصالح الدولة 100%.
- ❖ توزيع الغاز الطبيعي عبر القنوات في كامل التراب الوطني.
- ❖ تسويق غاز البوتان المميع المنتج من طرف سوناطراك ، كما أنها قامت ببيع

وصيانة أدوات العد الموجهة للسوق الوطنية.

وفي سنة 1983 تمت إعادة الهيكلة لشركة سونلغاز أدت إلى تحويل ستة وحدات إلى مؤسسات عمومية قائمة بذاتها لكنها تابعة لسونلغاز هي:

- كهريف KAHIRIF أشغال الكهرباء الريفية .
- كهريب KAKHRIB تختص بالأشغال الكهربائية
- كاناغاز KANAGAZ إنجاز قنوات نقل وتوزيع الغاز .
- إينارغا INERGA بناء الهياكل الإدارية لسونلغاز.
- أتركيب ETRKIB تركيب المعدات في مختلف المحطات.
- أم س AMC مؤسسة صناعة عدادات وأجهزة القياس والمراقبة (تطبق بالعلمة).

وقد سعت سونلغاز في هذه المرحلة إلى ما يلي :

- 1- التخلي عن التبعية للمؤسسة كهرباء وغاز فرنسا .
- 2- العمل على نشر أكبر قدر ممكن من الغاز (توسيع شبكة الغاز).
- 3- العمل على توسيع دائرة التغطية

* مرحلة التسعينات:

في هذه المرحلة برز نظام قانوني جديد يتمشى مع معطيات المحيط حيث تحولت شركة الكهرباء والغاز إلى هيئة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، وهذا بموجب المرسوم التنفيذي 91-475 المؤرخ في 14/12/1991 الأمر الذي سمح للمؤسسة بالتحرر شيئا فشيئا من تدخل الدولة.

وبعد ظهور المرسوم الرئاسي 02-195 المؤرخ 01-06-2002 حيث تغير بموجبه النظام القانوني للشركة وأصبحت شركة ذات أسهم الأمر الذي أعطاهم دفعا كبيرا للتنظيم والإنتاج والتحرر في العمل فمؤسسة سونلغاز تتكفل بتوفير الطاقة الكهربائية وتوزيع الغاز عبر كامل التراب الوطني.

تمارس المؤسسة لحساب الدولة الاحتكار على النشاطات التالية:

- إنتاج الكهرباء: تقوم به مديرية إنتاج الكهرباء.
- نقل وتوزيع الكهرباء : وتقوم به مديرية نقل الكهرباء والغاز ومديرية توزيع الكهرباء والغاز .
- نقل وتوزيع الغاز: وتتكفل به مديرية نقل الكهرباء والغاز، ومديرية توزيع الكهرباء والغاز.

2- مديرية التوزيع بالجلفة:

مؤخرا أصبحت تسمية المديرية ب « امتياز توزيع الجلفة »

إن مديرية الجلفة هي مديرية تابعة لشركة سونلغاز توزيع الوسط S.D.C

حاليا RDB الموجود مقرها بالبليدة.

كانت سونلغاز الجلفة سابقا تابعة لمركز المدينة، ثم استقلت عام 1977 وتعمل على تغطية كل قطاع الولاية، وفي 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 وتزويدهم بالطاقة الكهربائية والغاز في أحسن الظروف.

ويبلغ عدد عمالها في 2022 الوقت الحالي 953 عامل يتوزعون كالتالي:

414 ← منفيدين

315 ← متحكمين (ماهر)

224 ← إطارات

مهامها :

1- إيصال الكهرباء والغاز للزبائن الجدد.

2- تسيير منشآت توزيع الطاقة الكهربائية.

3- تطبيق السياسة التجارية للمؤسسة.

4- استمرارية توزيع الطاقة الكهربائية والغازية.

مهام وأهداف مؤسسة سونلغاز.

أ - المهام:

هناك مهام تسييرية وأخرى تقنية.

- المهام التقنية:

- إنجاز الدراسات التقنية والتكنولوجية والاقتصادية والمالية المطابقة لهدفها.

- تحديد سياستها لبيع وترويج الطاقة الكهربائية والغازية في البلاد.

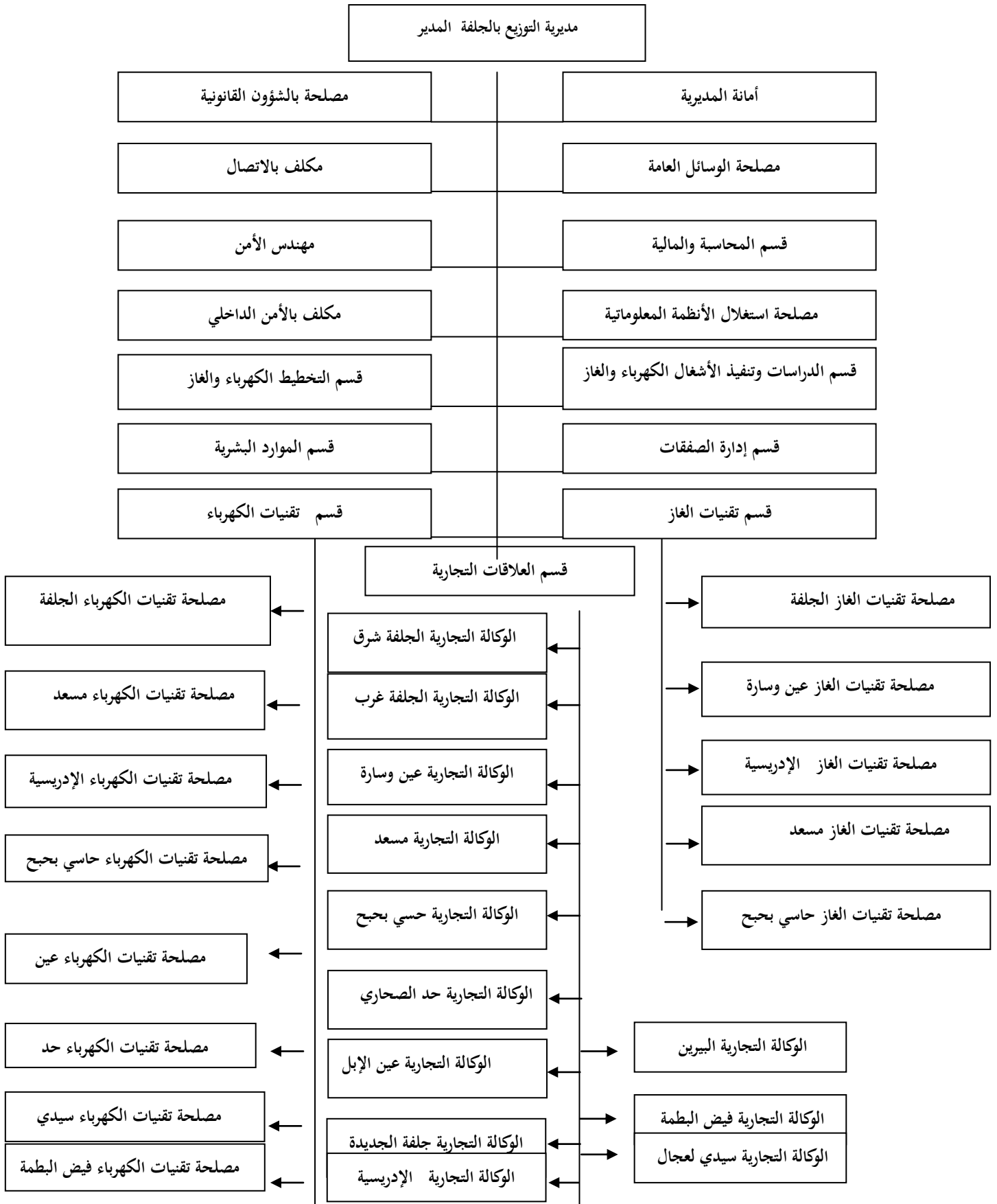
- الترقية والاهتمام بكل الوسائل الجديدة لاستغلال الطاقة الغازية والكهربائية وتنمية كل ما يتصل بهدفها

الاجتماعي مثل: البحوث والاستكشافات التكنولوجية في مجال الإنتاج، النقل، والتوزيع بالنسبة للكهرباء والغاز.

- المهام التسييرية:

- الإنتاج، النقل، التوزيع وتجارة الطاقة الكهربائية داخل الجزائر ونحو الخارج.
 - نقل الغاز لأجل احتياجات السوق الوطني وتوزيعه.
 - المساهمة في تجارة الغاز بواسطة قنوات داخل الجزائر ونحو الخارج.
 - خلق فروع وأخذ مساهمات في الشركات الاقتصادية الموجودة في الجزائر وفي الخارج
- ب- الأهداف:
- 1-ضمان توزيع عمومي للغاز بأخذ بعين الاعتبار عوامل الأمن مهما كان السعر.
 - 2-ضمان إنتاج وتوزيعا لكهرباء ذات الجودة.
 - 3-تخطيط برنامج المؤسسة السنوي.
 - 4-القيام بعمليات البيع والتركيب والصيانة الكهرو منزلية والغازية.
 - 5-محاولة تقليص الديون.
 - 6-تحقيق الهدف العام المتمثل في توفير الخدمة العمومية

تقديم الهيكل التنظيمي لمديرية الكهرباء والغاز بالجلفة



-الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع بالجلفة.

تحليل الهيكل:

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

1-مدير مديرية التوزيع بالجلفة:

وهو المكلف الأول بالإشراف على تسيير المؤسسة، يتم تعيينه بموجب مرسوم ويكمن دوره في القيام بتسيير المؤسسة مالياس وإداريا وتمثيل المؤسسة وهو الذي يتخذ القرارات الإدارية ويقوم بتعيين الموظفين ويتخذ الإجراءات اللازمة لضمان السير الحسن للمؤسسة ويعمل على المراقبة والتنسيق بين مجمل الأعمال الإدارية.

2- كاتبة مديرية :

وهي كاتبة المدير وتقوم بعمل السكرتارية وهي بمثابة همزة وصل بين المدير والموظفين والعمال ومن بين مهامها الأساسية: الاهتمام بانشغالات المدير واستقبال مكالماته واستقبال شكاوى الزبائن وتحويلها 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 والغاز، البناء على شبكة الغاز، تقديم الصكوك بدون رصيد.

4-مهندس الأمن:

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

5-المكلف بالأمن الداخلي:

ومهام المكلف بالأمن الداخلي تكمن في توفير الأمن والحماية داخل المؤسسة.

6-قسم العلاقات التجارية:

لهذا القسم أهمية كبيرة نظرا لعلاقته مع الأقسام الأخرى، ويقوم بمهام تسييرية أخرى تقنية وعلى مستوى هذا

القسم نجد :

1-مصلحة تقني تجاري: ويوجد على مستوى هذه المصلحة فوجين:

- فوج توصيل الغاز والكهرباء للزبائن الجدد.

- فوج ترقية المبيعات.

ب-مصلحة الزبائن: ونجد على مستوى هذه المصلحة عدة أفواج هي:

- فوج الفوترة والضغط المنخفض للزبائن العاديين والإدارات (A.D)

- فوج الفوترة للتوتر والضغط المتوسط .

