



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

أثر تبني نظام ISO 18000 على أداء المؤسسات الاقتصادية

دراسة ميدانية بمحطة الضخ رقم (01) مكررسوناطراك جامعة مديرية

النقل عبر الأنابيب الوسطى بجاية RTC

تحت إشراف:

الدكتورة: ليلى خضير

من إعداد الطلبة:

خنوفة علي.

دقلة يوسف.

الحاج أحمد عمر.

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	د. أحمد بن خليفة
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	د. ليلى خضير
مناقشا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	د. سارة برحومة

الموسم الجامعي: 2025 / 2024.



سَمَاءُ وَتَقْدِيرٌ

الشكر والحمد والثناء لله تعالى أولاً وأخراً على منه علينا بإتمام وإنجاز هذا العمل

نتقدم بخالص الشكر والتقدير للأستاذة المشرفة الدكتورة ليلى خضير على نصائحها القيمة وجهدها معنا طيلة فترة إنجاز البحث جزاها الله عنا خير الجزاء.

كما نتقدم بجزيل الشكر لكل من أسهم في تقديم يد العون لإنجاز هذا البحث و لكل أساتذتنا الكرام الذي أشرفوا على تدريسنا في هذه السنة الإستثنائية. وإلى من زرعوا التفاؤل في دربنا، وقدموا لنا التسهيلات والأفكار والمعلومات عمال وموظفي محطة الضخ 01 مكرراً بالمرارة ولاية جامعة. كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير لأساتذتنا وكل زملائنا في دفعة تسيير و اقتصاد مؤسسات 2025 سائلين الله لهم التوفيق والسداد.

علي؛ يوسف؛ عمر

إِهْدَاء

الحمد لله رب العالمين الذي وفقني لإتمام هذه الخطوة، التي لم تكن لتكتمل لولا معيته
الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه والصلاة والسلام على اشرف المرسلين محمدا
رسول الله المبعوث رحمة للعالمين وبعد

أهدي ثمرة هذا الجهد :

إلى من كان لهم الفضل الأول بعد الله في كل ما وصلت إليه،

إلى من منحوني الحب دون شرط، والدعم دون حدود،

إلى أمي الحبيبة، نبع الحنان، التي بدعواتها ونظراتها المليئة بالفخر كانت النور الذي أنار
دربي،

إليك أهدي كل نجاح أحققه في حياتي، فانتى أساس كل جميل فيها .

إلى أخي وأخواتي، الذين كانوا لي دوماً العون والسند، في أوقات ضعفي قبل قوتي، وفي

حزني قبل فرحي، شكراً لوجودكم الثمين .

إلى أصدقائي الأوفياء الذين شاركوني هذه الرحلة، ووقفوا بجاني في كل المواقف،

وساهموا في أن تكون هذه السنوات أجمل.

إلى صديقي العزيز [يحيى]،

رفيق الدرب، وسند الأيام،

لك كل الامتنان والمحبة،

فلولا دعمك وتشجيعك،

لما كان لهذه المذكرة أن ترى النور.

إلى كل من دعمني ولو بكلمة، إلى من آمن بقدرتي، إلى من شجعني على الاستمرار حين

تعثرت،

إليكم جميعاً، أهدي هذا العمل، راجياً أن يكون خطوة أولى في مشوار طويل من العطاء

والطموح.

إِهْدَاء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله تتحقق الأمنيات، له الحمد حتى يرضى، وله الحمد إذا رضي، وله الحمد بعد الرضا.

إلى من كانت دعواتهم سرّ توفيقِي، وسندهم زادي في طريق العطاء،

إلى من كانوا شموعاً تضيء لي درب العلم، وقلوباً لا تعرف سوى الحب والاحتواء:

إلى والدي العزيز، نبع الحكمة والصبر، الذي علّمني أن الرجال مو اقف لا كلمات.

إلى أمي الحنون، منبع الحنان والرضا، التي علّمتني أن الدعاء أقوى من السلاح، وأن الصبر يفتح أبواب السماء.

إلى عائلتي الكريمة، التي كانت لي درعاً في وجه كل تعب، وسقفاً من الأمان في لحظات الضعف.

إلى أصدقائي الأوفياء وزملائي الأعزاء، الذين تقاسمت معهم لحظات الجدّ والمزاح، الدعم والضحك، التعب والطموح،

إلى صديقي الصادق يحيى، شريك الأيام الثقيلة والجميلة، الذي لم يتخلّ عني يوماً، وكان دائماً في ظهري.

إلى مشرفتي الفاضلة، التي لم تبخل بعلمها ولا بتوجيهها، فكانت أستاذة وناصحة، قدوةً في العلم والخلق.

وإلى كل من وقف معي، بكلمة، بنصيحة، بابتسامة، أو حتى بدعاء في ظهر الغيب، أقول: جزاكم الله عني كل خير.

وأخيراً، إلى الله جلّ في علاه، من إليه المبتدأ، وبه التوفيق والختام، أسأله أن يتقبل مني هذا العمل، وأن يجعله خالصاً لوجهه الكريم، وأن يرزقني وإياكم الصحة والعافية، والسعادة في الدنيا والآخرة.

إِهْدَاء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله تتحقق الأمنيات، له الحمد حتى

يرضى، وله الحمد إذا رضي، وله الحمد بعد الرضا.

إلى من كانوا النور الذي أضاء طريقي...

إلى من مدّوا لي يد العون، وبذلوا من وقتهم وجهدهم لأجلي،

إلى والديّ العزيزين،

لكما وحدكما يعود الفضل بعد الله، فأنتم سر هذا النجاح، ودافع هذا الإنجاز.

إلى إخوتي وأخواتي، سندي في الحياة،

وإلى أصدقائي الذين شاركوني الرحلة بحلوها ومرّها...

أهدي هذا التخرج، ثمرة تعب وسهر، لكم جميعاً

مع باقات حبّ وامتنان، لا تكفيها الكلمات.

إهداء
إلى
والديّ
والإخوة

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور تبني نظام ISO 18000 على أداء المؤسسات الاقتصادية، وذلك بدراسة ميدانية بمحطة الضخ رقم 01 مكرر سوناطراك بدائرة جامعة، ومن أجل بلوغ هذا الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الفصل النظري، حيث تطرقنا نظريا لنظام الصحة والسلامة المهنية ISO 18000 وأداء المؤسسة الاقتصادية، وكذلك تم الاعتماد على المنهج التحليلي في دراسة الحالة حيث تم توزيع استبيان على (62) موظفا وموظفة المؤسسة محل الدراسة وتم الاعتماد على برنامج "SPSS.V27" في تحليل النتائج.

تم التوصل إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية (ISO 18000) على أداء المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 005$)، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات والاقتراحات أهمها: تعزيز تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية (ISO 18000) في جميع وحدات محطة الضخ ومراقبة الالتزام به بشكل دوري لضمان استمرار فعاليته، وربط مؤشرات الأداء المؤسسي بمعايير الصحة والسلامة المهنية، وجعل الالتزام بها أحد مكونات التقييم الدوري للأداء داخل المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: السلامة والصحة المهنية؛ نظام ISO 18000؛ أداء المؤسسة الاقتصادية.

Abstract:

This research aims to highlight the role of adopting the ISO 18000 system on the performance of economic institutions, through a field study at Pumping Station No. 1, Sonatrach University. To achieve this goal, the descriptive approach was adopted in the theoretical chapter, where we theoretically addressed the ISO 18000 occupational health and safety system and the performance of economic institutions. The analytical approach was also adopted in the case study, where a questionnaire was distributed to (62) male and female employees of the institution under study. The results were analyzed using the SPSS.V27 program. It was found that there is a statistically significant effect of implementing the occupational health and safety system (ISO 18000) on the performance of the institution under study at the significance level ($\alpha \leq 0.05$). The study concluded with a set of recommendations and suggestions, the most important of which are: strengthening the implementation of the occupational health and safety system (ISO 18000) in all pumping station units and periodically monitoring compliance with it to ensure its continued effectiveness; linking institutional performance indicators to occupational health and safety standards; and making compliance with them a component of the periodic performance evaluation within the institution.

Keywords: Occupational health and safety; ISO 18000 system; economic performance of the enterprise.



الفهرس

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
III	شكرو وتقدير
V	اهداءات
VI	ملخص
VIII	الفهارس
أ	مقدمة
02	الفصل الأول: مدخل نظري لأدبيات الدراسة
03	المبحث الأول: التأصيل النظري للصحة والسلامة المهنية
03	المطلب الأول: ماهية الصحة والسلامة المهنية
09	المطلب الثاني: إدارة الصحة والسلامة المهنية
13	المطلب الثالث: نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
17	المبحث الثاني: أداء المؤسسات الاقتصادية
17	المطلب الأول- مفهوم أداء المؤسسة وتطوره
21	المطلب الثاني- أنواع الأداء
24	المطلب الثالث- أساسيات حول الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية
29	المطلب الرابع- أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية
36	المبحث الثالث- الدراسات السابقة
36	المطلب الأول- الدراسات العربية السابقة
38	المطلب الثاني- الدراسات الأجنبية السابقة
41	المطلب الثالث- أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
43	خلاصة الفصل
44	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بمحطة الضخ رقم (01) مكررسوناطراك جامعة
44	تمهيد
45	المبحث الأول- المبحث الأول- منهجية الدراسة الميدانية
45	المطلب الأول- مجتمع وعينة الدراسة
47	المطلب الثاني- تصميم واختبار أداة الدراسة
54	المطلب الثالث- المعالجة الإحصائية
58	المبحث الثاني- عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
58	المطلب الأول- عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية
74	المطلب الثاني- تحليل محاور الدراسة

83	المطلب الثالث- اختبار الفرضيات وتحليل النتائج.
88	خلاصة الفصل
90	خاتمة
94	قائمة المراجع
99	قائمة الملاحق.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
48	الجدول (1-2): توزيع أسئلة استمارة الاستبيان على محاور الدراسة
49	الجدول (2-2): معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد ومحاور الدراسة
50	الجدول (3-2): معاملات صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول
52	الجدول (4-2): معاملات صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني
53	الجدول (5-2): توزيع الاستبيان
54	الجدول (6-2): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للمحور الأول
55	الجدول (7-2): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للمحور الثاني
57	الجدول (8-2): سلم ليكارت الخماسي
57	الجدول (9-2): طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي
58	الجدول (10-2): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس
58	الجدول (11-2): توزيع عينة الدراسة وفق متغير السن
59	الجدول (12-2): توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى العلمي
61	الجدول (13-2): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير سنوات الخبرة المهنية
63	الجدول (14-2): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الوظيفة
64	الجدول (15-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الأول
66	الجدول (16-2): عدد ونسب تكرارات الإجابات لفقرات المحور الأول
73	الجدول (17-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثاني
74	الجدول (18-2): عدد ونسب تكرارات الإجابات لفقرات المحور الأول
83	الجدول (19-2): اختبار "T" للعينة الواحدة للمحور الأول (المتغير المستقل)
83	الجدول (20-2): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الأول
85	الجدول (21-2): اختبار "T" للعينة الواحدة للمحور الثاني (المتغير التابع)
85	الجدول (22-2): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني
86	الجدول (23-2): نتائج تحليل الانحدار البسيط
87	الجدول (24-2): تحليل التباين

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان
12	الشكل (1-1): أسس إدارة الصحة والسلامة المهنية
46	شكل (2-1). التنظيم الهيكلي والوظيفي لـ RTC
55	الشكل (2-2): التمثيل البياني لاختبار التوزيع الطبيعي للمحور الأول
56	الشكل (2-3): التمثيل البياني لاختبار التوزيع الطبيعي للمحور الثاني
59	الشكل (2-4): التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن
61	الشكل (2-5): التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى العلمي
62	الشكل (2-6): التمثيل البياني لأفراد العينة حسب متغير السنوات الخبرة المهنية
64	الشكل (2-7): التمثيل البياني لأفراد العينة حسب متغير الوظيفة



مقدمة

تمهيد:

في عصرنا الحالي، شهد العالم تحولات جذرية على كافة الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، ما فرض على الدول والمؤسسات تحديات جديدة من حيث التكيف مع هذه التغيرات والمنافسة العالمية. لقد أصبح الاقتصاد العالمي أكثر ترابطاً بفضل التطور التكنولوجي، الذي أسهم في تبادل المعرفة وزيادة الإنتاجية، لكن في الوقت نفسه، أدى إلى تفاقم المخاطر والمشاكل البيئية، إضافة إلى أهمية تحسين جودة الأداء المؤسسي في جميع المجالات. تفرض هذه التغيرات على المؤسسات أن تتبنى نماذج عمل مبتكرة وفعالة لضمان استدامتها في ظل بيئة العمل المعقدة.

من هنا، أصبح مفهوم إدارة المخاطر والصحة والسلامة المهنية ذا أهمية قصوى، خاصة في الصناعات التي تتعامل مع بيئات عمل محفوفة بالمخاطر. ويُعد قطاع الطاقة أحد أبرز القطاعات التي تتطلب تطبيق إجراءات صارمة لضمان سلامة العاملين والمحافظة على الاستمرارية في العمل. وفي هذا السياق، تتجلى مؤسسة سوناطراك كأحد الأذرع الاقتصادية الكبرى في الجزائر، حيث تعتبر من الشركات الرائدة في قطاع النفط والغاز. ومع ما تحققه من إنجازات على مستوى الإنتاج والاقتصاد، تواجه المؤسسة تحديات متزايدة في إدارة سلامة العاملين، بما يتماشى مع المعايير الدولية.

يُعد نظام الصحة والسلامة المهنية ISO 18000 أحد أهم الأطر التي يمكن للمؤسسات الكبرى تبنيها لتقليل الحوادث وتحسين بيئة العمل. يعتمد هذا النظام على تقديم مجموعة من السياسات والإجراءات التي تركز على تقليل المخاطر وتوفير بيئة عمل آمنة للعمال، مما يساهم في رفع مستويات الإنتاجية وتحقيق أقصى درجات الأداء المؤسسي.

إضافة إلى ذلك، يظهر تطبيق هذه المعايير كعامل مساعد في تعزيز سمعة المؤسسة أمام الشركاء والعملاء، حيث أن الالتزام بأعلى معايير السلامة يرسخ صورة المؤسسة كمؤسسة مسؤولة وموثوقة. وبالتالي، لا تقتصر فوائد تطبيق نظام ISO 18000 على الجوانب الوقائية فحسب، بل تشمل أيضاً تحسين الأداء التنظيمي، رفع مستوى الإنتاجية، وتقليل التكاليف المرتبطة بالحوادث.

الإشكالية:

انطلاقاً مما سبق ومحاولة لمعرفة أثر تبني ISO 18000 على أداء المؤسسات الاقتصادية نطرح الإشكالية

التالية:

ما مدى تأثير تبني ISO 18000 على أداء المؤسسات محل الدراسة؟

الأسئلة الفرعية: في ضل الإشكالية الرئيسية نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو تأثير تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية ISO 18000 بالمؤسسة محل الدراسة؟
- ما هو مستوى أداء المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر عمالها؟

فرضيات الدراسة: تنطلق فرضيات الدراسة من محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية وتساؤلاتها الفرعية، وعلى هذا الأساس جاءت الفرضيات التالية:

➤ الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتبني ISO 18000 على أداء محطة الضخ رقم (01) سوناطراك جامعة عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 005)$ ؛

➤ الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الفرعية الأولى: مستوى تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية ISO 18000 بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع؛
- الفرضية الفرعية الثانية: مستوى أداء المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر عمالها مرتفع؛

أهداف الدراسة: إن اختيار موضوع محدد قصد الدراسة العلمية خطوة تهدف إلى الإجابة على الفضول المعرفي الذي يلزم الباحث، خاصة عند تعدد المعطيات واتساع مجال البحث كـمجال أداء المؤسسات الاقتصادية، ويأتي موضوع الدراسة الحالية للبحث في أثر تبني ISO 18000 عليه، وقد تم وضع مجموعة من الأهداف التي تبرر الغرض العلمي من هذه الدراسة جاءت كالتالي:

➤ الهدف العام للدراسة: يهدف هذا البحث إلى:

إحصائية لتبني ISO 18000 على أداء محطة الضخ رقم (01) سوناطراك جامعة، باعتبارها مرآة للمؤسسات الاقتصادية، وجزء لا يتجزأ منها تتأثر بها مباشرة وتعكس واقعها إجمالاً.

➤ الأهداف الفرعية للدراسة:

- التعرف على ماهية نظام ISO 18000.
- التعرف على ماهية أداء المؤسسة.
- تحليل واقع تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية ISO 18000 في محطة ضخ رقم 01 التابعة لمؤسسة سوناطراك بولاية جامعة.
- تقديم توصيات عملية يمكن أن تسهم في تحسين فعالية تطبيق نظم السلامة في المؤسسات الجزائرية.

أسباب اختيار الموضوع: لقد تعددت الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع، ويمكن تقسيمها إلى

أسباب موضوعية وأخرى ذاتية:

➤ الأسباب الموضوعية:

- الاهتمام المتزايد عالميًا بتطبيق نظم الصحة والسلامة المهنية كشرط أساسي لتحقيق الاستدامة والنجاحة في الأداء المؤسسي.
- لطابع الحساس لقطاع الطاقة، وخاصة في محطات الضخ، حيث ترتفع نسبة المخاطر المهنية، مما يجعل دراسة هذا الموضوع ضروريًا وواقعيًا.

➤ الأسباب الذاتية:

- أهمية الموضوع بالنسبة لتخصصنا خاصة أنه يتناول موضوع مهم للمؤسسات الاقتصادية
- الرغبة في التعرف أكثر على نظام السلامة والصحة المهنية وأداء المؤسسات الاقتصادية
- تطابق الموضوع مع تخصص وتوجه الأستاذة المشرفة.

أهمية الدراسة: تبرز أهمية الدراسة فيما يلي:

- تأتي الدراسة في سياق ارتفاع الحاجة إلى تحسين معايير السلامة المهنية في المؤسسات الصناعية ذات الطبيعة الخطرة، كقطاع المحروقات.
- تساهم في سد فجوة معرفية حول مدى تأثير نظام ISO 18000 على الأداء، خاصة في المؤسسات الجزائرية، إذ لا تزال الدراسات في هذا المجال محدودة.
- تُعد الدراسة ذات أهمية عملية لمتخذي القرار داخل مؤسسة سوناطراك، حيث تقدم مؤشرات ميدانية يمكن توظيفها في تطوير استراتيجية السلامة والأداء.

حدود الدراسة: تتمثل حدود دراستنا فيما يلي

➤ الإطار الزمني: شغلت دراستنا بشقيها النظري والتطبيقي الحيز الزمني بداية من 05 فيفري 2025 إلى غاية 05 ماي من ذات السنة.

➤ الإطار المكاني: تمثل في محطة الضخ رقم (01) مكرر جامعة سوناطراك.

➤ الإطار البشري: هم موظفي المؤسسة محل الدراسة (عينة الدراسة).

منهج الدراسة: للإجابة على إشكالية البحث والتحقق من فرضياته، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف وتحليل الأفكار والبيانات المتعلقة بالموضوع بمختلف جوانبه، كما تم الاعتماد في الجانب الميداني للدراسة على دراسة حالة محطة الضخ رقم (01) مكرر جامعة سوناطراك.

تقسيمات الدراسة:

قمنا بتقسيم دراستنا إلى فصلين اثنين، يتناول الفصل الأول الإطار النظري لمتغيرات الدراسة (نظام إيزو 18000 وأداء المؤسسات الاقتصادية)، حيث يتم التركيز على موضوع الصحة والسلامة المهنية من خلال ثلاثة مباحث رئيسية، يتناول المبحث الأول التأصيل النظري للصحة والسلامة المهنية عبر ثلاثة مطالب تشمل ماهية الصحة والسلامة المهنية، وإدارة الصحة والسلامة المهنية، ونظام إدارة الصحة والسلامة المهنية، أما المبحث الثاني فيتناول أداء المؤسسات الاقتصادية، حيث يركز على مفهوم أداء المؤسسة وتطوره، أنواع الأداء، أساسيات الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية، وأداء العاملين فيها. يلي ذلك المبحث الثالث الذي يستعرض الدراسات السابقة، حيث يتضمن الدراسات العربية والأجنبية السابقة مع إبراز أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية. في الفصل الثاني، يتم تسليط الضوء على الدراسة الميدانية المنجزة بمحطة الضخ رقم (01) مكرر التابعة لسوناطراك جامعة، يتضمن الفصل تمهيداً يتبعه مبحثان رئيسيان؛ حيث يركز المبحث الأول على منهجية الدراسة الميدانية من خلال دراسة مجتمع وعينة البحث، وتصميم واختبار أداة الدراسة، بالإضافة إلى طرق المعالجة الإحصائية، بينما يتناول المبحث الثاني عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات، من خلال تحليل البيانات الشخصية والوظيفية، تحليل محاور الدراسة، واختبار الفرضيات وتفسير النتائج. تحتتم الفصول بخلاصات تلخص أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة في كل فصل.



الفصل الأول

الإطار النظري

لمتغيرات الدراسة

المبحث الأول: التأصيل النظري للصحة والسلامة المهنية.

السلامة والصحة المهنية مجال حديث يستدعي الاهتمام والدراسة، خاصة من طرف المؤسسات الصناعية، فتواجد العامل في بيئة عمل معينة لأداء عمله، قد يترتب عنه عدة مخاطر تؤثر سلباً على عناصر الإنتاج لذا فمسؤولية السلامة والصحة المهنية هي مسؤولية اجتماعية واقتصادية يلتزم بها كل فرد داخل المؤسسة وحتى خارجها.

المطلب الأول: ماهية الصحة والسلامة المهنية.

تُعَدّ الصحة والسلامة المهنية من الركائز الأساسية لضمان بيئة عمل آمنة وصحية للعاملين داخل مختلف المؤسسات، إذ تسهم في الوقاية من المخاطر المهنية والحد من الحوادث والإصابات، ويتناول هذا المطلب تعريفاً شاملاً لمفهوم الصحة والسلامة المهنية، ويستعرض أهدافها الرئيسية التي تسعى إلى حماية العنصر البشري والمادي في مواقع العمل، كما يتطرق إلى أبرز التشريعات والقوانين التي تنظم هذا المجال وتضمن تطبيق معاييرها داخل بيئات العمل المختلفة.

أولاً: مفهوم الصحة والسلامة المهنية.

إن الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية انطلاقاً من مفهومها الإنساني الذي يسعى إلى حماية الفرد من حوادث ومخاطر المهنة التي يمارسها، لذا يعتبر موضوع الصحة المهنية من المواضيع التي يجب أن يكون الفرد على علم بها نظراً لعلاقتها المباشرة بحياته اليومية وخاصة بما يتعلق بالمهنة التي يمارسها¹.

- **تعريف الصحة:** يعرفها بركتر بأنها حالة التوازن النسبي لوظائف الجسم وأن حالة التوازن تنتج عن تكييف الجسم مع العوامل الضارة التي يتعرض لها.
- تعرفها منظمة الصحة العالمية على أنها الحالة الإيجابية من السلامة والكفاءة البدنية العقلانية والاجتماعية وليس فقط الخلو من مرض أو العجز².
- **تعريف السلامة:** هي حماية العامل من المخاطر قد يتعرض لها بسبب أداء العمل³.

¹ عثمان عز الدين: تقييم وإدارة والمخاطر المهنية دراسة أرغومية بواسطة مواصفات (أوشا osha) وحدات سوناطراك لنقل وتحويل الغازبارزيو. وهران - أطروحة للحصول على شهادة دكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية جامعة وهران 2، 2018، 2019، ص 49.

² نسيمه متساحة: تقييم كفاءة نظام الصحة والسلامة المهنية في الحد من الحوادث العمل دراسة حالة المؤسسة الوطنية للتنقيب ENAFOR بحاسي مسعود خلال الفترة (2014-2016)، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح الجزائر، 2017-2018 ص 3.

³ الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج: قائد شاحنات مبادئ السلامة المهنية، الحقيبة الأولى، المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني المملكة العربية السعودية ص 1.

- مفهوم الصحة والسلامة المهنية: تعرف السلامة والصحة المهنية بأنها "هي تلك النشاطات والإجراءات الإدارية الخاصة بوقاية العاملين من المخاطر الناجمة عن العمال التي يزاولونها ومن أماكن العمل التي قد تؤدي إلى إصابتهم بالأمراض والحوادث"¹.
- الصحة المهنية نقصد بها: (الحفاظ على صحة الأفراد في مختلف المهن وذلك من خلال المحافظة على صحتهم الجسمانية والعقلية والنفسية وتحسين كيانهم الاجتماعي).
- أي أن الصحة المهنية تنظر إلى الصحة من زاوية خاصة بالعمل والإنتاج أي تنظر نظرة تتعلق بالفرد العامل وطبيعة العمل والبيئة التي يعمل فيها الفرد.
- من هذا نفهم أن الصحة المهنية تبحث عن الاستعدادات الجسمانية اللازمة لكل عمل في أي يدوي والمحافظة على هذه الاستعدادات كما تبحث عن اللياقة الصحية للفرد وتحافظ عليها كما ترعى وتعالج الصحة المهنية العامل المريض أو المصاب كما تهتم بتأهيل الشخص الذي يتعرض لعجز ما لمهنته تلاءم استعداده ولا تتعارض مع العجز الذي أصابه².
- أما الصحة والسلامة المهنية فتعرف بأنها: «توفير ما يلزم من الشروط والمواصفات الفنية والإجراءات التنظيمية في بيئة العمل لجعلها آمنة وصحية بمعنى ألا تقع فيها حوادث ولا تنشأ عنها إصابات مهنية³.
- علم جديد يعني بالعلاقة بين المكونات التالية: الإنسان، المادة وبيئة العمل، ويهتم بتنسيق هذه العلاقة لخدمة العامل، المؤسسة والمجتمع⁴.
- السلامة والصحة المهنية: هي الإدارة التي تقع عليها مسؤوليات وواجبات الإدارة والتوجيه والتخطيط والتنفيذ والمتابعة لكل ما يتعلق بالأمن والسلامة المهنية في المؤسسة أو المنشآت ووضع القواعد

¹ حمد سالم حمد الهدابي وآخرون: تحسين مستوى المسارات البشرية في مجال السلامة والصحة المهنية في الحد من المخاطر والحوادث في بيئة العمل دراسة ميدانية في سلطنة عمان، مجلة العلوم البيئية، المجلد 45، الجزء 1، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين الشمس، مارس 2019، ص 123.

² يوسف حجيم الطائي: إدارة الموارد البشرية قضايا معاصرة في الفكر الإداري، دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع الطبعة الأولى، 2015، ص 92.

³ تومي حسيلة قديرة: المواصفات الدولية iso 18000 في المؤسسة الصناعية كبعد استراتيجي لتحقيق التنمية المستدامة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية دراسات اقتصادية العدد 37، جامعة زيان عاشور بالجلفة، أبريل 2019، ص 89.

⁴ عبد الفتاح بوخمخ، حنان علي موسى: أثر الصحة والسلامة المهنية على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية دراسة ميدانية بمؤسسة هنكل. الجزائر، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2011، ص 3.

والتعليمات الفنية لضمان سلامة العاملين والممتلكات البيئية ووضع إستراتيجية سواء في برامج التدريب أو التثقيف والوعي التي يمكن من خلالها الارتقاء بمستوى أداء العاملين¹.
انطلاقاً من التعريفات السابقة، يمكننا تعريف السلامة والصحة المهنية على أنها، ذلك المجال الذي يضم مجموعة الأسس الإنسانية والمادية والإجراءات التنظيمية التي تهدف إلى حماية عناصر الإنتاج البشرية، من أخطار حوادث العمل والأمراض المهنية، وحماية العناصر المادية من الأضرار التي يمكن أن تلحق بها بهدف الحفاظ عليها والرفع من كفاءتها الإنتاجية.
ونستخلص من التعريفات السابقة أيضاً.

السلامة والصحة المهنية هي:

1- مجال يهدف إلى العنصر البشري بالدرجة الأولى إلا أن مهمته تتعدى ذلك إلى حماية بقية عناصر الإنتاج من مختلف الأضرار.

2- مجال يعمل على البحث عن الأسباب الحقيقية لحوادث العمل، والأمراض المهنية من مصادرها الإنسانية والمادية، والعمل على معالجتها ومنع تكرارها.

3- علم يعني بالعلاقة بالمكونات التالية (الإنسان، المادة، بيئة العمل) ويهتم بتنسيق هذه العلاقة لخدمة العامل، المؤسسة، المجتمع.

4- مجال يستلزم تظافر العديد من العلوم كعلوم الصحة، علوم الأوبئة، علوم الهندسة، العلوم الاجتماعية والنفسية².
ثانياً: أهداف الصحة والسلامة المهنية.

- تساهم السلامة المهنية في تخفيض تكاليف الإنتاج الناتجة عن تخفيض معدلات حوادث وإصابات العمل، والناتجة أيضاً عن تخفيض فترات الغياب وتوقف العمل نتيجة لعدم توافر بيئة العمل المادية السليمة.
- تساهم الصحة والسلامة المهنية في تخفيض تكاليف الإنتاج الناتجة عن تخفيض الفاقد في المواد والتالف والناتج عن استخدام نظم آلية وميكانيكية متقدمة، كما أن وجود هذه النظم وهذه المواد يساهم في تخفيض فترات توقف الإنتاج وعدم تعطيله نظير نظم الإصلاح والصيانة المفاجئة.

¹ سهيلة بو سعيد: دور إدارة السلامة والصحة المهنية في تحسين أداء العاملين بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الصناعية دراسة حالة مؤسسة تحويل البلاستيك وحدة ورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2014. 2015 ص 3.

² محمد صلاح عبدربه محمود: السلامة والصحة المهنية وتأثيرها على أداء الشركات (دراسة حالة) رسالة مقدمة إلى كلية الدراسات العليا للبحوث الإحصائية، كلية الدراسات العليا للبحوث الإحصائية الدراسات المهنية، جامعة القاهرة، 2022، ص 7.

- إن وجود نظام فعال للسلامة والصحة المهنية يساهم في اجتذاب العمالة الماهرة والكفاءات المتميزة.
- استقرار العمالة في العمل، أي زيادة درجة رضا العامل عن وارتباطه الوثيق بالآلة والبيئة التي يعمل فيها مما يؤدي إلى تخفيض معدلات دوران العمل¹.
- المحافظة على السلامة البيئية.
- تطبيق نظام إدارة الجودة.
- اعتماد المعايير الدولية في السلامة المهنية².
- توفير وتنفيذ جميع اشتراطات السلامة والصحة المهنية كمنهج علمي³.
- توفير حالة الاستقرار النفسي والصحي والعقلي للموارد البشرية.
- حماية المهارات والخبرات والتخصصات وتحسينها.
- تحقيق استقرار المؤسسة والموارد البشرية فيها.
- تحسين المورد البشري بالمسؤولية تجاه نفسه وزملائه واسرته عبر الالتزام بإجراءات السلامة التي تحافظ عليه وعلى كل من حوله.
- تخفيض معدلات الغياب.
- تحسين سمعة المؤسسة وعلاقتها العامة⁴.
- رفع المستوى الفني للعاملين عن طريق التمرين والتدريب المستمر.
- تحديد طرق الأداء وتسييرها بأقل الجهود وأقل المخاطر.
- منح الثقة في المنشآت الاقتصادية وتشجيعها باستمرار.
- حماية الآلات والمعدات عن طريق الصيانة الدائمة والصيانة الدورية لكي تحتفظ الآلات دائما بطاقته الإنتاجية الجيدة لفترة أطول.

¹ مجدي عبدالله شرارة: السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل، مؤسسة فريدريش إيبيرت (مكتب مصر)، القاهرة، 2016، ص16.

² هالة قوارح: تقييم فعالية إدارة الصحة والسلامة المهنية وفق المواصفات الدولية 2007: OHSAS 18001 دراسة حالة مؤسسة ENAFOR، مذكرة لنيل هادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014-2015 ص4.

³ بيتر فان غوى: دليل المبادئ الأساسية لسلامة والصحة المهنية، مكتب منظمة العمل الدولية طبعة الأولى، القاهرة، 2016، ص8.

⁴ وريدة رزقين: أثر تطبيق معايير الصحة والسلامة المهنية في تحسين أداء الموارد البشرية دراسة حالة ciment lafarge suakri-cilas (جمورة)-بسكرة، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019-2020، ص4 ص5.

- حماية المواد سواء كانت مواد أولية أو منتجة من التلف والضياع عن طريق التخزين السليم حتى لا يطرأ على تركيبتها أو خواصها أي تغيير¹.

ثالثا: التشريعات الخاصة بالصحة والسلامة.

لإصابات العمل أبعاد إنسانية واقتصادية تستدعي تدخل الدولة لتنظيمها، فمن الأبعاد الإنسانية هي ما يتعرض له الأفراد من أمراض وحوادث بسبب العمل، لذلك تريد الدولة التأكد من تحمل أصحاب العمل لمسؤوليتهم في الحد من هذه الحوادث وتعويض العاملين إذا تعرضوا لها، وهي تعتبر أصحاب العمل مسؤولين عن الإصابات التي تحدث بسبب العمل أو خلاله، باستثناء بعض ما يحصل عن سهو أو بشكل متعمد. تحتاج الدولة التأكد من تحمل أصحاب العمل لبعض هذه الأضرار لذلك تكاد لا توجد دولة في العالم حالياً لا تنظم هذه الأحداث بإصدار مجموعة من القوانين التي تناول الحوادث والإصابات الناجمة عن العمل.

