

جامعة الشهيد حمة لخضر – الوادي

كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية

قسم العلوم الاجتماعية



الموضوع:

حوادث العمل و تأثيرها على جودة الانتاج

دراسة ميدانية مؤسسة سوف للدقيق - أنموذجا-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل

إشراف الاستاذ:

- شوقي مرابط

إعداد الطلبة:

✓ أحمد بن ناصر

✓ إلياس خليل

✓ مسعودة قعبي

✓ نورة عبد الكريم

السنة الجامعية: 2015-2016

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

﴿قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ﴾ الآية 32 من سورة البقرة

وإن كان ما علمتنا قطرة من بحر العلم ، إلا أن سمة النقص موثوقة بصفة الإنسانية ، فنشكر الله عز وجل أن وفقنا في

إنجاز هذا العمل و ما كان من اكتمال فمن الله ، و ما كان من نقص فمننا .

تقدم بالشكر والتقدير إلى كل من ساعدنا على إتمام هذا البحث برأي

وتوجيه ونصيحة أو اقتراح أو استشارة ، كما لا ننسى ان نوجه جزيل الشكر الى مكتبة السلام وخاصة الاخوين

"آدم" و "سليم" لمساعدتهما لنا وعلى سعة صدرهما في تحملنا .

كما لا يفوتنا ان تقدم بالشكر الجزيل الى الاستاذ شوقي مرابط

الذي تشرفت هذه المذكرة بإشرافه

ملخص الدراسة

دراسة تحت عنوان: حوادث العمل وتأثيرها على جودة الإنتاج .

سعت هذه الدراسة إلى معرفة إذا ما كان هناك تأثيرات تخلفها حوادث العمل – داخل المؤسسات الصناعية- على جودة الإنتاج، كما هدفنا من خلالها إلى التعرف على ماهية الحوادث داخل المؤسسات الصناعية الجزائرية وكنموذج على ذلك تمت الدراسة "بمؤسسة سوف لدقيق" كما تم في الأخير عرض مجموعة من الطرق للوقاية من هذه الحوادث .

انطلقت الدراسة من التساؤل التالي : كيف تؤثر حوادث العمل على جودة الإنتاج .

تضمنت ثلاث فرضيات جزئية:

- شعور العامل داخل المؤسسة بالأمان عامل مهم لتحقيق الجودة في الإنتاج .
- هناك وعي ثقافي داخل المؤسسة الصناعية بضرورة تحقيق الأمن الصناعي .
- مراعاة ظروف العمل داخل المؤسسة يساعد في تحقيق جودة الإنتاج .

ونظرا لان المنهج الوصفي من المناهج التي تعتمد على الوصف والتحليل ونظرا لطبيعة الموضوع التي تتطلب ذلك، فقد تم الاعتماد عليه كمنهج لدراسة، حيث تمت دراسة مؤسسة سوف لدقيق، وكأداة لجمع البيانات تم إعداد استمارة الاستبيان لمعرفة كيف تؤثر حوادث العمل على جودة الإنتاج، تكونت هذه الأخيرة من (04) محاور وزعت على عينة قصديه تكونت من (30) عامل توصلت الدراسة إلى:

- أن شعور العامل داخل المؤسسة بالأمان ليس بالعامل المهم لتحقيق الجودة في الإنتاج .
- هناك وعي ثقافي داخل المؤسسة بضرورة تحقيق الأمن الصناعي .
- مراعاة ظروف العمل داخل المؤسسة تساعد في تحقيق جودة الإنتاج .

Résumé des études

Titre d'études:

Les accidents du travail et son influence sur la Qualité de production.

L'objectif de cette étude:

Savoir ce qu'il y a eu une influence provoquée par les accidents du travail pour un ouvrier sur la qualité de production dont on ceux-là contenu des accidentés dans une entreprise du marché de semoule et d'étudier les moyens les plus importants d'entretien accident du travail.

Les études se déroulent sur la problématique précise.

- Comment ces accidents influent sur la qualité de production ?

Cette étude consiste de quatre 03 hypothèses partielles:

➤ Les sentiment d'un ouvrier dans la société qu'elle s'occupe en sécurité et celle-ci est un facteur très important pour parvenir à bonne qualité de la production.

➤ Il y a aussi une conscience culturelle au fond de entreprise industrielle de la nécessité de réaliser.

➤ L'aménagement des circonstances du travail dans les entreprises aide à réaliser la bonne qualité de production.

Parce que l'approche descriptive des approches qui reposent sur la description et l'analyse, en raison de la nature du sujet qui en ont besoin a été invoqué comme une méthode pour l'étude, qui a été étudié institution farine, comme un outil de collecte de données ont été préparés questionnaire pour voir comment ils affectent le travail sur la qualité des accidents de production, composée le dernier des 03 axes ont été distribués à l'échantillon, qui se composait de 30 travailleurs, l'étude a révélé:

➤ Que le travailleur dans l'organisation sentiment de sécurité ne sont pas un facteur important pour atteindre la qualité de la production.

➤ Il y a aussi une conscience culturelle au fond de entreprise industrielle de la nécessité de réaliser.

➤ L'aménagement des circonstances du travail dans les entreprises aide à réaliser la bonne qualité de production.

الفهرس

الصفحة	الموضوع
أ	شكر وتقدير
ب-ج	ملخص الدراسة
د	فهرس المحتويات
ز-ح	فهرس الجداول
ط	فهرس الأشكال
ك-ل-م	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول	
15	تقديم موضوع الدراسة
17	إشكالية الدراسة
19	تساؤلات الدراسة
19	فرضيات الدراسة
19	أهمية الدراسة
20	أهداف الدراسة
20	دوافع اختيار الموضوع
21	التعريف الإجرائي لمصطلحات البحث
22	الدراسات السابقة
الفصل الثاني: حوادث العمل	
32	تمهيد
33	مفهوم حوادث العمل
37	النظريات المفسرة لحوادث العمل

39	تصنيف حوادث العمل
41	العوامل المسؤولة عن حوادث العمل
47	تفسير كيفية توزيع الحوادث
49	نتائج حوادث العمل
50	توصيات مقترحة لزيادة الأمن والوقاية من الحوادث
54	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: جودة الإنتاج	
55	تمهيد
57	مفاهيم عامة للجودة
62	التطور التاريخي للجودة
68	أهمية الجودة
70	الخطوات العلمية لضبط الجودة
71	الرقابة على الجودة
74	مراقبة الإنتاج من حيث الجودة
76	تأثير حوادث العمل على جودة الإنتاج
79	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الجانب الميداني	
82	الإطار المنهجي لدراسة
87	تحليل وتفسير البيانات وعرض النتائج

107	خاتمة
108	النتائج العامة للدراسة
110	المراجع
115	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح توزيع العينة حسب الجنس	87
02	يبين توزيع العينة حسب السن	87
03	يوضح نسب وتكرار المستوى التعليمي	88
04	يبين توزيع العينة حسب المهنة	89
05	ينص على التعرض لحادث عمل خلال مدة العمل	89
06	يوضح مدة توقف العامل عن العمل	90
07	يوضح تأثير مدة التوقف عن الأداء	91
08	يوضح السبب الذي ترجع إليه حوادث العمل	91
09	يوضح إذا كان انتشار الحوادث يضعف من نسبة إتقان العامل لعمله	92
10	يبين إذا كان العامل ينتابه الفشل عند الوقوع في حوادث عمل متتالية	93
11	يوضح إذا كان لوجود الأمن الصناعي دور في ارتفاع المردودية الإنتاجية	94
12	يوضح إذا كانت المؤسسة تولي أهمية لعنصر الجودة في عملية الإنتاج	95
13	يوضح إذا كانت المؤسسة تحوي على تجهيزات خاصة بالوقاية	96
14	يبين مدى سعي الأمن الداخلي للمؤسسة لوضع برامج وقاية	97
15	يبين إذا ما كانت البرامج الخاصة بالوقاية مفيدة	97

98	يبين إذا ما كان التوجيه السليم للجان الأمن يحفز العامل على العمل	16
99	يوضح إذا ما كانت المؤسسة تعتبر سلامة موظفيها من أولوياتها	17
99	يوضح إذا كانت المؤسسة تضم عمال لا يهتمون بسلامتهم المهنية	18
100	يوضح كيفية معاقبة المؤسسة لكل عامل مخالف لتعليمات الأمن الخاص بها	19
101	يوضح الكيفية التي يتلقى بها العمال تعليمات الأمن	20
101	يوضح إذا ما كانت لجان المراقبة داخل المؤسسة تقوم بعملها بشكل جيد	21
102	يوضح إذا ما كان جو العمل داخل المؤسسة يحفز على أداء العمل بمهارة	22
103	يوضح إذا ما كانت المؤسسة تقوم بصيانة المعدات والآلات لمنع وقوع الحوادث	23
103	يوضح ما هي نوعية الإنتاج الناتج عن الشعور بالانتماء	24
104	يوضح إذا كان لعامل الضجيج تأثير على جودة الإنتاج	25
104	يوضح إذا ما كانت المؤسسة تقوم بتلقين العاملين مهارات حول وظائفهم لتحقيق جودة في الإنتاج	26
105	يوضح إذا ما كان هناك تناسب بين ساعات العمل وحجم العمل	27
106	يوضح إذا ما كان عدم تناسب ساعات العمل مع حجمه يؤثر على جودة الإنتاج	28

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	مفهوم نظام الجودة	60
02	العناصر الأساسية لضبط الجودة	71