- فوج تغطية الديون.

7-قسم الدراسات وتنفيذ الأشغال للكهرباء و الغاز:

تمثل مهام هذا القسم في استقبال طلبات الدراسات رفقة الملف من طرف قسم العلاقات التجارية فتقوم

بمعاينة الموقع والدراسة ثم إنشاء التقويم اللازم للعملية ويضم هذا القسم:

*مصلحة تسيير الاستثمارات: تملك مهاما تقنية وأخرى تسييرية فهي تستقبل الأوامر بتنفيذ الأشغال، وتقوم بفتح

المناقصات أمام المقاولين ويتم اختيار المقاول الذي يقدم اقل التكاليف لإتمام هذه الأشغال وبعدها تتولى هذه

المصلحة على مستوى الفوترة إعداد الفاتورة النهائية للمقاول، ويتم دفع 95٪ من الفاتورة من طرف مدير المحاسبة

والمالية الموجودة على مستوى منطقة البليدة، وتحتفظ المديرية بنسبة 5 ٪ من الفاتورة كضمان لمدة سنة.

8-قسم استغلال الأنظمة المعلوماتية:

يعمل على إصدار مذكرات لمختلف الوكالات تحمل أوقات جمع حسابات الاستهلاك الجديدة للغاز

والكهرباء بتحديد الاستهلاك الفعلي بطرح القدم من الجديد.

وعلى مستوى هذا القسم يتم إعداد فاتورة مبيعات وصيانة شبكة الإعلام الآلي وتسهيل الاتصال بالمديرية العامة

للشركة .

9-قسم تقنيات الغاز:

وهو قسم له مهام تقنية حيث يقوم بدراسات أولية لتوصيل الغاز والصيانة ونجد في هذا القسم:

أ- استغلال ومراقبة شبكة الغاز .

ب-فرع الخرائطية.

ج-تسيير المنشآت

ويضم ثلاثة مصالح هي: مصلحة تقنيات مسعد، مصلحة عين وسارة ومصلحة الجلفة.

10-قسم تقنيات الكهرباء:

ويقوم هذا القسم بدراسة الشبكة الكهربائية لتحسين نوعية الخدمات وصيانة الشبكات وصيانة الشبكة ونجد

فيه: * استغلال ومراقبة الشبكة الكهربائية .

* تسيير المحولات الكهربائية .

* تسيير المنشآت.

* فرع الخرائطية.

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

11-مصلحة الوسائل العامة:

مهام هذا القسم تتلخص في تأثيث المديرية وإصلاح وصيانة آلات ومنشآت المؤسسة وتسيير حضيرة

السيارات وتنقسم الى قسمين اساسيين.

● فريق حضيرة السيارات: ويقوم بصيانة وإصلاح السيارات وتسيير الوقود

● فريق الأشغال العمومية: ويقوم بتسيير وتأثيث وتموين المديرية بلوازم المكاتب.

12-قسم المالية والمحاسبة:

يكسب قسم المالية والمحاسبة أهمية بالغة في اي مؤسسة مهما كان طابعها صناعي أو تجاري فهو يعتبر العصب

الرئيسي والحساس، وذلك لأن السير الحسن والمنظم لهذا القسم يعكس مدى دقة سير هذه المؤسسة.

13-قسم الموارد البشرية: D.R.H

يعمل هذا القسم على تسيير المستخدمين حيث يقوم بتدبير الإجراءات المتعلقة بالأجور وتنمية الحياة المهنية

للعامل من تكوين وترقية وتأمينات وإضافة إلى ذلك فان هذا القسم يسهر على تطبيق

القوانين داخل المؤسسة كما يهتم ب:

● متابعة المستخدمين.

● إعداد الرواتب.

● القيام بتحرير شهادات العمل عند طلب العمال، تحديد العطل.....

● إعداد مختلف المخططات والكشوف السنوية الخاصة بتنمية الموارد البشرية.

يشغل قسم الموارد البشرية مكانة ذات أهمية بالغة في مؤسسة سونلغاز توزيع بالجلفة وذلك لأن اهتمامه

يرتكز على العنصر البشري من خلال تلبية حاجات ومواجهة تحديات المؤسسة، عن طريق استخدام الأفراد

كوسيلة لذلك، فهو يقوم بتسيير مستخدمين المراكز (الموارد البشرية) ويعمل على تدبير إجراءات الأجور وتنمية

وتطوير الحياة المهنية الخاصة بالعامل من تكوين وترقية وتأمين هذا إضافة إلى السهر على تطبيق القوانين داخل

المؤسسة كما يهتم بمتابعة المسار المهني للمستخدم ومعالجة الرواتب وتحرير شهادات للعمل وتحديد العطل.

إضافة إلى كل هذا فإن قسم الموارد البشرية يقوم بـ:

- التحضير والتوجيه والمراقبة لهيئة المستخدمين (توظيف، تكوين، ترقية).
- يضمن تنسيق ورقابة الأنشطة في الإدارات وتسيير المستخدمين (توظيف، استقبال، تنصيب، ترقية، تحويل).

يحتوي قسم الموارد البشرية على مصلحتين، الأولى مصلحة التنمية والتكوين والثانية مصلحة تسيير الموارد

البشرية، بالإضافة إلى نشاط تنمية الموارد البشرية وسنعرف فيما يلي مهام كل منها:

● مصلحة تنمية وتكوين الموارد البشرية:

تقوم مصلحة التكوين بقسم الموارد البشرية بالعديد من المهام تتمثل فيما يلي:

تعتني بإحصائيات تكوين الموظفين.

- تحديد احتياجات التكوين.
- إنجاز العمليات التكوينية ومتابعتها.
- العمل في هذا الإطار بالتنسيق مع مختلف الهياكل الداخلية والخارجية للتكوين.
- إنجاز لائحة القيادة للتكوين

● مصلحة تسيير الموارد البشرية:

تعمل هذه المصلحة على:

- التكفل بأجور العمال
- تتكفل باحتياجات العمال ومعالجة شكاواهم في هيئة أجور المستخدمين.
- ملفات العمال
- ضمان ومراقبة شروط تطبيق قوانين التسيير الخاصة بالعمال لضمان حقوق العامل.
- مكلفة بالعلاقات مع الهيئات الخارجية مثل: مركز طب العمل، الضمان الاجتماعي، التقاعد، التعااضدية (.....)
- إعداد الميزانية وعقود التسيير.
- مكلف بالإحصائيات وإنجاز لائحة القيادة لقسم الموارد البشرية دوريا مثل (الغيابات، عدد الموظفين، عدد المتخلفين، العطل.....)

أيضا يهتم قسم الموارد البشرية بالمسار المهني للعمال منذ دخوله للمؤسسة إلى خروجه إلى التقاعد منها حيث يتكفل بما يلي:

أ- تحضير وتوجيه ومراقبة مختلف مخططات الموظفين (مخطط التوظيف) اعتمادا على احتياجات المؤسسة لليد العاملة، وكذلك مخطط التكوين الداخلي ويساهم في مختلف نشاطات تنمية الموارد البشرية من ترقية وتقييم ومتابعة المسار المهني للعامل .

ب- التنسيق ومراقبة جميع النشاطات الإدارية فيما يخص تسيير العمال من ناحية الاستقبال والتكوين والتنقل.

ثانيا: منهج الدراسة

1-تعريف المنهج لغة:

كلمة أو لفظة "المنهج" عبارة عن مصدر مشتق من الفعل الثلاثي : نَهَجَ، والجمع مناهيج ومناهج ومعنى الفعل "نهج": اتبع أو سلك، والمنهج": يعرف على أنه الطريق الواضح البين القويم ، وبالنسبة للفظة "المنهج المشتقة أيضًا من الفعل "نهج" فهي تعني خطة معدة بشكل مسبق.

تعريف المنهج اصطلاحًا:

كلمة المنهج باللغة الإنجليزية تكتب "Method" ، وباللغة الفرنسية تكتب "Methode" ، والمتبع لأصل هذه الكلمة يجد أنها لها لاتينية الأصل، وتكتب "Methodus".

ولقد استخدم علماء دولة اليونان القديمة هذه اللفظة، وكان لها تعريفات وفقًا لوجهات نظر مختلفة؛ وعلى سبيل المثال :

نجد أن "أرسطو استخدمها بمعنى البحث أما "أفلاطون" فقد استخدمها بمعنى النظر أو البحث أو المعرفة، واستخدمها مجموعة أخرى من العلماء والفلاسفة على أنها الطريقة المستخدمة في جمع البيانات، وبالنسبة للمعنى الأصلي لهذه الكلمة كما أوضحنا سلفًا فإنها تعني باللغة العربية المنهج أو الطريق الذي يساعد في الوصول لغاية معينة.

عرف محمد ازهر سعيد السماك المنهج بأنه الطريق العلمي المؤدي أو الموصل لهدف البحث وهو الخيط غير المرئي الذي يشد فقرات البحث إلى بعضها .

المنهج الوصفي التحليلي هو نوع من المناهج البحثية يهدف إلى دراسة حقائق وأحداث وظواهر معينة وتحليلها بشكل مفصل ومنهجي. يتطلب هذا المنهج جمع البيانات والمعلومات من مصادر

متعددة وتحليلها لفهم وتفسير الظواهر المختلفة. يهدف المنهج الوصفي التحليلي إلى توضيح وتفسير الوقائع والمفاهيم والعلاقات بينها دون التركيز على التفسيرات والتنبؤات¹.

2- أدوات جمع البيانات² :

- الاستبيان :

الاستبيان تقنية لجمع المعلومات عن طريق استمارة تتضمن مجموعة أسئلة بخصوص موضوع معين يجب عليها المبحوثون ويدونون إجاباتهم بأنفسهم أو يدونها الباحث الميداني تدوينا دقيقاً. ويستخدم على نطاق واسع في دراسات الرأي العام وغيرها من البحوث السياسية وخاصة في المجتمعات الغربية. كثير من الباحثين السياسيين في عالمنا العربي يستخدمونه في جمع معلومات أولية عن النشاط الاتصالي للأفراد واتجاهاتهم السياسية حيال قضايا مثل الوحدة والصراع العربي مع الكيان الصهيوني .

- تصميم الاستبيان:

يمر إعداد الاستمارة بعدة مراحل:

المرحلة الأولى: إعداد المسودة أو القائمة الأولية للأسئلة: وبهذا الصدد على الباحث أن يراعي مضمون الأسئلة، شكلها، كلماتها، وتنظيمها.

أولاً المضمون:

يتحدد محتوى الأسئلة في ضوء المعلومات المراد الحصول عليها. وهذه بدورها تتوقف على القضية المطلوب دراستها أو الفروض المراد اختبارها.

إن الباحث، وهو يضع مسودة الاستمارة، عليه أن يجيب على سؤالين ما هي المعلومات المطلوبة لحل المشكلة البحثية، وما هي الأسئلة الواجبة للحصول على هذه المعلومات؟ بعبارة أخرى، يقوم الباحث في ضوء موضوع بحثه وفروضه، بتحديد مفردات المعلومات اللازمة، ثم يحولها إلى مجموعة من الأسئلة، ومن الجلي أن أي موضوع يمكن أن يوضع بخصوصه عدد لا نهائي من الأسئلة. غير أنه لا يجوز الإكثار من الأسئلة حتى لا يمل المبحوث ويتوقف عن الإجابة أو يجيب دون اكتراث، وفي هذا المقام، ينصح باستبعاد مفردات المعلومات التي لا يبدو أن لها واضحة ومباشرة بمشكلة وفروض البحث.