بل تهتم المنظمات الدولية مثل منظمة العمل الدولية " Organization du Travail " ومنظمات العمل الإقليمية ومنها العربية كمنظمة العمل العربية بتوفير إطار للتعاون الدولي الإنضاج هذه التشريعات، وحتى الوسائل لتطبيقها، فمثلاً أصدر كل من اتحاد العمال العرب ومجلس الوزراء العرب العديد من الإحصاء والأدلة الخاصة بمرافقة تنفيذ هذه التشريعات، كما يبين أحدثها وهو "الجدول الاسترشادي الإجراءات تفتيش العمل المعد بإشراف مجلس وزراء العمل العربي.

وتختلف هذه القوانين والأنظمة باختلاف نضج الاقتصاد ونضج القوانين فكلما كان الاقتصاد ناضجاً وازداد عدد وتنوع الشركات الصناعية، كلما كانت قوانين تنظيم مسؤوليات هذه الشركات أكثر، لأن العمل فيها ينطوي على مخاطر متعددة.

أما بالنسبة لأنواع القوانين التي تنظم ذلك، مثل "قانون العمل" " Code de Travail " ويتناول كل ما يتعلق بتنظيم شروط العمل، " وقانون الضمان الاجتماعي " "Coded assurance social" ويتناول التعويضات "Compensation" التي يستحقها الذين يتعرضون للإصابات، وقد تصدر الدولة أنظمة وتعليمات خاصة بمجال أو آخر، كأن تصدر تعليمات خاصة لمن يتعاملون مع مواد كيميائية أو غيرها، وغالباً ما تحدد هذه القوانين إجراءات وقائية " .

¹ عتيقة حرايرة: الصحة والسلامة المهنية في الجزائر من التشريع الى التثقيف، مجلة الادب والعلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر 2، العدد 17، 2017، ص4.

وفي الدول الصناعية المتقدمة فالالاتجاه هو إصدار قوانين أكثر تشدداً تتناول أوجه مختلفة من السلامة والصحة المهنية، كما تتوسع في تحديد مسؤوليات أصحاب العمل، وعمليات التفتيش وتلزم أصحاب العمل بدفع غرامات كبيرة جداً إذا اكتشف المفتشون تقصيراً في مجال معين، لذلك فإن أكثر الكتب الحديثة عن هذه القوانين ومتطلباتها، لأن الاهتمام بتنفيذ ما يرد فيها يشكل الموارد البشرية تتضمن فصولاً تفصيلية عن مسؤولية كبيرة جداً لإدارات الموارد البشرية فيها، بل هناك تخصص فرعي لهيئة مختصين في السلامة المهنية¹.

وبغض النظر عن طبيعة القوانين، إلا أنها تشترك بكونها تتناول موضوعين:

• المعهد الوطني للنظافة والأمن: ومن بين مهامه نذكر:

- العمل على توفير الأمن للعمال داخل المؤسسات.

- توعية الإطارات المختصة في الأمن والوقاية، وذلك بتنظيم ملتقيات وندوات.

• المعهد الوطني للأمن الصناعي بالجزائر العاصمة: ومن بين وظائفه الأساسية، العمل على تقديم تعليمات هامة

حول الأمن المهني والوقاية من حوادث العمل عن طريق المجالات والدوريات التي تبعتها إلى المؤسسات الموجودة على

مستوى القطر الجزائري.

• وزارة الصناعة: والتي تهتم بما يلي:

- المراقبة المتكررة الخاصة بالأمن المهني داخل المؤسسات.

- إصدار مجالات خاصة بمجال الأمن المهني.

- القيام بدورات تدريبية تهدف إلى تعليم وإرشاد العمال فيما يخص استعمال وسائل

الأمن المهنية للتخفيف من الحوادث والأمراض المهنية .

• النقابات: وذلك من خلال التنسيق مع عدة هيئات كوزارة الصحة و وزارة العمل، رجال الحماية المدنية،

ووزارة الإعلام والاتصال، ووزارة الثقافة بهدف توعية وتنقيف العمال فيما يخص وسائل الأمن المهني لتجنب الأخطار

المهنية.

بالإضافة إلى ذلك فهناك عدة إسهامات من هيئات أخرى، كوزارة الصحة، الهيئة الولائية وطب العمل، التابعة

لمختلف المؤسسات الخ، وكلها ترمي إلى هدف واحد ر العمل على توعية العمال على ثقافة الأمن المهني، ووسائله

¹ بلال مشعلي: دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، دراسة حالة satpap alif ، لتحويل الورقة والبلاستيك، رسالة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماجستير تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الاقتصاد والتسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، 2010-2011، ص 93ص94.

لتجنبهم فقدان أرواحهم بسبب حوادث وأمراض مهنية، وتجنب المؤسسات من مخاطر قد تلحق أضراراً بعناصر الإنتاج والانتاجية¹.

المطلب الثاني: إدارة الصحة والسلامة المهنية.

تعدّ إدارة الصحة والسلامة المهنية عنصراً محورياً في تحقيق بيئة عمل خالية من المخاطر، فهي تمثل الإطار التنظيمي الذي تُخطط من خلاله المؤسسات لحماية العاملين وضمان سلامتهم، ويهدف هذا المطلب إلى تسليط الضوء على مفهوم إدارة الصحة والسلامة المهنية، موضعاً أهميتها في الحفاظ على الأرواح والممتلكات، كما يستعرض الأسس التي تقوم عليها، والإجراءات العملية المعتمدة لتطبيقها داخل أماكن العمل بما يتوافق مع المعايير والأنظمة المعمول بها.

أولاً: تعريف إدارة الصحة والسلامة المهنية.

تعد إدارة الصحة والسلامة المهنية من إحدى الوحدات التنظيمية في المؤسسات الصناعية كونها تهتم بكيفية الحفاظ على الأفراد العاملين من مخاطر وحوادث وإصابات العمل المتكررة².

- الإدارة التي تقع عليها مسؤوليات وواجبات الإدارة والتوجيه والتخطيط والتنفيذ والمتابعة لكل ما يتعلق بالأمن والسلامة المهنية في المؤسسة أو المنشأة، ووضع القواعد والتعليمات الفنية لضمان سلامة العاملين والممتلكات والبيئة، ووضع استراتيجية سواء في برامج

التدريب أو التثقيف والوعي التي يمكن من خلالها الارتقاء بمستوى أداء العاملين ومستوى وضع السلامة المهنية للوصول إلى معايير الجودة في السلامة المهنية³.

كما يشير مفهوم إدارة السلامة المهنية والصحية إلى تلك النشاطات والإجراءات الإدارية الخاصة بوقاية العاملين من المخاطر الناجمة عن الأعمال التي يزاولونها ومن أماكن العمل التي قد تؤدي إلى إصابتهم بالأمراض والحوادث.

¹ اسماعيل بكادي: دور الامن والسلامة في تقليص اخطار العمل والامراض المهنية، دراسة ميدانية بشركة تيماندنين للياجور بأردار، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2 محمد بن احمد، 2017-2018، ص 19 ص 20.

² عادل محمد غول: دور برامج الأمن المهني في تحسين أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة سوناطراك مديرية الصيانة بسكرة، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في المسار علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014-2015، ص 42.

³ عبد العزيز بعده مبروك اوكاسو: برامج الصحة والسلامة المهنية وعلاقتها برضى الوظيفي لدى العمال دراسة ميدانية بمجمع تيميمون بارودة أوقروت، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية كلية العلوم الانسانية وعلوم الاجتماعية، جامعة احمد داية ادرار، 2020-2021، ص 56 ص 57.

- إن فاعلية إدارة عملية السلامة المهنية والصحية تتطلب تقليل الحوادث والأمراض الناجمة عن العمل، إذ لا بد أن يأخذ المدير بالعديد من المتغيرات من موقع العمل، وكذلك الالتزام بالقوانين والتشريعات والمتغيرات الأخلاقية والقيمية عند إدارته للسلامة المهنية والصحية للعاملين¹.

وفي الأخير يمكننا استنتاج أن إدارة الصحة والسلامة المهنية تهدف إلى تسهيل تسيير المخاطر، والحوادث المرتبطة بنشاطات المؤسسة².

ثانياً: أهمية إدارة الصحة والسلامة المهنية.

إن الأهمية التي تنطوي عليها إدارة السلامة والصحة المهنية تنطلق من الأهداف التي تتوخى بلوغها المؤسسات المعنية سيما وأن هذا المجال أصبح من مرتكزات التي تحقق النجاح والتميز في الأداء بالنسبة للأفراد ومن ثم للمؤسسة ككل من خلال توفير بيئة عمل آمنة ونظيفة، تضمن عدم الوقوع في الحوادث ولا تؤثر على صحة العاملين³.

تتمثل أهمية السلامة المهنية في التالي:

- تقليل تكاليف العمل: إن الإدارة السليمة لبيئة العمل تجنب المنظمة الكثير من المشاكل المتمثلة بالحوادث، والأمراض المهنية، هذه الحوادث تكلف المنظمة الكثير من التكاليف المادية، والمعنوية، المتضمنة في التعويضات المدفوعة للعاملين، أو لعوائلهم من بعدهم، وكذلك تعطل العمل.

- توفير بيئة عمل صحية وقليلة المخاطر: إن الإدارة مسؤولة عن توفير المكان المناسب، والخالي من المخاطر المؤدية إلى الأضرار بالعاملين أثناء عملهم، أن هذه المسؤولية أصبحت متزايدة في ظل التطور التكنولوجي وبصورة خاصة، في المنظمات الصناعية، ومن ثم فإن الإدارة تعمل على التقليل من الآثار النفسية الناجمة عن الحوادث والأمراض الصناعية، إذ أن الحوادث لا يقتصر تأثيرها على الجوانب المادية في العمل وإنما تمتد آثارها إلى مشاعر العاملين داخل المنظمة، وكذلك الزبائن المتعاملين معها⁴.

- توفير نظام العمل المناسب من خلال توفير الأجهزة والمعدات الوقائية واستخدام السجلات النظامية حول أية إصابات أو حوادث وأمراض.

¹ سهيلة محمد عباس: إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، دار وائل النشر والتوزيع، طبعة 2، عمان 2006، ص 304.

² هالة قوارح: المرجع السابق ص 4.

³ طارق راشي: الاستخدام المتكامل للمواصفات العالمية (إيزو) في المؤسسة الاقتصادية لتحقيق التنمية المستدامة، دراسة حالة شركة مناجم الفوسفات بتبسة-SOMIPHOS-مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في اطاره مدرسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، 2010-2011، ص 167.

⁴ إسماعيل بكادي: المرجع السابق ص 13.

- تدعيم العلاقة الإنسانية بين الإدارة والعمال إن توفير الحماية للعمال والاهتمام بهم من قبل الإدارة يشعروهم بأهميتهم وبين جسور التعاون بينهم وبين إدارتهم.

- التقليل من الآثار النفسية الناجمة عن الحوادث والأمراض الصناعية ، إذ إن الحوادث لا يقتصر تأثيرها على الجوانب المادية في العمل وإنما تمتد آثارها إلى مشاعر العاملين داخل المنظمة وكذلك الزبائن المتعاملين معها.

- تخلق الإدارة الجيدة السلامة المهنية والصحية السمعة الجيدة للمنظمة اتجاه المنافسين هذه السمعة ينتج عنها استقطاب الأفراد الكفؤين والاحتفاظ بأفضل الكفاءات¹.

ثالثاً: أسس إدارة الصحة والسلامة المهنية.

تعرف أسس الصحة والسلامة بكونها الأسس الهادفة للحفاظ على حياة الإنسان وعلى الموارد التي تمتلكها الشركات من خلال العمل على توفير بيئات عمل آمنة وخالية من عوامل الإصابات ومشكلات الأمراض والحوادث المهنية ويتم ذلك من خلال إتباع القواعد القانونية للمنظمة والهادفة لحماية الإنسان والممتلكات من المخاطر المتنوعة. وتعتبر أسس الصحة والسلامة من الأمور الهامة والتي يتم تطبيقها وتنفيذها في مختلف المؤسسات وعلى كافة المستويات بداية من تداول واستخدام الأجهزة المنزلية وحتى تناول الغذاء والدواء وتسعى أسس الصحة والسلامة لمنع الإصابات المرتبطة بيئة العمل والتقليل من الحوادث والإصابات بالإضافة للحفاظ على ما تحتويه المنشآت من أجهزة ومعدات وغيرها من صور الموارد المادية.

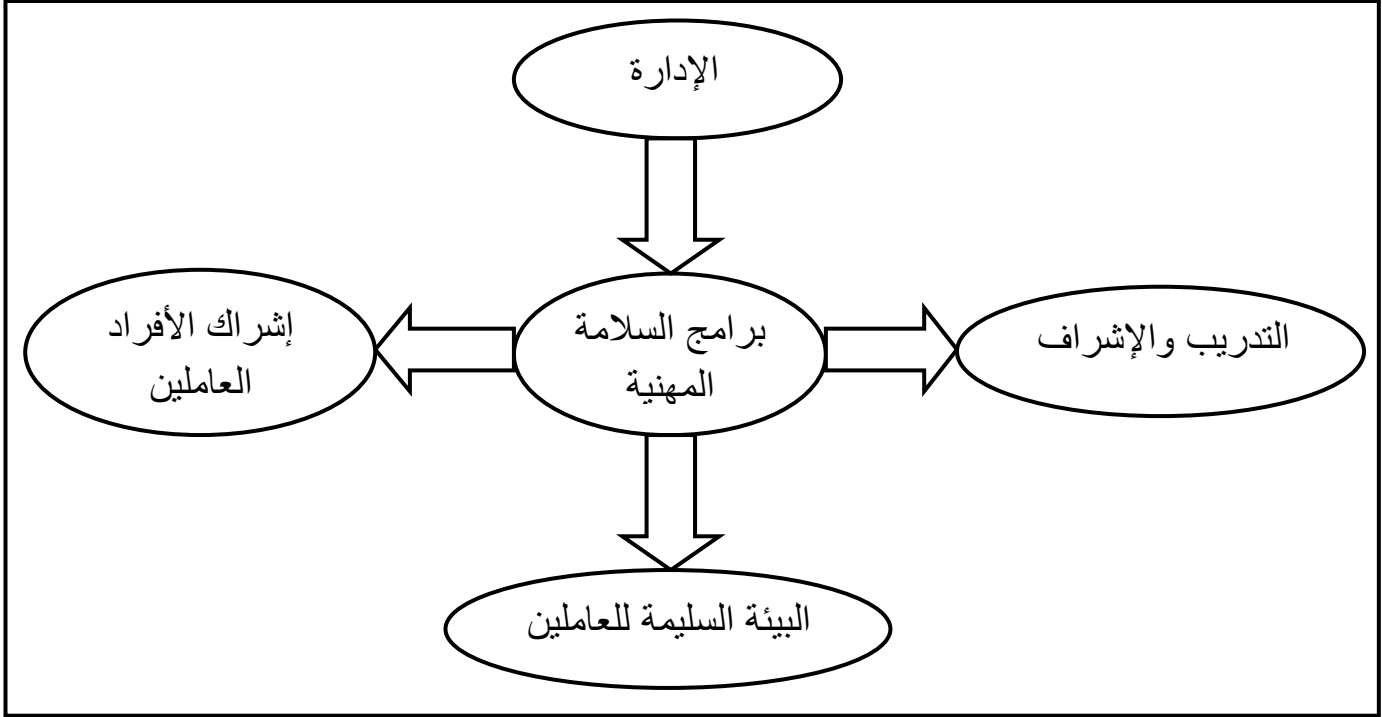
كما تتضمن أسس الصحة والسلامة تنفيذ اشتراطات المؤسسات المهتمة بالصحة والسلامة والتي تساهم في توفير البيئة الآمنة من مخاطر ومشكلات الإهمال وسوء الاستخدام وغيرها وتبدأ عملية تطبيق أسس الصحة والسلامة من مرحلة التخطيط الفني لأسس التجهيز السليم لبيئة العمل والتنفيذ المبني على أسس علمية سليمة مع توافر الأجهزة الفنية المتخصصة والإشراف الجيد والمستمر على توافر كافة خدمات وفعاليات الأمن والسلامة الواجب توافرها في المؤسسات وبيئات الأعمال.

كما يجب أن تخضع كافة نظم الصحة والسلامة المطبقة في المؤسسات للتقييم وإدارة الجودة وأسس الصحة والسلامة مع فرض إجراءات مناسبة المراقبة تطبيق تلك النظم بشكل صحيح، أن الإدارة الناجحة للأمن الصناعي هي التي تمتلك برنامجاً متكاملًا للصحة والسلامة ولتحقيق هذه البرامج يجب أن يتركز على أسس معينة وبغض النظر عن عدد الأفراد العاملين أو بطبيعة العمل في مكان العمل وهذه الأسس هي:

¹ بختة هدار: دور معايير السلامة والصحة المهنية في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة حالة ليند غاز الجز ائروحدة ورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2011-2012، ص20.

موقع الإدارة - البيئة السليمة للعمل - التدريب والإشراف - إشراك الأفراد العاملين¹.

الشكل (1-1): أسس إدارة الصحة والسلامة المهنية.



المصدر: سارة بن مشراح، فطيمة بن فرارسة: تقييم فعالية نظام الصحة والسلامة المهنية في تقليل من الحوادث في العمل، دراسة حالة في مؤسسة هالبيرتون حاسي مسعود، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل الليسانس المهني، معهد التكنولوجيا جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016-2017، ص 4

رابعاً- إجراءات إدارة الصحة والسلامة المهنية:

1. تحديد المخاطر الوظيفية:

إن هذا يتطلب جمع معلومات من كل من العاملين والمشرفين ومصادر المعرفة الأخرى حول درجة وقوع المخاطر التي تتضمنها كل وظيفة من الوظائف المتوفرة في المنظمة. ويتم تحليل المخاطر وفق أسلوب يدعى أسلوب تحليل المخاطر الوظيفية The Job Hazard analysis technique إذ تحدد درجة خطورة كل عنصر من العناصر الوظيفية اعتماداً على آراء الخبراء والعاملين، فالعناصر التي تتضمن مخاطر وفق إجماع الآراء لا بد أن تتخذ

¹ سارة بن مشراح، فطيمة بن فرارسة: تقييم فعالية نظام الصحة والسلامة المهنية في تقليل من الحوادث في العمل، دراسة حالة في مؤسسة هالبيرتون حاسي مسعود، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل الليسانس المهني، معهد التكنولوجيا جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016-2017، ص 3ص4.

إزاءها احتياطات بتغيير بعض الجوانب التكنولوجية أو السلوكية فيها، مثال ذلك إذا لوحظ أن العاملين في أحد أقسام صناعة تعليب المواد الغذائية يتطلب منهم التنقل والحركة على أرض.

2. مناقشة المخاطر المحتملة مع العاملين:

من الضروري مناقشة المخاطر المحتملة والمحددة بموجب الخطوة الأولى مع العاملين الذين يمارسون تلك الوظائف، أن هذه المناقشة تزيد من فهم وإدراك العاملين لمواقف الخطورة في وظائفهم وتقلل، بالتالي، من حوادث العمل وبصورة خاصة لدى أولئك العاملين الشباب الذين ليست لديهم خبرة في العمل؛ إذ إن 28% من الحوادث تحصل لدى العاملين الذين ليست لديهم خبرة في عملهم.

3. تطبيق إجراءات السلامة على الوظائف المحدد:

من الأساليب الشائعة في تدعيم التطبيقات المناسبة لإجراءات السلامة أسلوب التحفيز الخاص بالسلامة المهنية Safety Incentive إذ يتم التركيز وفق هذا الأسلوب على منح حوافز شهرية للعاملين الذين يساهمون في تقليل الحوادث من خلال التزامهم بالتعليمات والاقتراحات المقدمة من قبلهم فيما يتعلق بالإجراءات الأمنية الخاصة بتقليل مخاطر العمل، وغالبا ما يتم توزيع الحوافز باحتفالات عامة الزيادة فاعلية الحافز المرتبط بالسلامة المهنية، ولقد أشارت بعض الأبحاث إلى أن هذه الحوافز تؤدي إلى تقليل الإصابات والتكاليف المتصلة بهذه الإصابات¹.

4. دراسة الحوادث الخاصة بالمعوقين:

بالإمكان التركيز على الإصابات الخاصة بالمعوقين أو ذوي القابليات المحددة بدلا من التركيز على الوظائف ذات المخاطرة. إن دراسة هذه الفئة من العاملين يساعد على اتخاذ الإجراءات المناسبة لحمايتهم وإعادة تأهيلهم. مثال لهذه الإجراءات ما يمكن اتباعه مع المعوقين جسميا والذين لديهم عاهة في عمودهم الفقري والبرنامج الخاص بمثل هذه العاهات يتضمن الخطوات التالية:

أ- تحديد موقع العمل وتحديد طبيعة المخاطر الوظيفية.

ب- توفير معلومات حول إصابات الظهر والعظام وأسبابها بحيث يلم العاملون بهذه المعلومات ويدركون كيفية التعامل مع هذه الحالات.

ج- دراسة وتحليل ذوي الحاجات الخاصة وكيفية الحركة والتنقل من قبلهم للتقليل من احتمالات تأثير هذه الأعراض على زيادة معدلات الحوادث².

¹ سهيلة محمد عباس: المرجع السابق ص 304 ص 305.

² سهيلة محمد عباس: المرجع السابق ص 306.

المطلب الثالث: نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية.

يمثل نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية إطاراً منهجياً معتمداً يهدف إلى تعزيز الوقاية من الحوادث وتحسين ظروف العمل بما يضمن صحة وسلامة العاملين، ويتناول هذا المطلب الجوانب الأساسية المتعلقة بتوثيق هذا النظام من حيث السياسات والإجراءات والسجلات التنظيمية، كما يستعرض أبرز نتائج تطبيقه على مستوى الأداء والسلامة داخل المؤسسات. إضافة إلى ذلك، سيتم التطرق إلى أهم الإجراءات والبرامج المعتمدة ضمن هذا النظام لتحقيق أهداف الصحة والسلامة المهنية بفعالية واستمرارية.

أولاً- توثيق نظام الصحة والسلامة المهنية:

1. وفقاً لحجم وطبيعة نشاط المؤسسة: ينبغي إنشاء وتطبيق آلية لتوثيق نظام إدارة السلامة والصحة المهنية،

ويمكن للتوثيق أن يغطي ما يأتي:

- سياسة وأهداف السلامة والصحة المهنية للمؤسسة.
- الأدوار والمسؤوليات الرئيسية المحددة لإدارة السلامة والصحة المهنية لتنفيذ نظام إدارة السلامة والصحة المهنية.
- أهم الأخطار والمخاطر في مجال السلامة والصحة المهنية، الناشئة عن أنشطة المؤسسة وترتيبات منعها والسيطرة عليها.
- الترتيبات أو الإجراءات أو التعليمات أو أي وثائق أخرى مستخدمة في إطار نظام إدارة السلامة والصحة المهنية¹.

2. ينبغي لوثائق نظام إدارة السلامة والصحة المهنية أن تكون:

- مكتوبة بوضوح ومقدمة بطريقة يفهمها الذين يستخدمونها.
- مراجعة دورياً، ومنقحة بدقة كلما استدعى الأمر ذلك، ومنشورة ويمكن أن يحصل عليها بسرعة جميع أفراد المؤسسة المعنيين أو المتأثرين بها.
- ينبغي وضع وإدارة وحفظ سجلات محلية للسلامة والصحة المهنية، وينبغي ان يكون من الممكن تحديد هذه السجلات واقتفاء أثرها وينبغي تحديد الفترة الزمنية للاحتفاظ بها.
- ينبغي أن يكون للعمال الحق في الاطلاع على السجلات المتعلقة ببيئة عملهم وصحتهم، مع احترام السرية.
- يمكن لسجلات السلامة والصحة المهنية ان تحتوي على الآتي:

¹ منظمة العمل الدولية، مبادئ توجيهية بشأن نظم ادارة السلامة والصحة المهنيين، 2001، ص9

- سجلات عن تنفيذ نظام ادارة السلامة والصحة المهنية.
- سجلات الاصابات والاعتلالات والامراض والحوادث المرتبطة بالعمل.
- سجلات عن القوانين واللوائح الوطنية المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية.
- سجلات عن حالات تعرض العمال ومراقبة بيئة العمل وصحة العمال.
- نتائج الرصد النشط التفاعلي على السواء¹.

ثانيا- نتائج العمل بنظام الصحة والسلامة المهنية:

يمكن أن تقسم نتائج العمل بنظام الصحة والسلامة المهنية إلى نتائج مباشرة ونتائج غير مباشرة وهي كما يلي:

1. نتائج مباشرة: من خلال تعرف العامل على الخطر الكامن في العمل ومعرفة سبل تلاقيه فإنه يؤدي إلى:

- تقليل اضطرابات العمل والأمراض المهنية للعمل.
- ندرة الحوادث والكوارث الناتجة عن العمل الضارة بالمؤسسة وبمواردها.
- الرضا في العمل وتحسين الأداء.

- الفعالية وتحقيق الأهداف المسطرة من طرف إدارة المؤسسة.

2. نتائج غير مباشرة: يؤدي انعدام المخاطر بمكان العمل إلى:

- المحافظة على الأيدي العاملة الماهرة مما يؤدي إلى زيادة في الإنتاجية وفعالية في الأداء.
- توفير المصاريف لإصلاح الآلات المتضررة أو اقتناء آلات جديدة تضمن تطوير العمل.
- السمعة الحسنة للمؤسسة داخليا وخارجيا².

ثالثا- إجراءات وبرامج الصحة والسلامة المهنية: تتمثل إجراءات وبرامج السلامة والصحة المهنية فيما يلي:

1. تحسين ظروف العمل: تعتبر ظروف العمل من أهم مصادر الحوادث المهنية لذا فان العناية بتحسينها والحد

من مخاطرها يعتبر من أهم إجراءات السلامة المهنية، حيث أن هذا الاهتمام يساعد على الحد من الحوادث وتقليل مخاطرها وحصر أثارها.

2. استخدام معدات ووسائل الوقاية الشخصية: إن الوحدة التنظيمية المسؤولة على إدارة الموارد البشرية في

المؤسسة، معنية بتوفير المعدات والوسائل الخاصة بالسلامة المهنية لوقاية العاملين من الإصابات، كذلك توفير مستلزمات الحرائق وصيانة المعدات.

¹ منظمة العمل الدولية المرجع السابق، ص 9.

² عاطف محمد عبيد وحمدى فؤاد علي، التنظيم الصناعي وإدارة الانتاج، دار النهضة العربية، بيروت، 1974، ص 488.

3. **اشتراك العمال في وضع برامج السلامة المهنية:** لقد تجمعت أدلة كثيرة في السنوات الأخيرة تؤكد أهمية اشتراك العمال إثارة اهتمامهم وتشجيعهم في تنفيذ الأمور، التي يقصد بها حمايتهم ورعايتهم وعلى سبيل المثال قد أكد العديد من الباحثين انه: إذا تم تشجيع العمال على الاشتراك والمساهمة في تحديد متطلبات السلامة المهنية لوظائفهم، فانه سوف يضعون بأنفسهم القواعد وسوف يتقبلونها ويحترمونها وينفذونها لأنها سوف تكون نابغة من أنفسهم.
4. **التدريب على منع الحوادث:** من المعروف أن التدريب المهني يقوم على أساس من نظريات التعلم أو على أساس التطبيق العلمي لنظريات التعلم، إن وظيفة التدريب الأساسية هي أن يتعلم الفرد بعض الأساليب الجديدة لسلوك وفي مجال الوقاية من الحوادث فان التدريب يستهدف خفض الحوادث، ومهما تكون طبيعة البرامج التدريبية فإنها تعد عديمة الأهمية أن لم تؤدي فعلا إلى خفض معدلات الحوادث عند المتدرب.
5. **توفير الإسعافات الأولية والمساعدة الطبية (طب العمل):** انطلاقا من دوره في حماية العمال، يعتبر طب العمل احد المقومات الأساسية لنظام السلامة المهنية في المؤسسة، ذلك بأنه يهدف بدرجة أولى إلى وقاية العمال من الحوادث، ثم إيجاد عمال أصحاء يساهمون في رفع الكفاءة الإنتاجية، يعتبر الهدف الأول لطلب العمل فهو وسيلة لتحديد قوة العامل.
6. **الصيانة الدورية للأجهزة والآلات:** وذلك بتشحيم الأجهزة والآلات وإصلاحها واستبدال الأجهزة التالفة والإسهام في تخطيط وترتيب وهذه الأجهزة بطريقة ملائمة، وتعديلها لتشغل مساحة اقل وللمحافظة على القوى العاملة، وبذلك يمكن تخفيض معدلات الحوادث، من اجل تحسين وتوفير الأمان يستوجب إتباع إجراءات متعددة يكون في نتائجها الوصول إلى برامج سليمة في هذا المجال تحمي الأفراد العاملين أثناء تأديتهم لعملهم¹.

¹ محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2007، ص 98.

المبحث الثاني: أداء المؤسسات الاقتصادية:

يُعدّ أداء المؤسسات الاقتصادية مؤشراً جوهرياً يعكس مدى كفاءتها وفعاليتها في تحقيق أهدافها الإنتاجية والمالية والتنظيمية. في هذا المبحث، سيتم تناول مفهوم أداء المؤسسات الاقتصادية، وأبعاده المختلفة، إضافة إلى العوامل المؤثرة فيه، وذلك بهدف فهم كيفية تقييم هذا الأداء وسبل تحسينه في ظل التحديات والمتغيرات التي تشهدها البيئات الاقتصادية المعاصرة.

المطلب الأول- مفهوم أداء المؤسسة وتطوره: سنتناول في هذا المطلب مفهوم أداء المؤسسة الاقتصادية وتطوره.

أولاً- ماهية الأداء: وذلك من خلال محاولة عرض أهم مفاهيم الأداء، والمفاهيم المرتبطة به، وكذلك أهميته وأهدافه.

1- مفهوم الأداء: ينبع الاختلاف حول مفهوم الأداء من تعدد المعايير والمقاييس التي تعتمد في تقييم الأداء وقياسه التي يستخدمها المدراء والمؤسسات، وعلى الرغم من هذا التنوع فإن أغلب الباحثين يعبرون عن الأداء من خلال النجاح الذي تحقّقه المؤسسة في تحقيق الأهداف.¹

- فتعددت تعاريف الأداء نظراً لتعدد الأبعاد التي يتكون منها، وسنعرض فيما يلي بعض التعاريف: بالأداء لغة، إتمام، إجراء، إنجاز، تحقيق، تنفيذ، عمل، قيام، وفاء، إن جملة هذه المعاني تستند في الأصل إلى مسمى الأداء المستمد من الكلمة الإنجليزية (Performer) والذي اشتق بدوره من الكلمة الفرنسية القديمة (Performer) والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل.²
- الأداء هو "قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال."³
- الأداء هو "النتائج المتحققة نتيجة تفاعل العوامل الداخلية على اختلاف أنواعها والتأثيرات الخارجية واستغلالها من قبل المنظمة لتحقيق أهدافها"، ركزا الكاتبان من خلال هذا التعريف على البعد البيئي الداخلي والخارجي للمؤسسة، ومدى قدرتها على تكييف عناصر ذلك البعد لتعزيز أنشطتها باتجاه تحقيق أهدافها.⁴

¹ وائل صبيعي ادريس و طاهر محسن منصور الغالبي أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2009، ص 38.

² مجيد الكرخي، مؤشرات الاداء الرئيسية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 29.

³ أمينة موالى، ميمون كافي، التحليل في مركبات أساسية والتحليل التصنيفي لتحديد مستوى إدارة المعرفة وأثره على الأداء) بالاستعانة بسلم أندرسن وبطاقة الأداء المتوازن) دراسة ميدانية لعينة من مؤسسات بولاية سعيدية، مجلة الباحث العدد 15، 2015، ص 71.

⁴ الغالبي، صبيعي، مرجع سبق ذكره، ص 39.

- ومن جانب آخر فإن مفهوم الأداء اقتصر لدى الكثير من الباحثين على إسهامات المورد البشري دون غيره من الموارد في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال درجة تحقيق وإتمام المهام الموكلة إليهم، حيث يعبر الأداء عند بعضهم عن "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله".¹
- الأداء هو سجل رسمي يسجل نتيجة تحققت في زمن معين، مع الإشارة دائما إلى سياق، هدف ونتيجة متوقعة، بغض النظر عن المجال، وهو مفهوم غام ومتعدد الأبعاد، لا يكون له معنى في الأخير إلا في السياق الذي يستخدم فيه.²
- الأداء في محيط المؤسسة هو كنتيجة عمل أو إجراء؛ فقياس الأداء يفهم على أنه التقييم اللاحق للنتائج التي تم الحصول عليها، ومن خلال طرق الحصول على النتائج فالأداء هو العمل المنجز من العديد من المكونات، ويمكن تعريفه كنجاح عمل أو إجراء.³
- من خلال التعاريف السابقة يتبين لنا أن مفهوم الأداء يرتبط أساسا بميدان ومستوى دراسته كما يرتبط بمدى توافق النتائج المحققة مع الأهداف المسطرة وهو ما يعبر عن الفعالية (Efficacité) من جهة، ويرتبط بالتسيير الجيد لمختلف الموارد والوسائل في سبيل تحقيق هذه النتائج وهو ما يعبر عن الفاعلية (Efficiency)، ومدى التوافق والتلاؤم بين الوسائل المستخدمة والأهداف المسطرة (pertinence) من جهة أخرى.