المقدمة

المقدمة

إن الاهتمام بظاهرة العمل ظهر منذ القدم أي منذ ظهور الإنسان، حيث كان هذا المنطلق بداية للاهتمام بالموارد البشري الذي ظهر بظهور الحركات والنقابات العمالية، لأن العمال سابقا كانوا يتعرضون للعديد من أنواع الاستغلال، فكانوا يعيشون أوضاعا مزرية لا تليق بهم وهذا ما فرضه عليهم أرباب العمل والمؤسسات الصناعية الذين يسعون دائما إلى تحقيق الربح بشتى الطرق دون مراعاة ظروف العمال أو أخذها في الحسبان، حيث كان العامل يقضي معظم وقته في العمل أي ما يقارب 16 ساعة وهو أمام الآلة ويتم استبدالهم عندما يقل عطائهم، وبقي العمال على هذا الحال إلى أن تنبعت بعض الدول إلى أهمية ودور العنصر البشري في الإنتاج وتحقيق الربح ثم إلى تحقي الجودة في الإنتاج وهذا ما طبق في الدول التي حققت رفاهية وازدهار لأفراد مجتمعا ودفع مستواهم المعيشي، وتم ذلك من خلال الاعتناء بالقوى العاملة التي لها الدور الأساسي في هذا التطور ومنه كان لابد من الاهتمام باليد العاملة مهما ميدان عملها سواء الصناعي أو الزراعي أو الخدماتي ونظرا لتقدم الصناعي التكنولوجي الحاصل أصبحت المؤسسات الصناعية مهددة بالعديد من المخاطر والمشاكل الصناعية التي تواجه مختلف الدول في الميدان الصناعي، ومن المشاكل البارزة مشكلة حوادث العمل التي شغلت اهتمام علماء النفس والذين بدورهم درسوها من عدة جوانب، محاولين بذلك إيجاد حلول تقلص من هذه الظاهرة وهو مآتم تحقيقه حيث ساهمت دراساتهم في الكشف عن أهم الأسباب التي من شأنها أن تؤدي إلى وقوع هذه الحوادث داخل المؤسسة الصناعية فكلما ارتفعت نسبة هذه الحوادث كانت الخسائر المادية والبشرية وخيمة مما يعيق التطور الاقتصادي من حيث الإنتاج وجودته من جهة ومن جهة أخرى فالكثير من المصانع تحطمت عن آخرها فتوصلت إلى تحقيقه خسائر بالملايين كما فقدت أيضا مصداقيتها في السوق المحلية والدولية لذا سعت لوضع استراتيجيات علمية وعملية لمنع وقوع الحوادث وتحقيق الصحة والسلامة المهنية.

إلا أن الإهمال الكبير من طرف الدول الصناعية السائرة في طريق النمو لميدان الأمن بحيث تمتلك وسائل وقائية غير متطورة. والجزائر باعتبارها إحدى هذه الدول عمدت لخلق قاعدة صناعية صلبة بغية تحقيق التقدم في مجال الأمن الصناعي بصفة عامة وبجلبها

لاستراتيجيات التكنولوجيا من الخارج، وذلك لبداية تشغيل صناعتها إلا أنها واجهتها العديد من المشاكل أهمها وأصعبها افتقاد العامل للخبرة اللازمة للتحكم في التكنولوجيا وتسيير الآلات وهذا ما جعلهم يتعرضون إلى مخاطر مهنية عديدة أبرزها حوادث العمل. التي أثرت سلبا على نفسية العامل بحيث تضعف معنوياتهم ناهيك عن التغيب اليومي والتباطؤ في العمل وعدم الارتياح والدخول في دوامة من الخوف المستمر من ارتكاب حوادث مهنية، ومن هنا يتضح لنا الأهمية الكبرى التي يكتسبها موضوع حوادث العمل وأثرها على جودة الإنتاج، والتي كانت بمؤسسة سوف لدقيق بالوادي وذلك من اجل التعرف على حوادث العمل عن قرب ومحاولة إجراء دراسة على المخلفات والنتائج المترتبة عنها إضافة إلى ذلك التحقق من صحة التساؤلات التي طرحت حول اثر حوادث العمل على جودة الإنتاج.

ومن هنا احتوت دراستنا على جانبين الأول النظري والثاني تمثل في الدراسة التطبيقية (الميدانية) حيث يضم الجانب النظري ثلاث فصول مترابطة تكمل بعضها البعض، فأول فصل وهو الفصل التمهيدي تعرضنا فيه إلى التعريف بمشكلة الدراسة ثم التساؤلات والفرضيات، ثم إلى أهمية وأهداف الدراسة ودوافع اختيار هذا الموضوع، تطرقنا بعدها إلى تحديد المفاهيم الواردة في الدراسة والمرتبطة بحوادث العمل وأخيرا تطرقنا لعرض بعض الدراسات التي اعتمدنا عليها في البحث.

أما لفصل الثاني فقد تناولنا فيه مفهوم حوادث العمل ونشأتها وتطورها، وبعدها تطرقنا إلى النظريات المفسرة لهذه الحوادث وتصنيفاتها ثم تعرضنا للعوامل المسؤولة عن هذه الحوادث مع ذكر بعض النتائج المتعلقة بها أو الناجمة عنها، وقد ختمنا هذا الفصل ببعض التوصيات لزيادة الأمن والحد من هذه الحوادث.

وفيما يخص الفصل الثالث فقد احتواء على مفاهيم عامة حول جودة الإنتاج والتطور التاريخي التي مرت به عملية الجودة، إضافة إلى أهمية الجودة مع تطرقنا بعدها لأهم الخطوات العلمية لضبط الجودة وعملية الرقابة القائمة على هذه الأخيرة، من ثم أضفنا مبحثا هاما في الدراسة وهو مراقبة الإنتاج من حيث الجودة وأخيرا كربط بين متغيرات الدراسة عرضنا مبحثا بعنوان تأثير حوادث العمل على جودة الإنتاج .

أما الجانب التطبيقي فقد قسمناه إلى فصلين :

الفصل الأول: تناولنا فيه نبذة عن المؤسسة محل الدراسة والتعريف بها أيضا، كما تطرقنا للمنهج المستخدم في الدراسة مع تحديد مجتمع وعينة الدراسة، مروراً بأدوات القياس المستعملة.

أما الفصل الثاني: فقد ضم عرض النتائج المتوصل لها وتحليل البيانات وعرض النتائج النهائية للبحث في ضوء التساؤلات التي انطلقنا منها بعدما قمنا ببعض التوصيات والاقتراحات.

الجانب النظري

تمهيد

1. إشكالية الدراسة
2. تساؤلات الدراسة
3. فرضيات الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. أهداف الدراسة
6. دوافع اختيار الموضوع
7. التعريف الإجرائي لمصطلحات البحث
8. الدراسات السابقة

تمهيد:

يعتبر موضوع حوادث العمل من المواضيع المهمة، التي شغلت بال الكثير من الباحثين والعلماء في علم الاجتماع الصناعي، وهذا لارتباطه بالعديد من النتائج المادية والمعنوية.

أما المادية فتتمثل في إنتاجية العامل و المؤسسة، وبالتالي إنتاجية المؤسسة ككل، والمعنوية تتمثل في ما يلحق بالعامل من أضرار جسدية ونفسية جراء تعرضه لهذه الحوادث.

من هنا سوف نتطرق لطرح الإشكالية مع وضع بعض من تساؤلات وفرضيات لهذه الدراسة إضافة إلى أهمية الموضوع وجملة من الأهداف، التي نسعى لتحقيقها من خلال دراسة هذا الموضوع، وما هي الدوافع التي عمدنا من خلالها الاختيار هذا الموضوع.

1- إشكالية الدراسة:

منذ الأزل ومنذ أن وجدت البشرية وجد معها العمل، فالإنسان وأثناء تحقيقه لأي حاجة من حاجياته مارس العمل، رغم أن أدوات عمله كانت بسيطة إلا أنها حققت المطلوب – متطلبات بسيطة- ولكن مع مرور الوقت ومع تطور المجتمعات البشرية، وتنوع مجالات العمل أصبحت تلك الأدوات لا تفي بالغرض، و من هنا عمد الإنسان إلى تطوير أدواته إلى آلات التي ساعدته في ممارسة عمله، وسهلت له طرق العيش والحياة معا.

ولكن بقيام العديد من الثورات التي ساعدت وواكبت مجرى تطور العمل، كان أهمها الثورة الانجليزية التي شهدتها القرن السابع عشر(17)، وما نجم عنها من تطور في المجال الصناعي كذلك الثورة الصناعية التي عرفها القرن الثامن عشر(18) والتي كان لها الأثر البالغ على مختلف جوانب الحياة الاقتصادية، والاجتماعية والسياسية، وغيرهم من الثورات الأخرى التي تمخض عنها ما يسمى **بالعصر الصناعي**.

حيث احدث هذا الأخير تغيرات في مختلف جوانب الحياة، والأمر الذي ميز هذا الأخير هو الاعتماد الشبه كلي على الآلة عند القيام بأي عمل، خاصة في دول العالم المتقدم التي كانت منبع تلك الثورات، فقد كان همها الأكبر هو تحقيق ربحية أكثر وجودة أعلى في الإنتاج، كذلك هو الحال بالنسبة لدول العالم الثالث التي حاولت دائما مواكبة هذا التقدم وذلك من خلال تبنيها لسياسة **التصنيع والتنمية**.

والجزائر باعتبارها من دول العالم الثالث عمدت إلى تحقيق التطور من خلال مشروع استيراد تكنولوجيا، واستخدام الوسائل الصناعية الحديثة، إلا انه وخلال هذه المحاولة ظهرت عدة صعوبات واجهت المؤسسة الجزائرية كان أهمها: قلة الخبرة والكفاءة لدى العمال الجزائريين، وصعوبة تسيير الآلات والتجهيزات والتحكم فيها هذا الأمر جعل العمال في وضع غير امن في كل الأوقات ومن هنا نتج ما يعرف **بحوادث العمل** .

فحوادث العمل هي تلك الإصابات التي تحدث للعمال في مكان عمل ما، كما تعرف بأنها حدث يقع دون توقع أو سابق معرفة نتيجة مسببات خارجية، أو أخطاء يرتكبها العامل ينتج عنه أضرار تصيب العمال أو الممتلكات أو المعدات أو كل ذلك، وبالتالي هو حدث غير

مخطط له أو مقصود من قبل العامل، وان كانت في بعض الأحيان سببا مباشرا للوقوع فيه ينتج عنه توقف العمال والمنشآت والمعدات عن العمل لفترة زمنية معينة تتناسب مع الضرر الذي لحق بهم .