ثانياً الشكل:

قد يكون السؤال مفتوحاً Open-ended أو مغلقاً Closed-ended بخصوص السؤال المفتوح، يترك

¹ <https://www.research-solution.com> ، تم زيارة الموقع يوم 2024/03/28 على الساعة 08:00 مساء

² كمال المنوني ، مقدمة في مناهج وطرق البحث في العلم السياسي ، 2002 ، ص 105 ، 106

للمبحوث حرية الإجابة عليه دون إعطائه بدائل إجابة يكون الباحث قد أعدها مقدماً. مثال : ما رأيك في تنقيح الدستور المصري. ويتميز هذا النوع من الأسئلة بأنه يتيح إمكانية الحصول على إجابات من المبحوثين، فضلاً عن تقليل احتمالات تحيز المبحوث الذي ينتج من اختياره لإجابة وضعها الباحث وقد لا تمثل رأيه تماماً. وبالمقابل، يعاب على السؤال المفتوح .

احتمال كثرة وتنوع وطول الإجابات بحيث يصعب إخضاعها لتحليل جاد.

أما بالنسبة للسؤال المغلق. فإن الباحث يحدد له مسبقاً عدداً من الإجابات المحتملة ليختار من بينها المفحوص واحدة أو أكثر حسبما يراه الإجابة المناسبة مثال ذلك: هل تعتقد أن مجلس التعاون الخليجي مجلس حكومات، أو مجلس شعوب أو مجلس حكومات وشعوب؟ . وفي حالة السماح للمبحوث باختيار أكثر من بديل، قد يطلب منه ترتيب خياراته حسب أهميتها من وجهة نظره. مثال ذلك: اذكر بالترتيب ثلاثة من البرامج التي تفضل مشاهدتها في التلفزيون: الأخبار، المسلسلات الأفلام، الأغاني، مباريات الكرة، البرامج الدينية، البرامج الثقافية الخ ...

ومن مزايا السؤال المغلق سهولة تصنيف ومقارنة الإجابات وسرعة معالجة البيانات. ولكن عيبه أنه ربما أدى إلى توجيه وتحيز المبحوث.

وعلى أية حال، ينصح بالإكثار من الأسئلة المغلقة والإقلال من الأسئلة المفتوحة قدر الإمكان.

المقابلة بمثابة اتصال مواجهي بين طرفين يهدف فيه أحدهما الباحث أو القائم بالمقابلة) إلى الحصول على معلومات من الطرف الآخر (المبحوث) في موضوع معين.

المرحلة الثانية: التأكد من صلاحية المسودة أو القائمة الأولية شكلاً ومضموناً ويتحقق ذلك عن طريقين:

- عرض المسودة على مجموعة من المتخصصين في مناهج البحث السياسي والخبراء في موضوع البحث لمعرفة رأيهم بشأن مدى سلامة ومنطقية الأسئلة.
- إجراء اختبار قبلي Pretest للاستمارة بتطبيقها على عدد صغير من أفراد مجتمع البحث للوقوف على مدى فهمهم للأسئلة، إضافة إلى تلمس المصاعب التي قد تجابه الباحثين الميدانيين أثناء العمل، ومع أن الاختيار القبلي يستلزم مالاً ووقتاً. إلا أنه استثمار ضروري. إذ بدونه يخاطر الباحث بالحصول على معلومات عديمة الجدوى.

المرحلة الثالثة : التصميم النهائي للاستمارة في ضوء آراء أهل الاختصاص ونتائج الاختبار القبلي يتم إدخال

تعديلات على الاستمارة قد تتخذ كل أو إحدى الصور الآتية:

- حذف بعض الأسئلة إذا اتضح أنها غير مفهومة أو تخدش الحياء.
 - تغيير صياغة بعض الأسئلة.
 - إضافة أسئلة جديدة.
 - بعدها تنظم الاستمارة بشكل نهائي تمهيداً لطبع الأعداد اللازمة منها.
- أنواع المقابلة:

يمكن التمييز بين عدة أنواع للمقابلة تبعاً للمعايير الآتية:

- من حيث عدد الأشخاص الذين تجري معهم المقابلة، يميز البعض بين: المقابلة الفردية: وهي تتم بين الباحث ومبحوث واحد. وتتميز بأنها تعطي للمبحوث الحرية في التغيير عن رؤية بقدر كبير من الصراحة والصدق.

- المقابلة الجماعية بين الباحث ومجموعة من المبحوثين. تتميز بأنها تعطي معلومات غزيرة ومتنوعة. ولكن يؤخذ عليها خوف البعض من التحدث بصراحة أمام الجماعة، واحتمال سيطرة شخص معين على المناقشة لسبب أو آخر مما يحول دون ظهور آراء الآخرين بوضوح.

- من حيث درجة التقنين، وهنا يتم التمييز بين:

المقابلة المقننة: **Structured interview** وهي التي تعد أسئلتها بشكل مفصل وتوضع في كشف أو دليل مقابلة.

المقابلة غير المقننة: **Unstructured Interview** تتم دون إعداد مسبق للأسئلة. ولكن هذا لا يمنع أن يكون لدى الباحث إطار عام برؤوس الموضوعات التي تدور حولها المقابلة. والمهم أن الحرية تترك للباحث في توجيه الأسئلة وللمبحوث في الاسترسال في عرض آرائه وأفكاره. وبإمكان القائم بالمقابلة وخاصة إذا كان ماهراً وملمماً بأهداف الدراسة، أن يستفيد من كلام المبحوث في تطوير أفكار جديدة حول الموضوع قيد الدراسة وأن يتجاوز الصياغة الأصلية لمشكلة بحثه. بل قد يجد من الضروري أن يغير الخط العام للحوار إذا تبين له أن ما يقوله المبحوث لا يتضمن معلومات هامة.

من حيث غرض المقابلة. ويجد نوعان:

- **المقابلة الوثائقية**: هدفها الحصول على معلومات يعلمها المبحوث عن أشخاص آخرين أو أحداث معينة. مثال ذلك المقابلة مع القيادات السياسية الحالية أو السابقة للحصول على شهاداتهم بشأن أدوارهم وأدوار غيرهم في تقرير الأمور وصنع الأحداث. هذه الشهادات يعيها

- المقابلة الشخصية : هدفها الحصول على معلومات من المبحوث للتعرف على شخصياته وتوجهاته .

الإعداد للمقابلة:

يعني ذلك القيام بالعمليات الآتية:

- تحديد الهدف من المقابلة وتحديد البيانات المطلوبة لاختبار الفروض أو الإجابة على تساؤلات البحث.
- إعداد كشف المقابلة سواء ضم أسئلة مفصلة (مقابلة مقننة، أو مجرد رؤوس موضوعات مقابلة غير مقننة.
- اختيار الأشخاص الذين سوف تتم مقابلتهم في ضوء موضوع الدراسة والبيانات المطلوبة.
- اختيار وتدريب القائمين بالمقابلات، ولا شك أن درجة كفاءة هؤلاء دالة في كم وكيف المعلومات التي يتم جمعها.

- الاتصال بالمبحوث لتحديد المكان والزمان الملائمين للمقابلة. وبهذا الصدد، على القائم بالمقابلة أن ينقل للمبحوث رسالة فحواها أن البحث له قيمته الأكيدة، وأن تعاونه حاسم في إنجاح البحث. وعليه أيضاً أن يحسن طلب المقابلة. فلا يصح مثلاً أن يقول للمبحوث، هل لديك وقت اليوم أو غداً كي أجري مقابلة معك". وسبب ذلك أن مثل هذا الأسلوب يطلب من المبحوث أن يضحى بشيء هو الوقت الذي قد يكون ذا قيمة كبيرة عنده كما قد يكون بحاجة إلى فترة أطول نسبياً يراجع فيها أوراقه بما يساعده في إتمام المقابلة بصورة مرضية. وبدلاً من الصياغة السابقة، يمكن للباحث أن يقول "إذا أمكنك أن تساعدنا في البحث... أو أن أطرح عليك بعض الأسئلة في الوقت الذي تحب وتراه مناسباً لك."

-إجراء المقابلة:

- ينصح بأن تجرى المقابلة في المكان والموعود والشكل المتفق عليه. وعلى القائم بالمقابلة عندما يلتقي بالمبحوث أن يؤكد مجدداً فائدة الدراسة وجدوى كلامه في إتمامها. وهناك جملة من القواعد يتعين على الباحث مراعاتها وهو يدير المقابلة مع المبحوث :

- خلق الجو المناسب والثقة المتبادلة مع المبحوث مما يساعد على إتمام الحوار بصورة تلقائية طبيعية. وعليه أن يبدأ بالنقاط المشوقة السهلة ثم ينتقل منها إلى النقاط الرئيسية.
- أن يتكلم بصوت هادئ وبيطء وأن يلقي سؤالاً واحداً في كل مرة ويعطى للمبحوث وقتاً كافياً للإجابة.
- عليه ألا يبدي ضيقاً إذا أطل المبحوث في الإجابة أو كرر نفسه أو حتى خرج عن السؤال. ولكن عليه أن يلفت نظره بطريقة مهذبة ورقيقة. استمرار النظر إلى المبحوث بما يخلق جو محادثة إن عليه أن يتفاعل باستمرار مع المبحوث حتى لا تفتر همته بأن يقول له كلمة "نعم" أو "بالطبع". ولكن يحظر عليه أن يدل

بتعليقات أو يحدث إيماءات تفيد قبول أو رفض أقوال المبحوث.

- إذا أعطى المبحوث إجابة غير واضحة أو غامضة، فعلى القائم بالمقابلة أن يضغط بأدب لمزيد من الوضوح في الإجابات.
- أن القادة لا يتحدثون بصراحة تامة ويلونون أقوالهم بمعتقداتهم السياسية ويميلون إلى تضخيم ذواتهم والتقليل من شأن الآخرين.

-الملاحظة :

من أهم أساليب جمع المعلومات جوهرها ملاحظة تصرفات أو سلوك الأفراد والمواقف والأحداث. والملاحظة بهذا المعنى قد تكون عادية حينما تحدث دون قصد ودون أن يراد منها الكشف عن حقيقة علمية كنتلك التي يقوم بها المرء في حياته اليومية، وقد تكون الملاحظة علمية إذا قام بها الباحث بهدف اختبار الفروض أو الكشف عن العلاقات بين المتغيرات. وهذا النوع من الملاحظة يعتمد في العادة على التسجيل والقياس خلافاً للملاحظة العادية.