2- المفاهيم المرتبطة بالأداء: يرتبط مفهوم الأداء بعدة مصطلحات أهمها مفهوم الفعالية والكفاءة، فارتباط الأداء بمدى النجاح في تحقيق الأهداف المحددة التي يرتبط تحقيقها بكفاءة وفعالية المؤسسة وفيما يلي تعريف لهذين المصطلحين:

2-1- الكفاءة: هي العلاقة بين النتائج أو المنتجات المحصلة (الأداء) والوسائل المستعملة (تكاليف ذات

الطبيعة

المختلفة)، وهذه العلاقة (تكلفة/أداء) ذات معنى خاصة في المقارنة بين المؤسسات.

فالكفاءة تتعلق بإنجاز المهمة بطريقة سليمة وتقاس بالنظر للعلاقة بين المدخلات والمخرجات، فتخفيض تكلفة

¹ الحاج عرابية، أثر ازدواجية السلطة على أداء العاملين في المستشفيات، دراسة مقارنة: (القطاع العام - القطاع الخاص)، أطروحة دكتوراه غير منشورة، تخصص تسيير، جامعة بسكرة، الجزائر، 2010، ص 179.

² إبراهيم عبد الحليم عبادة، مؤشرات الأداء في البنوك الإسلامية، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 160.

³ الجودي محمد العلي، تفعيل الأداء المتميز للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال قيادة فعالة، دراسة حالة: مؤسسة طيبة بلاست - الجلفة - مذكرة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2007/2008، ص 77.

الوحدة المنتجة مع المحافظة على النوعية يعتبر مؤشرا على زيادة الكفاءة، وكذا زيادة الإنتاج مع بقاء التكاليف على حالها، فالمؤسسة الهادفة للنمو والتطور لا بد أن تؤمن إمكانيات استمرار تدفق مواردها لكي تعمل بشكل فعال ومستمر، خاصة وأن واقع البيئة المعاصرة يتسم بمحدودية الموارد المتاحة مما يجعل المؤسسة تعاني باستمرار من شح الحصول على الموارد بالكميات والنوعيات اللازمة لأداء أنشطتها. لذلك لا بد أن تقوم المؤسسة باعتماد الأسلوب الرشيد في التوجه نحو الأمثلة في استخدام الموارد المتاحة، وكذلك محاولة التوفيق بين الأهداف المقصود الوصول إليها وما يتوافر لديها من موارد.¹

2-2- الفعالية: هي درجة تحقق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة، فمن الممكن أن تكون المؤسسة كفؤة وتنفذ

الأعمال بكفاءة عالية، لكن ليس بالضرورة أن تتوافق هذه الأعمال مع أهدافها المطلوبة وبالتالي تكون بلا فعالية. فالفعالية تستخدم لقياس قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها المخططة، وعلى هذا الأساس يتم قياس فعالية المؤسسة بما تحققه من نتائج فعلية نسبة إلى ما كانت ترغب في تحقيقه طبقا للخطة. والفعالية بهذا المفهوم ترتبط بكمية المخرجات النهائية دون النظر إلى كمية الموارد المستنفذة في سبيل الحصول عليها.²

3- أهمية الأداء: للأداء أهمية بالغة للمؤسسات يتمثل أهمها في:

- المنظمات بحاجة إلى وسائل وطرق التعرف على العقبات التي تواجهها حال ظهورها.
 - المنظمات بحاجة إلى وسيلة لجمع المعلومات حتى تتمكن من اتخاذ القرارات المهمة بخصوص الموارد البشرية.
 - المنظمة بحاجة إلى تطوير أعضائها بصفة مستمرة سواء المديرين أو الموظفين حتى يتمكنوا من المساعدة في تطوير أداء المنظمة.
 - المنظمة بحاجة إلى توفير المهارات اللازمة لصانع القرار سواء أكان فرداً أو جماعة.
 - يعد أداة توجيه بالنسبة للمنظمة من أجل تحقيق أهدافها.
 - يستعمل أداة لمعرفة الاختلال الواقع عند تحقيق الأهداف.
 - تحديد سبل لتطوير العاملين ودفعهم نحو تطوير أنفسهم.
- كما يمكن أن يستخدم الأداء من أجل:

¹ الغالبي، صبيحي، مرجع سبق ذكره، ص 47.

² عبد السلام أبو قجف، اقتصاديات الأعمال والاستثمار الدولي، مكتبة وطبعة الاشعاع الفنية، مصر 2001، ص 222.

- توجيه تخصصات الموارد.
 - تقييم الأداء الإداري
 - مساعدة المدراء في تشخيص الأداء الجيد
 - يوضح حقيقة المبادلات بين الربح والاستثمار.
 - ضمان أن إدارة المنظمة تعرف الوقت المناسب للتدخل في الأعمال المتدهورة.
 - التأكيد على مستوى التنسيق بين أجزاء الأعمال والسياسات
 - مناقشة انسجام تقسيمات الهيكل في التنفيذ.
 - الاطلاع على معرفة حال المشاركين في التنفيذ لملاحظة الدوافع والاتجاهات لدى الأفراد.¹
- 4- أهداف الأداء:** إن عملية تقييم أداء المؤسسات ضرورية جدا لإدارتها على وجه الخصوص، حيث يمكن من خلالها تحقيق عدة أهداف من أهمها:
- معرفة درجة تحقيق استغلال الموارد المتاحة للمنظمة مقارنة بالأهداف المطلوب تحقيقها.
 - تحديد الوضع الداخلي من حيث نقاط القوة والضعف، وكذلك معرفة الفرص والتهديدات التي تحيط بالمنظمة في بيئتها الخارجية.
 - وضع الخطط المستقبلية للمنظمة.
 - ترشيد قرارات الإدارة فيما يتعلق بالمجالات المختلفة للمنظمة.²
 - تمكين الإدارة العليا في المنظمة من الحصول على صورة واضحة لإجراء مراجعة تقييمية شاملة.
 - تقييم شامل للاقتصاد الوطني بالاعتماد على نتائج تقييم كل مشروع.
 - ولادة قاعدة معلوماتية كبيرة تستخدم في رسم السياسات والخطط العلمية المتوازنة والواقعية.
 - تحديد مواقع الخلل والضعف في نشاط المنظمة والعمل على التخلص منها من خلال وضع الحلول المناسبة لها بعد تحليلها ومعرفة مسبباتها.³

¹ جمال العسالي، تطبيق حوكمة الشركات في المؤسسات الصغيرة كآلية لتحسين الأداء الاقتصادي في الجزائر 2000/2014، أطروحة دكتوراه غير منشورة، تخصص نقود مالية وبنوك، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2018/2019، ص 126.

² المحياوي قاسم نايف علوان، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات - الطبعة الأولى، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2006، ص 359.

³ باسل محمد حسن العزاوي طيبة ماجد حميد دور إدارة المعرفة في الأداء المنظمي دراسة تطبيقية في عينة من المنظمات الصناعية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 42 العراق 2014، ص 256.

ثانيا- تطور مفهوم الأداء من النظرة التقليدية الى النظرة الحديثة:

يعتبر الأداء من المفاهيم التي تتميز بالديناميكية، حيث تتمثل أهم التطورات التي عرفها مفهوم الأداء في التحديات الجديدة التي أصبحت تواجهها المؤسسة مع تطور المالية كعلم وفن، وظهور الفكر الإستراتيجي في الإدارة، والاتجاه المتزايد لتطبيق الإستراتيجيات المختلفة في التسيير كل هذه المستجدات وغيرها أثرت بشكل واضح في طرق الإدارة والتسيير، ومن ثم فأداء المؤسسة لم يعد يعبر عن تخفيض التكاليف فقط بل عن القيمة التي يجنيها الزبون من تعامله مع المؤسسة.¹

المطلب الثاني- أنواع الأداء: للأداء أنواع عدة، تختلف باختلاف معايير التقسيم المعتمدة، هذه الأخيرة يمكن تقسيمها إلى أربعة معايير هي: معيار مصدر الأداء، معيار الشمولية المعيار الوظيفي ومعيار الطبيعة. كل معيار على حدى يحوي مجموعة من أنواع الأداءات في المؤسسة.

1. حسب المعيار الوظيفي: يرتبط هذا المعيار بالتنظيم، لأنه هو الذي يحدد الوظائف التي تمارسها المؤسسة، ويقسم الأداء في هذه الحالة وفقا لوظائف المؤسسة التي يمكن حصرها في خمسة وظائف هي وظيفة المالية ووظيفة الإنتاج، ووظيفة الأفراد، ووظيفة التسويق ووظيفة التمويل ووظيف البعض الآخر ووظيفة البحث والتطوير ووظيفة العلاقات العمومية.

1.1. أداء وظيفة الإنتاج: يتحقق الأداء الإنتاجي للمؤسسة عندما تتمكن من تحقيق معدلات مرتفعة للإنتاجية مقارنة بمثيلاتها أو بالقطاع الذي تنتمي إليه، وإنتاج منتجات بجودة عالية وبتكاليف منخفضة وتخفيض نسبة توقف الآلات والتأخر في تلبية الطلبات يسمح لها بمزاومة منافسيها.

1.2. أداء الوظيفة المالية: يتمثل في مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها المالية كتحقيق التوازن المالي توفير السيولة لتسديد التزاماتها، وتحقيق المردودية.

1.3. أداء وظيفة التمويل: يتمثل أداء وظيفة التمويل في القدرة على تحقيق درجة عالية من الاستقلالية عن الموردين، والحصول على المواد بجودة عالية وفي الآجال المحددة وبشروط دفع مرضية، والحصول على آجال لتسديد ديون الموردين تفوق الآجال الممنوحة للعملاء، وتحقيق استغلال جيد لأماكن التخزين.

1.4. أداء وظيفة الأفراد: قبل تحديد ماهية هذا الأداء، يتوجب الإشارة إلى أهمية الموارد البشرية داخل المؤسسة، إذ تكمن هذه الأهمية في قدرتها على تحريك الموارد الأخرى وتوجيهها نحو هدف المؤسسة فضاء استخدام موارد المؤسسة بفعالية لا يتم إلا عن طريق الأفراد. كذلك وجود المؤسسة واستمراريتها أو زوالها مرتبط بنوعية وسلوك

¹ الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث جامعة الجزائر، العدد السابع، 2009، ص 226.

الأفراد الذين توظفهم المؤسسة، فلكي تضمن المؤسسة بقاؤها يجب أن توظف الأكفاء وذوي المهارات العالية في الأداء وتسيرهم تسييرا فعالا، وتحقيق فعالية أداء المورد البشري لا تكون إلا إذا كان الشخص المناسب في المكان المناسب وفي الوقت المناسب لإنجاز عمله.¹

إذا يتمثل أداء الفرد في قيامه بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله وتمكنه من انجازه وأداء مهامه بنجاح.²

5.1. أداء وظيفة التسويق: يتمثل في قدرة وظيفة التسويق على بلوغ أهدافها بأقل التكاليف الممكنة. هذا الأداء يمكن معرفته من خلال مجموعة من المؤشرات المتعلقة بوظيفة التسويق.

6.1. أداء وظيفة البحث والتطوير: يمكن دراسة أداء وظيفة البحث والتطوير بدراسة المؤشرات التالية: الجو الملائم للاختراع والابتكار والتجديد.

وتيرة التجديد مقارنة بالمنافسين ودرجة التحديث ومواكبة التطورات.

نسبة وسرعة تحويل الابتكارات إلى المؤسسة.

التنوع وقدرة المؤسسة على إرسال منتوجات جديدة.

7.1. أداء وظيفة العلاقات العامة: في هذه الوظيفة يمكن أن يتجسد بعض أبعاد مفهوم الأداء التي تم التطرق

لها سابقا، فالأداء في هذه الوظيفة يأخذ بعين الاعتبار المساهمين الموظفين العملاء الموردين وأخيرا الدولة بالنسبة

للمساهمين: يتحقق الأداء عندما يتحصلون على عائد مرتفع للأسهم واستقرار في الأرباح الموزعة. أما الموظفين:

فالأداء يتحقق بتوفير أو خلق جو عمل ملائم بمعنويات مرتفعة، أما الأداء من وجهة نظر الموردين هو احترام

المؤسسة آجال التسديد والاستمرار في التعامل في حين الأداء من وجهة نظر العملاء هو الحصول على مدة

تسديد طويلة ومنتوجات في الآجال المناسبة وجودة عالية.

2- حسب معيار الشمولية: حسب هذا المعيار يقسم الأداء داخل المؤسسة إلى أداء كلي وأداء جزئي:³

1.2. الأداء الجزئي: على خلاف الأداء الكلي، فإن الأداء الجزئي هو قدرة النظام التحتي على تحقيق أهدافه

بأدنى التكاليف الممكنة. فالنظام التحتي يسعى إلى تحقيق أهدافه الخاصة به، لا أهداف الأنظمة الأخرى.

¹ George R. Terry, Stéphan G Franclin, les principes du management. Ed economic, 8 ed Paris, 1995, p 325.

² الداوي الشيخ، مرجع سبق ذكره، ص 17.

³ عبد الله قويدر الواحد وناصر دادي عدون، مراقبة التسيير والأداء في المؤسسة الاقتصادية (المؤسسة العمومية الجزائرية)، دار المحمدية، الجزائر، دون تاريخ، ص 16.

وبتحقيق مجموع أداءات الأنظمة التحتية يتحقق الأداء الكلي للمؤسسة، وكما سبق الإشارة إليه فأهداف المؤسسة يجب أن تكون متكاملة ومتسلسلة تشكل فيما بينها شبكة.

2.2. الأداء الكلي: يتمثل الأداء الكلي للمؤسسة في النتائج التي ساهمت جميع عناصر المؤسسة أو الأنظمة التحتية في تحقيقها دون انفراد جزء أو عنصر لوحده في تحقيقها فالتعرض للأداء الكلي للمؤسسة يعني الحديث عن قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الرئيسية بأدنى التكاليف الممكنة. ومثال الأهداف الرئيسية الربحية التي لا يمكن لقسم أو وظيفة لوحدها تحقيقها، بل تتطلب تضافر جميع المصالح أو الوظائف، فمصلحة المالكة يجب أن توفر الأموال الضرورية بأقل التكاليف وأقل المخاطر، ومصلحة الإنتاج يجب أن تقدم منتجات بأقل التكاليف وأحسن جودة ومصالح الأفراد يجب أن تحقق أفضل مردود والمصلحة التجارية يجب عليها تسويق أقصى ما يمكن تسويقه وتوفير المواد العملية التصنيع بأقل تكلفة وأحسن جودة.

3- حسب معيار المصدر: وفقا لهذا المعيار، يمكن تقسيم أداء المؤسسة إلى نوعين، الأداء الذاتي أو الداخلي والأداء الخارجي¹:

1.3. الأداء الداخلي: كذلك يطلق عليه لفظ أداء الوحدة، أي أنه ينتج بفضل ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا من: الأداء البشري وهو أداء أفراد المؤسسة الذين يمكن اعتبارهم مورد إستراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بشكل فعال.²

الأداء المالي: ويكمن في فعالية تعبئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

فالأداء الداخلي هو أداء مصدره الموارد الضرورية لسير النشاط من موارد بشرية، موارد مالية، موارد مادية.

2.3. الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة، فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده. فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تحصل عليها المؤسسة، كارتفاع رقم الأعمال نتيجة لارتفاع سعر البيع أو خروج أحد المنافسين ارتفاع القيمة المضافة مقارنة بالسنة الماضية نتيجة لانخفاض أسعار المواد واللوازم والخدمات. فكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب.

¹ مجيد الكرمي، تقويم الأداء باستخدام النسب المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 37.

² Bernard Martory, contrôle de gestion sociale, librairie Vuibert, Paris, 1999, p 236.

4- حسب معيار الطبيعة: تقسم المؤسسة تبعا لهذا المعيار أهدافها إلى أهداف اقتصادية أهداف اجتماعية، أهداف تكنولوجية، أهداف سياسية، اذا يمكن تصنيف الأداء إلى أداء اقتصادي، أداء اجتماعي، أداء تكنولوجي، أداء سياسي.

1.4. الأداء الاقتصادي: يعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى بلوغها، ويتمثل في الفوائد الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها الإنتاج، الربح القيمة المضافة، رقم الأعمال، حصة السوق المردودية) وتدنية استخدام مواردها رأس المال العمل المواد الأولية، التكنولوجيا).

2.4. الأداء الاجتماعي: في حقيقة الأمر، الأهداف الاجتماعية التي ترسمها المؤسسة أثناء عملية التخطيط كانت قبل ذلك قيودا أو شروطا فرضها عليها أفراد المؤسسة أولا، وأفراد المجتمع الخارجي ثانيا. وتحقيق هذه الأهداف يجب أن يتزامن مع تحقيق الأهداف الأخرى وخاصة منها الاقتصادية، إذ في أغلب الحالات لا يتحقق الأداء الاقتصادي إلا بتحقيق الأداء الاجتماعي.¹ 22

3.4. الأداء التكنولوجي: يكون للمؤسسة أداء تكنولوجيا عندما تكون قد حددت أثناء عملية التخطيط أهدافا تكنولوجية كالسيطرة على مجال تكنولوجي معين، وفي أغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسمها المؤسسة أهدافا إستراتيجية نظرا لأهمية التكنولوجيا وتطورها المستمر والسريع.

4.4. الأداء السياسي: يتجسد الأداء السياسي في بلوغ المؤسسة أهدافها السياسية. ويمكن للمؤسسة أن تحصل على مزايا من خلال تحقيق أهدافها السياسية التي تعتبر كوسائل لتحقيق أهدافها الأخرى والأمثلة في هذا المجال عديدة مثل تمويل الحملات الانتخابية من أجل إيصال أشخاص معينين إلى الحكم أو مناصب سامية الاستغلال فيما بعد الصالح المؤسسة.

المطلب الثالث- أساسيات حول الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية: سنعرض في هذا الفرع مفهوم الأداء الوظيفي، أهميته، عناصره وأماطه.

1- مفهوم الأداء الوظيفي: يقصد بالأداء المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها لذا فهو مفهوم يعكس كل من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يرتبط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملين داخل تلك المنظمات، وقد اختلفت التعاريف حول هذا المفهوم فمن بينها ما يلي:

¹ A.C. Martient, l'entreprise dans un monde en changement, Ed du seuil-ouvières, Paris, 1992, pp 106-108.

- يعرف الأداء الوظيفي بأنه: "عبارة عن تحقيق الفرد لمهمة معينة موكلة اليه بالاتفاق مع صاحب العمل في ضوء مجموعة من المعايير ومنها: الدقة، التكلفة، الوقت، الفعالية، الكفاءة، أدائها تبعاً لمناخ العمل، ورغبة وقدرة الفرد للقيام بتلك المهام".¹
 - ويعرف بأنه: "الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام وبالتالي يشير الى درجة تحقيق واطماف المهام المكونة لوظيفة الفرد".²
 - ويعبر الأداء الوظيفي عن السلوك الذي يسهم فيه الفرد في التعبير عن اسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة على ان يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المنظمة، وبما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب.³
 - يعرف الأداء الوظيفي أيضا بأنه: "الوسيلة التي تساعد المؤسسة في قياس نتائجها ومدى تحكمها في تكاليفها ومدى تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة".⁴
 - وعرف الأداء الوظيفي على أنه "إنتاج السلوك الذي يقوم به الأفراد، فالسلوك هو النشاط، أما إنتاج السلوك فهي النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك".⁵
- من خلال التعاريف السابقة نجد أن الأداء الوظيفي هو عبارة عن المجهودات والسلوكيات التي يقدمها الفرد في المنظمة، والتي تساهم في انجاز المهام المرتبطة بعمله، وتساهم في تحقيق أهداف المنظمة خلال فترة زمنية محددة
- 2- أهمية الأداء الوظيفي:** الأداء يحتل مكانة خاصة داخل أية مؤسسة كانت، باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى العامل والمؤسسة، لأنها ستكون أكثر استقرار واطول بقاء حين يكون اداء العاملين متميزا، وتبرز أهمية الأداء الوظيفي في النقاط التالية:
- يساهم الأداء في تحديد مدى قدرة المؤسسة على استثمار القدرات الكامنة وتوظيف الطموحات والمهارات والمعارف لدى العاملين، لأن الأداء هو مقياس لقدرة ودافعية العامل اتجاه عمله.
 - يؤدي الأداء الفعال على خلق ميزة تنافسية للمؤسسة من خلال الابتكار والإبداع في الأداء، وفي تخفيض التكاليف وترشيد النفقات.

¹ Shahzad, F., Zahid, I. & Muhammad, G, impact of organizational culture on employee's job performance: an empirical study of software houses in Pakistan, Journal of business studies quarterly, 2013, Vol.0, No 2, p 58

² محمد سعيد سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2003، ص 219.

³ سناء عبد الكريم الخناق، مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، مداخلة مقدمة في إطار فعاليات الملتقى العلمي الدولي الموسوم بالأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، مارس، 2005، ص 36.

⁴ سناء راهب، حليلة شابي، أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة البنوك التجارية لولاية الطارف-، مجلة الاقتصاد الصناعي، المجلد 13، العدد 01، 2023، ص 695.

⁵ المحاسنة، إبراهيم محمد، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، ط 1، البحرين: دار جرير للنشر والتوزيع، 2013، ص 23.

- يساعد الأداء المتميز في رفع مستوى الجودة في المدخلات والمخرجات.
- يساهم الأداء في تحديد نقاط القوة والضعف لدى العاملين.
- يساهم الأداء الفعال في اشباع حاجات العمال وتحقيق اهدافه، واهداف المؤسسة.
- يعمل الأداء على مساعدة المسؤولين في ايجاد نظم ترقيات ومكافئات واجور ... تتناسب مع مستويات الأداء المختلفة في المؤسسة.¹

3- عناصر الأداء الوظيفي: تهتم الإدارة في المنظمات برفع الكفاءة الإنتاجية وتحسين مستوى الأداء فهي

المحرك الديناميكي للعملية الإنتاجية بمعنى أنها مصدر الطاقة التي تسيطر على الأداء، ومن جهة أخرى مازالت الكفاءة الإنتاجية تتوقف على الطريقة التي يؤدي بها الأفراد أعمالهم بحيث أصبح تحسينها يعتمد بشكل أساسي على القدرة على العمل والرغبة فيه وأهمها:

3-1- المقدرة على العمل: هي العنصر الأول من عناصر الأداء وتكتسب المقدرة على العمل بالتعليم والخبرة العملية

وكما أن حسن الاستفادة من مؤهلات العنصر البشري ومهاراته وقدراته التي يتمتع بها تُكن من الوصول لتحقيق أهداف المؤسسة بأعلى فعالية وأقصى كفاءة ممكنة وذلك من خلال:

- حسن اختيار العاملين: تتضمن عملية اختيار العاملين المفاضلة بين الأفراد المتقدمين لشغل وظيفة معينة من حيث مؤهلاتهم ومهاراتهم وفعاليتهم وكفاءتهم في الأداء المناسب فعلى إدارة الموارد البشرية أن تحدد الشروط الواجب توفرها في الشخص الذي يشغل هذه الوظيفة ثم انتقاء أفضلهم وأصلحهم للعمل.
- التدريب والتكوين: تعتبر وظيفة التدريب إحدى الوسائل الرئيسية لرفع الكفاءة الإنتاجية وزيادة الفعالية وتطوير وزيادة مهارات العاملين، ويؤكد KEEP أن أهداف استراتيجية تكوين الموارد البشرية هي الحصول على قوة العمل ذات المواصفات من خصائص شخصية ومعارف ومهارات.

3-2- الرغبة في العمل: أن العنصر الثاني في الأداء هو توفر الرغبة في العمل لدى الفرد شاغل الوظيفة فالإدارة

بدأت تعترف بأهمية هذا الموضوع حي جث أصبح التعرف على محددات دوافع العمل كوسيلة للتأثير على تلك الرغبة أمر ضروري لرفع الكفاءة، وتتأثر رغبة الفرد بمجموعة من العوامل:

¹ بشير شربي، محمد قوارح، مستوى الأداء الوظيفي لعمال الحماية المدنية بولاية ورقلة دراسة ميدانية بمختلف الوحدات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 13، العدد 2، 2021، ص 153.

● بيئة العمل الداخلية والخارجية: تشكل جزء كبير من السلوك البشري فظروف العمل داخل المؤسسة يمكن أن تساهم في تخفيض مستوى الأداء كالتهوية والتدفئة، وأما المحيط الخارجي تشكله المؤثرات الاجتماعية لجماعات العمال التي يمكن أن تنقص من رغبة الفرد في العمل أو توجهه نحو أفضل سبل الأداء.

● حاجات الأفراد: تؤثر على كفاءة الفرد الإنتاجية حي جث أنه ما يرغب الفرد في تحقيقه من حاجات ورغبات وتؤثر طريقة تفكيره وأنماط سلوكه حتى يصنع لنفسه مركزاً ومستقبلاً.

● التحفيز: يتمثل في وضع تشجيع معين يهدف إلى تحريك الفرد العامل ويكون مادي كالرواتب والعلاوات ومعنوي كالاعتراف والتقدير، وتترك الحوافز آثار إيجابية إذا حققت الهدف المرغوب منها.¹

4- أنماط الأداء الوظيفي: شهدت نظريات نماذج الأداء الوظيفي تطوراً كبيراً منذ ظهورها يمكن إبراز أهمها في الآتي:

4-1- أداء المهمة: تعبر عن مجموع الأنشطة والسلوكيات التي تبين مدى وفاء العامل الموكل بمجموعة محددة من المهام المتصلة مباشرة بوظيفته، حيث يحتوي هذا النموذج على الأبعاد التقليدية للقدرة على أداء المهام والمتمثلة في كمية الأداء، الكفاءة، الاتقان، والوقت المحدد لإنجاز المهمة، ويرى البعض أن لهذه الأبعاد فعالية كبيرة في التنبؤ بأداء الفرد في القطاع السلعي، أما في المنظمات ذات الطابع الخدمي فإنها لا تحتوي أداء الفرد بشكل كامل، لذلك سعت الدراسات المهتمة بمؤشرات الأداء إلى التعرف على أبعاد أخرى تكون أكثر تنبؤاً بأداء الفرد في المنظمات الخدمية تتمثل أهمها في: الالتزام الوظيفي، الابداع والابتكار في أداء الوظيفة، الإلمام بكل جوانب الوظيفة، حسن إصدار الأحكام والقرارات المرتبطة بالوظيفة.

4-2- الأداء السياقي: تدعى أيضاً بأنماط الأداء خارج الدور وذلك نظراً لعدم اتصالها مباشرة بالأداء وإنما تعمل على قياس جوانب الأداء المرتبطة بمهام محددة فقط، وقد أشارت الأبحاث إلى الدرجة التي يمكن أن يساهم فيها العاملون في سياق العمل وبشكل غير مباشر في تعظيم وزيادة الفعالية التنظيمية، وقد تم تصنيف الأداء السياقي في بعض الدراسات إلى مجموعتين، تضم الأولى منها عدداً من الأبعاد التي من شأنها تعزيز أداء المهام المحددة وهي: الانتماء للمنظمة، التطوع، العمل الشاق، تأييد الأهداف التنظيمية، بينما تتكون المجموعة الثانية من مجموع الأبعاد التي تسهل التفاعل بين الأفراد والتعاون ومساعدة الآخرين.

4-3- الأداء السلبي: يعبر عن تلك التصرفات والسلوكيات التي ينتج عنها اختلال وظيفي في أداء الفرد لمهامه

¹ محمد هاني، إدارة الموارد البشرية، ط 1، عمان، دار المعتر للنشر والتوزيع، 2014، ص 258.

الوظيفية، من بينها سلوك الرغبة في الانسحاب وترك العمل الذي يمثل أكثر السلوكيات تنبؤًا بالأداء السلبي، حيث يوحي هذا السلوك الى بداية صرف العامل انتباهه عن المهام الوظيفية الموكلة إليه والنأي بنفسه عن وظيفته، ومن هنا تبدأ الغيابات غير المبررة، بالإضافة إلى غياب الإتقان في أدائه وانخفاض الانتاجية.

4-4-الأداء المتكيف: يشير الأداء المتكيف إلى ذلك السلوك الذي يعبر عن مدى كفاءة الفرد وقدرته على تغيير سلوكه وذلك لمقابلة متطلبات التغيير في البيئة والانتقال المستمر من حال إلى آخر، ففي ظل التغيير السريع في متطلبات العمل الناتجة عن الابتكارات التكنولوجية، تقليص حجم المنظمة، الاندماج، إعادة الهيكلة، أصبح الأداء المتكيف أكثر حضورا والذي يستلزم أن يكون للفرد القدرة على التعلم بسرعة وعلى التكيف مع الوضع الجديد حتى تكون له القدرة على المنافسة على الوظائف والمهام الجديدة.¹

ثالثا- مؤشرات قياس الأداء: تواجه دراسة الأداء المتميز وكيفية قياسه العديد من التحديات نتيجة لاختلاف المفهوم ومؤشرات قياسه باختلاف أهداف وطبيعة المؤسسة، واختلاف أهداف أصحاب المصلحة، مما جعل ضرورة تحديد نوع المقاييس المناسبة التي يمكن استعمالها في قياس الأداء وتحديد أهميتها ومصادر المعلومات المعتمدة في القياس، وكيفية مزج قياسات مختلفة لتقديم صورة حقيقية عن المؤسسة، ويمكن إبراز مجموعة المؤشرات التي تعد الأكثر استعمالا في قياس الأداء المتميز فيما يلي:

1. المقاييس المالية: هي مقاييس مفيدة عند مقارنتها السابقة لمدة زمنية أطول، أي مع ما مضى وما هو موجود حاليا، وتعد من المقاييس الأكثر استعمالا لقياس ربحية المؤسسة، حيث تستعمل بعض هذه المقاييس بصورة مجتمعة لإعطاء المؤسسة صورة واضحة على أدائها خلال مدة السنة الحالية، وعلى الرغم من الاستعمال الواسع لهذا المؤشر إلا أنه يعاني من بعض المساوئ منها: الاختلاف في تقييم الموجودات الثابتة، والاختلاف في أساليب تحديث الحسابات.²

2. مقاييس الموارد البشرية: تتميز هذا المقاييس بدرجة عالية من الموضوعية، ومن هذه المقاييس " إنتاجية الفرد، نفقات البحث والتطوير، نفقات التطوير والتدريب عن كل فرد،" ويعاب عليها في تحديد مقاييس النجاح، فبعضهم يجد أن تطوير الأعمال يعد المقياس الأساس للنجاح، في حين يجد آخرون أن إنتاجية الفرد هي المقياس الأساس.

3. مقاييس التسويق: تعد مقاييس التسويق مثل: (حجم البيانات، والحصة السوقية) من المقاييس التي تنسجم

¹ راهب، شابي، مرجع سبق ذكره، ص 697.

² تمجدين عمر، دور إستراتيجية التنوع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية دراسة حالة مؤسسة كوندور برج بوعريج، رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2013، ص 68.

مع قابلية قياس الأداء التنظيمي، وأن درجة التفوق السوقي التي يصلها المنتج مقياس أساسي للأداء التنظيمي، ويعاب عليها صعوبة تحديد المقياس الأفضل لأداء الحصة السوقية.

4. مقاييس نوعية تحول المؤسسة: قسمت عمليات التحول التي تنفذها المؤسسة إلى: التخصيص التكميلي الذي هو عملية رفع مستوى التوافق بين المؤسسة وبيئتها، والتصميم التكميلي الذي يركز على استثمار ما لدى المؤسسة من صافي فائض الموارد لرفع مستوى قدرة المؤسسة على التكيف مع البيانات غير مستقرة، وهو ضروري للمؤسسة كي تضمن البقاء في الأجل الطويل.

5. مقاييس قيمة ملكية حملة الأسهم: تستخدم أغلب المؤسسات قيمة ثروة حملة الأسهم مقياسا لأداء المؤسسة وفعالية الإدارة الإستراتيجية، وذلك لأن هذه المؤسسات تعتقد أن المقاييس المحاسبية مثل: العائد على الاستثمار، العائد على حق الملكية وغيرها هي مؤشرات غير معقدة للقيمة الاقتصادية للمؤسسة¹.

6. مقياس تقويم الإدارة العليا: إن الأداء الوظيفي لرئيس المؤسسة وأفراد الإدارة العليا، يُتقن من مجلس اللجان الفرعية ل (الإستراتيجية، المراجعة، التدقيق، الرواتب)، ويركز مجلس الإدارة على إجمالي الربح مقاسا بالعائد على الاستثمار والعائد على الملكية، وكذا العائد على السهم الواحد، وقيمة ملكية حملة الأسهم².

المطلب الرابع- أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية:

أولاً- تعريفه: أعطيت عدة تعريفات لأداء العاملين من أهمها ما يلي:

- يعرف أداء العاملين على أنه النتيجة المتراكمة لمهارات وجهود وقدرات جميع العاملين الذين ساهموا في تحسين إنتاجية المنظمة، مما يؤدي إلى تحقيق أهدافه³.
- يقصد مفهوم الأداء " المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها"، كما يمكن تعريفه أيضا بأنه "تصور مخرجات أو أهداف ظهورها هو نتائج مدخلات معطاة لكن، هذه المدخلات تنوي بها تفجير وتجنيد الطاقات الموجودة داخل المؤسسة، بتسليط الضوء من أجل إحراز هذا التصور الذي تسعى إليها

¹ حمير حمودي، مؤشرات قياس الأداء والفعالية للمؤسسة ومدى مساهمتها في تحقيق التنمية، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر العلمي الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، جامعة مسيلة، الجزائر، 10-11 نوفمبر، 2009.

² ابريش السعيد، يحيياوي نعيمة، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها "دراسة حالة ملبنة الأوراس"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 01، الجزائر، 2012، ص 48.

³ قورين سعاد، دور تدقيق الصحة والسلامة المهنية في تحسين أداء العاملين دراسة حالة لمركز الاستشفائي الجامعي بسطيف، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 23، العدد 2، السنة 2020، ص 159.