إلا انه وبحكم ارتباط هذه الحوادث بمختلف المقومات الأساسية للمؤسسة (العامل – المعدات – المنشآت) كان له تأثير كبير على صيرورة المؤسسة باعتبار أن حدوث خلل على أي مقوم من هذه المقومات يعرقل سير الحسن لهذه الأخيرة، وخاصة العامل كونه هو الأساس في سريان العملية الإنتاجية سواء من الناحية الكمية أو النوعية وهو ما تسعى لتحقيقه أي مؤسسة صناعية، وخاصة الناحية النوعية المتمثلة في **جودة الإنتاج**.

وعلى الرغم من أن جودة التصميم والأداء تعتبران هدفا تسعى إليه كل مؤسسة، إلا انه قد يصعب من الناحية العملية تحقيق كل منهما بشكل كامل، فهناك ذلك البعد الآخر من الجودة الناتج عن ظروف الإنتاج الفعلية، والذي يعرف بجودة الإنتاج أو الجودة المطابقة للمواصفات، ويتوقف ذلك على إي حد تم اختيار التصميم، بحيث تتلاءم مع القدرات التكنولوجية المتاحة في العملية الإنتاجية لدى المؤسسة أو المنشأة .

وبتعريف أبسط جودة الإنتاج تتمثل في توفر مجموعة من خصائص المنتج التي تلبي المتطلبات وتحقق الرضا في نفس الوقت.

فجودة الإنتاج هي أهم عنصر تسعى المؤسسة من خلاله للوصول إلى الأهداف الاستراتيجية، المخطط لها لتحقيق هذه الأخيرة يعني إن المؤسسة وصلت إلى لقمة عالية من النجاح من خلال ضمان سوق استهلاكية لمنتجاتها، إلا إن هذه الجودة قد لا تتحقق نتيجة لعدة أسباب والتي من أبرزها **حوادث العمل** والتي بدورها تؤثر بصفة مباشرة أو غير مباشرة على جودة الإنتاج ومن هنا نطرح التساؤل التالي: **كيف تؤثر حوادث العمل على جودة الإنتاج؟**

2- تساؤلات الدراسة:

تعتبر التساؤلات من المقومات الأساسية لاستكمال صياغة الإشكالية، ولهذا سنحاول طرح بعض التساؤلات التي قد تلم ببعض جوانب الدراسة .

التساؤل الرئيسي: كيف تؤثر حوادث العمل على جودة الإنتاج ؟

التساؤلات الفرعية:

- هل شعور العامل داخل المؤسسة بالأمان عامل مهم لتحقيق الجودة في الإنتاج ؟
- هل هناك وعي ثقافي داخل المؤسسة الصناعية بضرورة تحقيق الأمن الصناعي ؟
- هل مراعاة ظروف العمل داخل المؤسسة تساعد في تحقيق جودة الإنتاج ؟

3- فرضيات الدراسة:

- شعور العامل داخل المؤسسة بالأمان عامل مهم لتحقيق الجودة في الإنتاج.
- هناك وعي ثقافي داخل المؤسسة الصناعية بضرورة تحقيق الأمن الصناعي.
- مراعاة ظروف العمل داخل المؤسسة يساعد في تحقيق جودة الإنتاج.

4- أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذا الموضوع في أنه:

إن تجاهل حوادث العمل في المنظمات أدى إلى تفاقم الوضع بين العمال والإدارة، وقد انعكس هذا بصورة سلبية على العاملين وانخفضت فاعليتهم وأدى بهم ذلك إلى التكاسل في العمل، هذا الأمر بدوره أدى إلى انخفاض في عنصر مهم في الإنتاج، ألا وهو الجودة .

- محاولة لتسليط الضوء على ظاهرة انتشار حوادث العمل، داخل المؤسسات الصناعية سواء الخاصة أو العمومية منها، وما يترتب عنها من آثار على إنتاجية المؤسسة وجودتها.
- معرفة وتحليل احد المؤثرات الهامة –حوادث العمل– التي ترتبط ارتباط شديداً بجودة الإنتاج.
- وفي اعتبار ان هذه الدراسة تعطي العامل نصيب من الاهتمام، وتشعره بأنه عنصر فعال ومهم داخل المؤسسة.

5- أهداف الدراسة : من خلال دراسة هذا الموضوع نهدف إلى:

- تحديد العلاقة بين حوادث العمل وتأثيرها على جودة الإنتاج والكشف عن مدى تأثير حوادث العمل على هذه الأخيرة .
- التوعية بأهمية إتاحة الظروف الملائمة للعامل .
- الوقوف على أسباب هذه الحوادث ومحاولة توعية كل من المسيرين والعمال لتقليل منها.
- التنبيه إلى خطورة الحوادث المهنية، ومعرفة درجة وعي أصحاب المؤسسات بضرورة تحقيق الأمن الصناعي .
- الكشف عن مختلف النتائج السلبية التي تخلفها حوادث العمل على الإنتاج .
- إبراز دور الأمن الصناعي في الرفع من جودة الإنتاج .
- التعرف على واقع العمل داخل المؤسسة الصناعية الجزائرية .
- معرفة مدى استيعاب وقدرة مسيري المؤسسة لمواجهة هذه الظاهرة والوقاية منها .
- اقتراح بعض الحلول والتوصيات لتجنب وقوع الحوادث، وضمان جودة في الإنتاج.

6-دوافع اختيار موضوع الدراسة:

- هناك عدة أسباب جذبتنا للاهتمام بهذا الموضوع منها.
- أهمية إدراك الجانب الإنساني للعامل في محيط عمله.
- الرغبة في الإلمام بدراسة مسببات هذه الحوادث داخل المؤسسة الصناعية الجزائرية.
- معرفة تأثير حوادث العمل على جودة الإنتاج داخل المؤسسة.
- كون الموضوع يمس مجالين مهمين في الحياة هما الجانب الاجتماعي، والاقتصادي.
- حب الاستطلاع والبحث في معرفة ما إن كان هناك مؤسسات تعمل جاهدة للحد من هذه الحوادث أو التقليل منها على الأقل.

7- التعريف الإجرائي لمصطلحات البحث:

الحوادث: (ج) حادث والمقصود به ذلك الطارئ والمفاجئ الذي يحدث دون أن يكون متوقع، حيث تنتج عنه آثار مختلفة.

العمل: هو كل نشاط أو جهد سواء كان عضلي أو فكري، يقوم به الإنسان أو يمارسه من أجل إشباع حاجاته وتلبية رغباته مختلفة.

حوادث العمل: هي تلك الحوادث الطارئة والمفاجئة التي يتعرض لها العامل خلال قيام بعمله داخل المؤسسة، وهذا يرجع إلى تضافر مجموعة أسباب وعوامل منها الإنسانية والمادية، قد ينتج عنها إصابة العامل وإلحاق الضرر بالمنظمة ككل بما فيها من آلات ومعدات الخ. مما يؤدي إلى التأثير على عملية الإنتاج وتعطيلها.

الأمن الصناعي: هو ذلك الإجراء أو تلك الاستراتيجية التي تتخذها المنظمة والمتمثلة في توفير الأمن والسلامة المهنية ودالك من خلال تحسين ظروف العمل، وإعادة النظر في نوعية الآلات ملائمتها للاستخدام، بالإضافة إلى توفير وسائل الأمان والوقاية للعامل حتى لا يكون عرضة للمخاطر المهنية، ويواصل على تقديم إنتاج جيد وسليم .

الجودة: هي العمل على تحقيق منتج خلي من العيوب يمتاز بنوعية جيدة، يعمل على تلبية مختلف حاجات الزبائن وإشباع رغباتهم بطريقة جيدة.

✓ ويمكن تعريف الجودة أيضا بأنها الوصول بالمنتج إلى درجة من التميز بما يرضي رغبات المواطنين (الزبائن) ويترك له نوع من الأريحية.

الإنتاج: هو المنفعة والخدمة المقدمة والمصنعة خصيصا للأفراد وهو نشاط إنساني هادف يتم فيه تكييف الموارد الطبيعية حسب الحاجات البشرية، حيث تدعى الموارد الناتجة عن هذا النشاط بالمنتجات.

والإنتاج له عدة أنواع كتحويل البترول إلى موارد طاقة أو تحويل القطن إلى ملابس جاهزة ... فالإنتاج هو شرط وجود المجتمعات الإنسانية.

جودة الإنتاج: تعرف بأنها الوصول إلى منتج خال من العيوب أي يمتاز بالوجود من حيث النوعية أو هو منتج يحقق ما يتوقعه المستهلك أو يرغب به، إذن فجودة الإنتاج هي تحقيق المنتج لموضوعات تتماشى وحاجيات المنظمة من جهة والأفراد والمجتمع من جهة أخرى.

8- الدراسات السابقة:

تمهيد:

إن أهمية عرض الدراسات السابقة بالنسبة للباحث، تكمن في تكوين خلفية نظرية عن موضوع بحثه والاستفادة من الأعمال التي قام بها الآخرون، ومن هذا المنطلق يأتي عرضنا لمجموعة من الدراسات التي تطرقت لموضوعي **حوادث العمل وجودة الإنتاج**، وذلك بهدف الحصول على رؤية واضحة اتجاه موضوع دراستنا، وفي ما يلي عرض لهذه الدراسات :

الدراسة الأولى:

هذه الدراسة عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الماجستير، في علم النفس العمل والسلوك التنظيم حملت عنوان: **"حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية"** تمت بمركز الجرافات والرافعات بعين سماره قسنطينة نم إعداد الطالب سمير حديبي، إشراف الدكتور رابح العايب جامعة منتوري قسنطينة 2008-2009 .

كان الهدف من هذه الدراسة هو الكشف عن نوع العلاقة التي تربط حوادث العمل بالروح المعنوية، ومحاولة لفت انتباه المسؤولين إلى الاهتمام بحوادث العمل داخل المنظمة و الكشف عن مختلف النتائج السلبية التي تخلفها حوادث العمل على الصعيدين المادي والمعنوي.