وفي شأن الملاحظة العلمية، يميز أهل الاختصاص بين الملاحظة بدون مشاركة

Non-participant observation والملاحظة بالمشاركة Participant observation. في

الأولى لا يتعدى دور الباحث مشاهدة الظاهرة قيد البحث وتدوين المشاهدات للرجوع إليها عند كتابة البحث ومثالها حضور الباحث اجتماع لجنة ما في مجلس الشعب : يستمع ويلاحظ ويدون أما في الثانية فإن الباحث يشارك إيجابياً في السياق السياسي أو الاجتماعي قيد الملاحظة أي يشترك في حياة أو نشاط الأفراد الذين يقوم بملاحظتهم. مثال ذلك مشاركة الباحث في أعمال ومناقشات اللجنة النيابية موضع الدراسة. وقد يحدث أن يكون عضواً في الجماعة التي يدرسها.

-أساليب التحليل :

1. اسلوب الكمي : لقد تطرفنا في دراستنا بهذه الاسلوب في حساب النسب المئوية والتكرار حيث يسعى

هذا التحليل إلى تحديد أنماط البيانات واتجاهاتها وذلك من خلال نتائج الفرضيات .

2. اسلوب الكيفي : ومن خلال هذا الاسلوب يتم تحليل هذه المعطيات التي تم جمعه من خلال أدوات

جمع البيانات كاستبيان و المقابلة والملاحظة وذلك بغرض نفي أو الاثبات صحة الفرضيات التي تقود

الباحث الى نتائج صحيحة .

-العينة: Sample

هي جزء من المجتمع يتم اختيارها وفق قواعد خاصة بحيث تكون العينة المسحوبة ممثلة قدر الإمكان المجتمع الدراسة لذلك يمكن تعريف العينة على أساس أنها مجموعة الوحدات التي يتم اختيارها من المجتمع الإحصائي، ولذلك يمكن تقسيم مجتمع الدراسة إلى مجتمع غير معروف للباحث بحيث يلجأ لإجراء المسح الشامل وذلك لمعرفته بأن العينة التي ستسحب من مجتمع الدراسة سوف تكون عينة غير ممثلة ولذلك يلجأ الباحث لإتباع طريقة المسح الشامل، أما إذا كان الباحث يملك تصوراً عن المجتمع ومفرداته فإن استخدام أسلوب العينات يكون أفضل.¹

العينة هي مجموعة صغيرة من الأفراد أو العناصر أو الأشياء التي تم اختيارها من مجموعة أكبر (الشعبة) بغرض دراسة أو تحليل الخصائص أو السمات أو المعلومات الخاصة بها. يتم استخدام العينات في العديد من المجالات مثل الإحصاءات والبحث العلمي والتسويق للحصول على تقدير أو استنتاج عن المجموعة الكبيرة بشكل أكثر فعالية واقتصادية.²

حجم العينة الكلية :

حجم مجتمع الدراسة x النسبة المختارة

$$\frac{\text{حجم العينة} = \text{حجم مجتمع الدراسة} \times \text{النسبة المختارة}}{100 \%}$$

$$953 \leftarrow 100 \%$$

$$x \leftarrow 3.15 \%$$

¹ محمد عبد العال النعيمي ، عبد الجبار توفيق ، طرق ومناهج البحث العلمي ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، 2014 ، ص 78 .

² موقع الذكاء الإصطناعي Chat GPT3.5 ، 2024/04/02 ، 15:00

II. تحليل وتقييم نتائج الدراسة

اولا: تحليل وتفسير الجداول وفق الفرضيات المطروحة

1- توزيع العينة حسب الجنس

الجدول رقم (03) يمثل توزيع العينة حسب الجنس:

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
%76.7	23	ذكر
%23.3	07	انثى
%100	30	المجموع

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

يبين الجدول ان الكمية المتعلقة بالجنس 76.7% من أفراد العينة المدروسة ذكور و 23.3% اناث وهذا راجع الى طبيعة العمل في هذه المؤسسة والذي يتطلب مجهودات مضاعفة بالإضافة الى عملهم في أوقات المناوبة الليلية بالإضافة الى وقوع أعمالهم في أماكن بعيدة مثل الجبال والفيافي كذلك تأثير طبيعة الجو سواء كان صيفا او شتاء وبطبيعة الحال هذا ما يتناسب مع طبيعة العمل لدى الرجال وهذا ما يفسر النسبة المرتفعة.

2- توزيع العينة حسب السن:

الجدول رقم (04) يمثل توزيع العينة حسب السن:

النسبة المئوية	التكرار	السن
%20	06	اقل من 30 سنة
%50	15	من 30 الى 40 سنة
%26.7	08	من 40 الى 50 سنة
%3.3	01	أكثر من 50 سنة
%100	30	المجموع

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

يبين الجدول اعلاه ان معظم أفراد العينة تركز أعمارهم بين 30 الى 40 سنة وهو ما يعادل نسبة 50% وتليها مباشرة من 40 الى 50 سنة بنسبة 26.7% اما في اما فئة اقل من 30 سنة فاخذت نسبة 20% و أكثر من 50 سنة فكانت لها نسبة 3.3%.

ومن خلال هذه النتائج نستنتج ان العينة السائدة او العظمى هي من فئة 30 الى 40 سنة وبطبيعة الحال فان هذه الفئة العمرية هي الفئة الأكثر نشاطا وتمتع بدرجة عالية من الوعي والفنيات في كل المستويات سواء العقلية او المهنية، وبطبيعة الحال هذا مؤشر ايجابي لدى المؤسسة في استغلال هذه الفئة الشبابية خاصة وأنها تمتلك القدرة في استخدام التكنولوجيا المتطورة ومواكبة العصرنة واستغلال اي عملية تساهم في فعالية عمل المؤسسة.

3-توزيع العينة حسب السن:

الجدول رقم (05) يمثل توزيع العينة حسب الحالة العائلية:

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
33.3%	10	اعزب
63.3%	19	متزوج
0%	00	مطلق
3.3%	01	ارمل
100%	30	المجموع

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن الفئة العائلية التي أخذت النصيب الأكبر هي الفئة المتزوجة بنسبة 63.3% وهذا ما يفسر بان هذه الفئة هي الفئة الأكثر استقرارا اتجاه التزاماتها الأسرية والمؤسسية، وتليها فئة العزاب بنسبة 33.3% ويفسر هذا بان هذه الفئة تسعى دوما الى تحقيق المزيد من التدريب والتكوين واكتساب مهارات من اجل تحقيق استقرار اسري أما فئة الأرامل فجاءت بنسبة 3.3% وهذه الفئة هي حالة خاصة نتيجة عوارض الموت أما لم نسجل فيها أي نسبة هي الفئة المطلقة 0%.

4-توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

الجدول رقم (06) يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
%0	00	ابتدائي
%0	00	متوسط
%43.3	13	ثانوي
%56.7	17	جامعي
%100	30	المجموع

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

يبين الجدول أعلاه ان اغلب العاملين يمتلكون مستوى جامعي بنسبة %56.7 وهذا ما يفسر بتلقيهم مستوى تعليمي جيد مما يساهم في تحقيق المؤسسة مكاسب إضافية اما فيما يخص المستوى الثاني فقد حل ثانيا بنسبة %43.3 وهذا يدل على سياسة التقشف التي تنتهجها المؤسسة في توظيفها لأصحاب المستويات الأقل اما العمال الباقين فقد كان النسب فيها منعدمة.

5-توزيع العينة حسب المستوى التعليمي المهني:

الجدول رقم (07) يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي المهني:

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي المهني
%53.3	16	تقني
%46.7	14	تقني سامي
%100	30	المجموع

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان النسب متقاربة بين حاملي شهادات التقنيين والتقنيين الساميين توالي 53.3% و 46.7% وهذا ما يعني على حصول الموظفين لشهادات تساهم في تطوير مهاراتهم وخبراتهم وتحسين ادائهم وبالتالي مؤسسة ذو كفاءات عالية.

6-توزيع العينة حسب المنصب:

الجدول رقم (08) يمثل توزيع العينة حسب المنصب:

النسبة المئوية	التكرار	المنصب
36.7%	11	تقني
63.3%	19	تقني سامي
100%	30	المجموع

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

يبين الجدول اعلاه ان اغلب الأفراد العمال هم تقنيين ساميين مهاريين بنسبة 63.3% في الحين ان النسبة الباقية هي 36.7% والتي تتبع تنفيذ الأوامر و فقط

7-توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل:

الجدول رقم (09) يمثل توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل:

النسبة المئوية	التكرار	الاقدمية في العمل
23.3%	07	اقل من 5 سنوات
30%	09	من 5 الى 10 سنوات
26.7%	08	من 10 الى 15 سنة
13.3%	04	من 15 الى 20 سنة
6.7%	02	من 20 الى 40 سنة
100%	30	المجموع

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ ان الفئة من 05 الى 10 سنوات التي تمثل اكبر نسبة من الاقدمية بـ 30% وهذا ما يفسر بان اغلب عمال المؤسسة يتمتعون بخبرة مهنية تفوق خمس سنوات وهذا يدل على ان المؤسسة في نمو متزايد كما انها تستعين بالفئات الشبابية في توظيفهم، وتليها فئة من 10 الى 15 سنة بنسبة 26.7% وهذا يدل على ان المؤسسة بها خبرات لا باس بها كما كما تأتي الفئة الثالثة لاقل من 05 سنوات بنسبة 23.3 % وهذا ما يفسر بان المؤسسة تعمل على توظيف افراد جدد وتعمل دوما على تشييب مؤسستها وعدم غلق الباب أمام أطياف المجتمع، وفي الأخير نجد الفئتين من 05 الى 20 و فوق 20 تواليا بنسب 8.9% و 7.1% ويفسر ذلك بان هذا الفئة هم اصحاب خبرات ولهم مسؤوليات كبيرة.

8-توزيع العينة عما تبذله المؤسسة في سبيل حمايتهم من المخاطر

الجدول رقم (10) يمثل عما إذا كانوا راضين عما تبذله المؤسسة في سبيل حمايتهم من المخاطر

النسبة المئوية	التكرار	الحماية من المخاطر
50	15	نعم انا راض تماما
50	15	نوعا ما راض
100	30	المجموع

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان النسب متساوية بين رضا الأفراد تماما ونوعا عما تبذله المؤسسة حمايتهم من المخاطر بنسبة 50% لكلا الفئتين وهذا ما يفسر حرص هذه المؤسسة على الجهد المبذول من طرف المؤسسة لحماية عمالها وعدم المساس بصحتهم وذلك بتوفير الشروط السلامة والوقاية لهم

9-توزيع العينة حسب مكان تلقيهم لبرامج التدريب الخاصة بالأمن والسلامة:

الجدول رقم (11) يمثل توزيع العينة حسب مكان تلقيهم لبرامج التدريب الخاصة بالأمن والسلامة:

النسبة المئوية	التكرار	تدريب الامن والسلامة
50	15	داخل المؤسسة
36.7	11	مراكز تدريبية تابعة للمؤسسة
13.3	04	مراكز تدريب عامة

100	30	المجموع
-----	----	---------

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 50% تقوم المؤسسة بتدريبهم داخل المؤسسة سونغاز بالجلفة تليها فئة العمال التي تتدرب في مركز تابعة للمؤسسة بنسبة 36.7% وهي مراكز جد متخصصة تؤهل العمال ليكونوا قادرين على أداء أعمالهم بأكثر فاعلية، وفي الأخير نجد الفئة التي تتدرب في المراكز العامة والتي يحصلون عليها بموجب اتفاقية ترجع بالأساس الى الطبيعة وتحتوي البرامج التدريبية بنسبة 13.3%.