لمؤسسة“، وعلى هذا الأساس فان هذا المفهوم يعكس كلا من الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المؤسسة.¹

- تقييم الأداء هي عملية التقييم والتقدير المنتظمة والمستمرة للفرد بالنسبة لإنجازاته في العمل وتوقعات تنميته وتطوره في المستقبل.
- يقصد بتقييم أداء العمال دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية، وكذلك للحكم على إمكانية النمو والتقدم للأفراد في المستقبل، وتحملهم المسؤوليات أكبر أو الترقية لوظائف أخرى.²
- يُعرف تقييم الأداء بأنه عملية تقيس بشكل منهجي شخصية وأداء الموظفين عادة من قبل المديرين أو المشرفين المباشرين مقابل السمات المحددة مسبقاً مثل مجموعة المهارات والمعرفة حول الدور والمعرفة الفنية والموقف والالتزام بالمواعيد وما إلى ذلك.
- يحتوي تقييم الأداء على العديد من الأسماء عبر المؤسسات، يسميها البعض تقييم الأداء، ويفضل البعض مراجعة الأداء، وتقييم الجدارة، والمراجعات السنوية، وما إلى ذلك.
- يتم تنفيذ هذه العملية لتحديد الصفات المتأصلة للموظف وقدرات ومستوى كفاءة الموظف من أجل نموه وتطوره في المستقبل وتطور المنظمة التي يرتبط بها. يهدف إلى التحقق من قيمة الموظف وعرضه عرضها للمؤسسة.³

ثانياً- تقييم الأداء:

في مرحلة التقييم يكون كل من المدير والموظف مسؤولين عن تقدير المدى المرغوب للسلوكيات الموجودة. وعمّا إذا كانت النتائج المرغوبة قد تم تحقيقها. رغم أنه يمكن استخدام مصادر عديدة لجمع معلومات الأداء مثل: (الزملاء المرؤوسين في معظم الحالات يقدم المشرف المباشر المعلومات التي تشتمل على تقييم المدى الذي بدأت به الأهداف في خطة التنمية التي تم تحقيقها.

من المهم أن كلا من الموظف والمدير يستحوذا على عملية التقييم. يملأ المدير بطاقة التقييم ويجب أن يملأ الموظف أيضاً هذه الاستمارة ليشارك كلا من الطرفين في التقييم وليقدما معلومات جيدة تستخدم في مرحلة المراجعة. عندما

¹ بدري النذير، دراسة أثر نظام تقييم أداء العاملين على الأداء الوظيفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الليسانس، في علوم التسيير، جامعة قصدي مراح، ورقلة، السنة 2016/2017، ص2.

² المجد بوزيدي، تقييم الأداء في المؤسسة ودوره في تحفيز العمال، كلية علوم الاقتصادية، جامعة امحمد بوقرة، ص 157.

³ www.questionpro.com 18:25, 2025-03-14

يكون كلا من الموظف والمشرف متشاركين بفاعلية في عملية التقييم فهناك احتمال أكبر أن يستخدم المعلومات بكفاءة مستقبلاً. تحديداً استنتاج التقدير الذاتي يساعد على تأكيد فوارق ممكنة بين التقييم الذاتي والتقارير التي تكون لدى الآخرين المهتمين عن سلوكياتنا. إنه الفارق بين هذين التقييمين قد يتم تكريس الجهود خاصة عندما تكون التغذية الراجعة من المشرفين سلبية أكثر من تقييمات الموظفين الذاتية استنتاج التقدير الذاتي يكون مفيداً أيضاً بالنسبة لعوامل إضافية أخرى. يمكن أن يقلل التقدير الذاتي من دفاعية الموظف أثناء اجتماع التقييم ويزيد من رضا الموظف عن نظام إدارة الأداء بالإضافة إلى تحسين إدراك الدقة والعدل لذا يتم قبول النظام¹.

- يمكن تعريف إدارة الأداء المتميز بأنها الجهود الهادفة من قبل المنظمات والمؤسسات والوزارات والشركات المختلفة لتخطيط وتنظيم وتوجيه الأداء الفردي والجماعي ووضع معايير ومقاييس واضحة ومقبولة كهدف يسعى الجميع لقبولها.
- وهي عملية إدارة تم تصميمها للربط بين أهداف المؤسسة وأهداف الفرد بطريقة يمكن من خلالها ضمان أن يتم توحيد أهداف الفرد وأهداف المؤسسة قدر المستطاع.
- وهي أيضاً عملية تواصل مستمرة تتم بالاشتراك بين الموظف ومشرفه المباشر، وتهدف إلى التوصل لتوقعات وفهم واضحين للأعمال التي يجب إنجازها، وهي عبارة عن نظام يتألف من عدة أجزاء، يجب العناية بها جميعاً².

ثالثاً- الطرق التقليدية لأداء العاملين:

تعتمد الطرق التقليدية في عملية تقييم الأداء على الحكم الشخصي للرؤساء وعلى أداء رؤوسهم وإذ كل طريقة من هذه الطرق تختلف عن الأخرى في تحديدها لأنواع الأحكام المحددة فيها ومن هذه الطرق طريقة الترتيب البسيط والمقارنة الزوجية وطريقة التدرج ومقياس التدرج البياني وقوائم المراجعة وطريقة الاختيار الإجباري والطريقة لمقالية وأدائها محتوى وأسلوب كل طريقة من هذه الطرق.

1. طريقة الترتيب البسيط (Simple Ranking Method):

تعتمد هذه الطريقة على ترتيب الموظفين تنازلياً من حيث الأداء، من الأضعف إلى الأفضل. إلا أن هذه الطريقة تفتقر إلى الموضوعية، لأنها تعتمد بشكل كبير على التقدير الشخصي للمقيم كما يصعب تطبيقها عندما يكون عدد الموظفين كبيراً، ما يجعلها محدودة الاستخدام في المؤسسات الكبيرة..

¹ Herman aguinis ، إدارة الأداء، ترجمة، د. سامح عبد المطلب عامر، عمان، دار الفكر، ص69.

² د. محمد قدرى حسن، إدارة الأداء المتميز قياس الأداء - تقييم الأداء - تحسين الأداء مؤسسياً وفردياً، دار الجامعة الجديدة، ٣٨-٤٠ ش

سوتير - الأزاريطة - الإسكندرية، 2014/2015، ص11

ثانيا: طريقة الترتيب الرقمي أو الهجائي:

تعد من أقدم الأساليب في تقييم أداء الموظفين. يتم فيها تزويد المقيم بنموذج جاهز يحتوي على مجموعة معايير مثل: التعاون المعرفة بالعمل كمية ونوعية الإنجاز، القدرة على التحليل وحل المشكلات. ولتقييم أداء الموظف، يُستخدم مقياس محدد رقمي من 1 إلى 10 أو هجائي من أ إلى هـ)، ويُسجل المقيم الرقم أو الحرف المناسب أمام كل معيار، مثل: كمية العمل (أ) أو (1)، جودة العمل (ج) أو (4).

2. طريقة المقارنة المزدوجة (Paired Comparison Method):

في هذه الطريقة، تتم مقارنة كل موظف مع زملائه الآخرين بشكل ثنائي. فعلى سبيل المثال، إذا كان لدينا 5 موظفين، يُقارن الأول بالثاني لتحديد الأفضل، ثم يُقارن الأول مع الثالث والرابع والخامس. وهكذا يتم تقييم جميع الأفراد فيما بينهم. وبالنسبة لـ 5 موظفين، يتطلب الأمر 10 مقارنات ثنائية، ما يسمح بتحديد ترتيب دقيق للأداء داخل المجموعة¹.

3. حسب معيار الشمولية: الذي قسم الأهداف على كلية وجزئية يمكن تقسيم الأداء إلى:

أ- الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية الشمولية، الأرباح، النمو.

ب- الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد أداء وظيفة التموين أداء وظيفة الإنتاج وأداء وظيفة التسويق.

ونشير إلى أن الأداء الكلي للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداءات أنظمتها الفرعية كما يؤكد ذلك أحد الباحثين الذي يرى أن دراسة الأداء الشامل للمؤسسة يفرض أيضا دراسة الأداء على مستوى مختلف وظائفها².

4. حسب معيار المصدر: وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

¹ الضب الزهر، تطبيق الطرق الحديثة لتقييم أداء العاملين في المؤسسات العمومية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الليسانس في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص 23.

² عبد المللك مزهود، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الانسانية - جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، ص 86.

أ-الأداء الداخلي: ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي انه ينتج ما تملكه المنظمة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي:

- الأداء البشري: وهو أداء أفراد المنظمة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.
- الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المنظمة على استعمال استثمارها بشكل فعال.
- الأداء المالي: ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

ب-الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمنظمة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المنظمة كارتفاع سعر البيع، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا النوع من الأداء يفرض على المنظمة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها.

5. حسب المعيار الوظيفي: حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى:

- أ- أداء الوظيفة المالية: ويتمثل في قدرة المنظمة على تحقيق التوازن المالي وبناء هيكل مالي فعال، بالإضافة إلى تحقيق المردودية وتعظيم العائد على الاستثمار باعتباره أحد أهم أهداف المنظمة.
- ب- أداء وظيفة الأفراد: يعتبر المورد البشري أهم عنصر من عناصر المنظمة حيث يعتبر المحرك للموارد الأخرى وتوجيهها بما يسمح بتحقيق أهداف المنظمة، ومنه ترى بأن أداء المورد البشري هو من يحقق استمرارية وبقاء المنظمة لذلك يجب أن يكون هذا الأخير مبنى على أفراد ذوي كفاءات ومهارات عالية.

ج- أداء وظيفة الإنتاج: يتحقق عندما لحق المنظمة إنتاجية مرتفعة مقارنة بالمنظمات الأخرى من خلال إنتاج منتجات بجودة عالية وتكاليف اقل تسمح لها بالمنافسة.

د- أداء وظيفة التسويق: يتحقق من خلال مؤشرات: حجم المبيعات، الحصة السوقية، رضا العملاء، الشهرة¹.

رابعا- أهم العوامل التي تؤثر على دافعية العاملين وأدائهم:

1. نظام المكافآت والحوافز:

¹ عميروش عبد الكريم، العوامل الداخلية المؤثرة في فعالية الأداء الوظيفي لموظفي المحافظة العقارية بقالة، مذكرة تخرج، قسم علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالة، السنة الجامعية 2018 – 2019، ص9 و ص10.

قبل التطرق إلى الاستراتيجيات والنتائج المرتبطة بنظام المكافآت والحوافز، من المهم توضيح مفهومه. يُقصد به الإطار الذي تحدده المؤسسة لتقديم مكافآت للموظفين مقابل الجهود التي يبذلونها. يهدف هذا النظام إلى رفع مستوى دافعية الموظفين وتشجيعهم على الاستمرار في العمل بكفاءة لصالح المؤسسة. ويشمل هذا النظام عادةً برامج وسياسات تتعلق بالتعويضات المالية، بالإضافة إلى الامتيازات والمكافآت العينية التي تلي احتياجات الموظفين المختلفة.

2. غياب الأهداف الواضحة:

عندما تفتقر المؤسسة إلى خطط تفصيلية وأهداف محددة، وإلى معايير واضحة للإنتاج المطلوب تحقيقه، فإنها تصبح غير قادرة على تقييم الإنجازات أو محاسبة الموظفين على مستوى أدائهم. فبدون وجود مؤشرات دقيقة للأداء الجيد، يصعب التمييز بين الموظف المجتهد والموظف المقصر، مما قد يؤدي إلى تساوي الجميع في التقدير بغض النظر عن كفاءتهم.

3. ضعف المشاركة في الإدارة:

إن عدم إشراك الموظفين في مختلف المستويات الإدارية في عمليات التخطيط واتخاذ القرار يؤدي إلى خلق فجوة بين الإدارة العليا وبقية العاملين. هذا الانفصال يضعف الشعور بالانتماء والمسؤولية الجماعية تجاه أهداف المؤسسة، ويؤثر سلبًا على مستوى أداء الموظفين. كما أن شعورهم بعدم المشاركة في وضع الأهداف أو في مواجهة التحديات التي تعترضهم يجعلهم يشعرون بالتهميش وعدم التقدير داخل المؤسسة¹.

4. غياب الأهداف المحددة:

إن غياب الخطط التفصيلية والأهداف الواضحة داخل المنظمة يجعل من الصعب قياس الإنجازات الفعلية أو تقييم أداء العاملين، لعدم توفر مؤشرات دقيقة للإنتاج أو الأداء. وبدون هذه المعايير، تصبح المحاسبة على الأداء أمرًا غير ممكن، مما يؤثر سلبًا على كفاءة العمل داخل المؤسسة.

5. اختلاف مستويات الأداء الوظيفي:

يُعد التفاوت في الأداء بين العاملين من أهم العوامل المؤثرة في بيئة العمل، ويعود ذلك غالبًا إلى ضعف الأنظمة التي تربط بين مستوى الأداء والمكافآت أو الحوافز. فعندما لا تكون هناك علاقة واضحة بين أداء العامل والمردود المادي

¹ جهاد احمد عبد الرزاق نعيبات، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد السادس والأربعون، 2022، ص 14-ص 15

أو المعنوي كالعلاوات والترقيات، يفقد العاملون دافعهم للإنتاج. لذلك، تحتاج المؤسسات إلى نظام تقييم فعال يُمكن من التمييز بين الموظف المجتهد عالي الأداء، وذاك متوسط الأداء، وغير المنتج.

6. عدم المشاركة في الإدارة:

إن إقصاء العاملين عن المشاركة في التخطيط واتخاذ القرارات يؤدي إلى ضعف انتمائهم للمنظمة، ويقلل من شعورهم بالمسؤولية. فعندما لا يُشرك الموظفون في تحديد الأهداف أو في إيجاد حلول للمشكلات، يشعرون بالتهميش، مما ينعكس سلباً على أدائهم الوظيفي ويضعف العمل الجماعي.

7. التسبب الإداري:

التسبب الإداري هو ضياع وقت العمل في أنشطة غير منتجة، وهو يؤثر بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين. وينتج هذا التسبب غالباً عن ضعف أساليب الإدارة أو الإشراف، أو نتيجة لثقافة تنظيمية غير منضبطة داخل المؤسسة، ما يؤدي إلى تراجع الأداء العام.

8. مشكلات الرضا الوظيفي:

يُعتبر الرضا الوظيفي عاملاً حاسماً في تحديد مستوى أداء العاملين، فكلما انخفض رضا الموظف عن عمله، انعكس ذلك في تدني إنتاجيته وضعف أدائه. ويتأثر الرضا الوظيفي بعدة عوامل شخصية كالعمر والجنس والمستوى التعليمي، وأخرى تنظيمية مثل وضوح الواجبات، ونظام الحوافز والترقيات، إضافة إلى التقاليد والأعراف السائدة داخل المنظمة¹.

¹ محمد احمد زيدان الفواعير، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية، 29، 04/12/2023، ص15-ص16.

المبحث الثالث- الدراسات السابقة: حظي موضوع نظام السلامة والصحة المهنية وأداء المؤسسات الاقتصادية باهتمام العديد من الباحثين والمفكرين، حيث ظهرت الكثير من دراساتهم من خلال رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه، والمقالات أو البحوث العلمية التي نشرت في المجلات المحكمة وفي بعض الكتب، وفيما يلي سوف نقوم بعرض مجموعة من الدراسات السابقة مرتبة حسب تسلسلها الزمني من الأقدم إلى الأحدث.

المطلب الأول- الدراسات العربية السابقة:

أولا- دراسات أداء المؤسسة الاقتصادية:

1. دراسة وجدان علي أحمد (2009-2010)، بعنوان: دور الرقابة الداخلية والمراجعة الخارجية في

تحسين أداء المؤسسة.

هدفت الدراسة إلى تقديم معلومات حول مدى مساهمة الرقابة الداخلية والمراجعة الداخلية في تحسين أداء المؤسسة من خلال عرض بعض أدواتها ودور كل أداة في تحسين أداء المؤسسة، كما هدفت الدراسة إلى تقديم نموذج يعكس دور التكامل بين المراجعة الداخلية كأداة من أدوات الرقابة الداخلية والمراجعة الخارجية في تحسين أداء الإدارة وذلك من خلال شرح موجز عن المراجعة الإدارية ومهامها.

وقد توصلت الدراسة إلى أن الرقابة الداخلية ومن خلال أدواتها المختلفة المتمثلة بالموازنات التخطيطية ومحاسبة المسؤولية وتقييم الأداء وكذلك خلية الرقابة الداخلية التي تعتبر أحد أدوات الرقابة المالية التي تعمل على تحسين أداء المؤسسة من خلال تقييم الأداء الفعلي وذلك بمقارنته مع الأداء المخطط ومعرفة أسباب الانحراف، واقتراح الحلول اللازمة، وكذلك دور المراجعة الداخلية كأداة رقابية فعالة تقوم بتنفيذ السياسات والإجراءات الموضوعية من قبل الإدارة والتأكد من تطبيقها والتأكد من التنفيذ الفعلي للرقابة الداخلية لزيادة فعاليتها.

2. دراسة (العايب عبد الرحمن 2010-2011) بعنوان "التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة

الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، دراسة حالة قطاع صناعة الاسمنت بالجزائر. حيث هدفت الدراسة إلى بيان وتحليل كيفية التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة في ظل تحديات التنمية المستدامة، باعتبار ان الأداء الشامل هو تجميع للنتائج الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية، وكذلك إلى بيان واقع التنمية المستدامة في مؤسسات الإسمنت في الجزائر. وخلصت الدراسة إلى أن مؤسسات قطاع الإسمنت تقوم بدمج أبعاد التنمية المستدامة ضمن اهتماماتها الإدارية مع غياب استراتيجية واضحة للتنمية المستدامة، حيث تقوم المؤسسات بالتركيز

على الأهداف الاقتصادية فقط، مع غياب حوار جاد مع الأطراف ذات المصلحة وكذلك غياب الإفصاح البيئي والاجتماعي وفق ما هو متعارف عليه عالميا.

3. دراسة عادل بومجان (2015) بعنوان: تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة

حالة مؤسسة صناعة الكوابل فرع جنرال الكترك بسكرة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تأهيل الموارد البشرية في تحسين أداء المؤسسة، وهذا من خلال مدخلين حديثين وهما التمكين الإداري وإدارة المعرفة، كما تطرقت إلى أداء المؤسسة من منظور بطاقة الأداء المتوازن، حيث شملت الدراسة على عينة بلغت (143) إطار ومسير بالمؤسسة، وأهم النتائج المتوصل إليها هو وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتأهيل الموارد البشرية وعلى رأسها تنمية السلوك الإبداعي للعاملين في تحسين أداء مؤسسة صناعة الكوابل فرع جنرال كابل بولاية بسكرة.

ثانيا- دراسات نظام الصحة والسلامة المهنية ISO 18000:

1. دراسة بختة هدار (2011)، بعنوان: دور معايير السلامة والصحة المهنية في تحسين أداء العاملين في

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - دراسة حالة مؤسسة ليندا غاز الجزائر وحدة ورقلة-.

و هدفت هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين أداء العاملين ووجود نظام السلامة والصحة المهنية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وقد اعتمد الباحث المنهج للإجابة على إشكالية هذا البحث و إثبات أو نفي صحة الفرضيات استخدم المنهج الوصفي التحليلي إذ يعتبر من أكثر المناهج موافقة مع هذا الموضوع فالجانب النظري اعتمد على فهم اثر معايير السلامة والصحة المهنية في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة و الجانب التطبيقي اعتمد على منهج دراسة حالة من اجل إسقاط الدراسة النظرية على واقع المؤسسات الاقتصادية وتوصل الباحث إلى أن المؤسسة توفر كافة الظروف الملائمة للقيام بالعمل بيئة آمنة خالية من المخاطر) يجلب العاملون قادرين على العمل بارتياح والرفع من أدائهم و أيضا تسعى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية توفير كافة الاحتياطات اللازمة للوقاية من الحوادث في العمل ونشر الوعي لدى العاملين باحترام جميع القوانين و الإرشادات للحد من حوادث العمل ، و لكن يبقى إهمال بعض العمال.

2. دراسة مشعلي بلال (2011/2010)، بعنوان دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العاملين

بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية.

هدفت الدراسة لمعرفة مساهمة برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية والهدف من هذه الدراسة إبراز مدى أهمية تطبيق برامج السلامة ودورها في الوقاية من حوادث العمل في

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، وقد تم اعتماد المنهج التحليلي في الجانب النظري نظراً لما تقتضيه طبيعة الدراسة القائمة و ذلك لوصف طبيعة الظاهرة المراد بحثها وتحديد العلاقة بين متغيراتها وفي الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لان من خلاله يمكن جمع البيانات عن الظاهرة محل الدراسة و تبويبها و تحليلها بهدف الدراسة وكانت نتائج البحث هي أن ظروف العمل السيئة يعتبر أهم الأسباب المؤدية إلى وقوع حوادث العمل ، إلا أن معظم العمال يؤكدون انه توجد إمكانية لتفادي جميع الأسباب المؤدية لحوادث العمل والنقص في الاتصال و الحوار بين الإدارة و العمال ، مما يعطيهم الانطباع بعدم أهميتهم داخل المؤسسة .

3. دراسة أحمد طاهر شحادة (2019)، بعنوان: أثر تطبيق المعايير الدولية للسلامة والصحة المهنية

OHSAS 18001 على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية على البلديات الكبرى في

قطاع غزة.

هدفت الدراسة لمعرفة أثر تطبيق المعايير الدولية للسلامة والصحة المهنية OHSAS 18001 على سلوك المواطنة التنظيمية، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال توزيع 218 استمارة استبيان على أفراد العينة، وخلصت الدراسة لعدة نتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ضعيفة طردية بين تطبيق متطلبات المعايير الدولية للسلامة والصحة OHSAS 18001 وبين سلوك المواطنة لدى العاملين في البلديات الكبرى في قطاع غزة؛ رغم عدم وجود إجراءات للسلامة والصحة المهنية في البلديات إلا أنه يوجد حرص على الالتزام بمتطلبات السلامة والصحة المهنية ، تلزم إدارة البلدية بالقوانين والتشريعات الملزمة لتطبيق متطلبات السلامة والصحة المهنية.

المطلب الثاني- الدراسات الأجنبية السابقة:

أولاً- دراسات أداء المؤسسة الاقتصادية:

1. دراسة (Kaplanet Norton) 1992 بعنوان: The balanced scorecard

measures that drive performance.

طبقت هذه الدراسة على عينة من الشركات ولمدة عام كامل حيث كانت العينة تتضمن 12 شركة تميز أداؤها بالضعف، وفي ظل تطبيق تقنيات العلامات المتوازنة تم النهوض بمستوى أداء تلك الشركات بشكل ملحوظ. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن هذه التقنية تتضمن مجموعة متكاملة من المقاييس المالية وغير المالية التي تمنح الإدارة العليا نظرة شاملة عن واقع أدائها لكونها تؤكد على تدعيم المقاييس المالية بمقاييس أخرى غير مالية.

2. دراسة (Moez Seid) 2009 بعنوان:

Les Mécanismes de contrôle de la performance globale : Le cas des indicateurs non financiers de la responsabilité sociale des entreprises .

تناولت هذه الدراسة آليات الرقابة على الأداء الشامل للشركات الفرنسية بالاستعانة بمؤشرات غير مالية القياس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وشملت هذه الدراسة ثماني شركات فرنسية وقد حاول الباحث الإجابة على الإشكالية التالية: "كيف يمكن دمج مؤشرات الأداء الشامل في نظم مراقبة تسيير المؤسسات" من خلال هذه الدراسة توصل الباحث إلى أن قياس والحكم على الأداء الشامل للمؤسسة بدلا من التركيز فقط على الأداء الاقتصادي، يواجه مجموعة من الصعوبات، وأن الجهود المبذولة من المؤسسات باعتماد مؤشرات اجتماعية يأتي نتيجة لضغط الجهات الخارجية وأهمها منظمات المجتمع المدني، هذا بالإضافة إلى وجود صعوبات في وضع الأهداف الكمية لتحقيق الأداء الشامل والذي يرجع لكثرة المؤشرات المعتمد في قياس الأداء الشامل.

3. دراسة تكفي صليحة (2013)، بعنوان: **Survie- Innovation et Performance**

"-l'entreprise" Cas de l'entreprise CMA -Sidi Bel Abbes -

حيث تطرقت الدراسة إلى العوامل التي تدعم الإبداع والابتكار في أداء المؤسسة الاقتصادية من أجل ضمان بقائها واستقرارها، من خلال دراسة المركب العنقد الفلاحي (CMA) بولاية سيدي بلعباس، كنموذج لإبراز دور الإبداع في تحقيق بقاء هذه المؤسسة من خلال عوامل ساعدتها على أن يصبح لها مركز قوي حقيقي من خلال عملية الإبداع والابتكار، وخلصت الدراسة على أن الإبداع شرط أساسي للاستمرار والبقاء، لذلك يجب الاهتمام بجميع العوامل التي تسهم في ظهور ونجاح الابتكار في المركب، وأن الموارد البشرية في المؤسسة لها قدرة على الإبداع والإتيان بأفكار جديدة ولكن بدرجات مختلفة، كما أوصت الدراسة بتسيخ ثقافة الإبداع في المؤسسة لأنها المصدر والعنصر الرئيسي لتشجيع الإبداع والحصول على نتائج إتباعه والاهتمام بدور الإدارة حيث تلعب دور الحافز المهم للموظفين لإخراج أفكارهم ودفعهم للمشاركة.

4. دراسة Charbel Tarabay (2016) بعنوان: **l'impact de l'audit interne**

sur les performances des PME

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة تأثير لجنة التدقيق على الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة اللبنانية. وتوصل الباحث من خلال هذه الدراسة إلى أن لجنة التدقيق في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة اللبنانية مقيدة ولا

تتمتع بالاستقلالية التامة، ويتجلى دورها في تدقيق القوائم المالية فقط، مما يحد من تطور ونمو الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

ثانيا- دراسات نظام الصحة والسلامة المهنية ISO 18000:

**1. دراسة jeongh-ah kim (2004)، بعنوان: The role of legislation in
driningood occupational health and safety management
Queensland university of technology :systems**

هدفت الدراسة إلى معرفة دور التشريعات في القيادة الجيدة للصحة والسلامة المهنية والهدف هو التعرف على خصائص الصحة والسلامة المهنية المستعملة في الصناعات الثقيلة (المعادن) والترتيبات التشريعية للمراقبة الصحية في كوريا واستراليا واعتمدت المنهجية على البيانات النوعية ومقابلات الاستبيان وتوصل الباحث إلى نتيجة أن إلزامية النظام التشريعي في كوريا أدى إلى تطوير نظم إدارة الصحة والسلامة المهنية إلا أن في استراليا إدارة الصحة والسلامة المهنية تركز على نهج أسرع نطاقا لإدارة المخاطر ويعتبر ناجحا.

**2. دراسة Muhammad ghulamsubhani (2010)، بعنوان: Study of
occupational health & safety management system (ohsms) in
A universities' context and possibilities for its implementation
case study of university of Gavle**

هدفت الدراسة لمعرفة المعايير التوجيهية ل ohsas وما علاقتها بإدارة الصحة والسلامة المهنية في الجامعة والغرض من هذه الرسالة عمل الصحة والسلامة المهنية وإمكانية تنفيذ ohs في الجامعات باستخدام جامعة حافل واعتمدت المنهجية على البيانات النوعية وجمع ملاحظات ومقابلات وتوصل الباحث إلى نتيجة مفادها أنه لا يمكن إنكار أهمية الصحة والسلامة المهنية إلا انه لا يمكن الاعتماد فقط على إجراءات الصحة والسلامة المهنية لمنع الحوادث بل يجب أن يتوفر ترويج وتوعية لتحسين المستمر.

**3. دراسة Ebo Kweryir (2015)، بعنوان: Effects of Occupational Health
and Safety Asseement Series (OHSAS)**

والسلامة المهنية (OSASA).

هدفت الدراسة لمعرفة واقع الصحة والسلامة المهنية في المنظمات الصناعية، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وقام بدراسة حالة أربع مصانع في بوتسوانا من خلال أداة البحث Evolute المستندة إلى الويب،

وخلصت الدراسة إلى عديد النتائج أهمها: أهمية وجود معايير صارمة للصحة والسلامة المهنية بالإضافة إلى المعرفة الضرورية للموظفين في آفاق صناعة المعالجة الحرارية.

المطلب الثالث- أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية: سنحاول في هذا المطلب عرض أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة.

أولاً- أوجه التشابه: من خلال تفحص الدراسات السابقة التي تم التطرق إليها يتضح جلياً أنها:

❖ لا تتطابق مع هذه الدراسة ولكن ما يمكن التسليم به هو أن هناك نقاط التماس بين كل واحدة منها حيث

يمكن القول أن متغيرات نظام الصحة والسلامة المهنية وأداء المؤسسة على اختلاف أبعادهم المستعملة شكل نقطة التقاء بين أغلب هذه الدراسات؛

❖ أما الجانب المنهجي فقد كان استخدام المنهج الوصفي وأداة الاستبيان نقطة تقاطع بين هذه الدراسات وهذا لتشابه صفات مجتمع وعينة الدراسة.

الفرع الثاني- أوجه الاختلاف: يكمن الاختلاف الجوهرى بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية في كون:

❖ الدراسات التي تطرقت لنظام السلامة والصحة المهنية تم معالجته من زوايا مختلفة، وهو ما يختلف عن هذه الدراسة.

❖ مجتمع وعينة الدراسة يختلف اختلافاً كلياً عن باقى الدراسات؛

❖ الحدود الزمانية والمكانية لدراستنا أيضاً تختلف مع باقى الدراسات السابقة.

الفرع الثالث- مناقشة الدراسات السابقة وأوجه الاستفادة منها: تكمن أهمية عرض الدراسات السابقة في

البحث في تمكين الباحث من تكوين خلفية نظرية وتصورية عن موضوع بحثه من خلال الاستفادة من مجهودات الباحثين الآخرين وكذا تجنبه الوقوع في الأخطاء. كما تشكل الدراسات السابقة كذلك خلفية منهجية من خلال المساعدة على تحديد مجتمع البحث وكيفية صياغة وبناء واستخدام أدوات جمع المعلومات إلى جانب تحديد نوع وحجم العينة المناسبة للدراسة.

بعد عرض أهم الدراسات والأبحاث ذات العلاقة بموضوع نظام السلامة والصحة المهنية وأداء المؤسسات الاقتصادية، والتي كان أغلبها لها علاقة بالمؤسسات الاقتصادية الخاصة، وبناء على ما تم استخدامه من عينات وفروض وأدوات وما توصلت إليه من نتائج معينة من التماثل مع واقع دراستنا الحالية وبعد تحديد أهم مجالات الاستفادة فقد تم استخلاص جملة من النقاط التالية:

- ❖ إثراء الموضوع المدروس من الناحية النظرية وتكوين تصور شامل للموضوع الدراسة إضافة إلى توجيهنا إلى بعض المراجع العلمية من خلال قوائم مراجعها؛
- ❖ من خلال مراجعتنا للدراسات السابقة تمكنا من تحديد النقاط المهمة التي يمكن تناولها والتركيز عليها وفي كيفية صياغة تساؤلات الدراسة وبناء استمارة البحث واختيار أدوات جمع البيانات وكيفية تطبيقها في الميدان وهذا ما مكن من تحديد الخطوات المنهجية العلمية المناسبة لموضوع الدراسة؛
- ❖ التعرف على بعض المؤشرات ذات العلاقة بنظام السلامة والصحة المهنية والتي كان لها أثر على الأداء عموماً؛
- ❖ أكدت جميع الدراسات التي تناولت موضوع نظام السلامة والصحة المهنية على أهمية هذه الأخيرة باعتبارها ركيزة أساسية في المؤسسات الحديثة عمومية كانت أو خاصة.
- ❖ بينت الدراسات السابقة اختلاف فيما بينها من حيث الأبعاد والعناصر والمتغيرات التي تم اعتمادها من جانب كل دراسة.
- ❖ إن هذه الدراسات أجريت في بيئات مختلفة بعضها محلي والآخر عربي وواحدة أجنبية.
- ❖ لوحظ من الدراسات السابقة أنها دراسات تحليلية مما يؤكد أهمية الجانب الميداني وهو ما ستتطرق إليه هذه الدراسة من أجل تدعيم ما جاءت به الحقائق النظرية.
- ❖ لوحظ من خلال متابعة استخدام الدراسات السابقة تنوع في استخدام المنهج كما تنوعت طريقة تحديد مجتمع الدراسة حيث اعتمدت معظم الدراسات طريقة العينة في جمع البيانات من المجتمع الأصلي كما يوجد من تلك الدراسات من أعتمد أسلوب المسح الشامل كأداة في جمع البيانات.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل النظري وبدءا بالمبحث الأول والذي يتضمن الأدبيات النظرية لنظام السلامة والصحة المهنية بالإضافة إلى التأصيل النظري لأداء المؤسسات الاقتصادية في المبحث الثاني والذي حاولنا أن نحيط فيه بمختلف الجوانب النظرية للأداء رغم المجال الواسع له. وكذلك من خلال طرح بعض الدراسات السابقة والمشابهة لدراستنا باللغتين العربية والأجنبية في المبحث الثالث، اتضح لنا إن مفهوم الأداء ليس مصطلح ثابتا، إذا أنه يختلف من عمل لآخر، من وظيفة لأخرى، وكذلك من منظمة لأخرى وكذلك التمسنا أهمية نظام السلامة والصحة المهنية وتبني ISO 18000 على أداء المؤسسات الاقتصادية، وهو ما سنحاول التعرف عليه أكثر في الفصل الموالي والذي يعد الدراسة الميدانية لبحثنا هذا وقد قمنا بإجرائها بمحطة الضخ رقم (01) مكرر سوناطراك بولاية جامعة.