بنيت هذه الدراسة على مجموعة من الأسئلة الفرعية كانت كالآتي:

• هل يؤدي الوقوع المستمر في حوادث العمل إلى التقليل من الروح المعنوية لدى العمال؟

• هل توفر الأمن الصناعي أثناء العمل دور في رفع الروح المعنوية لدى العمال؟

وضعت لهذه التساؤلات فرضيات هكذا كانت:

• الوقوع المستمر في حوادث العمل يقلل الروح المعنوية لدى العمال .

• يساهم توفير الأمن الصناعي في رفع الروح المعنوية لدى العمال .

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج "الوصفي التحليلي " وذلك لملائمته لموضوعه معتمدا في ذلك على الأدوات التالية : الملاحظة المباشرة، والمعاينة الفعلية، والتتبع .

مجتمع الدراسة لديه تكون من جميع عمال قسم التركيب النهائي لمديرية التصنيع بمركب الجرافات والرافعات البالغ عددهم 140 عاملا، كانت عينة الدراسة مقدرة ب 60 فردا تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج :

• تحققت الفرضية العامة بشكل حسن وذلك من خلال العلاقة الموجودة بين حوادث العمل والروح المعنوية، ولمسنا ذلك عن طريق التأثير الذي تمارسه حوادث العمل على معنويات الأفراد العاملين بنوعيه الايجابي عند توفر الأمن وغياب حوادث العمل والسلبي عند وقوعهم في احباطات وفشل مهني وترك العمل، بالإضافة إلى تراجع في الدافعية للعمل ونقص في الأداء، إذن توجد علاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية لدى الأفراد العاملين .

• يساهم توفر الأمن الصناعي في رفع الروح المعنوية لدى العمال، حيث إن توفر الأمن من شأنه إن يرفع من الروح المعنوية لدى العمال، ويتيح له العمل في جو من الاستقرار النفسي والابتعاد عن الانفعالات والتوترات والخوف من الحوادث .

• بالإضافة إلى الشعور بالطمأنينة والارتياح أثناء العمل، وان اشتراكهم في وضع برامج الأمن يحفزهم على العمل ويرفع من الروح المعنوية لديهم.

2- الدراسة الثانية:

عبارة عن مذكرة لنيل شهادة ليسانس تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل والتي تحمل عنوان: "اثر حوادث العمل على إنتاجية المؤسسة" بالمؤسسة الصناعية" بلاستي أنابيب بكونيين" من إعداد الطالبة إيمان غندير "تحت إشراف الأستاذة "سامية عدائكة" جامعة الوادي 2012-2013 تهدف هذه الدراسة إلى معرفة إذا ما كانت حوادث العمل التي يتعرض لها العامل في ميدان عمله قد تؤثر في أدائه، وبالتالي إنتاجية المؤسسة إضافة إلى التعرف على واقع حوادث العمل في المؤسسات الصناعية والوقوف على أساليب الوقاية من هذه الحوادث وتعتبر هذه الدراسة السبيل الذي على الأسئلة التالية:

- هل يعتبر توقف العامل المصاب عاملاً مؤثراً على سير العمل داخل المؤسسة .
- للحوادث؟ تتكبدتها المؤسسة جراء تعرض العمال تكاليف هل هناك.
- هل تؤدي الحوادث بالمؤسسة إلى دفع تعويضات للعامل المصاب ؟
- هل تقوم المؤسسة بوضع تخطيط للوقاية من الحوادث؟

تتمثل في الفرضيات التالية: وقد وضعت الطالبة لهذه الأسئلة إجابات مؤقتة

- لا يعتبر توقف العامل المصاب عاملاً مؤثراً على السير العمل داخل المؤسسة.
- هناك تكاليف تتكبدتها المؤسسة جراء تعرض العامل للحوادث.
- تؤدي الحوادث بالمؤسسة إلى دفع تعويضات للعامل المصاب.
- هناك خطط وقائية تقوم المؤسسة بوضعها لخفيف من حوادث العمل.

وقد اعتمدت هذه الطالبة في دراستها على المنهج "الوصفي التحليلي " نظراً لأنه يتماشى وطبيعة الموضوع، أما بالنسبة لجمع المعلومات فقد اعتمدت على الأدوات التالية : الاستمارة بالمقابلة، والملاحظة إضافة إلى السجلات والوثائق.

تمثل مجتمع الدراسة لديها في 18 عامل من أصل 49 عامل، تم اختيارهم عن طريق العينة القصدية وفي الأخير توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- توقف العامل المصاب داخل المؤسسة يؤثر على أدائه و بالتالي نقص إنتاجية المؤسسة

- هناك تكاليف تتكبدها المؤسسة جراء تعرض العامل لحادث، حيث تكمن هذه التكاليف في الوقت الضائع أو تكاليف تلف الآلة.
- إن الحوادث تؤدي إلى دفع التعويضات للعامل وذلك عن طريق إجراءات قانونية متعلقة بالضمان الاجتماعي.
- تقوم المؤسسة بوضع خطط للوقاية من الحوادث.

الدراسة الثالثة:

تمثلت في مذكرة تكميلية لنيل شهادة ليسانس في العلوم التجارية فرع إدارة أعمال، والتي حملت عنوان : " فاعلية التدريب في تحسين جودة الإنتاج " بمؤسسة روائح الورود بكونيين من إعداد الطلبة : الزغدي أمال، عماري سعيدة، باهي يمينه، تحت إشراف الأستاذ " مصباحي محمد الأمين " بالمركز الجامعي الوادي 2001-2002

هدف الدراسة محور حول إثبات مدى أهمية التدريب في تحسين جودة الإنتاج داخل المؤسسة الصناعية، وأنه يعتبر عنصرًا فعالاً في تحسين جودة الإنتاج، حيث اندرج تحت التساؤل الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية هي:

- ما لمقصود بعملية التدريب وما هي مراحلها ؟
 - فيما تتمثل جودة الإنتاج ؟
 - ما هو اثر فاعلية التدريب في تحسين جودة الإنتاج ؟
 - هل التدريب حقق للمؤسسة محل الدراسة تحسين في جودة الإنتاج ؟
- ولتسهيل الإجابة على الأسئلة المطروحة وضعت مجموعة من الفرضيات :
- يؤدي التدريب إلى تطوير وتنمية أداء العاملين لرفع مستوى الجودة .
 - تضمن المؤسسة تحقيق أهدافها من خلال جودة منتجاتها .
 - يضمن التدريب التطور المستمر للمؤسسة وذلك من خلال تحسين جودة إنتاجها .
 - ومن هنا اعتمد أصحاب هذه الدراسة على " المنهج الوصفي التحليلي " في الجانب النظري نظرا لطبيعة الموضوع الذي يقتضي الوصف والتحليل، إضافة إلى منهج

دراسة الحالة في ما يخص الجانب التطبيقي واستخدموا المنهج التاريخي تعرضهم للمنظمة العالمية للتوحيد القياسي .

تمثلت عينة الدراسة في 11 عامل من أصل العمال المتواجدين في المصنع موزعين كالاتي: 3 عمال إداريين، 8 عمال تنفيذيين، وقد استعانوا في دراستهم هذه بأداة جمع المعلومات التالية: الاستبيان المغلق.

توصلت دراستهم إلى النتائج التالية:

التدريب يعمل على تطوير أداء العاملين وهكذا ما ينعكس على جودة الإنتاج من خلال :

- انخفاض مستوى النفثيش.
- تقليل إعادة الإنتاج وانخفاض مستوى الإنتاج المعيب.
- استغلال الأمثل للموارد المتاحة.
- تقديم منتجات ذات جودة عالية .
- تعتبر جودة المنتج مسؤولية مشتركة بين جميع عمال المؤسسة، لذا وجب خلق المشاركة الفعالة للعمال للاستفادة من الأفكار والمقترحات حول تحسين العمل، وظروفه وهذا لا يتحقق إلا من خلال إدراك كل عامل في المؤسسة لمتطلبات وظيفته، ومدى تأثيرها على باقي الوظائف الأخرى وهذا ما يحققه التدريب.

الدراسة الرابعة:

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسة حملت عنوان: "طرق تحسين جودة المنتج الصناعي، وأثرها في تخفيض التكاليف " بالمؤسسة الوطنية للعصير والمبصرات، وحدة رمضان جمال بسكيكة من إعداد الطالبة : سلطان كريمة، تحت إشراف : فريد كورثل جامعة 20 أوت 1955 سكيكة 2006-2007 .

هدفها الرئيسي تمثل في معرفة العلاقة بين الجودة والتكاليف باعتبارهما أهم المتغيرات في مجال المنافسة، ومعرفة الوسائل و الأدوات التي تستخدم في تحسين الجودة، انطوت تحت هذه الدراسة مجموعة من التساؤلات التالية:

- هل يمكن تقييم تكاليف عدم الجودة، وبالتالي الوقوف على مستوى الجودة بالمؤسسة ؟
- كيف يتم تحسين الجودة ؟
- كيف يؤثر تحسين الجودة في تخفيض تكاليف عدم الجودة وبالتالي في تخفيض تكلفة الكلية؟

وكإجابة على هذه التساؤلات وضعت لها مجموعة من الفرضيات :

- يمكن الوقوف على مستوى الجودة بالمؤسسة .
- إن تحسين الجودة يؤدي إلى تخفيض تكاليف عدم الجودة –
- يتم التوفيق بين الجودة العالية والتكاليف المنخفضة عن طريق التحسين المستمر للجودة.

اعتمد الباحث في بحثه على منهجين هما المنهج التاريخي من خلال التطور التاريخي لمفاهيم الجودة، والمنهج الوصفي التحليلي خلال المراحل المختلفة، استخدمت المقابلة الشخصية والملاحظة والوثائق الداخلية للوحدة كأدوات لجمع البيانات والمعلومات.