10-توزيع العينة حسب رأيهم حول وقت التدريب:

الجدول رقم (12) يمثل توزيع العينة حسب رأيهم حول وقت التدريب:

النسبة المئوية	التكرار	الافضل في وقت التدريب
66.7	20	التدريب اثناء العمل
33.3	10	التدريب الخارجي
100	30	المجموع

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

بطبيعة الحال ومن خلال الجدول نجد ان الأفراد الذين يتدربون داخل المؤسسة هم كثر وبالنسبة ستة 60.7% وهذا جودة واختصاص وفهم التكوينات الخاصة على التكوينات الخارجة عن المؤسسة بنسبة 33.3%.

13-توزيع العينة حسب رأيهم حول مدة التدريب:

الجدول رقم (13) يمثل توزيع العينة حسب رأيهم حول مدة التدريب:

النسبة المئوية	التكرار	مدة التدريب
93.3	28	نعم
6.7	02	لا
100	30	المجموع

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ ان اغلب العمال يرون ان مدة تدريب كافية وذلك بنسبة 93.3 % بعكس الفئة الباقية والتي قدرت ب 6.7 % وهذا راجع الى مدة التدريب فقد غطت جميع الاحتياجات والمتطلبات لدى العمال وانهم راضون تماما رضا عن مدة التكوين.

12-توزيع العينة حسب استيعابهم البرنامج:

الجدول رقم (14) يمثل توزيع العينة حسب استيعابهم البرنامج:

النسبة المئوية	التكرار	استيعاب البرنامج
86.7	26	نعم
13.3	04	لا
100	30	المجموع

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

من خلال الجدول اعلاه لاحظنا ان 86.7% من العمال استوعبوا هذه البرامج نظرا لسهولةها في فهمها خاصة وانها برامج تطبيقية واكثر منها نظرية أما الفئة الباقية 13.3% فلم تفهم محتوى هذه البرامج لسبب ما أو ربما إلى عدة عوامل أخرى منها الكبر في السن وعدم تمكنهم من اللغة الأجنبية.

13-توزيع العينة حسب رأيهم ما إذا كان التكوين الذي تلقته كافيا لفهم مخاطر المرتبطة بعملك وكيفية

التعامل معها:

الجدول رقم (15) يمثل توزيع العينة حسب رأيهم ما إذا كان التكوين الذي تلقته كافيا لفهم مخاطر

المرتبطة بعملك وكيفية التعامل معها:

النسبة المئوية	التكرار	تلقي التكوين وكيفية التعامل معه
96.7	29	نعم
3.3	01	لا
100	30	المجموع

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

تشير البيانات في الجدول أعلاه أن 96.7% من البرامج التكوينية مفيدة في الحد من المخاطر والمشاكل التي يتعرض لها الأفراد وهذا راجع إلى جودة وقيمة التكوين وهذا على عكس فئة المتبقية وهي قليلة وتشكل حوالي 3.3%.

14- توزيع العينة حسب نوع التكوين الذي استفدت منه

الجدول رقم (16) يمثل توزيع العينة حسب نوع التكوين الذي استفدت منه

النسبة المئوية	التكرار	الاستفادة من التكوين
56.7	17	تكوين بغرض تحديد المهارة
43.3	13	تكوين بغرض الترقية
100	30	المجموع

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

يشير الجدول اعلاه ان 56.7% يرون بان الغرض من التكوين هو تحديد المهارة وهذا ما يبين رغبة العمال في اكتساب مهارات جديدة ومعارف تعينهم في حل المشكلات مستقبلية وهذا على عكس الفئة المتبقية والتي تقدر 43.3% والتي تقوم بإجراء التكوين من اجل الترقية وبطبيعة الحال تحسين مداخلهم الشهرية.

15- توزيع العينة حسب رأيهم حول ما مدى تأثير تكوين على وعيك مخاطر السلامة في مكان العمل

الجدول رقم (17) يمثل توزيع العينة حسب رأيهم حول ما مدى تأثير تكوين على وعيك مخاطر السلامة

في مكان العمل

النسبة المئوية	التكرار	تأثير التكوين على مخاطر السلامة
13.3	4	كبير جدا
60	18	كبير
26.7	8	متوسط
100	30	المجموع

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

إن النسبة السائدة من تأثير التكوين على وعي من مخاطر السلامة دي كبيرة وب60% اما الفئة التي اخذت النسبة كبيرة جدا فهي 13.3% والمتوسطة ب 26.7% وهذا راجع الى الدور الذي يلعبه التكوين في الحد من المخاطر على أساس أنه يمكن العامل من اكتساب مهارات جديدة وبالتالي تفادي أي مخاطرة يقع فيها مستقبليا

16-توزيع العينة حسب تكوين المستمر يمكن أن يقلل من حوادث العمل في مؤسستك

الجدول رقم (18) يمثل توزيع العينة حسب تكوين المستمر يمكن أن يقلل من حوادث العمل في مؤسستك

النسبة المئوية	التكرار	التكوين المستمر يقلل من الحوادث
96.7	29	نعم
3.3	01	لا
100	30	المجموع

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ أن ما نسبته 96.7% يعتقدون ان التكوين المستمر يمكن ان يقلل من حوادث العمل وهذا منطقي بحسبهم، فهم اجر احروا تكوينات بصورة مستمرة وقد أدى بهم ذلك الى التقليل من حوادث العمل في الحين تجد ان النسبة المتبقية وهي الفئة قليلة تعتقد بان التكوين المستمر لا يؤدي إلى تقليل من المخاطر 3.3%.

17-توزيع العينة حسب رأيهم حول ما هي الجوانب التي مكن تحسينها في برامج التكوين الحالية

الجدول رقم (19) يمثل توزيع العينة حسب رأيهم حول ما هي الجوانب التي مكن تحسينها في برامج التكوين الحالية

النسبة المئوية	التكرار	جوانب التكوين
20	6	محتوى التكوين
10	3	مدة التكوين
33.3	10	تكرار التكوين

13.3	4	جودة المدربين
23.3	7	وسائل التكوين المستخدمة
100	30	المجموع

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

من خلال النتائج الجدول اعلاه بينت الدراسة ان 33.3% ترغب في تكرار التكوين وذلك راجع الى مدة التكوين حيث يكون قصير والمعلومات كثيفة ومركزة فالحين ان 23.3% ترغب في اكتشاف وسائل جديدة قد اكتشفت او تم اكتشافها حديثا فئة 20% بان يطرأ تحسين التكوين في محتواة لانهم يرون بان التكوين قد اصبح قديما بل ولا بد ان يساير العصر، اما الفئة الأخرى فحلت بنسبة 13.3% فترغب بتحسين التكوين عن طريق جودة المدربين وكفاءتهم التكوينية والفئة الأخيرة فيرغبون بإطالة مدة التكوين وهم حوالي 10%.

18- توزيع العينة حسب ما إذا سبق لك وأن واجهت حادث عمل بعد تلقيك للتكوين عن سلامة والصحة المهنية

الجدول رقم (20) يمثل توزيع العينة حسب ما إذا سبق لك وأن واجهت حادث عمل بعد تلقيك للتكوين عن سلامة والصحة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	مواجهة حوادث العمل
46.7	14	نعم
53.3	16	لا
100	30	المجموع

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه ترى الأغلبية 56.3% لانها لم تواجه حوادث العمل وهذا راجع بالتكوين الجيد الذي تلقوه مخاطر العمل او أنهم عمال إداريين داخل المكاتب في الحين ان 46.7% قد تلقوا حوادث العمل بعد التكوين وهذا راجع الى طبيعة العمل الذي هم فيه بالإضافة الى ظهور مشاكل عديدة وجديدة في العمل لم تكن في الحسبان.

19-توزيع العينة حسب متى يتم إعلامهم بمواقع الخطر

الجدول رقم (21) يمثل توزيع العينة حسب متى يتم إعلامهم بمواقع الخطر

النسبة المئوية	التكرار	الاعلام بمواقع الخطر
40	12	عند التحاقك بالعمل اول مرة
30	09	بعد العمل مباشر
30	09	عند وقوع الحادث
100	30	المجموع

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

يبين الجدول اعلاة ان 40% يتم اعلامهم بمواقع الخطر أول مرة وهذا حتى يتسنى لهم اجتنابه ومحاولة تفاديه في الحين ان 30% يتم اعلامهم بعد العمل مباشرة او عند وقوع الحادث وذلك من اجل معرفة مكمّن الخطر أكثر وتفاديه في المرات القابلة وعدم الوقوع فيه

20-توزيع العينة حسب ما إذا التحكم الجيد في الأجهزة يقلل من حوادث العمل

الجدول رقم (22) يمثل توزيع العينة حسب ما إذا التحكم الجيد في الأجهزة يقلل من حوادث العمل

النسبة المئوية	التكرار	التحكم الجيد للاجهزة
96.7	29	نعم
3.3	01	لا
100	30	المجموع

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

ترى الفئة العظمى ان التحكم الجيد في الاجهزة يقلل من حوادث العمل بنسبة 96.7% وهذا راجع الى جودة التحكم في هذه الاجهزة وبالتالي جودة التكوين والتدريب الخاضع له في الحين نجد 3.3 لا ترى التحكم الجيد يقلل من حوادث العمل وهذه الفئة هي الفئة المحصورة في الحراس والمنظفات وغيرها

21- توزيع العينة حسب ما إذا أصبحوا قادرين على تجنب مخاطر العمل بعد تلقيهم لبرامج التدريب والتكوين

الجدول رقم (23) يمثل توزيع العينة حسب ما إذا أصبحوا قادرين على تجنب مخاطر العمل بعد تلقيهم لبرامج التدريب والتكوين

النسبة المئوية	التكرار	تجنب المخاطر بعد التكوين
100	30	نعم
100	30	المجموع

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

من الجدول اعلاة نلاحظ ان الإجابة هي 100% وانها أصبحت قادرة على تجنب مخاطر العمل بعد تدريبهم وتكوينهم وهذا ما يفسر قوة هذا التكوين والتدريب وأنه كان لهم كحماية ووقاية اتجاه اي مخاطر يتعرضون لها

22- توزيع العينة حسب ما إذا سبق وأن تعرضوا لحادث عمل

الجدول رقم (24) يمثل توزيع العينة حسب ما إذا سبق وأن تعرضوا لحادث عمل

النسبة المئوية	التكرار	التعرض للمخاطر
46.7	14	نعم
53.3	16	لا
100	30	المجموع

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

من تحليلنا لهذا الجدول نجد نسبة 53.3 لم العمل وذا ما يفسر تلقيهم لتكوين وتدريب جيد وأصبحوا بذلك أكفاء وأصحاب جودة عالية وهذا على عكس الافراد الباقين والذين احتلوا 46.7% فقد تعرضوا لحوادث العمل وهذا بحكم طبيعة العمل الذي غالبته في الأماكن الصعبة من جبال وأعلي المدن وغيرها... آخره

23- توزيع العينة حسب ما إذا كان هناك مراقبة مستمرة في أماكن العمل من طرف المسؤولين والمختصين من أجل اكتشاف مخاطر العمل

الجدول رقم (25) يمثل توزيع العينة حسب ما إذا كان هناك مراقبة مستمرة في أماكن العمل من طرف المسؤولين والمختصين من أجل اكتشاف مخاطر العمل

النسبة المئوية	التكرار	المراقبة المستمرة
96.7	29	نعم
3.3	01	لا
100	30	المجموع

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

تشير المعطيات في الجدول ان ما يقارب 96.7 % يخضعون لمراقبة مستمرة في اماكن العمل من طرف المسؤولين من اجل اكتشاف مخاطر العمل و إذا ما يفسر المسؤولية لديم بالاضافة الى اكتسابهم الى خبرات واسعة جعلتهم يتوقعون الخطر قبل وقوعه في الحين تبقى نسبة 3.3 % لا تكتشف مخاطر العمل ويرجع ذلك ربما الى المخاطر التي يصعب اكتشافها وتحتاج الى دراسات وبحوث عميقة او مختصين جيدين في هذا المجال.