الفصل الثاني

الدراسة الميدانية بمحطة

الضخ رقم (01)

مكرر بجامعة

المبحث الأول - منهجية الدراسة الميدانية: في هذا المبحث سوف نتطرق إلى عرض مجتمع وعينة الدراسة، ونتطرق إلى عرض أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان، وإلى صدق الاتساق الداخلي لعبارات محاور الدراسة ومنه نختبر مدى ثباتها وكذلك اختبارات التوزيع الطبيعي للبيانات ثم نقوم بعرض مختلف الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الميدانية.

المطلب الأول - مجتمع وعينة الدراسة: سيتم في هذا المطلب تطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة، ولكن قبل ذلك نستعرض لمحة عن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالوادي، من خلال نشأتها، مهامها ووظائفها والهيكل التنظيمي لها.

الفرع الأول - تقديم مركز النقل الإقليمي بحماية:

أولاً - منطقة النقل المركزية (RTC): هي واحدة من مناطق النقل السبعة حسب خطوط أنابيب الهيدروكربون (TRC). وهي تتبع مباشرة لقسم العمليات.

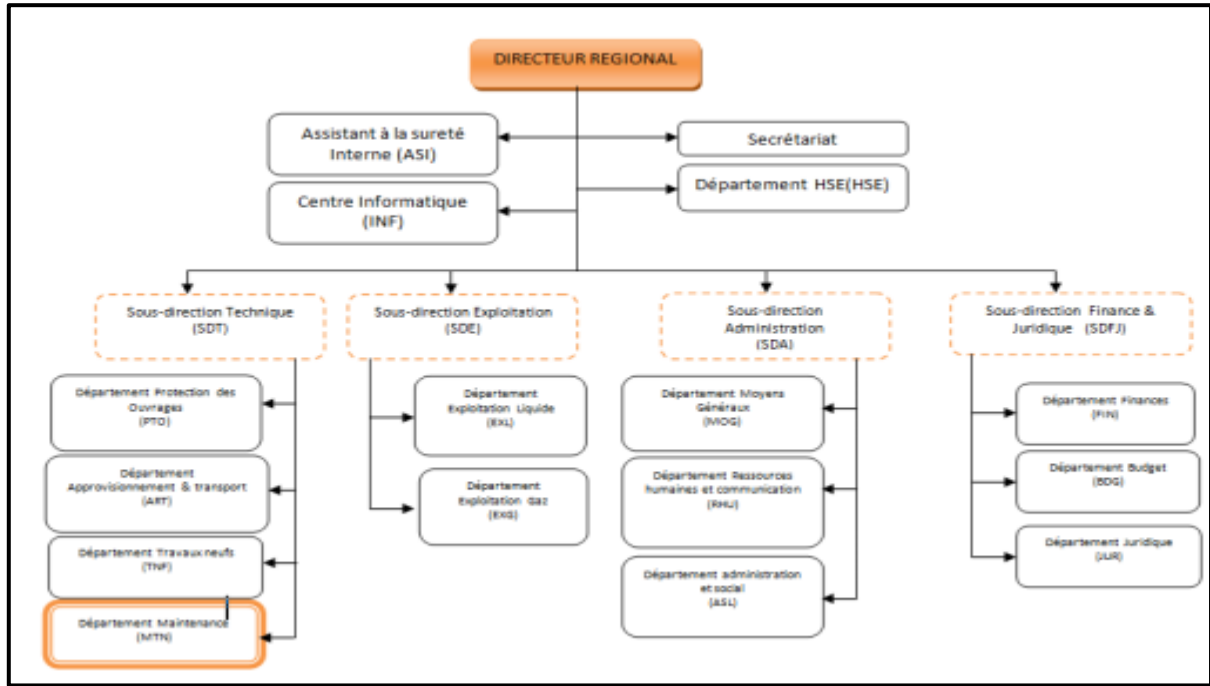
يبلغ عدد العاملين بها حوالي أربعمئة وثمانين (480) عاملاً موزعين على إحدى عشر (11) موقعاً جغرافياً. تتمثل مهمتها في نقل وتخزين وتسليم الهيدروكربونات السائل والغازي (النفط الخام والغاز الطبيعي) من المنطقة الوسطى من البلاد عبر خطوط الأنابيب.¹

أولاً - التنظيم الهيكلي والوظيفي لـ RTC:

تتكون هيئة التدريب الإقليمية من أربع مديريات فرعية تتكون بدورها من الإدارات. يتم تمثيل المديريات الفرعية والإدارات المختلفة التابعة لـ RTC في الهيكل التنظيمي التالي:

¹ وثائق مقدمة من المؤسسة محل الدراسة.

الشكل (1-2). التنظيم الهيكلي والوظيفي لـ RTC:



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق من المؤسسة.

ثالثاً- تقديم محطة الضخ رقم 01 مكرر بجامعة:

تقع محطة الضخ عند النقطة الكليموترية 191 Pk من خط انابيب النفط الخام بين حوض الحمراء بحاسي مسعود وبجاية (أنبوب 24-OB1) وقد أنشأت عام 1961.

موقع المحطة ذو طابع صحراوي ريفي ويقع ببلدية المرارة دائرة جامعة ولاية جامعة، تبعد المحطة حوالي 10 كلم عن مركز الولاية.

تعداد عمالها 70 عاملا من مهندسين وتقنيين وعمال تنفيذ.

الفرع الثاني- مجتمع الدراسة: يعرف مجتمع الدراسة على أنه مجموع وحدات البحث التي نريد الحصول على بيانات منها وعنهما، وبعبارة أخرى هي عبارة عن جميع المفردات لها صفة أو صفات مشتركة وجميع هذه المفردات خاضعة للدراسة أو البحث من قبل الباحث.¹

ومجتمع الدراسة الحالية يتمثل في كل موظفي مصحة الضخ رقم 01 مكرر جامعة سوناطراك مديرية النقل عبر الأنايب الوسطى.

¹ دلال القاضي، محمود البياتي، منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (spss)، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 66.

الفرع الثالث- عينة الدراسة: العينة هي مجموعة جزئية من المجتمع الكلي التي تحوي بعض العناصر يتم اختيارها منه أو هي جزء أو شريحة من المجتمع تتضمن خصائص المجتمع الأصلي، وقد تم اختيار العينة المستهدفة بأسلوب العينة العشوائية البسيطة .

وبالنسبة لحجم العينة فقد تم الاعتماد على ما أورده الباحثين " Uma Sekaran and Roger Bougie " حيث يمكن الاعتماد على القواعد التالية في تحديد حجم العينة: ¹

- حجم العينة الذي يزيد عن 30 ويقل عن 500 مفردة يكون ملائم لأغلب البحوث.
- في حالة البحوث متعددة المتغيرات مثلا استخدام تحليل الانحدار المتعدد فإن عدد مفردات العينة يجب أن يكون أضعاف عدد متغيرات الدراسة ومن الأفضل أن يكون 10 أضعاف أو أكثر.
- في البحوث التجريبية البسيطة، فإنه يمكن إجراء البحث بنجاح بعينة يتراوح حجمها بين 10 إلى 20 مفردة.

لذلك تم توزيع (70) استبانة على الموظفين بمديرية سونلغاز، تم استرداد (65) استبانة فقط. وبعد فحصها استبعد منها (3) لعدم صلاحيتها بسبب النقص في الإجابات بالتالي فقد بلغ حجم العينة الذي يمثل الاستبانات الصالحة للتحليل (62) استبانة.

المطلب الثاني- تصميم واختبار أداة الدراسة:

الفرع الأول- تصميم أداة الدراسة: اعتمدنا على الاستبيان في دراستنا هذه كأداة أساسية لجمع البيانات، وهو يعد من أكثر الوسائل العلمية المستعملة في الحصول على البيانات والمعلومات، فهو وسيلة بحث للكشف عن آراء ومواقف الموظفين حول موضوع تطبيق ايزو 18001 للصحة والسلامة المهنية ودوره على أداء العاملين بالمؤسسة، وهذا عن طريق مجموعة من الأسئلة المكتوبة والمغلقة الموجهة إليهم والمبنية على أساس إشكالية وفرضيات البحث محل الدراسة.²

تم إعداد الاستبيان وفقا لنموذج الدراسة التالي:

تتناول الدراسة البحث في مساهمة القيادة الأخلاقية في تعزيز الأداء المتميز للعاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بالوادي، فهي تشتمل على المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: تطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية iso18000 في المؤسسة.
- المتغير التابع: أداء العاملين.

¹ مهدي محمد القصاص، الاحصاء والقياس الاجتماعي، جامعة المنصورة، مصر، 2007، ص 78.

² محمد سليمان المثوني، تقنيات ومناهج البحث العلمي، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2002، ص 177.

تم اعتماد جملة من الأدوات الإحصائية بناء على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية **SPSS: STASTICAL PACKAGE FOR SOCIAL STUDIES** ، وقد تحدد نموذج الدراسة وفقا للعلاقة بين متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة مع إدراج البيانات الشخصية والوظيفية لمعرفة مدى تأثيرها على العلاقة السابقة.

ثالثا- مكونات استمارة الاستبيان: تعتبر استمارة الاستبيان من الأدوات الأساسية لجمع البيانات فهي مجموعة من الأسئلة المصاغة بطريقة خاصة تهدف بالدرجة الأولى للحصول على معلومات يراها الباحث ضرورية لتحقيق أغراض دراسته، وقد اشتملت على جزئين أساسيين، وفيما يلي وصف لهما:

- **الجزء الأول:** ويشتمل على متغيرات الدراسة الشخصية والوظيفية والمتمثلة في كل من: الجنس، السن، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي سنوات العمل؛
- **الجزء الثاني:** ويتضمن أسئلة الدراسة التي يقدر عددها 30 سؤالاً، تم تقسيمها على محورين أساسيين يعكسان المتغيرات التي تناولتها الدراسة ويوضح الجدول التالي متغيرات الدراسة والفقرات التي تقيس كل متغير:

الجدول (1-2): توزيع أسئلة استمارة الاستبيان على محاور الدراسة.

عدد الفقرات	المحاور
15	المحور الأول: تطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
15	المحور الثاني: أداء العاملين بالمؤسسة
30	الاستبيان

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على استمارة الاستبيان.

الفرع الثاني- اعتماد الاستبيان وتوزيعه: من أجل اعتماد الاستبيان وتوزيعه وجب تحديد العينة محل الدراسة ومن ثم اختبار مدى الصدق والثبات للأداة المرغوب اعتمادها وصولاً إلى تداوله. تتكون عينة الدراسة من 62 موظفاً موظفي مصحة الضخ رقم 01 مكرر جامعة سوناتراك. **أولاً- اختبار صدق وثبات أداة الدراسة:** من أجل اعتماد استمارة الاستبيان كأداة للدراسة الميدانية وجب اختبار صدقها وثباتها وذلك عن طريق ما يلي:

1- الصدق الظاهري: تم عرض الاستبيان على لجنة تحكيم مختصة في الموضوع وتم عرض استمارة الاستبيان على مجموعة من المحكمين والمختصين وهم أساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الوادي، وذلك من اجل إبداء الرأي في العبارات ومدى وضوحها من حيث مستوى الفهم وخلوها من الغموض وان العبارات الموضوعية لكل محور في الاستبيان مناسبة لما تصبو إليه الدراسة، وعليه قد تم تعديل العبارات التي يتم الحكم عليها بأنها غير مناسبة وقد تم الاحتفاظ بالعبارات التي نالت درجة اتفاق بين المحكمين.

2- ثبات أداة الدراسة (معامل ألفا كرونباخ): يتم التأكد من ثبات أداة الدراسة، من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ لكل الأبعاد، المحاور وكذلك الاستبيان ككل، والجدول الموالي يوضح ذلك:
الجدول (2-2): معاملات الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة.

المحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات	معامل الصدق	مستوى الدلالة
المحور الأول	15	0.829	0.911	≤ 0.001
المحور الثاني	15	0.880	0.938	≤ 0.001
الاستبيان	30	0.905	0.951	≤ 0.001

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

من الجدول أعلاه نلاحظ:

- معامل الثبات للمحور الأول "تطبيق ISO 18000 في المؤسسة" بلغ (0.829) ومعامل الصدق (0.911)، وهي معاملات تدل على أن المحور يتمتع بمستوى عالٍ جداً من الثبات والصدق، مما يؤكد جودة الفقرات وتماسكها الداخلي.
- معامل الثبات للمحور الثاني "أداء العاملين في المؤسسة" بلغ (0.880) ومعامل الصدق (0.938)، وهي معاملات مرتفعة جداً، ما يعكس اتساقاً وفعالية للفقرات في قياس أداء العاملين.
- معامل الثبات الكلي للاستبيان بلغ (0.905) ومعامل الصدق (0.951)، وهو ما يدل على أن الاستبيان ككل يتمتع بمستوى ممتاز من الثبات والصدق، ما يعني أن الأداة البحثية موثوقة وصالحة للتحليل الإحصائي. نستنتج مما سبق بأن كل القيم التي كانت للمحاور والاستبيان ككل كانت قيم مرتفعة وتزيد عن القيمة المقبولة لمعامل الثبات ألفا كرونباخ والتي تبلغ (0.6)، وهذا ما يعني توفر درجة عالية من الثبات، كما كانت جميع معاملات الثبات والصدق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 ويشير ذلك لوجود درجة جيدة وقوية من صدق الفقرات

والمجالات الرئيسية للبيانات التي تم جمعها من أفراد العينة، وهذا مؤشر قوي وهام على قدرة الأداة على تحقيق أهداف الدراسة.

3- صدق الاتساق الداخلي: يقصد بالاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور أو المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، ويتم التحقق من وجود صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد أو المجال الذي تنتمي إليه، وذلك بهدف التحقق من مدى صدق الاستبانة ككل، وفيما يلي عرض لنتائج التحقق من صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة حسب المحاور والمجالات التي تتكون منها:

3-1- صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول (تطبيق ISO 18000 في المؤسسة):

الجدول (2-3): معاملات صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول.

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	المؤسسة تعتمد نظاما رسميا لإدارة الصحة والسلامة المهنية	0.568	≤ 0.001
02	هناك التزام من الإدارة العليا بتطبيق متطلبات الصحة والسلامة	0.458	≤ 0.001
03	يتم تقييم وتحليل المخاطر المهنية بالمؤسسة بشكل دوري	0.524	≤ 0.001
04	المؤسسة توفر معدات الوقاية الشخصية للعاملين	0.632	≤ 0.001
05	تنظم المؤسسة برامج تدريبية للعاملين حول الصحة والسلامة المهنية	0.777	≤ 0.001
06	يتم متابعة تنفيذ اجراءات الصحة والسلامة من قبل لجان مختصة	0.562	≤ 0.001
07	توفر المؤسسة وسائل تبليغ عن الحوادث والمخاطر المحتملة	0.559	≤ 0.001
08	هناك نظام في المؤسسة لتوثيق الحوادث والتحقيق في اسبابها	0.534	≤ 0.001
09	يتم اجراء تحقيق داخلي دوري على نظام الصحة والسلامة	0.597	≤ 0.001
10	يتم تحديث دوري لنظام الصحة والسلامة بالمؤسسة	0.564	≤ 0.001
11	نظام الصحة والسلامة مطبق في جميع اقسام المؤسسة	0.541	≤ 0.001

12	قامت المؤسسة بتدريبكم في الصحة والسلامة المهنية	0.575	≤ 0.001
13	المؤسسة تعتمد نظاما رسميا لإدارة الصحة والسلامة المهنية	0.534	≤ 0.001
14	النظام الرسمي لإدارة الصحة والسلامة المهنية بالمؤسسة ساهم في زيادة سلامة العاملين في الشركة	0.457	≤ 0.001
15	النظام الرسمي لإدارة الصحة والسلامة المهنية بالمؤسسة ساهم في زيادة رضا العاملين الوظيفي	0.482	≤ 0.001

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

يتضح من خلال الجدول:

- بأن معاملات صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول، وهو محور المتغير المستقل، كانت جميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01، حيث تراوحت قيم معاملات صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور بين (0.457) للفقرة رقم (14) التي تنص على "النظام الرسمي لإدارة الصحة والسلامة المهنية بالمؤسسة ساهم في زيادة سلامة العاملين في الشركة"، و(0.777) للفقرة (05) والتي تنص على "تنظم المؤسسة برامج تدريبية للعاملين حول الصحة والسلامة المهنية"، وهو ما يفسر بتناسق وانسجام فقرات المحور الأول بنسب مقبولة للعمل على الاستبيان وبأن معظم الفقرات تؤدي دورا جيدا في قياس أبعادها؛
- يُظهر التحليل أن أهم عناصر نظام الصحة والسلامة المهنية من وجهة نظر أفراد العينة هو التدريب، يليه توفر المعدات والمراجعة والتحقق الدوري، أما الأثر المدرك للنظام على رضا العاملين أو سلامتهم فيأتي بدرجة متوسطة، ما قد يدل على ضرورة تحسين وعي العاملين بأهمية النظام ونتائجه أو تطوير آليات التقييم.

3-2 - صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني (أداء المؤسسة):

الجدول (2-4): معاملات صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني (أداء المؤسسة).

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
16	أدى تطبيق النظام إلى تقليل عدد الحوادث المهنية	0.471	≤ 0.001

≤ 0.001	0.408	ادى النظام الى تقليل الوقت الضائع بسبب الحوادث او توقف العمل المفاجئ	17
≤ 0.001	0.527	ادى النظام الى تحسين رضا العاملين	18
≤ 0.001	0.420	عزز الالتزام بالقوانين والانظمة المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية	19
≤ 0.001	0.488	ساهم النظام في تقليل الغيابات الناتجة عن الاصابات	20
≤ 0.001	0.509	زادت انتاجية العاملين بعد تطبيق النظام	21
≤ 0.001	0.788	انعكس تطبيق النظام ايجابا على جودة الخدمات او المنتجات	22
≤ 0.001	0.716	انعكس تطبيق النظام ايجابا على جودة الخدمات او المنتجات	23
≤ 0.001	0.712	زادت ثقة العملاء والشركاء في المؤسسة بعد تطبيق النظام	24
≤ 0.001	0.827	تم تحسين صورة المؤسسة على المستوى الخارجي	25
≤ 0.001	0.776	ساعد النظام في تقليل التكاليف المرتبطة بالحوادث والمخاطر	26
≤ 0.001	0.805	اصبح العمال اكثر وعيا بحقوقهم وواجباتهم المهنية	27
≤ 0.001	0.666	ساعد النظام في تحسين التنسيق بين الاقسام المختلفة	28
≤ 0.001	0.620	عزز النظام بيئة عمل ومحفزة	29
≤ 0.001	0.735	ساعد النظام في تقليل التكاليف المرتبطة بالحوادث والمخاطر	30

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

يتضح من خلال الجدول:

- بأن معاملات صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني (أداء المؤسسة)، وهو محور المتغير التابع في دراستنا، كانت جميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01، حيث تراوحت قيم معاملات صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور بين (0.408) للفقرة رقم (17) التي تنص على "ادى النظام الى تقليل الوقت الضائع بسبب الحوادث او توقف العمل المفاجئ"، و(0.827) للفقرة (25) والتي تنص

على " تم تحسين صورة المؤسسة على المستوى الخارجي"، وهو ما يفسر بتناسق وانسجام فقرات المحور الثاني بنسب مقبولة للعمل على الاستبيان؛

■ تُظهر هذه الفقرات أن نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية لا يؤثر فقط على الأمان الداخلي، بل له انعكاسات قوية على السمعة، الإنتاجية، تقليل التكاليف، وثقة العملاء، أقوى التأثيرات كانت خارجية (تحسين صورة المؤسسة وثقة العملاء)، وتوعوية (وعي العمال)، مما يدل على أن النظام ناجح في بناء بيئة مؤسسية متكاملة، أما أضعف التأثيرات فكانت تتعلق بالتقليل الفعلي للوقت الضائع، ما قد يشير إلى أن هذا الجانب لم يُعالج بالشكل الأمثل بعد أو لم يكن ملحوظاً من قبل العاملين.

نستنتج من خلال تحليل معاملا بيرسون لارتباط مختلف الفقرات مع محاورها ما يلي:

■ وجود نظام رسمي للصحة والسلامة المهنية له تأثيرات شاملة وممتدة على المؤسسة، تبدأ من البيئة الداخلية (التدريب، التوعية، الوقاية) وتصل إلى النتائج الخارجية (تحسين السمعة، ثقة العملاء، تقليل التكاليف).

■ أقوى العلاقات ارتبطت بـ:

- السمعة المؤسسية.
- جودة الخدمات.
- وعي العاملين.
- خفض التكاليف.

■ أضعف العلاقات كانت مع:

- تقليل الوقت الضائع.
- الالتزام بالقوانين.
- تقليل الحوادث.

4 - توزيع استمارة الاستبيان: بعد تحديد عينة الدراسة واختيار التوزيع العشوائي، تم توزيع استمارة الاستبيان على

العينة، والجدول الموالي يوضح تداول هذا الاستبيان:

الجدول (2-5): توزيع الاستبيان.

النسبة	العدد	الاستبيان
100 %	70	الاستمارات الموزعة

7.14 %	5	الاستثمارات التي لم يتم استرجاعها
4.28 %	3	الاستثمارات غير صالحة للتحليل
88.58 %	62	الاستثمارات الصالحة للتحليل

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على استمارة الاستبيان.

من الجدول أعلاه يتبين أن عدد الاستثمارات الموزعة للاستبانة كان 70، لم نسترجع 5 منها لغياب الموظفين في يوم جمع الاستبيان، وكانت هناك 3 استثمارات غير قابلة للتحليل، لعدم إكمال الإجابات وتعدد بعض الإجابات في فقرة واحدة، باقي استثمارات الاستبيان والتي عددها 62 استمارة كانت صالحة للتحليل وتم اعتمادها.

المطلب الثالث - المعالجة الإحصائية: لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات سيتم الاعتماد على طرق إحصائية يتم من خلالها وصف المتغيرات وتحديد نوعية العلاقة الموجودة بينها.

بداية بجمع البيانات الموزعة وترميزها باستخدام برنامج Excel، ثم إدخال البيانات بالحاسوب باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية "SPSS.V27" حيث تضمنت المعالجة الأساليب الإحصائية الموالية: **الفرع الأول - اختبار التوزيع الطبيعي:** من أجل معرفة نوعية الاختبارات التي سيتم استخدامها إن كانت معلمية أو غير معلمية، تم إخضاع بيانات الدراسة لاختبار التوزيع الطبيعي من خلال معامل كالمغروف سميرنوف لمعرفة مدى إتباعها للتوزيع الطبيعي، وقد أتت نتائج الاختبارات كما يلي:

أولاً - اختبار التوزيع الطبيعي للمحور الأول (تطبيق ISO 18000 في المؤسسة):

الجدول (2-6): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للمحور الأول.

Tests de normality						
Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
Statistiques	Ddl	Sig.	Statistiques	Ddl	Sig.	
المحور 1	,091	62	,200*	,984	62	,586

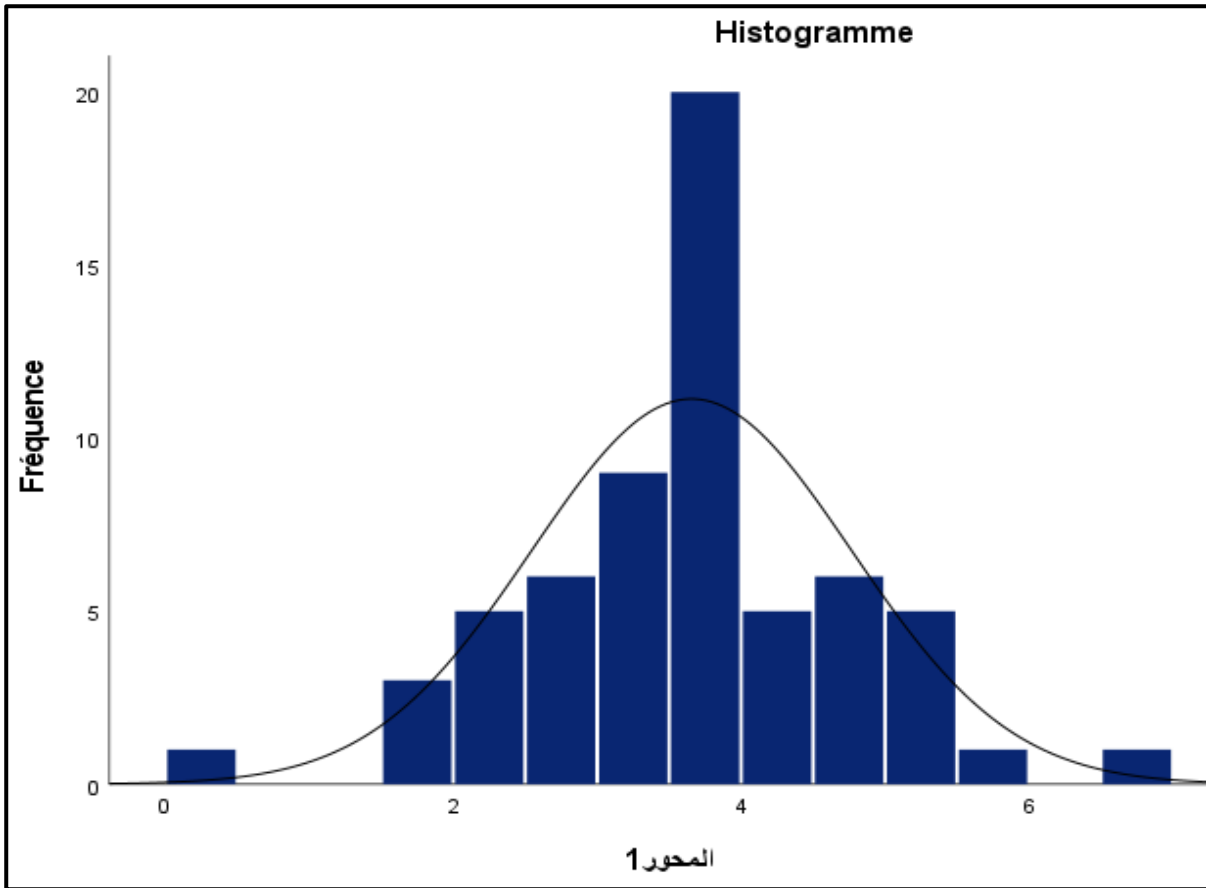
*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن مستوى المعنوية لمحور تطبيق ISO 18000 في المؤسسة بلغت (0.200) و(0.586)، وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.005)، وهو ما يعني أن بيانات المحور تتبع التوزيع الطبيعي، وهو المطلوب لغرض إجراء الدراسة وفيما يلي التمثيل البياني لاختبارات التوزيع الطبيعي للمحور الأول:

الشكل (2-2): التمثيل البياني لاختبار التوزيع الطبيعي للمحور الأول.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

ثانياً- اختبار التوزيع الطبيعي للمحور الثاني (أداء المؤسسة):

الجدول (2-7): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للمحور الثاني.

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	Ddl	Sig.	Statistiques	Ddl	Sig.
المحور 2	,071	62	,200*	,978	62	,338

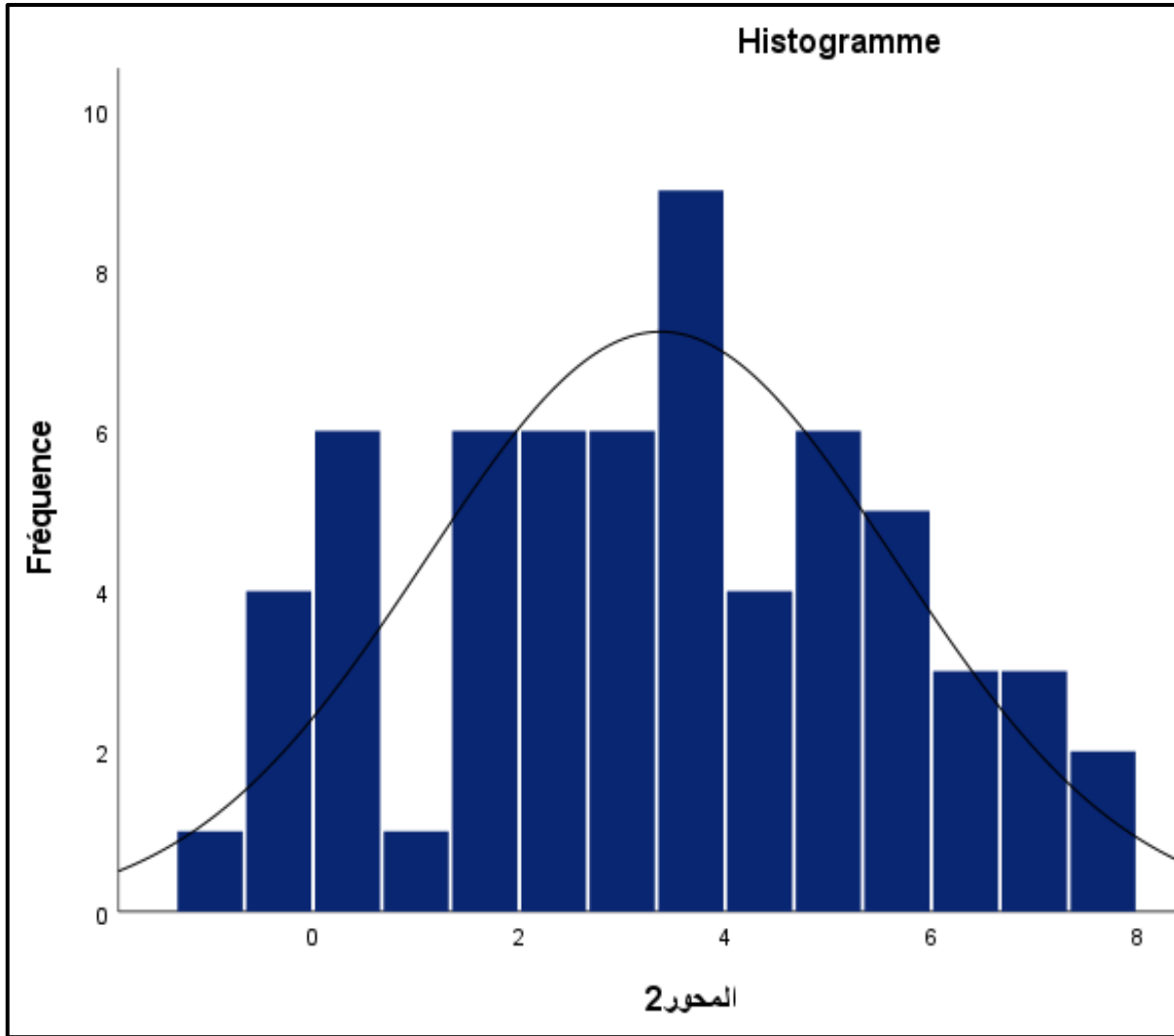
*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن مستوى المعنوية لمحور أداء المؤسسة بلغت (0.200) و(0.338)، وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.005)، وهو ما يعني أن بيانات المحور تتبع التوزيع الطبيعي، وهو المطلوب لغرض إجراء الدراسة وفيما يلي التمثيل البياني لاختبارات التوزيع الطبيعي للمحور الثاني:

الشكل (2-3): التمثيل البياني لاختبار التوزيع الطبيعي للمحور الثاني.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

ثانيا- أدوات التحليل الإحصائي: من أجل القيام بالتحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان تم الاستعانة بالأدوات الإحصائية المناسبة لهذه الدراسة، والتي يتم الحصول على نتائجها مباشرة بعد تفرغ الاستبيان من خلال برمجية SPSS.V27، حيث تم استخدام نوعين من الأساليب الإحصائية:

1- الأساليب الإحصائية الوصفية: حيث تطرقنا إلى:

1-1- حساب التكرارات والنسب المئوية: من خلالها إجابات الأفراد يمكن الحصول على مختلف

الأشكال البيانية (الدوائر النسبية، المضلعات التكرارية... الخ)؛

1-2- المتوسط الحسابي: مجموع القيم المدروسة مقسومة على عددها، وذلك لمعرفة مدى تركز أو توافق

الإجابات؛

1-3- الانحراف المعياري: هو الجذر التربيعي لمربع انحرافات قيم المفردات عن وسطها الحسابي.

ويتم قياسه من أجل معرفة مدى تشتت الإجابات لدى الأفراد العينة؛

2- الأساليب الإحصائية الاستدلالية: والتي من بينها:

2-1- حساب معامل الارتباط بيرسون: لمعرفة الدلالة الإحصائية لقياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات

الاستبيان.

2-2- مقياس ألفا كرونباخ: لقياس درجة ثبات البيانات.

2-3- تحليل التباين **Anova**: لمعرفة الفروق في آراء عينة الدراسة.

2-4- الانحدار البسيط: من أجل تحديد علاقة المتغير المستقل بالمتغير التابع وما مدى تأثيره فيه.

وتم الاعتماد على مقياس ليكارت للتعرف على وجهة نظر مفردات المجتمع حول موضوع الدراسة ويمكن توضيح

ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول (2- 8): سلم ليكارت الخماسي.

الإجابات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مقياس ليكارت.

كما تم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت للتدرج الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) حيث تم حساب المدى ومن ثم

تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي ($0.8 = 5/4$) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة

إلى بداية المقياس وهي واحد وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية ويمكن توضيح طول الخلايا في الجدول الموالي:

الجدول (2- 9): طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي.