انتهت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- رغم وجود وظيفة للجودة بالوحدة، والمتمثلة في مصلحة المخبر إلا أنها غير منظمة تنظيماً فعالاً، حيث إن سلطتها ضعيفة في اتخاذ القرارات، باعتبارها تابعة لمديرية الإنتاج .
- عدم وجود سياسة محددة للجودة، والغياب التام لتطبيق أدوات تسييرها خاصة الإحصائية.
- يعتمد في دراسة السوق على (المستهلكين و المنافسين) في حين لا توجد أي مبادرة فردية أو جماعية.

• إن الرقابة على العمليات الإنتاجية هي رقابة بعدية، أي تهتم باكتشاف الأخطاء بعد وقوعها حيث أنه لا يوجد اهتمام كبير بالوقاية وتفادي تكرار نفس الأخطاء في المرات القادمة.

• إتباع الأسلوب الرقابي والعقابي، حيث إن هذا الأمر لا يشجعهم على العمل بالروح الفريق ومنع كل عامل لمزور الجودة السيئة للعامل الذي بعده.

الدراسة الخامسة:

عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم العلوم الشرطية تحمل عنوان: "أسباب تعرض العاملين للإصابات والحوادث في مصانع سابك بالجبل الصناعي" بالسعودية من إعداد الطالب إبراهيم مقحم المقحم تحت إشراف عباس أبو شامة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا 1432-2011.

هدفت هذه الدراسة لتعرف على أنواع الحوادث والإصابات التي يتعرض لها العاملون بمصانع سابك، إضافة إلى محاولة التعريف بخطورة الحوادث التي يتعرض لها العاملون بهذه المصانع، وتحديد الأسباب التي تتسبب في هذه الحوادث واكتشاف الطرق التي يمكن إتباعها لتقليل من الحوادث والإصابات.

تضمنت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية :

- ما خطورة الحوادث التي يتعرض لها العاملون بمصانع سابك بالجبل الصناعية ؟
- هل الأخطاء تقع بسبب العاملين أم بسبب خلل في الآليات أو المعدات أو غير ذلك ؟
- ما لخدمات الإسعافية والعلاجية التي تقدم لضحايا الحوادث والإصابات ؟

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في ضوء أهداف الدراسة وأسئلتها، أما بخصوص جمع المعلومات فقد اعتمد على الاستبيان كأداة للدراسة.

أخذ الباحث عينة عشوائية بسيطة مكونة من (373) من العاملين فعلياً في مصانع سابك وعددهم (13000) وللحصول على العينة المطلوبة قام بتوزيع أكبر عدد ممكن من

الاستبيانات، حصل الباحث على (527) استبانة صالحة لتحليل الإحصائي، وفي آخر الدراسة توصل إلى النتائج التالية :

- أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على خطورة الحوادث التي يتعرض لها العاملون بمصانع سابك بالجبيل الصناعية وتتمثل في :
 - ينتج عن الحوادث آثار نفسية .
 - الإصابات قد تؤدي إلى عجز كلي أو جزئي للمصاب.
 - تزداد آثار الإصابات حسب خطورة المادة .
- أفراد عينة الدراسة موافقون على إن هناك أسباب لوقوع الإصابات بين العاملين، تتمثل في:
- إهمال التدريب على المعدات الجديدة يزيد من الأخطاء ووقوع الحوادث والإصابات .
 - قلة الاهتمام بقواعد السلامة يؤدي إلى وقوع الحوادث
 - أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على الخدمات الاسعافية والعلاجية التي تقدم لضحايا الحوادث والإصابات بالمصانع وتتمثل في:
 - تقع الخدمات الاسعافية والعلاجية المناسبة عند وقوع الحوادث.
 - يتم الاهتمام بالعامل المصاب حتى رجوعه إلى عمله بعد تلقي العلاج اللازم.
 - تحقق الخدمات الاسعافية والعلاجية للمصابين درجة الرضا الوظيفي .
 - تحقق الخدمات الاسعافية والعلاجية دورها الإنساني في التخفيف على المصابين وذويهم.

مناقشة وتقييم:

جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:

- صفة التراكمية هي صفة من صفات العلم الأساسية، فأى بحث أو دراسة تبنى على أساس الدراسة التي قبلها، ونحن كأى باحثين رأينا عند صياغة موضوع بحثنا انه يجب على الأقل الاطلاع على بعض الدراسات التي تناولت هذا الموضوع، حيث قدمت لنا هذه الأخيرة مجموعة من الإيضاحات، وأفسحت لنا المجال للفهم والاستفادة بعدة نقاط أهمها:
- إن موضوع حوادث العمل من المواضيع المهمة التي تحتاج إلى دراسة وتوسع.

- إن روى العلماء والباحثين تختلف في تحديد الأسباب التي ترجع إليها هذه الحوادث.
- انه لحد الآن لم يكن في الإمكان وضع طرق نهائية للقضاء على هذه الحوادث، رغم التطورات الحاصلة .
- إن لهذه الأخيرة تأثيرات سلبية على مختلف الأساسيات التي تقوم عليها المؤسسة .
- إن لحوادث العمل اثر كبير على الإنتاج، وخاصة من الناحية النوعية .
- إن التقليل من هذه الحوادث يؤدي بالمؤسسة إلى تحقيق الرقي.

كما تجدر الإشارة إلى إن هذه الدراسات قد ساعدتنا في ترتيب وتنظيم المعلومات المختلفة بموضوعنا.

حوادث العمل

تمهيد.

المبحث الأول: مفهوم حوادث العمل.

المبحث الثاني: النظريات المفسرة لحوادث العمل.

المبحث الثالث: تصنيف حوادث العمل.

المبحث الرابع: العوامل المسؤولة عن حوادث العمل.

المبحث الخامس: تفسير كيفية توزيع الحوادث.

المبحث السادس: نتائج حوادث العمل.

المبحث السابع: توصيات مقترحة لزيادة الأمن و الوقاية من حوادث العمل.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعتبر مشكلة حوادث العمل من أكثر المشاكل التي تسبب خسائر فادحة لكل من العمال وأرباب العمل، نظرا للتكاليف الباهظة و الخسائر الكبيرة التي تخلقها على أكثر من صعيد، إلا أن هذه الأخيرة لا تعد ذات أهمية كبيرة مقارنة بقيمة حياة الإنسان وبما أن موضوع الأمن الصناعي وحوادث العمل من الموضوعات الهامة، لذلك ارتأينا في هذا الفصل إلى مفهوم شامل لحوادث العمل، كما سنعرض أهم النظريات التي عملت على تفسير حوادث العمل، إضافة إلى تصنيف حوادث العمل وتحديد العوامل المؤثرة كذلك عرض نتائج الحوادث. وأخيرا سوف نختم هذا الفصل لمجموعة توصيات لزيادة الأمن وتقليل الحوادث داخل المؤسسات.

المبحث الأول: مفهوم حوادث العمل

1. مفهوم حوادث العمل:

ظاهرة حوادث العمل من الظواهر المعقدة والخطيرة، تعدت تعاريفها واختلفت ويرجع هذا الاختلاف إلى تنوع وجهات نظر كل باحث، بحث في هذا المجال، وذلك بحسب الجانب الذي ينظر إليه، فقد اتفق أغلب الباحثين على أنها تقع بسبب مجموعة من العوامل الإنسانية والمادية ولأن استراتيجية وعلاج هذه المشكلة ودراستها يتطلب أولاً توضيح ما لمقصود بحادثة العمل. ظهرت مجموعة من التعاريف ارتبطت بنظرة الباحثين إلى الأسباب والنتائج المترتبة عن هذا الحوادث من أهمها:

وسوف نحاول هنا التطرق بتفصيل لمفهوم كل من الحادث والعمل كل على حدا.

مفهوم الحادثة:

تعرف الحادثة Accident بمعناها الواسع هي كل ما يحدث دون أن يكون متوقع الحدوث، مما ينجم عنه في العادة ضرر للناس أو الأشياء فلو ترتيب عليه إصابة أحد من الناس سميت إصابة¹.

- نلاحظ من خلال هذا التعريف أن معنى الحادث يرتبط ارتباط وثيق بعنصر المفاجأة.

و" تعرف الحادثة كذلك بأنها واقعة غير مرغوب فيها تحدث دون توقع"².

فيما تعرف كذلك بأنها حدث طارئ من شأنه أن ينجم عنه إصابة كخسارة أو اضطراب أو شقاء، أو عاهة ويمكن أن يتناولها الحادث جميعها³.

من خلال ملاحظتنا لهذا التعريف نجد أنه تناول مختلف النتائج التي قد يتسبب بها الحادث، إلا أنه لم يذكر أي عامل من العوامل المتسببة في وقوع الحادث.

¹ عويد سلطان المشعان ، علم النفس الصناعي، ط1، مكتبة الفلاح، مصر، 1994، ص 144.

² عبد الفتاح محمد دويدار، أصول علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته، د.ط، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2003، ص251.

³ سهيلة محمد، حوادث العمل، وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية، مجلة جامعة دمشق، دمشق، العدد الرابع (04) 2010، ص 724.

أما الحادث حسب Eric Vatterielle هو " حدث غير متوقع أو مخطط له مسبقاً، ينتج عنه ضرر جسدي قد يؤدي إلى الموت"¹.

- بمعنى أن الحادث في هذا التعريف يحدث فجأة ودون توقع.
- عمد في هذا التعريف كذلك إلى ذكر نتيجة واحدة من النتائج مع أنه له عدة نتائج أخرى.

تعريف جيزلي وبراون

" الحادثة كل ما يقع دون توقع حدوثها، مما ينجم عنه، ضرر بالناس والأشياء"

تعريف فرج عبد القادر طه : (1972م):

«حيث يقع فيه أو يتورط فيه، دون سابق معرفة أو توقع، ينتج عنه أضرار تصيب الفرد أو الآخرين أو المعدات».

ومن خلال تحليل تعاريف السابقة وغيرها يمكن أن نلاحظ أن الحادثة تربط بما يلي:

- ترتبط بالفجائية : أي غير متوقعة وتتصل بالقدر ويصيب التنبؤ بها.
- يحدث قطعية لكل الأنشطة المبذولة.

- تؤدي إلى خسائر مادية ومعنوية، تصيب الفرد والجماعة معاً².