24-توزيع العينة حسب ما إذا كانوا يرون أن هذه المراقبة كافية لتقليل من حوادث العمل

الجدول رقم (26) يمثل توزيع العينة حسب ما إذا كانوا يرون أن هذه المراقبة كافية لتقليل من حوادث العمل

النسبة المئوية	التكرار	المراقبة كافية لتقليل من المخاطر
90	27	نعم
10	03	لا
100	30	المجموع

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

تبين البيانات الجدول اعلا ان حوالي 90% يرون او يؤيدون ان المراقبة كافية لتقليل من الحوادث العمل وهذا راجع الى ان عملية المراقبة دوما تعمل على تقليص من حوادث العمل وذلك نسب الباقية 10% التي لا ترى المراقبة تقلل من حوادث العمل.

المطلب الثاني: تحليل وتفسير الجداول المركبة

بعد ان تطرقنا في المطلب الاول الى الجداول البسيطة سنحاول في المطلب الثاني الى تحليل وتفسير الجداول

المركبة.

1- علاقة السن بمدة التدريب:

الجدول رقم 27 يوضع علاقة السن بمدة التدريب:

المجموع	لا	نعم		
06	00	06	التكرار	أقل من 30 سنة
%20	%0	%20	النسبة المئوية	
15	01	14	التكرار	من 30 إلى 40 سنة
%50	%3.3	%46.7	النسبة المئوية	
8	1	7	التكرار	من 40 إلى أقل من 50 سنة
%26.7	%3.3	%23.3	النسبة المئوية	
1	0	1	التكرار	أكثر من 50 سنة
%3.3	%0	%3.3	النسبة المئوية	
			التكرار	المجموع
%100	%6.7	%93.3	النسبة المئوية	

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان الفئة العمرية التي اخذت اكبر نصيب من التدريب هي الفئة 30-40 سنة بنسبة 50% ومبرر هذا الارتفاع راجع قوامه السن بالدرجة الاولى ففي هذا العمر يكون لدى الانسان قابلية للتاهيل بالاضافة الى استعداده التام بتلقيه مختلف التدريبات والتكوينات مهم كانت صعوبتها بالاضافة الى دوافع اخرى اهمها الحصول على شهادة تؤهله للحصول على مراتب عليا من اجل تحسين مداخله، اما الفئة الثانية التي استحوذت على النسبة الثانية في التدريب فهي فئة من 40-50 سنة بنسبة 26.7% ويرجع هذا الانخفاض الى غياب عدة دوافع منها حصولهم على ترقية سابقة بالاضافة الى انهم قد اجروا تدريبات سابقة ، بينما نجد الفئة الثالثة في الترتيب هي فئة 20-30 سنة بنسبة 20% ويمكن القول عليها على انها فئة الموظفين الجدد ويخضعون لتدريبات قصية الاجل وتكون عادة في بداية مسارهم المهني، وحات فئة اكبر من 50 سنة في الترتيب الرابع بنسبة 3.3% وهي فئة تكون قد انحكها العمل وجل طموحها الخروج من العمل باقل الاضرار وراتب مريح.

2- علاقة الجنس بمدة التدريب:

الجدول رقم 28 يوضع علاقة الجنس بمدة التدريب:

المجموع	لا	نعم		
23	02	21	التكرار	ذكر
76.7%	6.7%	70%	النسبة المئوية	
07	00	07	التكرار	أنثى
23.3%	0%	23.3%	النسبة المئوية	
30	02	28	التكرار	المجموع
100%	6.7%	93.3%	النسبة المئوية	

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول اعلاه نرى الجنس يتحكم في مدة التدريب ، فالجنس الذكري اخذ النصيب الاكبر من مدة التدريب بحوالي 76.7% ، وهذا راجع بطبيعة الحال طبيعة التدريب المخصص لهذا العمل فهو مناسب لرجل اكثر منه للمرأة نظرا لصعوبته سواء الظرفية او المكانية او الطبقية ، وهذا ما يعكس النسبة المنخفضة لفئة الاناث بنسبة 23.3% .

3- علاقة الحالة العائلية بمدى التدريب:

الجدول رقم 29 يوضح علاقة الحالة العائلية بمدى التدريب:

المجموع	لا	نعم		
11	01	10	التكرار	أعزب
%36.7	%3.3	%33.3	النسبة المئوية	
19	01	18	التكرار	متزوج
%63.3	%3.3	%60	النسبة المئوية	
30	02	28	التكرار	المجموع
%100	%6.7	%93.3	النسبة المئوية	

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول اعلاة نرى ان الحالة العائلية المتزوجة هي التي اخذت النسبة الكبيرة بمدى التدريب هي 63.3%، وتفسير ذلك ان هذه الفئة مستقرة ماديا وعائليا ومترغرة تماما للاعمال التدريبية، على عكس فئة العزاب فقد حظت بنسبة 36.7% بمدى التدريب وهي فئة ضعيفة اذا ما قورنت بالفئة الاولى ويرجع ذلك الى ان هذا الفئة تبحث عن نفسها وذاتها في الاستقرار النفسي.

4-علاقة الأقدمية بنوع التدريب:

الجدول رقم 30 يوضح علاقة الأقدمية بنوع التدريب:

المجموع	تكوين بغرض الترقية	تكوين بغرض تجديد المهارة		
07	02	05	التكرار	أقل من 05 سنوات
%23.3	%6.7	%16.7	النسبة المئوية	
09	06	03	التكرار	من 05 إلى 10 سنوات
%30	%20	%10	النسبة المئوية	
08	03	05	التكرار	من 10 إلى 15 سنة

%26.7	%10	%16.7	النسبة المئوية	
30	01	03	التكرار	من 15 إلى 20 سنة
%13.3	%3.3	%10	النسبة المئوية	
02	01	01	التكرار	من 20 إلى 40 سنة
%6.7	%3.3	%3.3	النسبة المئوية	
30	13	17	التكرار	المجموع
%100	%43.3	%56.7	النسبة المئوية	

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج SPSS

حسب البيانات المزدوجة من الجدول اعلاه نلاحظ النسبة الاعلى التي حظيت بها الاقدمية من نوع التدريب هي فئة الاقدمية 5-10 سنوات بمعدل 30% والتي انقسمت بدورها الى 10% كتوين من اجل تطوير المهارة و 20% كتويم من اجل اكمال مسار الترقية، وترجع استحواذ هذه الفئة على اعلى نسبة الى الخبرة القليلة المملكة لدى هؤلاء بالاضافة تركيز المؤسسة على هؤلاء العمال باعتبارهم العمود الفقري التي تقوم عليه المؤسسة، وحلت الفئة الحاصلة على 10-15 سنة على النسبة الثانية والمقدرة 26.7% باعتبارها فئة محتاجة للمزيد من التدريب واكتساب الكثير من الخبرات، اما الفئة الثالثة اقل من 5 سنوات فقد حصلت على 23.3% منها 16.7% تكوين من اجل المهارة و 6.7% تكوين من اجل الترقية وذلك حتى تتحسن اجورهم، وفي الاخير حلت الفئة من 20-40 سنة كاقدمية على نسبة 6.7% مقسمة على التساوي على نوعي التكوين.

5-علاقة الأقدمية بالتكوين المستمر :

الجدول رقم 31 يوضع علاقة الأقدمية بالتكوين المستمر:

المجموع	لا	نعم		
07	00	07	التكرار	أقل من 05 سنوات
%23.3	%0	%23.3	النسبة المئوية	
09	00	09	التكرار	من 05 إلى 10 سنوات

%30	%0	%30	النسبة المئوية	
08	0	08	التكرار	من 10 إلى 15 سنة
%26.7	%0	%26.7	النسبة المئوية	
30	01	03	التكرار	من 15 إلى 20 سنة
%13.3	%3.3	%10	النسبة المئوية	
02	0	02	التكرار	من 20 إلى 40 سنة
%6.7	%0	%6.7	النسبة المئوية	
30	01	29	التكرار	المجموع
%100	%3.3	%96.7	النسبة المئوية	

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

حصلت الفئة الحاصلة على اقدمية من 10-15 سنة كاعلى نسبة من التدريب وجاءت هذه النسبة كلها راغبة في التكوين المستمر حيث يعتبر التكوين مهم جدا في تطوير المهارت بحسبهم ، كما حلت فئة الاقدمية 5-10 ثانية بنسبة 263.7% راغبة بذلك في تكوين ذاتها وتطوير مهاراتها اما الفئة الثالثة 15-20 موزعة بنسبة 10% على الراغبين في استمرار التكوين و 3.3% لا يرغبون في استمرار التكوين على انهم يمتلكون المهارة اللازمة او لا يستفيدون شيئا منه بل يعتبرونه مضيعة للوقت ، وفي دائما ما تحتل الفئة 20-40 على اقل نسبة ب 6.7% وكلها راغبة في استمرار التكوين من اجل التعارف وكسب المزيد الاصدقاء.

6- علاقة السن بمخاطر حوادث العمل :

الجدول رقم 32 يوضع علاقة السن بمخاطر حوادث العمل :

المجموع	أخرى	عند وقوع الحادث	بعد العمل مباشرة	عند التحاقك بالعمل أول مرة		
06	00	01	01	04	التكرار	أقل من 30 سنة
%20	%0	%3.3	%3.3	%13.3	النسبة المئوية	
15	01	04	03	07	التكرار	من 30 إلى 40 سنة

%50	%3.3	%13.3	%10	%23.3	النسبة المئوية	
8	00	02	03	03	التكرار	من 40 إلى أقل من 50 سنة
%26.7	%0	%6.7	%10	%10	النسبة المئوية	
1	0	0	1	0	التكرار	أكثر من 50 سنة
%3.3	%0	%0	%3.3	%0	النسبة المئوية	
					التكرار	المجموع
%100	%3.3	%23.3	%26.6	%46.6	النسبة المئوية	

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

من تحليلنا للجدول اعلاه نلاحظ ان الفئة العمرية من 30-40 سنة هي الفئة التي تربط بها حوادث العمل ويأتي هذه الحوادث مقسمة على النحو الاتي 23.3% عند التحاقهم لأول مرة و 10% بعد العمل مباشرة و 13.3% عند وقوع الحادث اما 3.3% فتدخل في حوادث اخرى، ويفسر ارتفاع هذه النسبة لهذه الفئة باعتبارها الفئة السائدة وصاحبة العدد الاوفر في هذه المؤسسة كما تعد افراد هذه الفئة اصحاب ميدان وكما نعلم فان الميدان مرتبطة به الكثير من الاحداث لذا هم في عتبات مواجهاتها، وجاءت الفئة العمرية من 40-50 سنة ثانية بنسبة 26.7%، وتعرض هذه الفئة للمزيد من الحوادث ولكنها اقل من الفئة الاولى باعتبار افرادها اصحاب خبرات ومهارت كبيرة، اما الفئة اقل من 30 سنة فقد حصلت على نسبة 20% من فئات الحوادث ويرجع هذا الانخفاض الى ان هذه الفئة قد تم توظيفها حديثا او تعمل داخل المكاتب، وفي الاخير حلت الفئة السنوية اكبر من 50 سنة على نسبة 3.3% وهي فئة تحدث لها حوادث العمل مباشرة.