الفئة الأولى	من 1 إلى أقل من 1.80	غير موافق بشدة	منخفض جدا
الفئة الثانية	من 1.80 إلى أقل من 2.60	غير موافق	منخفض
الفئة الثالثة	من 2.60 إلى أقل من 3.40	محايد	متوسط
الفئة الرابعة	من 3.40 إلى أقل من 4.20	موافق	مرتفع
الفئة الخامسة	من 4.20 إلى أقل من 5	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مقياس ليكارت.

من الجدول أعلاه الذي يمثل طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي نجد 5 فئات ولكل فئة قيم داخل مجال محدد بالمتوسط الحسابي، ويتم تصنيف هذه الفئات لاستخدامها في تحليل النتائج وإسقاط كل قيمة متحصل عليها في المجال الذي تنتمي إليه وربطه بالدرجة الموافقة له.

المبحث الثاني- عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات:

المطلب الأول- عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية: يتناول هذا العنصر وصفا إحصائيا لمجتمع الدراسة وفقا للخصائص الشخصية والوظيفية المحددة في أداة الدراسة.

تمثلت متغيرات الدراسة الشخصية والوظيفية في: الجنس؛ العمر؛ المؤهل العلمي؛ الخبرة المهنية والوظيفة ويمكن توضيح هذه المتغيرات من خلال ما يلي:

الفرع الأول- توزيع مجتمع الدراسة وفق متغير الجنس:

الجدول (2- 10): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس.

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	48	77,4	77,4	77,4
	انثى	14	22,6	22,6	100,0
Total		62	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

نلاحظ من خلال الجدول:

- غالبية أفراد العينة من الذكور، حيث يمثلون أكثر من ثلاثة أرباع المبحوثين (77.4%)، بينما تمثل الإناث أقل من الربع (22.6%) هذا يعكس الطبيعة الذكورية للمؤسسة أو الطابع التقني والمهني للوظائف المرتبطة بها، خاصة وأن المؤسسة تابعة لقطاع الطاقة والنقل عبر الأنابيب، وهو قطاع يغلب عليه الطابع الذكوري تقليدياً.

الفرع الثاني- توزيع مجتمع الدراسة وفق متغير السن:

الجدول (2- 11): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير السن.

		السن			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 25 سنة	10	16,1	16,1	16,1
	من 25 الى 35 سنة	21	33,9	33,9	50,0
	من 35 الى 45 سنة	15	24,2	24,2	74,2

اكبر من 45 سنة	16	25,8	25,8	100,0
Total	62	100,0	100,0	

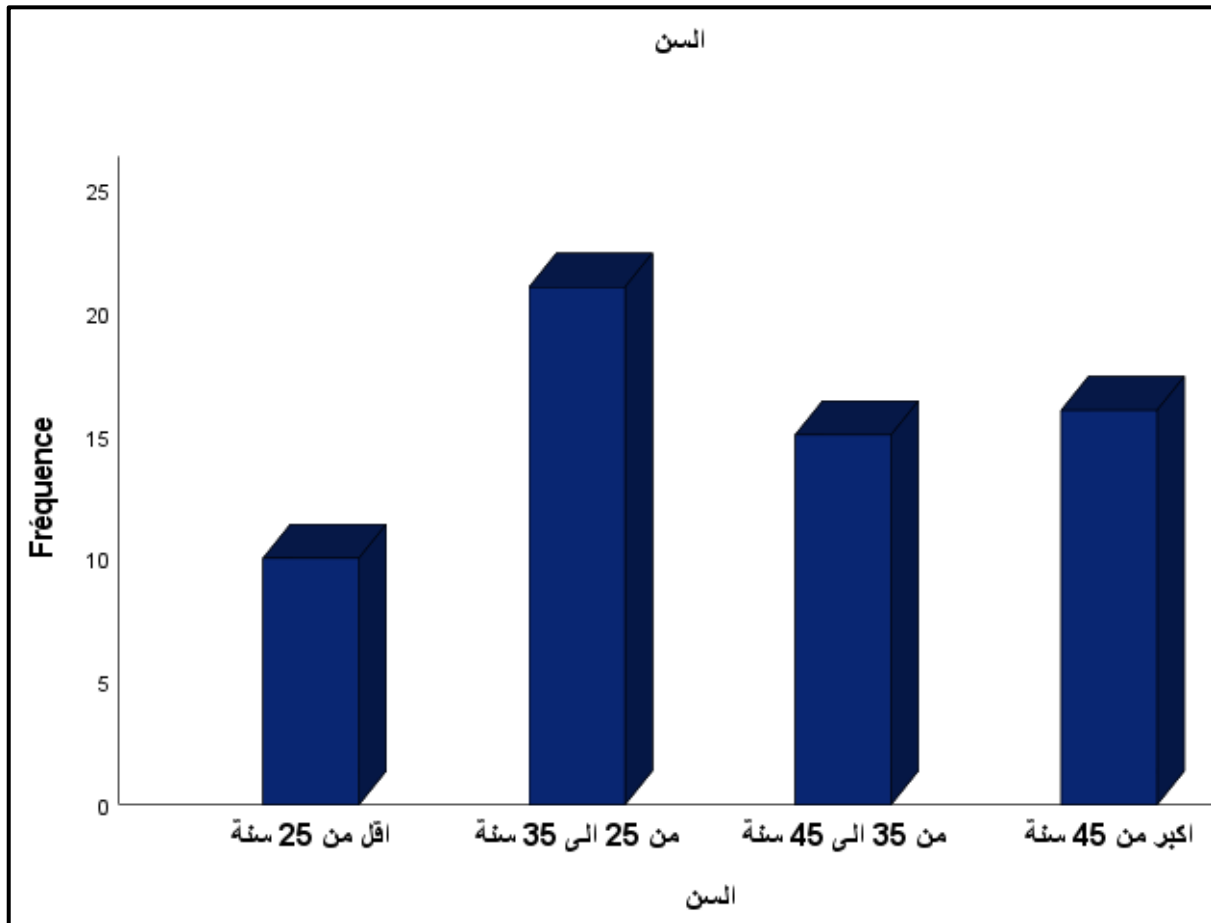
المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

نلاحظ من خلال الجدول:

- الشريحة العمرية الأكثر تمثيلاً هي الفئة (25 إلى 35 سنة) من بنسبة (33.9%)، أي 21 موظفاً، تليها الفئة (أكبر من 45 سنة) بنسبة بلغت (25.8%)، أي 16 موظفاً، ثم الفئة (من 35 إلى 45 سنة) بنسبة بلغت (24.2%) وهي تمثل 15 موظفاً من إجمالي افراد العينة، وأخيراً الفئة (أقل من 25 سنة) بنسبة بلغت (16.1%) أي 10 موظفين فقط ممن كانت أعمارهم اقل من 25 سنة.

هذه التوزيعة تعكس أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على فئات عمرية شابة إلى متوسطة العمر، مع وجود تمثيل ملحوظ لأصحاب الخبرة (فوق 45 سنة)، ما يعكس إلى توازن نسبي في توزيع الخبرة والشباب داخل المؤسسة، وهو ما قد يُسهم في تحقيق ديناميكية مهنية بين الطاقات الجديدة والخبرة العملية، وفيما يلي التمثيل البياني الذي يوضح ذلك:

الشكل (2-3): التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

الفرع الثالث - توزيع مجتمع الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي:

الجدول (2- 12): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي.

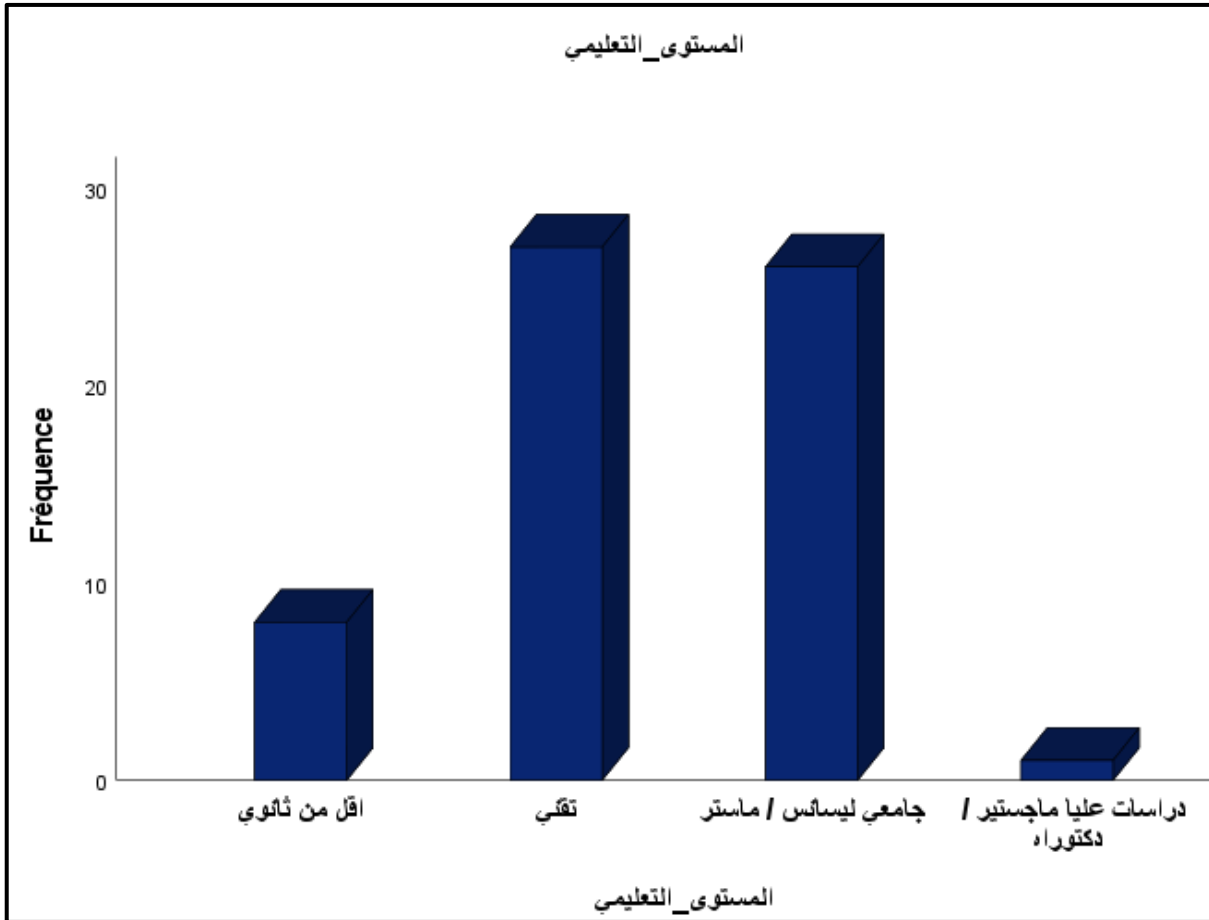
المستوى التعليمي		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من ثانوي	8	12,9	12,9	12,9
	تقني	27	43,5	43,5	56,5
	جامعي ليسانس / ماستر	26	41,9	41,9	98,4
	دراسات عليا ماجستير / دكتوراه	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

نلاحظ من خلال الجدول:

أن النسبة الأكبر من المشاركين هم من فئة التقنيين بنسبة (43.5%)، أي 27 موظفاً، تليها مباشرة فئة الجامعيين (ليسانس / ماستر) بنسبة (41.9%)، وهي تمثل 26 موظفاً من أفراد العينة، بينما تمثل الفئتان المتبقيتان (أقل من ثانوي ودراسات عليا) نسبة ضئيلة بلغت (12.9% و 1.6%) ما يمثل 08 وموظف واحد على التوالي. هذا يوضح أن طبيعة العمل في المؤسسة تتطلب بدرجة أساسية كفاءات تقنية أو جامعية تطبيقية، ما يعكس توجهها عملياً في التوظيف، يركز على التكوين التطبيقي أكثر من الأكاديمي البحث، أما الحضور المحدود لحملة الدراسات العليا يشير إلى أن المهام ذات الطابع البحثي أو الإداري المعمق محدودة مقارنة بالمهام التشغيلية والتقنية، الشكل الموالي يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي:

الشكل (2-4): التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

الفرع الرابع- توزيع مجتمع الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة المهنية:

الجدول (2-13): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير سنوات الخبرة المهنية.

مدة العمل بالمؤسسة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
اقل من 5 سنوات	14	22,6	22,6	22,6
من 5 الى 10 سنوات	24	38,7	38,7	61,3
من 10 الى 15 سنة	9	14,5	14,5	75,8
اكثر من 15 سنة	15	24,2	24,2	100,0
Total	62	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

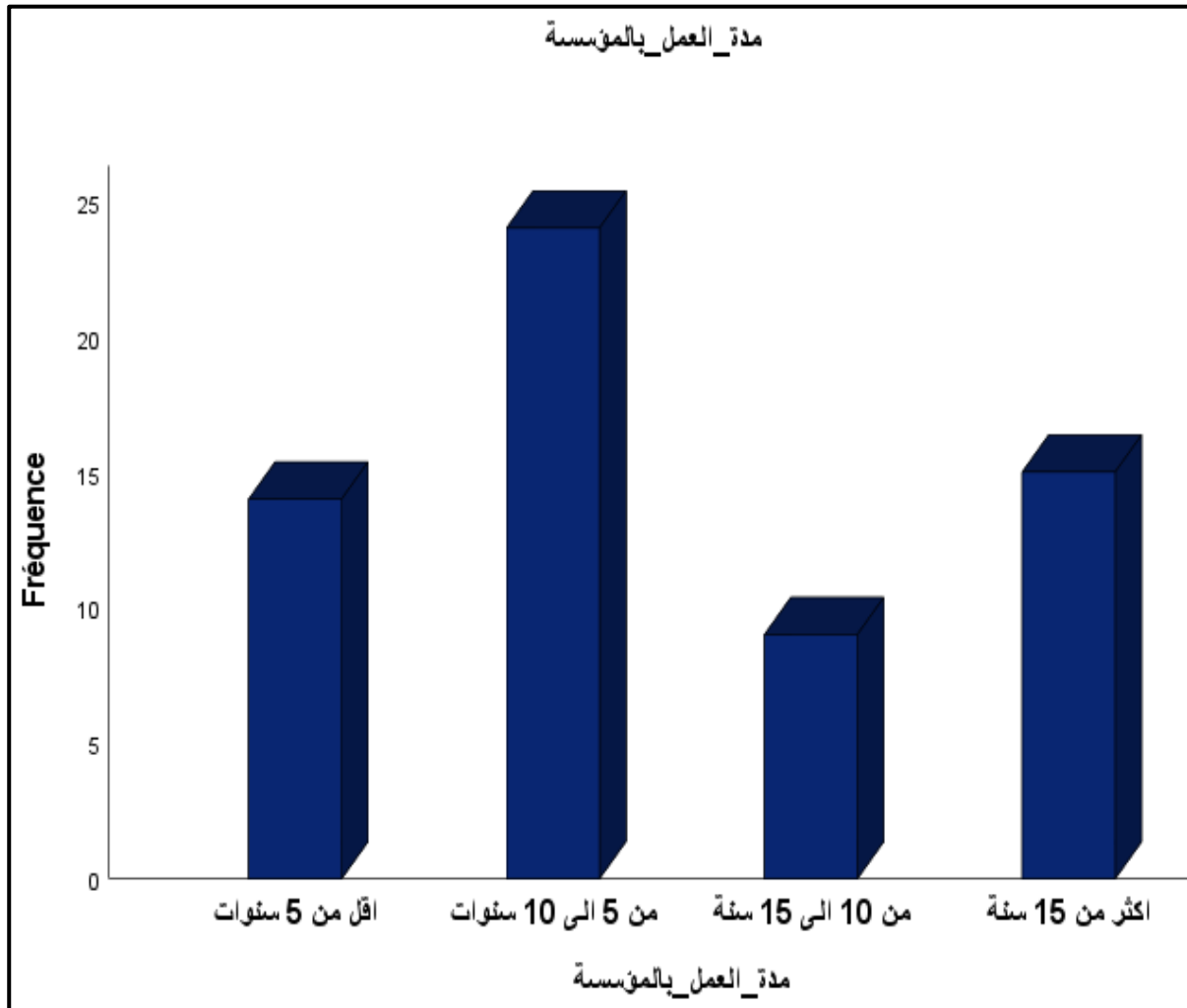
نلاحظ من خلال الجدول:

- تظهر البيانات أن النسبة الأكبر من الموظفين تقع ضمن فئة (من 05 إلى 10 سنوات) من الخبرة بنسبة (38.7%)، أي 24 موظفا وموظفة، تليها فئة (أكثر من 15 سنة) بنسبة (24.2%) وهو ما يمثل 15

موظفًا، وهذا يشير إلى وجود توازن بين الموظفين الجدد وذوي الخبرة، مع ميل نحو الطابع الوسيط من حيث سنوات الخدمة، وبلغت

■ وجود نسبة معتبرة من الموظفين الذين أمضوا أكثر من 15 سنة (ربع العينة تقريبًا) يعكس استقرارًا وظيفيًا داخل المؤسسة، بينما تُشير نسبة العاملين الجدد (أقل من 5 سنوات – 22.6%) إلى تجدد نسبي في الموارد البشرية، ما قد يدل على حركة توظيف نشطة أو إحلال وظيفي دوري.

بشكل عام، يبين هذا التوزيع أن العينة تضم كوادرات ذات خبرة مهنية قوية، وهو ما يعزز مصداقية إجاباتهم خاصة في تقييماتهم المتعلقة بالأداء، والشكل التالي يوضح التمثيل البياني لأفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة المهنية: الشكل (2-5): التمثيل البياني لأفراد العينة حسب متغير السنوات الخبرة المهنية.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

الفرع الخامس - توزيع مجتمع الدراسة وفق متغير الوظيفة:

الجدول (2- 14): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الوظيفة.

		الوظيفة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عامل فني	30	48,4	48,4	48,4
	مشرف / رئيس قسم	8	12,9	12,9	61,3
	اطار اداري	22	35,5	35,5	96,8
	مدير / قيادي	2	3,2	3,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

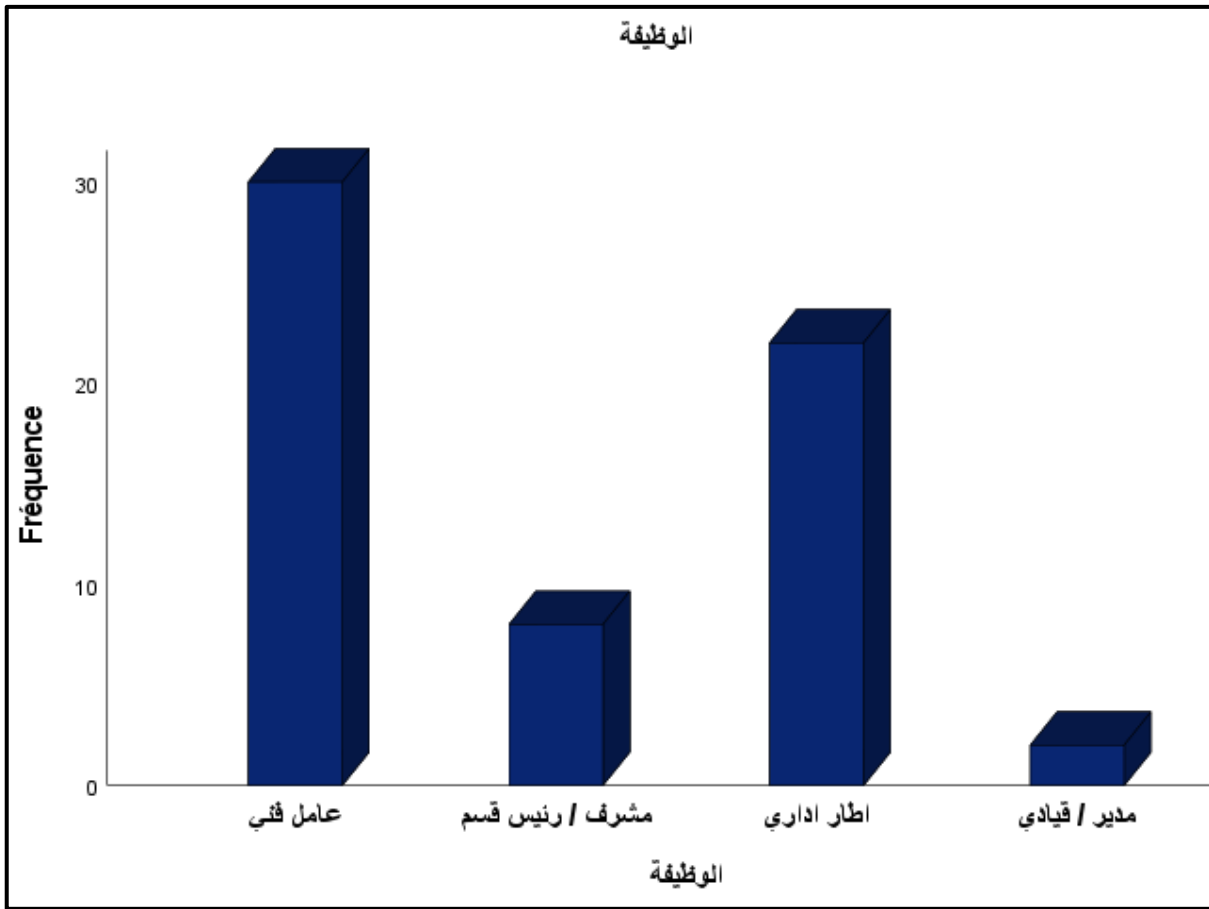
المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

نلاحظ من خلال الجدول:

- يشكل العاملون الفنيون ما يقارب نصف العينة (48.4%) ، وهو أمر منطقي بالنظر إلى طبيعة المحطة كمرفق تقني، يعتمد بشكل أساسي على الكفاءات الفنية في التشغيل والصيانة.
- الإطارات الإدارية يمثلون (35.5%) من العينة، مما يدل على وجود بنية تنظيمية إدارية قوية داخل المحطة، تسهم في تسيير الموارد البشرية والمادي.
- لا يتجاوز عدد المديرين أو القياديين سوى شخصين (3.2%) ، وهو تمثيل رمزي يعكس محدودية عدد المناصب العليا في المحطة، أو أن القيادات لم تكن مستهدفة بشكل أساسي في الاستبيان.
- بلغ عدد المشرفين ورؤساء الأقسام 8 موظفين (12.9%)، ما يدل على وجود مستوى إشرافي متوسط بين العاملين والإدارة.

يتضح من خلال توزيع العينة أن أغلب افراد العينة ينتمون إلى الفئات التنفيذية والإدارية الوسطى، وهو ما يعكس تركيبة القوى العاملة في محطة ضخ 01 التابعة لسوناطراك بولاية جامعة، هذا التوزيع يعزز من مصداقية البيانات المستخلصة من الاستبيان، نظرا لاعتماده على آراء الفئة التي تمثل العمود الفقري للنشاط اليومي داخل المؤسسة. كما أن التفاوت في المستويات الوظيفية للمستجوبين يوفر تنوعا في وجهات النظر، ما يسمح بتحليل متوازن لموضوع الدراسة، ويمنح نتائجها بعدا واقعا يمكن البناء عليه لاتخاذ قرارات عملية أو تطوير سياسات داخلية، والشكل التالي يوضح التمثيل البياني لأفراد العينة حسب متغير الوظيفة:

الشكل (2-6): التمثيل البياني لأفراد العينة حسب متغير الوظيفة.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

المطلب الثاني- تحليل محاور الدراسة: سيتم تحليل هذه المحاور بالاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS) وقد تم استخدام معياري المتوسط الحسابي لمعرفة درجة الموافقة على كل محور، والانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت إجابات عينة الدراسة، ولقد تم استخدام مقياس ليكارت الحماسي لقياس شدة الإجابة.

الفرع الأول- عرض وتحليل استجابات أفراد المجتمع نحو المحور الأول القيادة الأخلاقية: حيث تناول المحور الأول لأداة الدراسة القيادة الأخلاقية بالمؤسسة محل الدراسة، وهو يمثل المتغير المستقل في دراستنا، وسيتم من خلال ما يلي تحليل النتائج التي تم التوصل إليها باستخدام المتوسط الحسابي وكذا الانحراف المعياري، والجدول التالي توضح ذلك:

الجدول (2-15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الأول.

الرقم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	مستوى الدلالة
01	3.71	0.930	موافق	مرتفع

02	3.66	1.055	موافق	مرتفع
03	3.81	1.022	موافق	مرتفع
04	3.74	0.848	موافق	مرتفع
05	3.87	0.558	محايد	متوسط
06	3.71	1.092	موافق	مرتفع
07	3.94	1.054	محايد	متوسط
08	3.60	0.839	موافق	مرتفع
09	4.02	0.932	موافق	مرتفع
10	3.60	0.999	موافق	مرتفع
11	3.69	1.139	موافق	مرتفع
12	3.77	1.031	موافق	مرتفع
13	3.65	0.993	محايد	متوسط
14	3.58	1.095	محايد	متوسط
15	3.73	1.074	محايد	متوسط

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

بناءً على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل الفقرات، يمكننا استخلاص الاستنتاج العام التالي حول

تأثير نظام الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة:

- كان أعلى متوسط حسابي للفقرة (09): "يتم تحديث دوري لنظام الصحة والسلامة بالمؤسسة" حيث بلغ (4.02)، مما يشير إلى أن النظام يتم تحديثه بشكل دوري ويعزز من السلامة العامة في المؤسسة، وأن الموظفين يعتقدون أن المؤسسة تواكب التطورات في معايير الصحة والسلامة، وتلتزم بتحديث نظامها بما يتماشى مع احتياجات العمل والبيئة.

■ أقل متوسط حسابي كان للفقرة (13): "قامت المؤسسة بتدريبكم في الصحة والسلامة المهنية" حيث بلغ (3.58)، مما يشير إلى أن الموظفين ليسوا راضين تمامًا عن برامج التدريب المقدمة في مجال الصحة والسلامة، ويعكس احتمالية أن بعض الموظفين لم يحصلوا على التدريب الكافي أو أن نوعية التدريب لم تكن كافية لرفع مستوى الوعي لديهم فيما يخص السلامة المهنية.

■ تشير المتوسطات المرتفعة لفقرات المحور إلى أن غالبية الموظفين يعتقدون أن النظام المعتمد في المؤسسة قد ساهم بشكل إيجابي في تعزيز الصحة والسلامة المهنية، حيث تم تطبيق الإجراءات بشكل جيد، مع تحديثات دورية واهتمام بالغ بالسلامة.

ومن خلال نتائج التحليل، يمكن القول أن النظام المعتمد للصحة والسلامة في المؤسسة يعزز من السلامة والرضا الوظيفي بشكل عام. ومع ذلك، ينبغي على الإدارة التركيز بشكل أكبر على تحسين التدريب والآليات المتعلقة بالتبليغ عن الحوادث والمخاطر لضمان استفادة جميع الموظفين بشكل متساوٍ، مما سيزيد من فعالية النظام بشكل عام، وفيما يلي عرض وتحليل تكرارات عدد ونسب الإجابات لفقرات المحور:

الجدول (2-16): عدد ونسب تكرارات لفقرات المحور الأول:

المؤسسة تعتمد نظاما رسميا لإدارة الصحة والسلامة المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا اوافق تماما	3	4,8	4,8	4,8
	لا اوافق	4	6,5	6,5	11,3
	محايد	8	12,9	12,9	24,2
	اوافق	40	64,5	64,5	88,7
	اوافق تماما	7	11,3	11,3	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تُظهر النتائج أن نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة يحظى بقبول واسع من قبل الموظفين، إذ أبدى غالبية أفراد العينة موافقتهم الصريحة على وجوده وتفعيله (76%)، ما يعد مؤشرا إيجابيا على التزام سوناتراك بالمعايير المهنية، ويشكل أساسا قويا لتكريس ثقافة السلامة داخل بيئة العمل.

هناك التزام من الادارة العليا بتطبيق متطلبات الصحة والسلامة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا اوافق تماما	4	6,5	6,5	6,5
	لا اوافق	7	11,3	11,3	17,7
	محايد	3	4,8	4,8	22,6
	اوافق	40	64,5	64,5	87,1

اوافق تماما	8	12,9	12,9	100,0
Total	62	100,0	100,0	

يتم تقييم وتحليل المخاطر المهنية بالمؤسسة بشكل دوري

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا اوافق تماما	4	6,5	6,5	6,5
	لا اوافق	4	6,5	6,5	12,9
	محايد	3	4,8	4,8	17,7
	اوافق	40	64,5	64,5	82,3
	اوافق تماما	11	17,7	17,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تدل النتائج على أن الموظفين في محطة ضخ 01 يدركون بدرجة كبيرة وجود التزام فعلي من الإدارة العليا بتطبيق متطلبات الصحة والسلامة، وهو مؤشر إيجابي يعزز الثقة في توجهات المؤسسة نحو بيئة عمل آمنة. كما أن ارتفاع نسبة الموافقة (أكثر من ثلاثة أرباع العينة) يعكس وعيًا تنظيميًا جيدًا وإدارة حريصة على توفير شروط السلامة. ورغم ذلك، فإن وجود نسبة معارضة (17.8%) يُشير إلى أهمية الاستماع لملاحظات هذه الفئة وتحليل أسباب شعورها بغياب الالتزام، بهدف التحسين المستمر.

كما تؤكد النتائج أن الغالبية الساحقة من الموظفين تعتقد أن المؤسسة تقوم بمهام تقييم وتحليل المخاطر المهنية بشكل منتظم، مما يعكس التزامًا فعليًا بإجراءات الوقاية والسلامة في بيئة العمل. ويُعد ذلك مؤشرًا إيجابيًا على وجود ثقافة مؤسسية تُعنى بإدارة المخاطر بشكل استباقي. وفي المقابل، فإن نسبة عدم الموافقة، رغم محدوديتها، تدعو إلى مراجعة مدى إشراك كافة الموظفين في هذه العمليات أو اطلاعهم على نتائجها لضمان مزيد من الشفافية والانخراط.

المؤسسة توفر معدات الوقاية الشخصية للعاملين

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا اوافق تماما	1	1,6	1,6	1,6
	لا اوافق	7	11,3	11,3	12,9
	محايد	5	8,1	8,1	21,0
	اوافق	43	69,4	69,4	90,3
	اوافق تماما	6	9,7	9,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تُظهر النتائج أن المؤسسة تحرص بشكل واضح على توفير معدات الوقاية الشخصية للعاملين، وهو ما تؤكدُه غالبية آراء الموظفين. ويُعد هذا مؤشرًا إيجابيًا يدل على احترام المؤسسة لمعايير الصحة والسلامة في بيئة العمل. ومع ذلك، فإن وجود نسبة غير راضية (12.9%) يستدعي الاهتمام، إذ قد يشير إلى تفاوت في توزيع أو جودة المعدات، مما يتطلب تحسينًا في سياسات التوريد أو المراقبة الدورية لاستخدام معدات الحماية حسب متطلبات كل منصب عمل.

تنظم المؤسسة برامج تدريبية للعاملين حول الصحة والسلامة المهنية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا اوافق تماما	1	1,6	1,6	1,6
لا اوافق	2	3,2	3,2	4,8
محايد	2	3,2	3,2	8,1
اوافق	56	90,3	90,3	98,4
اوافق تماما	1	1,6	1,6	100,0
Total	62	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تشير النتائج بشكل قاطع إلى أن المؤسسة تولي اهتمامًا كبيرًا للتكوين المستمر في مجال الصحة والسلامة المهنية، ويبدو أن هذه البرامج تُنظَّم بانتظام وفعالية، بما يكفي لتكون مرئية ومعترف بها من طرف الغالبية الساحقة من الموظفين. هذا الالتزام ينعكس إيجابًا على رفع وعي العمال بالمخاطر وسبل الوقاية، ويُعد عنصرًا أساسيًا في تدعيم ثقافة السلامة داخل بيئة العمل. أما الفئة الصغيرة غير الراضية أو المترددة، فقد تستفيد من تحسين آليات التواصل حول مواعيد التدريب، أو مدى ارتباطه بمهامهم اليومية.

يتم متابعة تنفيذ إجراءات الصحة والسلامة من قبل لجان مختصة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا اوافق تماما	5	8,1	8,1	8,1
لا اوافق	4	6,5	6,5	14,5
محايد	6	9,7	9,7	24,2
اوافق	36	58,1	58,1	82,3
اوافق تماما	11	17,7	17,7	100,0
Total	62	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تُظهر النتائج أن هناك ثقة عامة في وجود لجان مختصة بمتابعة إجراءات الصحة والسلامة داخل المؤسسة، وهو ما يعكس توجهًا تنظيميًا نحو التسيير المنهجي لهذا الملف الحساس. إلا أن نسبة المعارضة والحياد، والتي تصل مجتمعة إلى حوالي (24.2%)، تدعو إلى ضرورة تعزيز التواصل الداخلي وإشراك الموظفين بشكل أكبر في معرفة دور هذه اللجان، أنشطتها، وتدخلاتها الميدانية، لضمان فهم شامل وتحقيق الالتزام على أوسع نطاق ممكن.

توفر المؤسسة وسائل تبليغ عن الحوادث والمخاطر المحتملة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا اوافق تماما	4	6,5	6,5	6,5
	لا اوافق	3	4,8	4,8	11,3
	محايد	3	4,8	4,8	16,1
	اوافق	35	56,5	56,5	72,6
	اوافق تماما	17	27,4	27,4	100,0
	Total		62	100,0	100,0

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

توضح هذه النتائج أن المؤسسة نجحت إلى حد كبير في توفير وتعميم وسائل التبليغ عن الحوادث والمخاطر، وهو عنصر حيوي في نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية. إن ارتفاع نسبة الموافقة (83.9%) يؤكد فعالية هذه القنوات في نظر الموظفين، ويعكس التزامًا واضحًا بالوقاية المبكرة وتفادي الحوادث. ومع ذلك، فإن النسبة القليلة غير الموافقة تُبرز الحاجة إلى تعزيز التوعية بكيفية استخدام هذه الوسائل وتسهيل الوصول إليها لجميع الفئات دون استثناء.