ومن مختلف التعاريف السابقة نستنتج أن الحادثة هي

2. مفهوم العمل:

«يعرف العمل بأنه الوظيفة التي يقوم بها الإنسان بقواه الجسدية و الخلقية لإنتاج الثروات والخدمات».

أو هو « مجموعة نشاطات ذات هدف إجرائي يقوم بها الإنسان بواسطة عقله ويديه والأدوات والآلات، وينفذها على المادة وهذه النشاطات ستسهم بدورها في تطوره»³

¹ فاتح مجاهدي، استخدام سياسية HSE كمدخل لتقليل من الحوادث المهنية في المؤسسة الصناعية، الشلف، العدد (08)؛ 2012، ص24.

² نور الدين تاويريت، محاضرات في مدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2004-2005، ص، ص 115، 116.

³ جورج فريدمان، بيارنافيل وآخرون، رسالة في سيولوجيا العمل؛ تر: بولاند عمانوئيل، ط1، منشورات عويدات، بيروت، 1985، ص ص 11-12.

ونجد تعريف آخر يعرف العمل على انه النشاط المبذول من أجل أثر ضروري سواء أتعلق ذلك بالإنتاج أو بالأجرة¹.

كذلك يعرف العمل « بأنه الفعل الذكي الذي يتناول به الإنسان المادة والعمل هو ما يميز الإنسان عن الحيوانات في نظر الاقتصاديين وما رسالتنا على الأرض إلا أن نتعلم كيف نعلم»².

وفي تعريف آخر للعمل يعرف بأنه « ذلك الجهد الفكري أو العضلي الواعي والهادف الذي نقدمه الفرد مقابل أجر»³.

وفي تعريف موسع للعمل يعرف بأنه ظاهرة إنسانية واجتماعية شاملة على حد عبارة عالم الاجتماع والأنثربولوجيا، مار سال موسى Marcel Mauser (1872م 1950م) ذات أبعاد متعددة منها البيولوجي المتمثل في ما يبذله الإنسان من طاقة جسدية عند ممارسته للعمل، منها النفسي ذو الصلة الوثيقة بشخصية العامل ومختلف انفعالاته الكامنة وتفاعلها مع مكان عمله ومحيطه ومنها الاجتماعي ذو الصلة بشبكة العلاقات الاجتماعية التي تتيح بين الأفراد الموجودين داخل مجالات العمل⁴.

ومن خلال هذه التعاريف تقدم بعض التعريفات التي أعطيت الحوادث العمل أهمها:

3. مفهوم حوادث العمل:

تعرف إصابة العمل بكافة معايير التعريف العربية والدولية بأنها كل ما يقع على العامل من أضرار جسمية نتيجة تعرضه لحادث أثناء تأديته للعمل، أو بسببه أو بسبب ما يتعلق به ويدخل في ذلك حوادث الطرق التي تقع للعامل أثناء ذهابه للعمل والعودة منه إلى مكان سكنه وإقامته بعد انتهائه من عمله وما يترتب على هذه الحوادث من أضرار جسمية تؤدي إلى العجز المؤقت أو العجز الجزئي أو الكلي الدائم أو الوفاة⁵.

¹ محمد مسلم، مدخل إلى علم النفس العمل؛ ط2، دار قرطبة، الجزائر، 2007، ص26.

² هنري أرفون، فلسفة العمل؛ ترجمة عادل العلواء، ط2، دار منشورات عويد، بيروت، 1989، ص53.

³ نعمة الله نجيب، أحمد مندور، أحمد رمضان، مقدمة في الاقتصاد، دط، الدار الجامعية، القاهرة، 1990، ص4.

⁴ عائشة التايب: النوع وعلم اجتماع العمل والمؤسسة، ط1، منظمة المرأة العربية، مصر، 2011، ص15.

⁵ خلف العبد الله: الآثار الاقتصادية والاجتماعية لإصابات العمل، منظمة العمل العربية المركز العربي للتأمينات الاجتماعية، سوريا، 2005، ص09.

من خلال هذا التعريف يمكننا القول بأن حوادث العمل لا تنحصر فقط على تلك الحوادث التي يتعرض لها العامل داخل المؤسسة بل تتعداها لتشمل تلك التي تقع له أثناء ذهابه أو رجوعه من مقر عمله.

وهناك من تعريفه أيضا بأنه كل ما يتعرض له العامل أثناء عمله والتي تلحق به أضرار جسمية أو نفسية معتبر وذات آثار على مستويات شيء¹.

نلاحظ من خلال هذا التعريف انه يركز فقط على الآثار التي يتعرض لها العامل ويعطيها أهمية كبيرة.

وفي تعريفه آخر نجد أن حوادث العمل هي كل حادث غير متوقع يقع أثناء العمل نتيجة عوامل مادية أو بشرية، والذي قد يلحق أضرار بعناصر العملية الإنتاجية والمتمثلة في العمل والمعدات والآلات والمواد الإنتاجية.

إضافة إلى هذا التعريف نجد القانون الجزائري يعطي تعريف لحادث العمل مفاده أن حادث هو كل حادث انجرت عنه إصابة بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ وخارجي، وطراً في إطار علاقات العمل... كما يعتبر حادث عمل كل حادث طراً أثناء القيام خارج المؤسسة بمهمة ذات طابع استثنائي، او دائم طبقاً لتعليمات صاحب العمل².

من خلال لهذين التعريفين نجد أن حوادث العمل تحدث نتيجة لعدة عوامل، وان تعرض العامل خارج المؤسسة لحادث تعتبر كذلك من حوادث العمل.

وتعرف كذلك بأنها حدث غير متوقع الحدوث إما أن تصيب شخصا ما أو يسبب تلف الآلات والمواد أو تكون سببا في تعطل العمل وتوقف الإنتاج³.

من خلال هذا التعريف نلاحظ أن حوادث العمل تعتبر من الأسباب المباشرة التي توقف العمل والإنتاج معا.

¹ محمد مسلم: مرجع سابق، ص 147.

² محمد زرقون والحاج عرابية، التسيير التنبؤي لحوادث العمل في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، الملتقى الوطني الثاني حول تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة 27-28 فيفري 2013، ص 4.

³ عباس محمد عوض، سيكولوجية الحوادث، دبط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1985، ص 163.

المبحث الثاني: النظريات المفسر لحوادث العمل

على اعتبار أن موضوع هو حوادث العمل من المواضيع المهمة، التي ازدادت انتشار مع ظهور الصناعة، فإننا نجد الكثير من المختصين الذين حاولوا تشكيل نظريات تساعد في تفسير الحوادث ومسبباتها ، ومن أهم هذه النظريات لدينا:

1. نظرية الميل لاستهداف الحوادث: Accident Proneness Theory

وهي من أقدم النظريات التي وضعت لتفسير الحوادث من الناحية السيكلوجية ومن أكثر النظريات شيوعا، فهي ترى بأن الناس الذين يرتكبون بصورة متكررة كثيرا من الحوادث يطلق عليهم اسم مشهد في الحوادث Acciden Prone والسبب في ذلك وجود بعض السمات الوراثية الخاصة، فإنهم يقحمون أنفسهم في سلوك الخطير، وقد يكون ذلك لاتساع بعض الدوافع في داخل الفرد نفسه¹.

وكنفد وجه لهذه النظرية نجد أن بعض الأدلة العلمية، رأت إن نسبة كبيرة ومن الحوادث ترتكب بواسطة نسبة قليلة من الناس، وهذا بذاته لا يعد دليلا على صحة نظرية استهداف الحوادث، إضافة إلى هذا أن الدراسة الإحصائية لتوزيع الحوادث بين جمهور العمال توضح أن يركز غالبية الحوادث في يد قلة من العمل ليس إلا ضرورة رياضية Necessity

2. Mathematical نظرية الحرية والهداف واليقظة : Freedom Alertness

theory the goals

طبقا لهذه النظرية تعتبر الحادث سلوكا عمليا رديئا، أي ناتجة عن بعض السلوك الشيء الذي يحدث في بيئة سيكلوجية غير مواتية أو غير مشجعة بحيث لا يتلقى العامل المكافأة على عمله، فكلما كان المناخ الصناعي فيه وفرة من الفرض السيكلوجي والاقتصادية كلما كان سلوك العامل خاليا من الحوادث إن المناخ السيكلوجي الصحي الذي يوفر للعامل المكافأة والجزاء على ما يبذل من جهد يجب أن يوفر هذا المناخ للعامل فرصته وضع الأهداف بعيدة المدى والأهداف القريبة على أن يكون في الإمكان تحقيق هذه الأهداف، فينبغي أن يكون العامل قادرا على إثارة بعض الموضوعات وعلى المساهمة في وضع حلولها ومثل هذه الفرصة نقود إلى تكوين عادة التنقيط Alertneess وجودة الإنتاج. فالظروف السيكلوجية

¹ عبد الرحمن محمد العيسوي، دراسات نفسية حديثة ومعاصرة في البيئة والصناعة المهن والأعمال والتدريب والتسويق والإدارة، ج1، دار المعارف، القاهرة، 1995، ص ص 150-152.

والاقتصادية الطبية تشجع العامل على اليقظة والانتباه والحيطة، إن الدراسات التي أجريت على المناخ السيكولوجي والحوادث تعطي كثيرا من الأدلة لتعضيد نظرية اليقظة هذه وأثرها في الوقاية من حوادث العمل.

ومن هنا نرى أصحاب هذه النظرية ربطوا بين الحوادث والعامل المعنوي للعامل، بدرجة الأولى، بما تضمنه هذه العوامل من حوافز وترقيات وعلاوات، وإن عدم توفرها للعامل يتسبب في خلق جو مشحون يساعد على حدوث هذه الحوادث.

نظرية الضغط والتكيف The adjustment stress theory

هذه النظرية كالنظرية السابقة تؤكد أهمية طبيعة العمل ومناخ العمل working climate كعامل محدد أساس للحوادث¹.