7- علاقة الأقدمية بمخاطر حوادث العمل :

الجدول رقم 33 يوضع علاقة الأقدمية بمخاطر حوادث العمل :

المجموع	أخرى	عند وقوع الحادث	بعد العمل مباشرة	عند التحاقك بالعمل أول مرة		
07	00	01	01	05	التكرار	أقل من 5 سنوات

%23.3	%0	%3.3	%3.3	%16.7	النسبة المئوية	
09	0	03	02	04	التكرار	من 05 إلى 10 سنوات
%40	%0	%13.3	%10	%23.3	النسبة المئوية	
8	01	03	01	03	التكرار	من 10 إلى أقل من 15 سنة
%26.7	%3.3	%10	%3.3	%10	النسبة المئوية	
04	0	0	02	02	التكرار	من 15 سنة إلى 20 سنة
%13.4	%0	%0	%6.7	%6.7	النسبة المئوية	
02	0	0	02	0	التكرار	من 20 سنة إلى 40 سنة
%6.7	%0	%0	%6.7	%0	النسبة المئوية	
30	01	07	08	14	التكرار	المجموع
%100	%3.3	%23.3	%26.7	%46.7	النسبة المئوية	

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

من الجدول اعلاه ان ممن له اقدمية 5-10 سنوات تحصلو على اعلى نسبة بحوالي 40% من حوادث العمل وهذا يفسر انه كلما قلت الخبرة او الاقدمية ارتفعت حوادث العمل ، كما تليها فئة اقدمية من 10-15 و اقل من 05 سنوات بنسبة 26.7% 23.3% تواليا وهذا راجع لذات السبب السابق ابعبارهم اقل خبرة وقليلي المهارة، وفي الاخير نجد ان الفئة العمرية من 20-40 سنة هم الفئة الاقل ضررا من حوادث العمل ب6.7% وهذا طبيعي نتيجة اكتسابهم خبرة طويلة مكنتهم من تجنب هذه الحوادث .

8- علاقة المستوى التعليمي بمخاطر حوادث العمل :

الجدول رقم 34 يوضع علاقة المستوى التعليمي بمخاطر حوادث العمل :

المجموع	أخرى	عند وقوع الحادث	بعد العمل مباشرة	عند التحاقك بالعمل أول مرة		
13	01	04	04	04	التكرار	ثانوي
%43.3	%3.3	%13.3	%13.3	%13.3	النسبة المئوية	
17	0	03	04	10	التكرار	جامعي
%56.7	%0	%10	%13.3	%33.3	النسبة المئوية	
30	01	07	08	14	التكرار	المجموع
%100	%3.3	%23.3	%26.7	%46.7	النسبة المئوية	

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

من خلال تحليل هذا الجدول نجد ان المستوى التعليمي الجامعي له حصة الاسد من بالوقوع في حوادث العمل بنسب موزعة 33.3% لمن التحاق بالعمل أول مرة و 13.3% لمن التحق بعد العمل مباشرة و 10% عند الوقوع الحادث وهذا راجع الى النمط التوظيف في يرتكز في الغالب اصحاب الشهادات الجامعية، وحل التعليم الثانوي على نسبة 43.3% موزعة 13.3% لمن التحاق بالعمل أول مرة و 13.3% لمن التحق بعد العمل مباشرة و 13.3% عند الوقوع الحادث

9-علاقة الجنس بالتكوين المستمر والحالة العائلية:

الجدول رقم 35 يوضع علاقة الجنس بالتكوين المستمر والحالة العائلية:

المجموع	لا	نعم			
8	0	08	التكرار	ذكر	أعزب
%26.7	%0	من %72.7	النسبة المئوية		
3	0	03	التكرار	أنثى	
%10	%0	%27.3	النسبة المئوية		

15	01	14	التكرار	ذكر	متزوج
%50	%5.3	%73.7	النسبة المئوية		
04	00	04	التكرار	أنثى	
%18.18	%0	%18.18	النسبة المئوية		
23	01	22	التكرار	ذكر	المجموع
%76.66	%3.33	%73.33	النسبة المئوية		
07	00	07	التكرار	أنثى	
%23.33	%0	%23.33	النسبة المئوية		
30	01	29	التكرار		المجموع
100	%3.3	%96.67	النسبة المئوية		

من اعداد الطالبين: بالاعتماد على برنامج spss

يبين الجدول اعلاه نلاحظ الفئة المتزوجة من جنس الذكور اخذت انصيب الاكبر من التكوين المستمر بنسبة %76.66 موزعة على النحو %73.33 بقبولها بالتكوين المستمر ونسبة 3.33 بعدم قبولها بالتكوين المستمر، ويرجع هذا الارتفاع الى رغبة هذه الفئة في تطوير ذاتها وتحسين مستوياتها سواء كانت المهنية او النظرية ، وجاءت فئة العزاب من الذكور برغبتها التامة والكلية في رغبتها في التكوين المستمر بنسبة %72.7 وفئة الاناث العزاب على نسبة %27.3 ويفسر هذا هذا انخفاض في فئة الاناث والارتفاع في فئة الذكور الى المسؤوليات التي تقع فئة الذكور اكثر منها على الاناث بالاضافة الى طبيعة التكوين الذي يلائم اكثر الذكور اكثر كنه للاناث. ولم تحقق أي فئة العزاب سواء كانت ذكور او اناث أي نية بعدم استمرار التكوين %0.

ثانيا: تفسير نتائج الدراسة وفق الدراسات السابقة

في ضوء النتائج التي تم التوصل اليها من خلال مناقشات فرضيات هذه الدراسة تم تسجيل النقاط اتفاه ونقاط اختلاف بينهما وبين النتائج دراسات السابقه وفيما يلي نستعرض مجمل هذه النقاط حيث:

1- توصل دراسه بوعديده الربيع التي قام بها حول تأثير التدريب على انتاجيه المؤسسه الى ان استراتيجيه تنميه الموارد البشريه في المؤسسه تقوم اساسا على التدريب حيث يعد التدريب استثمار حقيقي للمؤسسه كما توصل الى

ان التدريب يهدف الى مسايره ومزامنه التغيرات التكنولوجيه الحادثه وكذلك البشريه وهذا ما يتوافق تماما مع دراستنا.

2-دراسة قام بها شطيبي شمس ومناصرية نور الهدى سنة 2022 وقد خلصت هذه الدراسة الى التدريب يعتبر حجر الزاوية في مجال تطوير كفاءة العاملين في شتى المجالات المختلفة، وفي كافة المنظمات على اختلاف أنواعها، كونه عملية تهدف بشكل أساسي إلى اكتساب الخبرات والمعارف التي يحتاجها الإنسان، والحصول على المعلومات والبيانات التي تنقصه، والاتجاهات الصالحة للعمل والسلطة والأنماط السلوكية والمهارات الملائمة، لذا يتوجب على كل مؤسسة أن توفر ببرامج تدريبية من أجل تنمية المهارات، وتجنب العاملين الوقوع في المخاطر والإصابات لما لها من أثر بالغ على الفرد العامل والمؤسسة، فظاهرة حوادث العمل تشهد تزايد مستمر خاصة في ظل التغيرات التكنولوجية والتنظيمية الحاصلة، الأمر الذي يستلزم زيادة الوعي بنشاط التدريب الذي له فائدة كبيرة في التقليل من حوادث العمل، حيث يتم ذلك من خلال تدريب العامل على الطرق السليمة في الأداء، وبالتالي الحفاظ عليه من جهة وتفادي المؤسسة للخسائر من جهة أخرى.

وفي الدراسة الميدانية بمديرية التوزيع للكهرباء والغاز، بينت نتائج الدراسة أن المؤسسة تحتوي على - برامج تطبيقية ونظرية من أجل استيعاب محتوى التدريب، كما توفر أدوات السلامة المهنية للعمال، وتقوم بنشاطات تحسيسية تمكن عمالها من التوعية حول التعرض لحوادث العمل ومدى خطورتها.

خلاصة:

وتطرقنا في هذا الفصل الى تحديد الإجراءات المنهجية التطبيقية وذلك من خلال مجال الدراسة واختيار منهج الدراسة و الأدوات جمع البيانات للحصول على نتائج دقيقة مع تحديد اساليب التحليل و العينة المدروسة . كما تطرقنا إلى مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات، وذلك بالرجوع إلى إجابات الباحثين للوصول إلى إثبات صحة الفرضيات المقترحة، وبالتالي إثبات الفرضية العامة، وتم التطرق كذلك إلى مقارنة نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة.

الخاتمة

الخاتمة:

من خلال الدراسة التي قمنا بتوضيح جليا ان هذه الدراسة سواء في شقها النظري اوالميداني أن التدريب والتكوين له أهمية كبيرة في ظل التطورات الحاصلة، ويعدان احد الأسس والقواعد الضرورية التي يجب أن تقوم عليها المؤسسة من أجل مسايرة هاته التطورات الحاصلة، وذلك من أجل تحسين أداء العمال من جهة و حمايتهم من حوادث العمل من جهة أخرى.

كما نؤكد ونشير هنا الى الدور البارز الذي يمكن ان يلعبه التدريب والتكوين في الحد والتقليل من إصابات المتوقعة جراء حوادث العمل، وذلك من خلال العمل على تقصير وتقزيم من السلوكيات الطائشة والخاطئة للعاملين، بالإضافة الى القضاء على العوامل السلبية والتخوفات والضعوفات التي تتناهم أثناء مزاولتهم لأعمالهم في ظروف بيئية تستلزم الحيطه والحذر، كما ان نجاح أي البرنامج التدريبي او تكويني مرتبط في الأساس بتحديد الدقيق لمحتواه، لأنه وببساطة عنصر التدريب ما هو إلا وجه يبرز لاحتياجات الحقيقية للمؤسسة، كما ان البرنامج التدريبي يحتاج الى المراقبة المستمرة خاصة في تطوير الالات والمعدات وكل الوسائل التي تعمل في زيادة وتنمية المهارات الفنية والمهارية وتقليل الحوادث.

كما يجب ان ننوه في هذا الصدد الى مجموعة من التوصيات والاقتراحات وافاق البحث حيث:

توصيات والاقتراحات البحث:

-عدم تخصيص وحصر عنصري التكوين والتدريب لفئة دون أخرى، وهذا بطبيعة الحال ما يؤثر على مستوى وسيورة المؤسسة .