هناك نظام في المؤسسة لتوثيق الحوادث والتحقيق في اسبابها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا اوافق تماما	2	3,2	3,2	3,2
	لا اوافق	3	4,8	4,8	8,1
	محايد	18	29,0	29,0	37,1
	اوافق	34	54,8	54,8	91,9
	اوافق تماما	5	8,1	8,1	100,0
	Total		62	100,0	100,0

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تشير النتائج إلى أن أغلبية الموظفين تدرك وجود نظام لتوثيق الحوادث والتحقيق في أسبابها، وهو ما يعزز مصداقية المؤسسة في التعامل مع حوادث العمل بشكل منهجي. إلا أن النسبة المرتفعة من المحايدين (29%) تُعد مؤشرًا على غياب الشفافية أو ضعف إشراك الموظفين في إجراءات التحقيق والتوثيق، مما يستدعي تحسين قنوات الإعلام والتوعية داخل المؤسسة، لضمان فهم مشترك وفعال لهذا الجانب الحساس من إدارة السلامة.

يتم اجراء تحقيق داخلي دوري على نظام الصحة والسلامة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا اوافق تماما	1	1,6	1,6	1,6
	لا اوافق	5	8,1	8,1	9,7
	محايد	5	8,1	8,1	17,7

اوافق	32	51,6	51,6	69,4
اوافق تماما	19	30,6	30,6	100,0
Total	62	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تشير هذه النتائج إلى أن المؤسسة تعتمد آلية منتظمة لمراجعة وتقييم نظام الصحة والسلامة المهني داخليًا، وهو ما يظهر من خلال تأكيد أغلبية المشاركين. هذا يعكس التزامًا تنظيميًا واضحًا بالتطوير والتحسين المستمر. ومع ذلك، فإن نسبة غير الموافقين والمحايدين (17.8%) تُبرز الحاجة إلى تعزيز الشفافية وإشراك جميع فئات العمال في نتائج التحقيقات أو التقييمات الدورية، لضمان الوعي العام والإيمان الجماعي بجدوى هذه العمليات.

يتم تحديث دوري لنظام الصحة والسلامة بالمؤسسة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا اوافق تماما	5	8,1	8,1	8,1
لا اوافق	3	4,8	4,8	12,9
محايد	9	14,5	14,5	27,4
اوافق	40	64,5	64,5	91,9
اوافق تماما	5	8,1	8,1	100,0
Total	62	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تشير هذه النتائج إلى أن المؤسسة تنفذ تحديثات دورية في نظام الصحة والسلامة المهنية، وهو ما يعكس ديناميكية إيجابية في مواكبة المتغيرات وتحسين الأداء. غير أن نسبة المعارضين والمحايدين التي تصل معًا إلى (27.4%) تكشف عن وجود فجوة في إدراك أو إشراك بعض الموظفين في هذه العمليات، ما يستدعي تعزيز التوعية والتواصل بشأن التغييرات التي تطرأ على نظام السلامة، وتوضيح أهدافها وأثرها على بيئة العمل.

نظام الصحة والسلامة مطبق في جميع اقسام المؤسسة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا اوافق تماما	3	4,8	4,8	4,8
لا اوافق	9	14,5	14,5	19,4
محايد	7	11,3	11,3	30,6
اوافق	28	45,2	45,2	75,8
اوافق تماما	15	24,2	24,2	100,0
Total	62	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تُظهر النتائج أن أغلبية المشاركين يرون أن نظام الصحة والسلامة مطبّق في مختلف أقسام المؤسسة، مما يدل على اتساع نطاق الالتزام التنظيمي بهذا النظام. غير أن نسبة المعارضة (19.3%) والحياد (11.3%) تطرح تساؤلات حول تفاوت التطبيق العملي بين الأقسام، ما يبرز الحاجة إلى تعزيز الرقابة الشاملة، وتوحيد معايير التطبيق، وضمان العدالة في تنفيذ الإجراءات الوقائية داخل جميع الوحدات والأقسام دون استثناء.

قامت المؤسسة بتدريبكم في الصحة والسلامة المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا اوافق تماما	2	3,2	3,2	3,2
	لا اوافق	7	11,3	11,3	14,5
	محايد	8	12,9	12,9	27,4
	اوافق	31	50,0	50,0	77,4
	اوافق تماما	14	22,6	22,6	100,0
	Total		62	100,0	100,0

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تُظهر النتائج أن المؤسسة قامت بجهود معتبرة لتدريب موظفيها في مجال الصحة والسلامة المهنية، وهو ما يعكس وعياً بأهمية رفع جاهزية الأفراد وتقليل المخاطر المهنية. ومع ذلك، فإن نسبة الراضين والمحايدين معاً (27.4%) تطرح إشكالات حول شمولية التدريب وتوزيعه العادل على جميع الموظفين، ما يستدعي العمل على تعزيز التغطية التدريبية، وتحسين محتوى البرامج وطرق تقديمها، وضمان إشراك كافة الفئات الوظيفية في هذه العملية الحيوية.

المؤسسة تعتمد نظاماً رسمياً لإدارة الصحة والسلامة المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا اوافق تماما	2	3,2	3,2	3,2
	لا اوافق	8	12,9	12,9	16,1
	محايد	9	14,5	14,5	30,6
	اوافق	34	54,8	54,8	85,5
	اوافق تماما	9	14,5	14,5	100,0
	Total		62	100,0	100,0

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تعكس هذه النتائج أن هناك تطبيقاً رسمياً لنظام إدارة الصحة والسلامة في المؤسسة، وهو ما يراه الغالبية العظمى من الموظفين. ومع ذلك، تشير نسبة المعارضين (16.1%) والمحايدين (14.5%) إلى وجود تفاوت في الفهم والقبول لهذا النظام بين الموظفين، مما يستدعي تحسين التوعية بهذا النظام وتعزيزه في جميع الأقسام والفئات لضمان فعاليته الكاملة.

ساهم في زيادة سلامة العاملين في الشركة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا اوافق تماما	5	8,1	8,1	8,1
	لا اوافق	6	9,7	9,7	17,7
	محايد	7	11,3	11,3	29,0
	اوافق	36	58,1	58,1	87,1
	اوافق تماما	8	12,9	12,9	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تشير النتائج إلى أن أغلب الموظفين يرون أن نظام الصحة والسلامة في المؤسسة قد ساهم بشكل إيجابي في زيادة السلامة داخل الشركة. ولكن، النسبة التي لا توافق (17.7%) والنسبة المحايدة (11.3%) قد تشير إلى ضرورة تعزيز التواصل حول فعالية النظام وكيفية تطبيقه بشكل يضمن استفادة جميع العاملين من تحسينات السلامة بشكل ملموس. قد يستدعي ذلك المزيد من التوعية والتدريب المستمر لضمان إشراك جميع الموظفين في تقييم الأثر الفعلي للنظام.

ساهم في زيادة رضا العاملين الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا اوافق تماما	5	8,1	8,1	8,1
	لا اوافق	3	4,8	4,8	12,9
	محايد	7	11,3	11,3	24,2
	اوافق	36	58,1	58,1	82,3
	اوافق تماما	11	17,7	17,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تشير النتائج إلى أن نظام الصحة والسلامة في المؤسسة له تأثير إيجابي كبير على رضا العاملين الوظيفي، حيث يراه أغلب الموظفين عاملاً يعزز من سعادتهم في العمل. ومع ذلك، تظل نسبة المعارضين (12.9%) والنسبة المحايدة (11.3%) بحاجة إلى مزيد من الدراسة والتوضيح حول كيفية تحسين النظام بحيث يؤثر بشكل إيجابي على جميع الموظفين، وتوفير آليات لتقييم رضاهم بشكل أكثر دقة.

الفرع الثاني- عرض وتحليل استجابات أفراد المجتمع نحو المحور الثاني الأداء المتميز للعاملين: حيث تناول

المحور الثاني لأداة الدراسة أداء المؤسسة، وهو يمثل المتغير التابع في دراستنا، وسيتم من خلال ما يلي تحليل النتائج

التي تم التوصل إليها باستخدام المتوسط الحسابي، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (2-17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثاني.

الرقم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	مستوى الدلالة
16	3.68	1.004	موافق	مرتفع
17	3.65	1.147	موافق	مرتفع
18	3.56	1.065	موافق	مرتفع
19	3.60	0.914	موافق	مرتفع
20	3.87	1.063	موافق	مرتفع
21	3.84	1.074	موافق	مرتفع
22	3.97	0.923	موافق	مرتفع
23	3.95	1.078	موافق	مرتفع
24	3.68	1.128	موافق	مرتفع
25	3.73	1.119	موافق	مرتفع
26	3.74	1.055	موافق	مرتفع
27	3.79	1.147	موافق	مرتفع
28	3.73	0.968	موافق	مرتفع
29	3.76	0.970	موافق	مرتفع
30	3.89	1.042	موافق	مرتفع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

نلاحظ من خلال الجدول:

- تتراوح قيم المتوسط الحسابي لفقرات المحور الثاني بين (3.56) و(3.97)، مما يدل على أن معظم أفراد العينة يعطون تقييماً إيجابياً في معظم النقاط المتعلقة بتأثير النظام.

- أعلى متوسط تم تسجيله في العامل المتعلق بزيادة إنتاجية العاملين بعد تطبيق النظام (3.97)، تليها زيادة ثقة العملاء والشركاء في المؤسسة (3.95)، مما يعكس تأثيراً إيجابياً قوياً للنظام في هذه المجالات.
- أدنى متوسط كان في تحسين رضا العاملين في بيئة العمل (3.56)، مما قد يشير إلى أن هذا العنصر قد يحتاج إلى المزيد من التحسينات.

بشكل عام، تشير البيانات إلى أن النظام كان له تأثير إيجابي واضح في عدة مجالات، بما في ذلك زيادة الإنتاجية، تحسين الصورة الخارجية للمؤسسة، وتعزيز الثقة مع العملاء والشركاء، هناك بعض التباين في الآراء حول بعض العوامل مثل تحسين رضا العاملين في بيئة العمل والالتزام بالقوانين، مما قد يشير إلى ضرورة تعزيز التواصل أو تطبيق النظام بشكل أكثر شمولاً لضمان التأثير المتساوي على جميع الأفراد، وفيما يلي عرض وتحليل تكرارات عدد ونسب الإجابات لفقرات المحور:

الجدول (2-18): عدد ونسب تكرارات الاجابات لفقرات المحور الثاني:

أدى تطبيق النظام الى تقليل عدد الحوادث المهنية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا اوافق تماما	3	4,8	4,8	4,8
لا اوافق	6	9,7	9,7	14,5
محايد	8	12,9	12,9	27,4
اوافق	36	58,1	58,1	85,5
اوافق تماما	9	14,5	14,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تشير النتائج إلى أن غالبية العاملين في المؤسسة يرون أن تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية كان له أثر إيجابي واضح في تقليل عدد الحوادث المهنية، حيث وافق ما يزيد عن ثلاثة أرباعهم (72.6%) على هذه العبارة، هذا يعكس فعالية الإجراءات المتبعة ونجاح النظام في تحقيق أحد أهم أهدافه وهو الوقاية من المخاطر والحوادث. من جهة أخرى، وجود نسبة محايدة (12.9%) يشير إلى أن بعض الموظفين قد لا يكون لديهم وعي كافٍ بأثر النظام أو لم يلمسوا بشكل مباشر تحسناً واضحاً، في حين أن نسبة المعارضة (14.5%) تبرز وجود تجارب سلبية أو عدم اقتناع لدى فئة محدودة من العاملين.

ادى النظام الى تقليل الوقت الضائع بسبب الحوادث او توقف العمل المفاجئ

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا اوافق تماما	6	9,7	9,7	9,7

لا وافق	4	6,5	6,5	16,1
محايد	7	11,3	11,3	27,4
وافق	34	54,8	54,8	82,3
وافق تماما	11	17,7	17,7	100,0
Total	62	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تشير النتائج إلى أن أغلب العاملين يقرّون بأن النظام ساهم في رفع الكفاءة التشغيلية وتقليل الخسائر الناتجة عن التوقفات المفاجئة أو الحوادث، إذ عبّر نحو ثلاثة أرباعهم (72.5%) عن موافقتهم. رغم ذلك، فإن وجود نسبة معارضة تُقدّر بـ (16.2%) قد تعكس تجارب غير إيجابية أو نقص في فعالية النظام ببعض المواقع أو الأقسام، أو قد تدل على أن هذه الفئة لم تلاحظ تحسناً ملموساً في الإنتاجية أو تنظيم الوقت بعد تطبيق النظام.

ادى النظام الى تحسين رضا العاملين في بيئة العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا وافق تماما	4	6,5	6,5	6,5
لا وافق	8	12,9	12,9	19,4
محايد	6	9,7	9,7	29,0
وافق	37	59,7	59,7	88,7
وافق تماما	7	11,3	11,3	100,0
Total	62	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تشير النتائج إلى أن الأغلبية العظمى من المشاركين (71%) يرون أن النظام قد ساهم في تحسين رضا العاملين في بيئة العمل. حيث أبدى (59.7%) موافقتهم، و(11.3%) أبدوا موافقتهم بشدة على هذا التحسين، وبناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن النظام كان له تأثير إيجابي في تحسين رضا العاملين، ولكن قد يتطلب الأمر مزيداً من الجهود لضمان تحسين الرضا بشكل كامل لجميع العاملين في المؤسسة.

عزز النظام الالتزام بالقوانين والانظمة المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا وافق تماما	2	3,2	3,2	3,2
لا وافق	6	9,7	9,7	12,9
محايد	13	21,0	21,0	33,9
وافق	35	56,5	56,5	90,3
وافق تماما	6	9,7	9,7	100,0
Total	62	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تشير النتائج إلى أن أكثر من ثلثي المشاركين يرون أن تطبيق النظام ساهم في رفع مستوى الالتزام بالتشريعات والقوانين المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية. هذه النتيجة تدعم فكرة أن النظام المعتمد كان له أثر إيجابي على الانضباط والامتثال التنظيمي.

لكن، تجدر الإشارة إلى أن نسبة المحايدون (21.0%) تعتبر مرتفعة نسبياً، ما قد يشير إلى غياب رؤية واضحة أو تباين في تطبيق اللوائح داخل المؤسسة.

ساهم النظام في تقليل الغيابات الناتجة عن الإصابات

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا اوافق تماماً	3	4,8	4,8	4,8
لا اوافق	5	8,1	8,1	12,9
محايد	6	9,7	9,7	22,6
اوافق	31	50,0	50,0	72,6
اوافق تماماً	17	27,4	27,4	100,0
Total	62	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تشير النتائج إلى أن أغلب المشاركين (أكثر من ثلاثة أرباعهم) يعتقدون أن تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية أدى إلى تقليل الغيابات الناتجة عن الإصابات، ما يعكس أثرًا إيجابيًا مباشرًا للنظام على الاستمرارية والانتظام في العمل.

أما النسبة المعارضة (12.9%) فقد تكون مرتبطة بعدم شعورهم بتحسن فعلي في معدلات الغياب ضمن بيئتهم، أو بسبب تفاوت تطبيق النظام بين الأقسام.

زادت إنتاجية العاملين بعد تطبيق النظام

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا اوافق تماماً	3	4,8	4,8	4,8
لا اوافق	6	9,7	9,7	14,5
محايد	5	8,1	8,1	22,6
اوافق	32	51,6	51,6	74,2
اوافق تماماً	16	25,8	25,8	100,0
Total	62	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تشير النتائج إلى أن أغلب العاملين لاحظوا تحسناً واضحاً في الإنتاجية بعد تطبيق النظام، حيث أن ما يقارب 3 من كل 4 مشاركين أقرّوا بذلك. هذه نتيجة إيجابية جداً، تدل على أن نظام الصحة والسلامة لا يحمي فقط، بل يسهم في رفع الكفاءة والأداء.

من جهة أخرى، وجود نسبة معارضة (14.5%) وإن كانت منخفضة، قد يشير إلى تفاوت في الفائدة المحسوسة بين الأقسام أو الأفراد، أو ربما إلى قصور في تطبيق النظام في بعض الجوانب العملية.

انعكس تطبيق النظام ايجابا على جودة الخدمات او المنتجات

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا وافق تماما	3	4,8	4,8	4,8
لا وافق	2	3,2	3,2	8,1
محايد	3	4,8	4,8	12,9
وافق	40	64,5	64,5	77,4
وافق تماما	14	22,6	22,6	100,0
Total	62	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تشير النتائج إلى وجود تأثير إيجابي قوي لتطبيق النظام على جودة الخدمات أو المنتجات، حيث عبّر ما يقرب من 09 من 10 مشاركين عن موافقتهم بأن النظام انعكس إيجاباً على الأداء الإنتاجي أو الخدمي للمؤسسة. هذا يعكس العلاقة المتوقعة بين بيئة العمل الآمنة والمنظمة وارتفاع كفاءة العاملين وتحسن مخرجات العمل. النسبة الضئيلة من المعارضين قد تكون ناتجة عن عدم ملاحظتهم تحسناً ملموساً، أو لعدم ربطهم بين النظام والجودة مباشرة.

ساعد النظام في تحسين الانضباط والالتزام داخل المؤسسة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا وافق تماما	4	6,5	6,5	6,5
لا وافق	3	4,8	4,8	11,3
محايد	4	6,5	6,5	17,7
وافق	32	51,6	51,6	69,4
وافق تماما	19	30,6	30,6	100,0
Total	62	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تشير النتائج بوضوح إلى أن أغلبية كبيرة (أكثر من 8 من كل 10) ترى أن تطبيق النظام ساهم في تحسين مستوى الانضباط والالتزام داخل المؤسسة، وهي نتيجة منطقية، إذ غالبًا ما تعزز أنظمة الصحة والسلامة المهنية الشعور بالرقابة والاهتمام بالقوانين، مما ينعكس على سلوك العاملين في جوانب أخرى، مثل الالتزام بالمواعيد والتعليمات. أما نسبة المحايد والمعارضين فقد تعكس فئات: إما لم يلاحظوا تغييرًا مباشرًا في الانضباط، أو أنهم غير مقتنعين بفاعلية النظام في التأثير على السلوك العام.

زادت ثقة العملاء والشركاء في المؤسسة بعد تطبيق النظام

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا اوافق تماما	5	8,1	8,1	8,1
لا اوافق	6	9,7	9,7	17,7
محايد	4	6,5	6,5	24,2
اوافق	36	58,1	58,1	82,3
اوافق تماما	11	17,7	17,7	100,0
Total	62	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تشير النتائج إلى أن ثلاثة أرباع المشاركين (75.8%) يرون أن تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية ساهم في رفع ثقة العملاء والشركاء، وهذا يُعد مؤشرًا مهمًا، لأن تطبيق معايير السلامة يعكس صورة احترافية ومنظمة للمؤسسة، ما يعزز مصداقيتها أمام العملاء.

ورغم ذلك، فإن نسبة المعارضين (قراءة 18%) تُظهر أن هناك فئة لا ترى تأثيرًا واضحًا للنظام في هذا الجانب، وقد يكون ذلك راجعًا إلى، غياب تواصل فعال مع العملاء حول تطوير النظام، أو لأن طبيعة العمل لا تتيح تفاعلًا مباشرًا بين السلامة والعميل الخارجي.

تم تحسين صورة المؤسسة على المستوى الخارجي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا اوافق تماما	4	6,5	6,5	6,5
لا اوافق	7	11,3	11,3	17,7
محايد	4	6,5	6,5	24,2
اوافق	34	54,8	54,8	79,0
اوافق تماما	13	21,0	21,0	100,0
Total	62	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تشير النتائج إلى أن 75.8% من المشاركين يعتقدون أن تحسين صورة المؤسسة على المستوى الخارجي كان له تأثير إيجابي، حيث أبدى 75.8% منهم موافقة أو موافقة تامة على هذه التحسينات. هذه النسبة تعكس صورة إيجابية للمؤسسة وتعتبر مؤشراً على نجاحها في تعزيز انطباع العملاء والشركاء بشأنها. هذا يعكس، كما هو الحال مع تطبيق الأنظمة الأخرى، أن التحسينات في صورة المؤسسة على المستوى الخارجي تساهم في بناء ثقة العملاء، وهو ما يعزز الصورة الاحترافية للمؤسسة.

ومع ذلك، نجد أن حوالي 18% من المشاركين كانوا معارضين أو محايدين بشأن هذه التحسينات، وهو ما يشير إلى وجود فئة لا تشعر بأن هذه التحسينات كانت مؤثرة بشكل واضح. قد يكون هذا مرتبطاً بعدة عوامل محتملة، مثل: غياب تواصل فعال، أو قد تكون بعض القطاعات أو الأعمال التي تتعامل بها المؤسسة لا تتضمن تفاعلاً مباشراً مع الجمهور أو العملاء بشكل يتيح لهم ملاحظة التحسينات في الصورة الخارجية. بالتالي، رغم أن الغالبية ترى تحسناً في صورة المؤسسة، إلا أن الفئة المعارضة تشير إلى ضرورة تعزيز التواصل مع العملاء وزيادة الوعي حول هذه التحسينات.

ساعد النظام في تقليل التكاليف المرتبطة بالحوادث والمخاطر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا اوافق تماماً	4	6,5	6,5	6,5
لا اوافق	5	8,1	8,1	14,5
محايد	5	8,1	8,1	22,6
اوافق	37	59,7	59,7	82,3
اوافق تماماً	11	17,7	17,7	100,0
Total	62	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

أبدى 59.7% من افراد العينة موافقة على هذه الفقرة، و 17.7% أبدوا موافقة تامة، مما يعكس التأثير الإيجابي للنظام في خفض هذه التكاليف.

بالإجمال، يمكن اعتبار هذه النتائج مؤشراً إيجابياً على فاعلية النظام في تقليل التكاليف، ولكن قد يتطلب الأمر مزيداً من التواصل أو التحليل لفهم الأسباب التي تجعل بعض المشاركين لا يلاحظون هذا التأثير.

اصبح العمال اكثر وعيا بحقوقهم وواجباتهم المهنية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا اوافق تماماً	5	8,1	8,1	8,1
لا اوافق	5	8,1	8,1	16,1
محايد	3	4,8	4,8	21,0

	34	54,8	54,8	75,8
وافق	15	24,2	24,2	100,0
وافق تماما	62	100,0	100,0	
Total				

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تشير النتائج إلى أن الغالبية العظمى من المشاركين (79%) يرون أن العمال أصبحوا أكثر وعياً بحقوقهم وواجباتهم المهنية، حيث أبدى 54.8% موافقتهم و24.2% موافقتهم التامة على ذلك. هذه النسبة العالية تدل على أن النظام أو الإجراءات المتبعة قد أسهمت بشكل ملحوظ في رفع مستوى الوعي بين العمال بشأن حقوقهم وواجباتهم. بناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن هناك تحسناً عاماً في وعي العمال، ولكن قد يكون من المفيد تحسين الجهود التوعوية لضمان تأثيرها بشكل أكثر شمولاً على جميع الفئات.

ساعد النظام في تحسين التنسيق بين الاقسام المختلفة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا اوافق تماما	4	6,5	6,5	6,5
لا اوافق	7	11,3	11,3	17,7
محايد	4	6,5	6,5	24,2
وافق	34	54,8	54,8	79,0
وافق تماما	13	21,0	21,0	100,0
Total	62	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تشير النتائج إلى أن معظم المشاركين (75.8%) يرون أن النظام ساعد في تحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة. حيث أبدى 54.8% موافقتهم، و21.0% أبدوا موافقتهم التامة على هذا التحسين، مما يدل على تأثير إيجابي ملحوظ للنظام في تعزيز التنسيق داخل المؤسسة.

بناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن النظام قد أسهم بشكل كبير في تحسين التنسيق بين الأقسام، ولكن هناك حاجة إلى مزيد من الجهود لضمان تأثيره الكامل والواضح على الجميع داخل المؤسسة.

عزز النظام بيئة عمل آمنة ومحفزة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا اوافق تماما	3	4,8	4,8	4,8
لا اوافق	5	8,1	8,1	12,9
محايد	5	8,1	8,1	21,0
وافق	40	64,5	64,5	85,5
وافق تماما	9	14,5	14,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تشير النتائج إلى أن الأغلبية (79%) من المشاركين يرون أن النظام قد ساهم في تعزيز بيئة عمل آمنة ومحفزة. حيث أبدى 64.5% موافقتهم، و14.5% موافقتهم التامة على هذا التحسين، مما يعكس تأثيراً إيجابياً للنظام في خلق بيئة عمل مريحة وآمنة.

بناءً على هذه النتائج، يمكن القول أن النظام كان له تأثير إيجابي ملحوظ في تعزيز بيئة العمل، ولكن قد يتطلب الأمر مزيداً من الجهود لضمان توفير بيئة محفزة وآمنة لجميع الأفراد.

أدى النظام إلى تحقيق أداء عام أفضل على المستوى المالي والتنظيمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا اوافق تماما	4	6,5	6,5	6,5
لا اوافق	2	3,2	3,2	9,7
محايد	7	11,3	11,3	21,0
اوافق	33	53,2	53,2	74,2
اوافق تماما	16	25,8	25,8	100,0
Total	62	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSSV27.

تشير النتائج إلى أن معظم المشاركين (79%) يرون أن النظام ساهم في تحقيق أداء عام أفضل على المستوى المالي والتنظيمي. حيث أبدى 53.2% منهم موافقتهم، و25.8% أبدوا موافقتهم التامة، مما يعكس تأثير إيجابي واضح للنظام على تحسين الأداء المالي والتنظيمي للمؤسسة.

بناءً على هذه النتائج، يمكن القول أن النظام قد ساهم بشكل كبير في تحسين الأداء العام على المستويين المالي والتنظيمي، ولكن هناك حاجة إلى مزيد من التواصل أو التحليل لتوضيح التأثير الكامل لهذا النظام.

المطلب الثالث- اختبار الفرضيات وتحليل النتائج: سنعرض في هذا المطلب اختبار صحة الفرضيات وتحليل النتائج المتوصل إليها ومناقشتها.

الفرع الأول- اختبار الفرضيات الفرعية: سنقوم من خلال هذا العنصر القيام باختبار الفرضيات الفرعية لدراسنا وعددها (02) فرضيات.

أولاً- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: وكان نصها كما يلي: "مستوى تطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (ISO 18000) في المؤسسة محل الدراسة مرتفع"

➤ الفرضية الصفرية H_0 : "مستوى تطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (ISO 18000) في المؤسسة محل الدراسة منخفض".

➤ الفرضية البديلة H_1 : "مستوى تطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (ISO 18000) في المؤسسة محل الدراسة مرتفع".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "T" للعينة الواحدة "One-Sample T-Test"، لمقارنة المتوسط الإجمالي لمحور تطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (ISO 18000) في المؤسسة مع المتوسط الفرضي (03) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 005$)، وفقا لبرنامج SPSS.V27، كما يمكن الإجابة على هذه الفرضية من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لذات المحور، وفيما يلي عرض نتائج هذه الاختبارات:

الجدول (2-19): اختبار "T" للعينة الواحدة للمحور الأول (المتغير المستقل):

Test sur échantillon unique

		Valeur de test = 3		Intervalle de confiance de la différence à 95 %		
T	Df	Sig. (Bilatérale)	Différence moyenne	Inférieur	Supérieur	
تطبيق ISO18000	10,830	61	,000	,738	,60	,87

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

من خلال الجدول نلاحظ:

- قيمة مستوى الدلالة ($\text{sig} = 0.000$) وهي أقل من مستوى ($\alpha \leq 005$) وهو مستوى الدلالة لقاعدة القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية؛
- الفرق بين المتوسطين الحسابيين "العام" و"الفرضي" بلغ (0.738)، ويقع هذا الفرق في حدود المجال [0.87 – 0.60] بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام لإجابات موظفي المؤسسة محل

الدراسة يفوق المتوسط الفرضي (3)، وهو فرق دال إحصائياً، مما يعني أن الفرق ليس ناتجاً عن الصدفة كما أن ضيق المجال يعكس تجانس الاجابات؛

- بلغت قيمة "T" المحسوبة (7.836) عند درجة الحرية (61)، وهي أكبر من القيمة المجدولة.

الجدول (2-20): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الأول.

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
تطبيق ISO18000	62	3,74	,536	,068

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

من خلال الجدول نلاحظ:

- بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور تطبيق ISO 18000 (3.74)، وهي قيمة تصنف ضمن درجة "موافق" حسب مقياس ليكرت الخماسي ومستوى دلالة "مرتفع"، ما يدل على وجود اتفاق نسبي قوي من طرف أفراد العينة حول ارتفاع مستوى تطبيق هذا النظام بالمؤسسة محل الدراسة.
- قيمة الانحراف المعياري بلغت (0.536)، مما يعني أن معظم الإجابات متمركزة بالقرب من المتوسط الحسابي، وهذا يشير إلى وجود توافق كبير بين آراء المبحوثين، وهو أمر إيجابي يدل على اتفاق عام بين المشاركين.
- تطبيق (ISO 18000) في محطة ضخ رقم 01 سوناتراك بولاية جامعة، قد تم تبنيه بشكل إيجابي من قبل العاملين في المؤسسة، مما يعكس تحسناً في الأداء والتنسيق. التقييمات تظهر توافقاً واسعاً بين المشاركين، مما يعزز فاعلية التطبيق. كما أن النظام ساعد في تعزيز بعض الجوانب مثل التنسيق بين الأقسام وتحسين الأداء التنظيمي والمالي، وهو ما يعكس التأثير الإيجابي للنظام في المحطة.

بناء على النتائج السابقة فإننا:

نرفض الفرضية الصفرية H_0 : والتي نصها: "مستوى اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الوادي منخفض من وجهة نظر موظفيها"، ونقبل الفرضية البديلة H_1 : والتي نصها: "مستوى اليقظة الاستراتيجية بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الوادي مرتفع من وجهة نظر موظفيها"؛ وعليه نقول بأن "الفرضية الفرعية الأولى محققة".

ثانياً- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: وكان نصها كما يلي: "مستوى الأداء في المؤسسة محل الدراسة مرتفع"

➤ الفرضية الصفرية H_0 : "مستوى الأداء في المؤسسة محل الدراسة منخفض".

➤ الفرضية البديلة H_1 : "مستوى الأداء في المؤسسة محل الدراسة مرتفع".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "T" للعينة الواحدة "One-Sample T-Test"، لمقارنة المتوسط الإجمالي لمحور أداء المؤسسة مع المتوسط الفرضي (03) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 005$)، وفقا لبرنامج SPSS.V27، كما يمكن الإجابة على هذه الفرضية من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لذات المحور، وفيما يلي عرض نتائج هذه الاختبارات:

الجدول (2-21): اختبار "T" للعينة الواحدة للمحور الثاني (المتغير التابع):

Test sur échantillon unique

		Valeur de test = 3			Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
T	Df	Sig. (Bilatérale)	Différence moyenne	Inférieur	Supérieur	
أداء المؤسسة	9,257	61	,000	,761	,60	,93

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

من خلال الجدول نلاحظ:

- قيمة مستوى الدلالة ($\text{sig} = 0.000$) وهي أقل من مستوى ($\alpha \leq 005$) وهو مستوى الدلالة لقاعدة القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية؛
- الفرق بين المتوسطين الحسابيين "العام" و"الفرضي" بلغ (0.761)، ويقع هذا الفرق في حدود المجال [0.93 – 0.60] بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام لإجابات موظفي المؤسسة محل الدراسة يفوق المتوسط الفرضي (3)، وهو فرق دال إحصائياً، مما يعني أن الفرق ليس ناتجاً عن الصدفة كما أن ضيق المجال يعكس تجانس الاجابات؛
- بلغت قيمة "T" المحسوبة (9.257) عند درجة الحرية (61)، وهي أكبر من القيمة المجدولة.

الجدول (2-22): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني.

Statistiques sur échantillon uniques

N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard	
أداء المؤسسة	62	3,76	,648	,082

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

من خلال الجدول نلاحظ:

- بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور أداء المؤسسة (3.76)، وهي قيمة تصنف ضمن درجة "موافق" حسب مقياس ليكرت الخماسي ومستوى دلالة "مرتفع"، ما يدل على وجود اتفاق نسبي قوي من طرف أفراد العينة حول ارتفاع أداء مؤسستهم.
- قيمة الانحراف المعياري بلغت (0.648)، مما يعني أن معظم الإجابات متمركزة بالقرب من المتوسط الحسابي، وهذا يشير إلى وجود توافق كبير بين آراء المبحوثين، وهو أمر إيجابي يدل على اتفاق عام بين المشاركين.
- نستنتج أن تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية في محطة ضخ رقم 01 بسوناتراك ساهم بشكل واضح في تحسين الأداء المؤسسي، سواء من حيث التنظيم أو النتائج، حسب رأي الأغلبية من أفراد العينة.

بناء على النتائج السابقة فإننا:

نرفض الفرضية الصفرية **H0**: والتي نصها: "مستوى أداء المؤسسة منخفض"، ونقبل الفرضية البديلة **H1**: والتي نصها: "مستوى أداء المؤسسة مرتفع من وجهة نظر موظفيها"؛ وعليه نقول بأن "الفرضية الفرعية الثانية محققة".