حيث ترى أن وقوع الفرد في الحوادث في عمله راجع الضغوط والتهديدات المختلفة والمتغيرة كعامل مباشرة ورئيسي، وتركز هذه النظرية على الظروف المادية المحيطة (الإضاءة، الضوضاء، الحرارة). لا بد من توفير المناخ المهني المطلوب وتحسين النوعية الفيزيائية لأن هذا يساعد على تكيف العامل وسلامته من الوقوع أو التعرض للحوادث أثناء العمل².

النظرية القدرية :

أصحاب هذه النظرية يرون أن الناس صنفان أحدهما سعيد الحظ والآخر تعيس الحظ، فمنهم من لديه حصانة ضد الحوادث والآخر أكثر قابلية للحوادث ويفسرون ذلك ويرجعونه إلى القدر ولكننا نرفض هذه النظرية لأنها تقوم على وجهة نظر ينقصها المنطق العلمي. فمن خلال فهمنا لهذه النظرية نرى أنها تعتمد على القدر في تعرض الأشخاص للحوادث أي أنها ليست مبنية على أسس علمية ومنطق علمي واضح وهذا ما يجعلنا نرفضها ولا نعتمدها.

¹ عبد الرحمن محمد العيسوي، مرجع السابق، ص 152.

² لونيس علي، صحراوي عبد الله؛ علاقة ظروف العمل بالظروف الفيزيائية في البيئة المهنية ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف، عدد خاص ، ص 458.

النظرية الصليبية:

وتقول هذه النظرية أن الشخص دائم الإصابة إنما يعاني خلا جسدًا أو عصبيا وأن هذا الخلل هو السبب في هذه الحوادث ونحن ننكر أن يكون هذا هو السبب المباشرة لتعرضنا للحوادث.

نظرية التحليل النفسي:

وتعتبر النظرية الحوادث إنما هي أفعال مقصودة لا شعورية ويعتقد أصحاب هذه المدرسة التحليلية أن الإصابة الجسدية إنما هي عدون لا شعوري موجه للذات ويعتبر فرويد أن سبب معظم الحوادث هو الدافعية اللاشعورية

نرى أن أصحاب هذه النظرية يرجعون سبب الحوادث إلى جانب اللاشعوري للفرد بحكم أن الفرد أو العامل من كثرة تفكيره في الحوادث سيقع فيها حتما.

نظرية علم النفس التجريبي : هذه النظرية تقوم أن للحوادث أسباب كثيرة ومتعددة والعامل يقع تحت تأثيرات كثيرة ومتغيرة وإذا كان هنا أسباب متعددة للحوادث فإن لها أيضا أهداف متعددة فقد يكون الدافع لها الرغبة في الحصول على تعويض مادي أو في تخفيف المسؤولية عن نفسه.

إذن يمكن القول أن هناك أسباب شخصية وأخرى خارجية للحوادث¹.

المبحث الثالث: تصنيف حوادث العمل

يمكن تصنيف حوادث العمل بطرق ومعايير مختلفة.

1. من حيث نوعها: إلى حوادث مرور وحوادث مناجم وحوادث طائرات أو إلى

حوادث خطيرة وأخرى غير خطيرة.

وهذا التصنيف يعتمد على نوع المهنة أو مكان العمل الذي يعمل فيه الفرد.

2. من حيث أسبابها:

إلى حوادث ترجع إلى عوامل بشرية كإهمال العامل أو شرود ذهنه أو ضعف ذكائه أو قلة خبرته أو عجزه عن ضبط نفسه، وحوادث ترجع إلى عوامل مادية كسقوط أشياء على العامل أو انفجار بعض المواد²، أو وجود مادة لزجة على الأرض، أو إلى تلف مفاجئ في

¹ عويد سلطان المشعان، مرجع سابق، ص ص 146-147.

² كامل محمود محمد عويضة، علم النفس الصناعي، ط1، دار الكتب العلمية، بيروت، 1996، ص 148.

بعض الآلات، وقد جاء أن حوادث الصنف الأول تتراوح نسبتها من 80 إلى 90% وأن حوادث الصنف الثاني تتراوح بين 10 و20% من حوادث الصناعة، ولعل هذا ما يشير إلى أهمية العامل الإنساني ورجحانه في وقوع الحوادث¹.

من خلال هذا التصنيف نلاحظ أن كلى من العوامل البشرية و العوامل المادية يتسببان في وقوع الحوادث، إلا أن العامل البشرية يعتبر المسؤول الأول، والأكثر شيوعاً في نسب وقوع الحوادث.

3. من ناحية النتائج:

حيث يطلق عادة البعض على الحوادث التي تمس العاملين إصابات وتكون نتائجها مادة جروح، إعاقات أو حالات وفاة، في حين يطلقون على المخاطر المهنية التي تمس موجودات المؤسسة اسم الحوادث إلا أن الرأي الأصح على الأغلب من كون الإصابة التي تلحق بالعامل ما هي إلا نتيجة للحوادث الأكثر شمولية، فقد يضع الحادث وقد ترافقه إصابات أو العكس ومع ذلك فهو يترك في الحالتين معا آثار ونتائج تمس المؤسسة².

4. من حيث خطورتها:

إلى حوادث مميتة، وحوادث تؤدي إلى عجز كلي دائم كفقد العينين أو اليدين، وأخرى تؤدي إلى عجز دائم كفقد عين واحدة أو يد واحدة، وحوادث تؤدي إلى عجز كلي مؤقت أي يمنع العامل من العمل لفترة معينة وأخرى تحتاج إلى إسعافات أولية³.

¹ عويد سلطان المشعان، مرجع سابق، ص145.

² نادر أحمد أبو شيخة، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الصفا، عمان، 2000، ص332.

³ عويد سلطان المشعان، مرجع سابق، ص145.

5. إمكانية التجنب:

حسب هذا المعيار هناك حوادث يمكن تجنبها عن طريق التخطيط السليم ووضع برامج كفيلة بذلك، وأخرى لا يمكن تجنبها تتطلب وجود سياسات للسلامة المهنية تركز على التخفيف والحد من الخطر الناشئ عن الآلات والمعدات، طرق العمل، المواد المستعملة¹.

المبحث الرابع: العوامل المسؤولة عن حوادث العمل

حوادث العمل ترتبط وتنشأ أو تتسبب وتتأثر بمجموعتين من العوامل إحداها عوامل خارجية تتعلق بالظروف الخارجية التي ترتبط بالحادثة، والثانية هي العوامل الذاتية وهي المتعلقة بشخصية المتورط في الحادثة والخصائص المميزة لها.

أ. العوامل الخارجية:

1. ظروف العمل:

ننقل عن تيفين وماكورميك (Tiffin et McCormick : 1968 563) الجدول رقم (28) عن الفروق في معدل زيارات المستشفى بسبب الحوادث بين عشرة أقسام لأحد المصانع، ومنه يتضح أن متوسط معدل زيادة الفرد للمستشفى بسبب الإصابات في العام الواحد يختلف من قسم لآخر، فبينهما ينخفض هذا المتوسط إلى 0.55 في القسم الأول، يرتفع إلى 1.26 في القسم الثاني وهذا يدل بشكل واضح على أن بيئة العمل بما تشتمل عليه من ظروف أكثر خطورة أو أقل، تقع عليها بعض المسؤولية فيما يقع من حوادث، فيرتفع معدل الإصابات في بعض الأقسام حتى يزيد عن ضعفه في بعضها الآخر، نظرا لاختلاف بيئة ظروف العمل في كل منهما بل إن الاختلاف في نظم العمل ولوائحه وطبيعة العلاقات بين الزملاء والجو الإداري في كل قسم عن الآخر يمكن أن تشارك جميعا إلى جانب اختلاف مدى خطورة العمل في إحدى هذه الفروق بين معدلات الإصابات في كل قسم، فكلما كانت هذه العوامل مريحة نفسيا كانت أدعى لتخفيض معدلات الحوادث.

¹ نادر أحمد أبو شيخة، مرجع سابق، ص33.

جدول يوضح الفروق بين أقسام أحد المصانع فيما يتعلق بمعدل زيارات المستشفى بسبب الحوادث¹.

القسم	عدد العمال	عدد الحوادث خلال عامين	الإصابات بالنسبة لكل عامل في العام
1	811	903	0.55
2	573	1144	1.26
3	480	723	0.75
4	1099	1599	0.73
5	336	555	0.67
6	582	1123	0.96
7	624	1238	0.98
8	1192	2266	0.94
9	373	529	0.65
10	1101	1945	0.88

2. الإضاءة :

الإضاءة غير المناسبة ترفع معدلات الحوادث وبهذا الصدد أوضح فيرنون Vernon (25-351) أن معدل الحوادث زاد بمقدار 25% في ظروف الإضاءة الصناعية غير الكافية عنه في الضوء الطبيعي للنهار، وهناك من يشير أمثال دي سيلفا (De Silva) إلى أن حوادث السيارات تكثر عند الإضاءة غير المناسبة وأن القيادة بالليل أخطر منها بالنهار ويلاحظ ان الدراسات التي تتماشى مع المنطق فالإضاءة الكافية والمناسبة ضرورية لإدراك الأخطار التي تحيط بالفرد ومن ثم يمكنه التعايشها فيقل تعرضه للحوادث.

3. الحرارة :

درس أفسورن و فيرتون (Obsoenne and Virnon) في دراستهما المنشورة عام 1922 (25-351) العلاقة بين درجة الحرارة والحوادث بين جماعات من عمال المصانع، فتين لها أن معدل الحوادث يبلغ أقصى درجة انخفاض في حالة درجات الحرارة المعتدلة، وأن

¹ فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط9، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص 396-397.

معدل الحوادث يزداد كلما ارتفعت درجات الحرارة أو انخفضت عن الدرجات المعتدلة، بل هناك إلى ما يشير إلى أن التطرق الشديد في درجات الحرارة لا يصاحبه فقط زيادة في معدل الحوادث، بل يصاحبه أيضا زيادة في شدة الحادثة وخطورتها، وهذا يضيف فيرنون وزملائه في دراسة أخرى نشرت في 1931 م (25-351) أنه في درجات الحرارة البالغة الارتفاع يزيد معدل حوادث العمال الكبار كثيرا عن معدل حوادث العمال الصغار بينما يكون الفارق بين معدليهما أقل قيمة في حالات درجات الحرارة المعتدلة.