تخصيص تكوين وتدريب متخصص جدا لفئة عمال الميدان باعتبارهم الفئة الأكثر معرضة للخطر.

-قيام المؤسسة بدورات وورشات ودراساتي يومية من اجل زيادة الوعي لدى الفئة العمالية ولدى الجمهور من

اجل المساهمة الكلية في دفع الضرر وتقليل من حوادث العمل.

-العمل على طرح المزيد من شروط السلامة والوقاية من حوادث العمل داخل المؤسسة.

افاق البحث:

-تعميم دراسة دور التدريب والتكوين على حوادث العمل على مختلف المؤسسات والشركات الأخرى .

-القيام بتوسيع دراسة دور التدريب والتكوين على حوادث العمل على مستوى الإقليمي (الجهوي) ولما لا الوطني

لشركة الكهرباء والغاز.

-القيام بتوسيع دراسة دور التدريب والتكوين على حوادث العمل على مستوى الدولي على مختلف الشركات وخاصة شركات الكهرباء والغاز.

قائمة المراجع

المراجع :

أولاً: الكتب

- 1- اكرام بنت بكر بنت سعيد، تخطيط برامج التدريب الالكتروني في ضوء مدحل التخطيط الاستراتيجي، مجلة افاق جديدة لعليم الكبار، العدد 29، 2021.
- 2- محمد الفاتح محمود بشير، أصول الإدارة والتنظيم، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
- 3- بربر كامل، الإدارة عملية ونظام، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 1996.
- 4- عبدالرحيم محمد، نظرية التقسيمات الإداري - هنري فايول ،جامعة باتنة -1 -الحاج لخضر، 2015-2016.
- 5- إبراهيم بن علمي الملحم، علماء الإدارة و روادها في العالم ، الطبعة 2008 ، دون دار النشر، الرياض المملكة العربية السعودية.
- 6- عبد الرحمن العيساوي، سيكولوجية العمل والعمال ، كلية الآداب جامعة الإسكندرية، دار الراتب الجامعية.
- 7- سعيد سالم ، ادارة الموارد البشرية : مدخل استراتيجي تكميلي ، إثراء للنشر ، عمان - الأردن ، حريم حسين ، السلوك التنظيمي ، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ط 2 ، 2013 .
- 8- محمد شحاتة ربيع ، علم النفس الصناعي والمهني ، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان - الأردن ، ط 1 ، 2010 .
- 9- عبدالرحمن عيسوي ، دراسات في علم النفس المهني والصناعي ، دار المعرفة ، 1996 ، جامعة الأزاريطة - مصر.
- 10- بوحفص مباركي ، العامل البشري ، دار الغرب للنشر والتوزيع ، الجزائر ، ط 1 ، 2000 .

- 11- مولود ديدن ، المدونات الاجتماعية ، دار بلقيس ، الدار البيضاء - الجزائر ، 2008 ، مصطفى أحمد أبو عمرو ، أسس العامة للضمان الإجتماعي ، منشورات حلبية الحقوقية لبنان ، بيروت ، ط 1 .
ثانيا: المذكرات:
- 12- هشماوي حورية، الحوادث المهنية داخل المؤسسات الجزائرية - أسباب ونتائج مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، جامعة معسكر 51ص 2021.
- 13- عزوق شعيب ، صيود أسامة ، دور التدريب في حوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، جامعة برج بوعرييج.
- ثالثا: مقالات المجالات ومدخلات الملتقيات
- 14- أحمد إبراهيم سلمى، تصور مقترح لخطوات تحسين إدارة رأس المال البشري في مؤسسات التعليم العالي بشمال سيناء في ضوء متطلبات تنميتها، مجلة الإدارة التربوية، مصر، العدد الخامس عشر - سبتمبر 2017.
- 15- حجاج المداني، إستقرار الموظفين و تأثيره على قيمهم في العمل، مجلة حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، المجلد 5، العدد 2.
- 16- سلاطينة بلقاسم، العلاقات الإنسانية في المؤسسة، قسم علم الاجتماع، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 5، ديسمبر 2003.
- 17- أبو الخير الدريدي، علم وفن الإدارة الحديثة، دار الجديد للنشر والتوزيع، 2020.
- 18- بن دريدي منير، استراتيجية الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، سنة 2009/2010 .
- 19- مجلة العلوم الإنسانية ، عدد خاص ، الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل السيد رمضان ، حوادث الصناعة والأمن الصناعي ، دار المعرفة - مصر ، 1984 .
- 20- جودي حمزة ، مولاي الحاج مراد ، حوادث العمل وأساليب الوقاية منها في المؤسسات الصناعية - دراسة ميدانية في مصفاة السبع البترولية التابعة لشركة سوناطراك بولاية أدرار، مجلة الآفاق ، جامعة تمنراست ، مجلة 10 ، العدد 1.

- 21- بن خالد عبدالكريم ، المقاربات النسقية المفسرة لحوادث العمل ضمن المنظمات امهنية ، مجلة البحث في العلوم الإنسانية والإجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة ، مجاد 9 ، العدد 31.
- 22- بلول أحمد ، بورقده الصغير ، استراتيجيات السلامة المهنية والوقاية من حوادث العمل داخل بيئة العمل ، مجلة حقائق للدراسات النفسية والإجتماعية ، جامعة زيان عاشور - الجلفة ، مجلد 5 ، العدد 17.
- 23- ثلاثيية منال ، أخطار و آثار حوادث العمل وكيفية أدارتها ، مجلة جزائرية للأبحاث والدراسات ، جامعة محمد صديق بن يحي - جيجل ، مجلة 2 ، العدد 2

المواقع:

- 24- /www.hrsleb.org/article.php?id=7354&cid=325
- 25- /www.hrsleb.org/article.php?id=7354&cid=325

المراجع باللغة الأجنبية:

Books

- 26- ALLAQUI, mohammed, The importance of training programs in the improvement of the performance of employees in the petroleum companies ,mpira 30,jun1999.
- 27- Lynda Robson : A systematic review of the effectiveness of training & education for the protection of workers: Institute for Work & Health; National Institute for Occupational Safety and Health, 2010.

- 28- Training and Technical Assistance Glossary: Early Care and Education Professional Development: America2002.
- 29- Usha Valli Somasundaram: Training and Development: An Examination of Definitions and Dependent Variables: Usha Valli Somasundaram: Texas usa: 2004.
- 30- Barraud, Jacqueline et Françoise Kittel et Martine Moule. "la fonction ressource humaine «métiers et formation»", 2eme édition, édition DUNOD, paris2004.

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

المحور الأول: البيانات الشخصية

(1) الجنس: ذكر أنثى

(2) السن

- أقل من 30 سنة
- من 30 الى أقل من 40 سنة
- من 40 الى أقل من 50 سنة
- أكثر من 50 سنة

(3) الحالة العائلية: أعزب(ة) متزوج (ة)
 مطلق (ة) أرمل(ة)

(4) المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط

ثانوي جامعي

(5) المستوى التعليمي المهني : تقني تقني سامي

(6) المنصب : عامل مهاري عامل تنفيذ

(7) الأقدمية في العمل:

- أقل من 5 سنوات
- من 5 سنوات الى 10 سنوات
- من 10 الى 15 سنة
- من 15 سنة الى 20 سنة
- من 20 سنة الى 40 سنة

المحور الثاني: التدريب المستمر أثناء العمل والتقليل من مخاطر العمل .

8) هل أنت راض عما تبدله المؤسسة في سبيل حمايتك من المخاطر؟

• نعم أنا راض تماما

• نوعا ما راض

• لست راض أبدا

9) أين يتم تلقينك لبرامج التدريب الخاصة بالأمن والسلامة؟

• داخل المؤسسة

• مراكز تدريبية تابعة للمؤسسة

• مراكز تدريب عامة

• اخرى نذكر:

10) أيهما تفضل؟

• التدريب أثناء العمل

• التدريب الخارجي (مراكز تابعة للمؤسسة)

11) هل مدة التدريب تراها كافية؟ نعم

لا

❖ اذا كانت الإجابة ب لا، هل هذا يعود الى:

ماهي المدة التي تراها مناسبة لاكتساب مهارات تقي من حوادث العمل؟

12) هل استوعبت هذه البرامج؟ نعم

لا

❖ اذا كانت الإجابة ب لا، هل هذا يعود الى:

• برامج لا ترقى الى مستوى مطلوب

• لغة اجنبية

• اخرى نذكر:

المحور الثالث : التكوين المستمر أثناء العمل والتقليل من مخاطر العمل .

(13) هل كان التكوين الذي تلقيته كافيا لفهم مخاطر المرتبطة بعملك وكيفيه التعامل معها ؟

نعم لا

(14) نوع التكوين الذي استفدت منه ؟

- تكوين بغرض تحديد المهارة
- تكوين بغرض الترقية

(15) ما مدى تأثير تكوين على وعيك مخاطر السلامة في مكان العمل ؟

- كبير جدا
- كبير
- متوسط
- قليل
- لا يوجد تأثير

(16) هل تعتقد ان تكوين المستمر يمكن ان يقلل من حوادث العمل في مؤسستك ؟

نعم لا

(17) في رايك، ماهي الجوانب التي يمكن تحسينها في برامج التكوين الحالية ؟

- محتوى التكوين
- مدة التكوين
- تكرار التكوين
- جودة المدربين
- وسائل التكوين المستخدمة

(18) هل سبق لك وأن واجهت حادث عمل بعد تلقيك للتكوين على سلامة والصحة المهنية ؟

نعم لا

❖ اذا كانت الاجابة ب نعم ماهي الاسباب التي تعتقد انها ادت الى وقوع الحادث على الرغم من التكوين؟

- عدم كفاية التكوين
- الاهمال
- ظروف العمل
- عدم توفر المعدات اللازمة
- اخرى نذكر:

المحور الرابع : مساهمة برامج التكوين والتدريب في تخفيض حوادث العمل

19) متى يتم اعلامك بمواقع الخطر؟

- عند التحاقك بالعمل أول مرة
- بعد العمل مباشرة
- عند وقوع الحادث
- اخرى نذكر:

20) هل التحكم الجيد في الأجهزة يقلل من حوادث العمل؟

- (21) نعم لا

22) هل أصبحت قادرا على تجنب مخاطر العمل بعد تلقيك لبرامج التدريب والتكوين؟

- نعم لا

23) هل سبق وأن تعرضت لإصابات العمل؟

- نعم لا

❖ في حالة الإجابة ب نعم ما نوع هذه الإصابات؟

- حروق
- تكهرب
- فقد الحواس أو الأعضاء
- اخرى نذكر:

24) هل هناك مراقبة مستمرة في أماكن العمل من طرف المسؤولين والمختصين من أجل اكتشاف مخاطر العمل؟

• نعم

• لا

❖ في حالة الاجابة ب نعم هل هذه المراقبة تجرى:

• دائما

• أحيانا

• أبدا

25) هل ترى أن هذه المراقبة كافية للتقليل من حوادث العمل؟

• نعم

• لا

❖ في حالة الاجابة ب لا ماهي اقراحاتكم؟

.....

.....