الفرع الثاني- اختبار الفرضية الرئيسية: وكان نصها كما يلي: "يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية (ISO 18000) على أداء المؤسسة محل الدراسة (محطة ضخ رقم 01 سوناتراك بجامعة) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 005$)"

➤ الفرضية الصفرية **H0**: لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية (ISO 18000) فعلى أداء المؤسسة محل الدراسة (محطة ضخ رقم 01 سوناتراك بجامعة) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 005$)؛

➤ الفرضية البديلة **H1**: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية (ISO 18000) فعلى أداء المؤسسة محل الدراسة (محطة ضخ رقم 01 سوناتراك بجامعة) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 005$)؛

للتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا بتحليل العلاقة بين متغير تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية ISO (18000) ومتغير أداء المؤسسة من خلال معادلة الانحدار الخطي البسيط Simple Regression وبالاعتماد على برنامج SPSS V 27 حيث تحصلنا على النتائج المبينة في الجداول أدناه:

الجدول (2- 23): نتائج تحليل الانحدار البسيط:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,592 ^a	,351	,340	,526

a. Prédicteurs: (Constante), تطبيق ISO18000

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

بالنظر إلى الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط R بين المتغير المستقل (تطبيق ايزو 18000) والتابع (أداء المؤسسة) قد بلغ (0.592) وهو ما نسبته (59.2%) وهو يشير إلى علاقة قوية موجبة بين المتغيرين، كما أن معامل التحديد R² يساوي (0.340) أي نسبته (34.0%) عند مستوى معنوية أقل من 5%، أي أن متغير تطبيق ISO 18000 يفسر أداء المؤسسة محل الدراسة بنسبة (34.0%)، والنسبة الباقية هي لمتغيرات أخرى لم تدرج في النموذج، وتُظهر نتائج الانحدار البسيط أن تطبيق نظام ISO 18000 كان له أثر ملموس ومهم على تحسين أداء المؤسسة في محطة ضخ رقم 01 سوناتراك - جامعة، حيث يفسر جزءاً مهماً من التغيرات في الأداء، هذا يدعم الفرضية القائلة بأن الالتزام بمعايير الصحة والسلامة المهنية لا يُحسن فقط الجوانب الوقائية، بل ينعكس أيضاً إيجابياً على كفاءة المؤسسة وفعاليتها، ومن المتوقع أن يكون هذا النموذج توفيق جيد بين متغير الأداء المتميز للعاملين كمتغير تابع، ومتغير الاهتمام بالعاملين كمتغير مستقل؛

الجدول (2- 24): تحليل التباين:

^a ANOVA

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	8,968	1	8,968	32,393	,000 ^b
De Student	16,610	60	,277		
Total	25,578	61			

a. Variable dépendante: أداء المؤسسة

b. Prédicteurs: (Constante), تطبيق ISO18000

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة F=32.393 المحسوبة وهي أكبر من القيمة الجدولية عند درجتى الحرية (62، 1) وهذا يعني أن نموذج الانحدار الخطي البسيط معنوي، وبما أن مستوى الدلالة sig=0.000 وهو أقل من 0.05 (α ≤ 005) مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، ومنه نستنتج وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق ISO

18000 على أداء المؤسسة محل الدراسة، وهذا يعزز النتيجة التي أشرنا إليها في تحليل (R^2) أن أكثر من نصف التباين في الأداء المتميز للعاملين يمكن تفسيره بالقيادة الأخلاقية؛

الجدول (2- 25): اختبار المعاملات المؤثرة في النموذج:

^a Coefficients

	Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	1,089	,474		2,297	,025
	تطبيق ISO18000	,715	,126	,592	5,691	,000

a. Variable dépendante: أداء المؤسسة

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV27.

من الجدول أعلاه نجد أن ميل متغير أداء المؤسسة موجب مما يعكس العلاقة الطردية بينه وبين تطبيق ISO 18000، يشير نموذج الانحدار إلى أن تطبيق نظام ISO 18000 له تأثير إيجابي كبير ومعنوي على أداء المؤسسة بمحطة ضخ رقم 01 سوناتراك بولاية جامعة.

وعليه وبناء على ما سبق نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه: "لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية (ISO 18000) على أداء المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 005$)"، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية (ISO 18000) على أداء المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 005$)"، ومنه يمكننا القول أن: **الفرضية الرئيسية محققة.**

خلاصة الفصل: لقد تم التطرق من خلال هذا الفصل إلى تقديم عام لشركة سوناتراك وأحد مؤسساتها محطة الضخ رقم (01) بجامعة، والتي كانت محل دراستنا الميدانية حيث تم الوقوف على دور تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية على أداء المؤسسة، كما تم إجراء دراسة إحصائية لآراء عينة عشوائية تقدر بـ (62) مفردة من موظفي المؤسسة، وتمت المعالجة الإحصائية للبيانات عن طريق برنامج SPSS وكانت النتائج أن معظم أفراد العينة يوافقون كلما كان التطبيق لنظام ISO 18000 أكثر فاعلية وانتظامًا، انعكس ذلك مباشرة على تحسين الأداء المؤسسي سواء على المستوى التنظيمي أو الإنتاجي.



خاتمة:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية وفقاً للمواصفة الدولية ISO 18000 على أداء المؤسسة، وقد تم تطبيقها ميدانياً على محطة ضخ رقم 01 - سوناطراك - ولاية جامعة - الجزائر. انطلقت الدراسة من إشكالية جوهرية تتمثل في معرفة مدى فاعلية هذا النظام في تحسين الأداء بمختلف أبعاده، سواء الداخلية المرتبطة بالعمال والهيكل التنظيمي، أو الخارجية المتعلقة بصورة المؤسسة ومصداقيتها. وقد اعتمدنا في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام استبيان موجه إلى عينة من (62) عاملاً، إضافة إلى أدوات تحليل إحصائي شملت التكرارات، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، وتحليل الانحدار الخطي البسيط.

وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج التي ساعدت في الإجابة على هذه التساؤلات والفرضيات، كما تم تقديم مجموعة من التوصيات.

أولاً. النتائج: تم التوصل في دراستنا إلى عدة نتائج نظرية وتطبيقية هي:

I. النتائج النظرية: خصلنا من خلال الفصل النظري لدرستنا إلى عديد النتائج وفيما يلي نورد بعضها على سبيل الاختصار لا الحصر:

- لقيادة الأخلاقية هي عبارة عن بيئة عمل لإعداد الأساس المنطقي في التعامل داخل العلاقات المهنية يكون فيها القائد التنظيمي أو المدير أو صاحب المنصب الإداري مثلاً يحتذى به من خلال أفعاله وسلوكياته الأخلاقية في العمل بشكل يتناسب مع قواعد العمل الوظيفية. نظام المعلومات، فهو ذلك الإطار الذي يضم مجموعة من العناصر المادية والبشرية والبرمجية المترابطة والتي تعمل على جمع البيانات ومعالجتها للحصول على معلومات تخزن وتسترجع وتستخدم لاتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب وبالتكلفة المناسبة.
- للقيادة الأخلاقية أهمية بالغة في المؤسسات الاقتصادية على اختلاف تصنيفاتها ومن أهمها نشر ثقافة الأخلاق بين العاملين وتأسيس القيم الخلقية والسلوكيات الحميدة ودعمها بالمؤسسات بما يحقق أهدافها.
- يعتبر قلة ترشيد العاملين في تبني السلوك الأخلاقي، وضعف غرسه في أذهان العاملين وفي مناخ عمل منظم وأخلاقي من أبرز معوقات القيادة الأخلاقية بالمؤسسات.
- الأداء المتميز للعاملين هو قدرة الفرد أو العامل على أداء الأعمال المطلوبة منهم بدرجة عالية من الإتقان، الانضباط والجودة، دون ترك مجال للخطأ أو الانحراف، بوجود إدارة تتميز بالتفوق والريادة ومهارات قادرة على إنجاز نتائج غير مسبوقه.

- تقديم الدعم للعاملين لتطوير قدراتهم وتحقيق التحسين المستمر يعتبر من أبرز خطوات تحقيق الأداء المتميز.
- إن مقاومة التغيير وثبوت الهيكل البيروقراطي لمدة طويلة، وترسخ الثقافة البيروقراطية وما يصاحب ذلك من رغبة أصحاب السلطة في المحافظة عليها وعلى امتيازاتها من أكبر معوقات تحقيق الأداء المتميز للعاملين.

II. النتائج التطبيقية: يمكننا تمييز النتائج التطبيقية لدراستنا إلى ما يلي:

1. نتائج عامة من الدراسة الميدانية: تم التوصل في دراستنا الميدانية إلى عدة نتائج هي:

- أظهرت النتائج أن تطبيق نظام ISO 18000 ساعد بشكل واضح في تقليل عدد الحوادث المهنية، وتقليل الغيابات، وخفض التكاليف المرتبطة بالمخاطر، مما يدل على فاعليته كآلية وقاية وتدبير.
- ساهم النظام في تحسين التنسيق بين الأقسام، وزيادة انضباط العمال، ورفع وعيهم بحقوقهم وواجباتهم، كما أدى إلى تحسين رضاهم الوظيفي وخلق بيئة عمل آمنة ومحفزة.
- أظهر تطبيق النظام دوراً مهماً في تعزيز ثقة العملاء والشركاء، وتحسين صورة المؤسسة على المستوى الخارجي، وهو ما يعد مؤشراً إيجابياً على النجاح الانصيالي والتسويقي غير المباشر للنظام.
- أثبت تحليل الانحدار البسيط وجود علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين درجة تطبيق ISO 18000 ومستوى أداء المؤسسة، حيث بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.351$ ، ما يعني أن التطبيق يفسر 35.1% من التغيير في الأداء، وبمعامل تأثير $(B = 0.715)$ دال إحصائياً عند مستوى $(Sig. = 0.000)$.

2. نتائج الفرضيات: فيما يلي عرض لنتائج فرضيات دراستنا:

1.1. الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتبني نظام السلامة والصحة المهنية على أداء المؤسسة محل الدراسة، وهي محققة.

2.2. الفرضيات الفرعية:

▪ الفرضية الفرعية الأولى: مستوى تطبيق نظام السلامة والصحة المهنية بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع، وهي محققة.

▪ الفرضية الفرعية الثانية: مستوى أداء المؤسسة مرتفع من وجهة نظر العاملين بها وهي محققة.

ثانياً. توصيات الدراسة:

▪ تعزيز تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية (ISO 18000) في جميع وحدات محطة الضخ ومراقبة الالتزام به بشكل دوري لضمان استمرار فعاليته.

- تكثيف برامج التوعية والتكوين لفائدة العمال حول حقوقهم وواجباتهم المتعلقة بالسلامة المهنية، بهدف ترسيخ ثقافة وقائية داخل بيئة العمل في المؤسسة محل الدراسة.
- تعزيز التواصل الداخلي بين الأقسام، وتوحيد إجراءات السلامة لضمان تنسيق فعال وسلس بين مختلف الوحدات التنظيمية.
- ربط مؤشرات الأداء المؤسسي بمعايير الصحة والسلامة المهنية، وجعل الالتزام بها أحد مكونات التقييم الدوري للأداء داخل المؤسسة.
- الاستفادة من تجارب مؤسسات مماثلة في قطاع الطاقة، وخصوصاً تلك التي حققت نتائج إيجابية في تطبيق نظم إدارة السلامة، مع تكييف تلك التجارب حسب خصوصيات المؤسسة.
- إدماج متغيرات جديدة في التقييم، مثل أثر نظام السلامة على الابتكار التنظيمي، أو علاقته بثقافة الجودة الشاملة، لتعميق الفهم متعدد الأبعاد لتأثير النظام.

ثالثاً- آفاق الدراسة:

- أثر تطبيق نظام ISO 18000 على جودة الحياة المهنية لدى العمال في المؤسسات الصناعية الجزائرية.
- العلاقة بين ثقافة السلامة المهنية وأداء فرق العمل في مؤسسات قطاع الطاقة.
- دور القيادة الإدارية في تعزيز فاعلية تطبيق نظم الصحة والسلامة المهنية: دراسة ميدانية في قطاع النفط والغاز.
- أثر تطبيق معايير الصحة والسلامة على تقليل التكاليف غير المباشرة في المؤسسات الصناعية.



قائمة
المراجع

المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب العربية

1. إبراهيم عبد الحليم عبادة، مؤشرات الأداء في البنوك الإسلامية، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
2. الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث جامعة الجزائر، العدد السابع، 2009.
3. المحاسنة، إبراهيم محمد، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، ط 1، البحرين: دار جرير للنشر والتوزيع، 2013.
4. المحياوي قاسم نايف علوان، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات - الطبعة الأولى، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2006.
5. بيتر فان غوى: دليل المبادئ الأساسية لسلامة والصحة المهنية، مكتب منظمة العمل الدولية طبعة الأولى، القاهرة، 2016.
6. دلال القاضي، محمود البياتي، منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (spss)، ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
7. سهيلة محمد عباس: إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، طبعة 2، عمان 2006، ص 304.
8. عاطف محمد عبيد وحمدي فؤاد علي، التنظيم الصناعي وإدارة الانتاج، دار النهضة العربية، بيروت، 1974.
9. عبد السلام أبو قجف، اقتصاديات الأعمال والاستثمار الدولي، مكتبة وطبعة الاشعاع الفنية، مصر 2001.
10. عبد الله قويدر الواحد وناصر دادي عدون، مراقبة التسيير والأداء في المؤسسة الاقتصادية (المؤسسة العمومية الجزائرية)، دار المحمدية، الجزائر، دون تاريخ.
11. مجدي عبدالله شرارة: السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل، مؤسسة فريدريش إيبيرت (مكتب مصر)، القاهرة، 2016.
12. مجيد الكرخي، مؤشرات الاداء الرئيسية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
13. محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي، دار الجامعية الجديدة، مصر، 2007.
14. محمد سعيد سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2003.
15. محمد سليمان المثوني، تقنيات ومناهج البحث العلمي، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2002.
16. محمد قدري حسن، إدارة الأداء المتميز قياس الأداء - تقييم الأداء - تحسين الأداء مؤسسياً وفردياً، دار الجامعة الجديدة، ٤٠-٣٨ ش سوتير - الأزاريطة - الإسكندرية، 2014/2015.
17. محمد هاني، إدارة الموارد البشرية، ط 1، عمان، دار المعزز للنشر والتوزيع، 2014.
18. مجيد الكرمي، تقويم الأداء باستخدام النسب المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
19. مهدي محمد القصاص، الاحصاء والقياس الاجتماعي، جامعة المنصورة، مصر، 2007.
20. وائل صبيح ادريس وطاهر محسن منصور الغالبي أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2009.

21. يوسف حجيم الطائي: إدارة الموارد البشرية قضايا معاصرة في الفكر الإداري، دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع الطبعة الأولى، 2015.

22. Herman aguinis، إدارة الأداء، ترجمة، د. سامح عبد المطلب عامر، عمان، دار الفكر.

ثانياً: المذكرات والاطروحات

1. اسماعيل بكادي: دور الامن والسلامة في تقليص اخطار العمل والامراض المهنية، دراسة ميدانية بشركة تيمادنيين للياجور بأدرار، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2 محمد بن احمد، 2017-2018.
2. الجودي محمد العلي، تفعيل الأداء المتميز للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال قيادة فعالة، دراسة حالة: مؤسسة طبية بلاست – الجلفة – مذكرة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2007/2008.
3. الحاج عرابة، أثر ازدواجية السلطة على أداء العاملين في المستشفيات، دراسة مقارنة: (القطاع العام - القطاع الخاص)، أطروحة دكتوراه غير منشورة، تخصص تسيير، جامعة بسكرة، الجزائر، 2010.
4. الضب الزهر، تطبيق الطرق الحديثة لتقييم أداء العاملين في المؤسسات العمومية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الليسانس في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة.
5. مذ المجد بوزيدي، تقييم الأداء في المؤسسة ودوره في تحفيز العمال، كلية علوم الاقتصادية، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر.
6. بختة هدار: دور معايير السلامة والصحة المهنية في تحسين اداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة حالة ليند غاز الجزائر وحدة ورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2011-2012.
7. بدري النذير، دراسة أثر نظام تقييم أداء العاملين على الأداء الوظيفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الليسانس، في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، السنة 2016/2017.
8. بلال مشعلي: دور برامج السلامة المهنية في تحسين اداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، دراسة حالة satpap alif ، لتحويل الورقة والبلاستيك، رسالة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماجستير تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الاقتصاد والتسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، 2010-2011.
9. تمجدين عمر، دور إستراتيجية التنوع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية دراسة حالة مؤسسة كوندور برج بوغريج، رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2013.
10. جمال العسالي، تطبيق حوكمة الشركات في المؤسسات الصغيرة كآلية لتحسين الأداء الاقتصادي في الجزائر 2000/2014، أطروحة دكتوراه غير منشورة، تخصص نقود مالية وبنوك، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2018/2019.
11. سارة بن مشراح، فطيمة بن فرارسة: تقييم فعالية نظام الصحة والسلامة المهنية في تقليل من الحوادث في العمل، دراسة حالة في مؤسسة هالبرتون حاسي مسعود، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل الليسانس المهني، معهد التكنولوجيا جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2016-2017.

12. سهيلة بو سعيد: دور إدارة السلامة والصحة المهنية في تحسين أداء العاملين بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الصناعية دراسة حالة مؤسسة تحويل البلاستيك وحدة ورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2014. 2015.
13. طارق راشي: الاستخدام المتكامل للمواصفات العالمية (ايزو) في المؤسسة الاقتصادية لتحقيق التنمية المستدامة، دراسة حالة شركة مناجم الفوسفات بتبسة-SOMIPHOS- مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في اطاره مدرسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، 2010-2011.
14. عادل محمد غول: دور برامج الأمن المهني في تحسين أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة سوناطراك مديرية الصيانة بسكرة، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في المسار علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014-2015.
15. عبد العزيز بعده مبروك اوكاسو: برامج الصحة والسلامة المهنية وعلاقتها برضى الوظيفي لدى العمال دراسة ميدانية بمجمع تيميمون بارودة أو قروت، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية كلية العلوم الانسانية وعلوم الاجتماعية، جامعة احمد دارية ادرار، 2020-2021.
16. عثمان عز الدين: تقييم وإدارة المخاطر المهنية دراسة أرغومية بواسطة مواصفات (أوشا osha) وحدات سوناطراك لنقل وتحويل الغاز بأرزيو. وهران، أطروحة للحصول على شهادة دكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية جامعة وهران 2، 2018، 2019، ص 49.
17. عمير وش عبد الكريم، العوامل الداخلية المؤثرة في فعالية الأداء الوظيفي لموظفي المحافظة العقارية بقلمة، مذكرة تخرج، قسم علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قلمة، السنة الجامعية 2018 – 2019.
18. محمد صلاح عبدربه محمود: السلامة والصحة المهنية وتأثيرها على أداء الشركات (دراسة حالة) رسالة مقدمة إلى كلية الدراسات العليا للبحوث الإحصائية، كلية الدراسات العليا للبحوث الإحصائية الدراسات المهنية، جامعة القاهرة، 2022.
19. نسيمه متساحة: تقييم كفاءة نظام الصحة والسلامة المهنية في الحد من الحوادث العمل دراسة حالة المؤسسة الوطنية للتنقيب ENAFOR بحاسي مسعود خلال الفترة (2014.2016)، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح الجزائر، 2017.2018 ص3.
20. مذ هالة قوارح: تقييم فعالية إدارة الصحة والسلامة المهنية وفق المواصفات الدولية 2007: OHSAS 18001 دراسة حالة مؤسسة ENAFOR، مذكرة لنيل هادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014-2015.
21. وريدة رزقين: أثر تطبيق معايير الصحة والسلامة المهنية في تحسين أداء الموارد البشرية دراسة حالة ciment lafarge suakri-cilas (جمورة)-بسكرة-، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019-2020.

ثالثاً: مقالات ومجلات

1. ابريش السعيد، يحيياوي نعيمة، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها "دراسة حالة لمبنة الأوراس"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 01، الجزائر، 2012.
2. مج أمينة موالي، ميمون كافي، التحليل في مركبات أساسية والتحليل التصنيفي لتحديد مستوى إدارة المعرفة وأثره على الأداء) بالاستعانة بسلم أندرسن وبطاقة الأداء المتوازن) دراسة ميدانية لعينة من مؤسسات بولاية سعيدة، مجلة الباحث العدد 15، 2015.
3. باسل محمد حسن العزاوي طيبة ماجد حميد دور إدارة المعرفة في الأداء المنظمي دراسة تطبيقية في عينة من المنظمات الصناعية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 42 العراق 2014.
4. بشير شربي، محمد قوارح، مستوى الأداء الوظيفي لعمال الحماية المدنية بولاية ورقلة دراسة ميدانية بمختلف الوحدات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 13، العدد 2، 2021.
5. تومي حسييلة قديرة: المواصفات الدولية iso 18000 في المؤسسة الصناعية كبعد استراتيجي لتحقيق التنمية المستدامة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية دراسات اقتصادية العدد 37، جامعة زيان عاشور بالجلفة، أفريل 2019.
6. جهاد احمد عبد الرزاق نعيترات، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد السادس ولأربعون، 2022.
7. حمد سالم حمد الهدابي وآخرون: تحسين مستوى المسارات البشرية في مجال السلامة والصحة المهنية في الحد من المخاطر والكوارث في بيئة العمل دراسة ميدانية في سلطة عمان، مجلة العلوم البيئية، المجلد 45، الجزء 1، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين الشمس، مارس 2019..
8. سناء راهب، حليلة شابي، أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة البنوك التجارية لولاية الطارف-، مجلة الاقتصاد الصناعي، المجلد 13، العدد 01، 2023.
9. عبد الفتاح بوخمخم، حنان علي موسى: أثر الصحة والسلامة المهنية على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية دراسة ميدانية بمؤسسة هنكل. الجزائر، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2011.
10. عبد المليك مزهوده، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الانسانية - جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية.
11. عتيقة حرايرة: الصحة والسلامة المهنية في الجزائر من التشريع الى التثقيف، مجلة الادب والعلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر 2، العدد 17، 2017.
12. قورين سعاد، دور تدقيق الصحة والسلامة المهنية في تحسين أداء العاملين دراسة حالة لمركز الاستشفائي الجامعي بسطيف، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 23، العدد 2، السنة 2020.
13. محمد احمد زيدان الفواعير، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية، 29، 04/12/2023.

رابعاً: الانترنت:

www.questionpro.com 18:25, 2025-03-14

خامساً: الملتقيات

1. الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج: قائد شاحنات مبادئ السلامة المهنية، الحقيبة الأولى، المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني المملكة العربية السعودية.
2. منظمة العمل الدولية، مبادئ توجيهية بشأن نظم ادارة السلامة والصحة المهنيين، 2001،
3. حمير حمودي، مؤشرات قياس الأداء والفعالية للمؤسسة ومدى مساهمتها في تحقيق التنمية، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر العلمي الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، جامعة مسيلة، الجزائر، 10-11 نوفمبر، 2009.
4. سناء عبد الكريم الخناق، مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، مداخلة مقدمة في إطار فعاليات الملتقى العلمي الدولي الموسوم بالأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، مارس، 2005.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. A.C. Martient, l'entreprise dans un monde en changement, Ed du seuil-ouvieres, Paris, 1992, pp 106-108.
2. Bernard Martory, contrôle de gestion sociale, librairie Vuibert, Paris, 1999, p 236.
3. George R. Terry, Stéphan G Franclin, les principes du management. Ed economic, 8 ed Paris, 1995, p 325.
4. Shahzad, F., Zahid, I. & Muhammad, G, impact of organizational culture on employee's job performance: an empirical study of software houses in Pakistan, Journal of business studies quarterly, 2013, Vol.0, No 2.



قائمة
الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
ثانية ماستر: تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات

﴿استبيان﴾

أخي الكريم، أختي الكريمة، تحية طيبة وبعد:

يشرفنا أن نقدم لكم هذا الاستبيان باعتباركم موظفين بمحطة الضخ رقم 01 مكرر سوناطراك جامعة، هذا الاستبيان دراسة ميدانية لبحث علمي خاص بإعداد مذكرة تخرج وذلك ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات بعنوان: «أثر تبني نظام السلامة والصحة المهنية ISO 18000 على أداء المؤسسات الاقتصادية».

الرجاء أخي الفاضل/أختي الفاضلة التكرم بقراءة العبارات بتأني وتعبئة الاستبانة من خلال ابداء رأيك في العبارات بوضع علامة (X) في المكان المناسب وفي خانة واحدة لكل عبارة بناء على تقديرك الشخصي، علما بأن المعلومات التي يتضمنها هذا الاستبيان ستكون محل سرية تامة ولن تستخدم إلا في مجال البحث العلمي فقط دون الإشارة إلى صاحبها، كما نحيطكم علما أنه ليس هناك إجابة صحيحة أو خاطئة، نحن نريد معرفة توجهاتكم (آراءكم) فقط.

في الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير لتعاونكم ومشاركتم في إنجاح واطمأن هذا البحث العلمي.

تحت اشراف:

من إعداد الطلبة:

➤ الدكتورة: خضير ليلى

➤ خنوفة علي.

➤ دقلة يوسف.

➤ الحاج أحمد عمر

الموسم الجامعي: 2025/2024

أولاً: البيانات الشخصية

الرجاء الإجابة عن الأسئلة التالية بوضع علامة (x) في المكان المقابل أو ملاً الفراغ بكتابة الإجابة المناسبة.

1. الجنس:

أنثى	ذكر

2. السن:

اقل من 30 سنة	30 – 39 (سنة)	40 – 49 (سنة)	50 فما فوق

3. المستوى التعليمي:

ثانوي أول أقل	تقني	جامعي ليسانس/ماستر	دراسات عليا

4. الوظيفة:

عامل فني	مشرف (رئيس قسم)	اطار/ إداري	مدير/ قيادي

5. مدة العمل بالمؤسسة

أقل من 5 سنوات	5 – 10 سنة	10 – 15 سنة	أكثر من 15 سنة

ثانياً: بيانات الدراسة

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المحور الأول: تطبيق نظام السلامة والصحة المهنية ISO 18000						
01	المؤسسة تعتمد نظاماً رسمياً لإدارة الصحة والسلامة المهنية					
02	هناك التزام من الإدارة العليا بتطبيق متطلبات الصحة والسلامة					
03	يتم تقييم وتحليل المخاطر المهنية بالمؤسسة بشكل دوري					
04	المؤسسة توفر معدات الوقاية الشخصية للعاملين					
05	تنظم المؤسسة برامج تدريبية للعاملين حول الصحة والسلامة المهنية					
06	يتم متابعة تنفيذ إجراءات الصحة والسلامة من قبل لجان مختصة					
07	توفر المؤسسة وسائل تبليغ عن الحوادث والمخاطر المحتملة					
08	هناك نظام في المؤسسة لتوثيق الحوادث والتحقيق في أسبابها					
09	يتم إجراء تحقيق داخلي دوري على نظام الصحة والسلامة					
10	يتم تحديث دوري لنظام الصحة والسلامة بالمؤسسة					
11	نظام الصحة والسلامة مطبق في جميع أقسام المؤسسة					
12	قامت المؤسسة بتدريبكم في الصحة والسلامة المهنية					
13	المؤسسة تعتمد نظاماً رسمياً لإدارة الصحة والسلامة المهنية					
14	ساهم في زيادة سلامة العاملين في الشركة					
15	ساهم في زيادة رضا العاملين الوظيفي					

المحور الثاني: أداء المؤسسة

					أدى تطبيق النظام الى تقليل عدد الحوادث المهنية	16
					ادى النظام الى تقليل الوقت الضائع بسبب الحوادث او توقف العمل المفاجئ	17
					ادى النظام الى تحسين رضا العاملين في بيئة العمل	18
					عزز النظام الالتزام بالقوانين والانظمة المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية	19
					ساهم النظام في تقليل الغيابات الناتجة عن الاصابات	20
					زادت انتاجية العاملين بعد تطبيق النظام	21
					انعكس تطبيق النظام ايجابا على جودة الخدمات او المنتجات	22
					ساعد النظام في تحسين الانضباط والالتزام داخل المؤسسة	23
					زادت ثقة العملاء والشركاء في المؤسسة بعد تطبيق النظام	24
					تم تحسين صورة المؤسسة على المستوى الخارجي	25
					ساعد النظام في تقليل التكاليف المرتبطة بالحوادث والمخاطر	26
					اصبح العمال اكثر وعيا بحقوقهم وواجباتهم المهنية	27
					ساعد النظام في تحسين التنسيق بين الاقسام المختلفة	28
					عزز النظام بيئة عمل آمنة ومحفزة	29
					أدى النظام إلى تحقيق أداء عام أفضل على المستوى المالي والتنظيمي	30

قائمة الأساتذة المحكمين:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة
حمزة تجانية	دكتور	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
وردة سعاد	دكتور	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

Eichier Edition Affichage Données Transformer Insérer Format Analyse

Sortie
Log
Fiabilité
Titre
Remarques
Echelle : ALL VAR
Titre
Récapitulatif
Statistiques c

RELIABILITY
/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

→ **Fiabilité**

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	62	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	62	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,829	15

Eichier Edition Affichage Données Transformer Insérer Format Analyse

Sortie
Log
Fiabilité
Titre
Remarques
Echelle : ALL VAR
Titre
Récapitulatif
Statistiques c

RELIABILITY
/VARIABLES=Q16 Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

→ **Fiabilité**

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	62	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	62	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,880	15

Corrélations

أداء المؤسسة	أداء الشركاء في المؤسسة	إنتاج المؤسسة	إنتاج الشركاء في المؤسسة	إنتاج الموردين	إنتاج العملاء	إنتاج الموردين	إنتاج العملاء	إنتاج الموردين	إنتاج العملاء	إنتاج الموردين	إنتاج العملاء	إنتاج الموردين	إنتاج العملاء	إنتاج الموردين	إنتاج العملاء
أداء المؤسسة	Corrélation de Pearson	1	,471**	,408**	,227	,420**	,488**	,509**	,788**	,716**	,712**	,827**	,776**	,805**	,666**
	Sig. (bilatérale)		<.001	<.001	,076	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
أداء الشركاء في المؤسسة	Corrélation de Pearson	,471**	1	,226	,142	,392**	,467**	,164	,272*	,212	,211	,226	,183	,296*	,226
	Sig. (bilatérale)	<.001		,077	,270	,002	<.001	,204	,033	,097	,100	,077	,154	,019	,077
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
إنتاج المؤسسة	Corrélation de Pearson	,408**	,226	1	,247	,096	,083	,339**	,190	,185	,227	,288*	,194	,254*	,051
	Sig. (bilatérale)	<.001	,077		,053	,458	,522	,007	,138	,150	,076	,035	,131	,046	,695
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
إنتاج الشركاء في المؤسسة	Corrélation de Pearson	,227	,142	,247	1	,153	,123	,138	,202	,024	,031	,132	-,087	,045	-,033
	Sig. (bilatérale)	,076	,270	,053		,234	,340	,284	,115	,852	,809	,306	,501	,730	,799
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
إنتاج الموردين	Corrélation de Pearson	,420**	,392**	,096	,153	1	,351**	,166	,218	,080	,174	,307*	,128	,325*	,131
	Sig. (bilatérale)	<.001	,002	,458	,234		,005	,196	,089	,538	,176	,015	,320	,010	,311
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
إنتاج العملاء	Corrélation de Pearson	,488**	,467**	,083	,123	,351**	1	,125	,246	,209	,252*	,287*	,335**	,394**	,245
	Sig. (bilatérale)	<.001	<.001	,522	,340	,005		,333	,054	,103	,048	,024	,008	,002	,055
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
إنتاج الموردين	Corrélation de Pearson	,509**	,164	,339**	,138	,166	,125	1	,425**	,319*	,335**	,317*	,339**	,291*	,167
	Sig. (bilatérale)	<.001	,204	,007	,284	,196	,333		<.001	,012	,008	,012	,007	,022	,194
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
إنتاج العملاء	Corrélation de Pearson	,788**	,272*	,190	,202	,218	,246	,425**	1	,740**	,636**	,642**	,648**	,598**	,420**
	Sig. (bilatérale)	<.001	,033	,138	,115	,089	,054	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
إنتاج الموردين	Corrélation de Pearson	,716**	,212	,185	,024	,080	,209	,319*	,740**	1	,608**	,533**	,636**	,509**	,410**
	Sig. (bilatérale)	<.001	,097	,150	,852	,538	,103	,012	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
إنتاج العملاء	Corrélation de Pearson	,712**	,211	,227	,031	,174	,252*	,335**	,636**	,608**	1	,670**	,604**	,593**	,319*
	Sig. (bilatérale)	<.001	,100	,076	,809	,176	,048	,008	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	,012
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62

- Titre
- Remarques
- Variables introduites
- Récapitulatif des modèles
- ANOVA
- Coefficients

/DEPENDENT اداء المؤسسة
/METHOD=ENTER ISO18000 تطبيق.

➔ Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	تطبيق ISO18000 ^b		Introduire

- a. Variable dépendante : اداء المؤسسة
- b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,592 ^a	,351	,340	,526

- a. Prédicteurs : (Constante), تطبيق ISO18000

ANOVA^a

Modèle	Source	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	8,968	1	8,968	32,393	<.001 ^b
	de Student	16,610	60	,277		
	Total	25,578	61			

- a. Variable dépendante : اداء المؤسسة
- b. Prédicteurs : (Constante), تطبيق ISO18000

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés			
	B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.	
1	(Constante)	1,089	,474		2,297	,025
	تطبيق ISO18000	,715	,126	,592	5,691	<.001

- a. Variable dépendante : اداء المؤسسة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