ومما يلاحظ أن نتائج الدراسات فيما يتعلق بعلاقة درجات الحرارة بالحوادث تتفق إلى حد كبير، ويبدو ذلك منطقيا إذا قلنا أن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل تسبب ضيقا لدى العامل ينعكس بالتالي على كفاءته في أدائه لعمله فيزداد احتمال تورطه في الحوادث، كما يرى سميث Smith (36-225) أنه بالإضافة إلى ما لارتفاع الحرارة أو انخفاضها عن الحد المناسب من آثار على الناحية الفسيولوجية للفرد فإن أي شيء يجعل العامل يحس بالضيق يجذب انتباه العامل نحو نفسه، ومن ثم يقلل انتباهه للعمل، وهكذا يحتمل أن يتورط في حادثة¹.

ب. العوامل الشخصية :

هناك الكثير من العوامل الشخصية التي تتدخل في حوادث العمل ومن ذلك :

1. الذكاء:

لقد أوضحت إحدى الدراسات المبكرة في هذا الميدان أنه لا يوجد أي ارتباط "correlation" ذي دلالة إحصائية بين درجات الأفراد في اختبارات الذكاء وبين تكرار حدوث الحوادث بين العمل الذين كانوا تحت التدريب بإحدى ترسانات السقف، ويبدو أننا يمكن أن نتوقع أن يربط الذكاء بالحوادث التي تتضمن أخطاء في الحكم وليس بالحوادث التي تتضمن مهارات يدوية manual skills لأن الذكاء يرتبط بقدرة الفرد على إصدار الأحكام الصائبة، وفي دراسة أخرى وجد أن هناك نسبة أكبر من الحوادث بين العمال الذين يقل ذكاؤهم عن المتوسط عنها عند أولئك الذين يمتلكون ذكاء متوسطا والواقع أن هذا التناقض في النتائج يمثل معظم التراث في هذا الصدد، إن الذكاء قد يكون هاما في بعض الوظائف وغير

¹ فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط6، دار المعارف، القاهرة، 1988، ص ص 294-295-296.

هام في وظائف أخرى ويحتمل أن يكون هناك حد أدنى لا بد من جوده في الذكاء للخلو من الحوادث أي السلوك الخالي من الحوادث Accident free behaviour "في كل المهن، وينبغي أن تحدد برامج الأمن الصناعي الحد الأدنى المطلوب من الذكاء.

2. قوة الإبصار:

هل تؤثر قوة الإبصار على ارتكاب العامل للحوادث؟ تدل المعلومات المستمدة من التجارب أن لقوة الإبصار دخل في ارتكاب حوادث العمل ففي دراسة أجراها كيفارت وتيفين "N Kephart and J Tiffin" عن الإبصار وخبرة الحوادث، قيسست القدرة على الإبصار المطلوب في 12 وظيفة ثم قيسست القدرة على الإبصار لدى العمال المشتغلين بهذه الوظائف وذلك لمعرفة عما إذا كانت قدرة العامل تتفق مع القدرة المطلوبة للعمل من عدمه. ولقد كشفت النتائج على أنه في 11 وظيفة من الوظائف الإثني عشر كانت نسبة الذين لو يرتكبوا حوادث كانت أعلى من العمال الذين يمتلكون قوة الإبصار مناسبة عنها عن أولئك الذين لم يجتازوا اختبار الإبصار، أما الوظيفة الأخيرة الثانية عشر فلم يوجد بها أي فرق في الحوادث وفي دراسة أخرى وجد أن هناك نسبة 37% من عمال تشغيل الآلات الذين اجتازوا بنجاح اختبار النظر ارتكبوا حوادث بينما بلغت النسبة 67% عن الذين لم يجتازوا الاختبار¹.

3. التآزر corrdination

لقد وجد بعض الباحث أن التآزر العضلي يؤثر musculan corrdiantion على مدى قابلية الفرد لارتكاب حوادث العمال ومن الواضح أن بطء الاستجابة وكذا الخرافة تؤثر في الفرد في ارتكاب الحوادث، لكن مع ذلك وجد أن سرعة رد الفعل ليس لها دلالة بالنسبة للحوادث في المجال الصناعي، ولكن هناك أنماط أخرى، من رد الفعل الأكثر تعقيدا هي التي ترتبط بالحوادث. ففي إحدى الدراسات طبق الباحث بطارية من الاختبارات تتضمن اختبار في التنقيط وجهاز لقياس سرعة رد الفعل لعلامات معينة واختبار آخر يتطلب عن المفحوص أن يغير أدائه العضلي تبعا لتغير علامة ولقد قسم أفراد العينة البالغ عددهم 500 عامل إلى مجموعتين تبعا لدرجاتهم على هذه البطارية، المجموعة التي حصلت على درجات عالية والمجموعة التي حصلت على درجات منخفضة، ثم تابع ما ارتكبه أفراد المجموعتين من

¹ عبد الرحمن العيسوي، سيكولوجية العمل والعمال، د.ط، دار الراتب الجامعية، بيروت، د.س، ص 97.

حوادث عمل فوجدوا أن المجموعة الضعيفة على الاختبارات ارتكبت حوادث تزيد بنسبة 48% عن زملائهم في المجموعة التي كانت قد حصلت على درجات عالية على بطارية الاختبارات المستعملة في هذا البحث، أي أن النصف الأفضل من العمال كانت نسبة الحوادث عند أقل بنسبة 48% وبالمثل كانت 4/1 المجموعة الأسوأ عنده حوادث تزيد بنسبة 51% عن باقي أفراد العينة أي عن الثلاثة أرباع الباقية 3/4.

4. سمات الشخصية Perssonality characteristics

هل تتصل صفات الفرد الشخصية بمدة قابليته لارتكاب حوادث العمل، وهناك الكثير من الأبحاث التي تؤكد وجود مثل هذه العلاقة بين سمات الشخصية والقابلية للتورط في الحوادث. لقد وجد أن هناك علاقة بين الحالة الانفعالية ووقوع الحوادث كذلك وجد أن الإنتاج يرتفع بنسبة 8% في الفترات التي يكون فيها العمال يشعرون بالأمل والسعادة والبهجة عما لو كانوا غاضبين أو حانقين أو قلقين أو متوترين.

وبالنسبة للعلاقات الشخصية داخل المصنع فقد وجد أن نسبة الحوادث ترتفع بين العمال الذي لا يحبهم زملاؤهم، أما العمال المحبوبون فكانت سجلاتهم تخلو من الحوادث.

5. التعب: Fatigue

على الرغم من أن التعب يؤدي إلى ارتكاب الحوادث، ولكن النقطة المحددة من التعب التي عندها نستطيع أن نقول أن العامل سوف يرتكب حادثاً ما لا نستطيع أن تحددها تحديداً مطلقاً ولكن من المؤكد أن التعب الشديد Extreme Fatigue يقود إلى زيادة نسبة ارتكاب الحوادث وعلى سبيل المثال في إحدى مصانع القنابل والقذائف نسبة في أثناء الحرب العالمية 2 في إنجلترا معدل الحوادث بنسبة 60% بين العاملات عندما انخفضت ساعات العمل من 12 ساعة إلى 10 ساعات.

ويجب أن نميز بين الحوادث التي تنتج عن التعب حقيقة وتلك التي تنتج عن السرعة الزائدة في أداء العمل.

ولقد فعلت ذلك وزارة الصحة الأمريكية USPHS والطريقة التي اتبعت في ذلك كانت قسمة معدل الحوادث على معدل الإنتاج خلال فترة زمنية معينة، وقد كشفت نتائج هذه

التجربة عن ارتفاع معدل الحوادث في الساعات الأولى من النهار، ثم يهبط معدل الإنتاج ومعنى ذلك ان زيادة الإنتاج يتبعها زيادة في عدد الحوادث.

مثل: فإذا استطاع العامل أن ينتج مثلا 1000 علبة في اليوم وارتركب في هذا اليوم 05 حوادث فإن النسبة تصبح $\frac{5 \times 1000}{1000} = 0.5\%$ أما إذا زادت سرعته وأصبح ينتج 1500 علبة

في اليوم وارتركب 15 حادث فإن النسبة تصبح $\frac{15 \times 1500}{1000} = 1.5\%$ ولكن في الساعات

المتأخرة تضيع هذه العلاقة.¹

6. الخبرة:

لا شك أن خبرة العامل بنوع العمل الذي يمارسه تساعده على تجنب الوقوع في الحوادث. ويؤيد هذا سيكولوجية التعلم وكثيرا من الأبحاث الحقلية ففي انجلترا كل من فارمرز E Farmers وشامبرز E Chambres دراسة سيكولوجية عنا لفروق في معدل الحوادث ووجدوا أن هناك علاقة وثيقة بين الخبرة والمهنة وارتركاب الحوادث والجدول التالي يوضح طول مدة الخبرة.²

خبرة العامل بوظيفته معدل ما يرتكبه من حوادث

معدل الحوادث	طول مدة الخدمة
171	أقل من شهر 01
127	1-3 شهور
87	3-8 شهور
62	8-12 شهرا
57	1-5 سنوات

وواضح أن معدل الحوادث ينخفض كلما زادت مدة خدمة العامل أي خدمته والدافع أن مسألة ارتباط الحوادث بالخبرة يجب أن توجه انتباهنا إلى برامج الأمن الصناعي بالنسبة للعمال الجدد.³

¹ عبد الرحمن العيسوي، مرجع سابق، ص 100.

² المرجع نفسه، ص 100.

³ المرجع نفسه، ص 101.

علاقة الإصابات بالذكاء¹

درجة اختبار الذكاء	الإصابات في السنة لكل 100 عامل
مرتفعة أ	0.66
ب	1.12
ج	1.53
د	2.08
منخفضة هـ	2.76

تعقيب: وبالتالي ومن خلال هذا الجدول نلاحظ أنه كلما زاد الذكاء قلت نسبة الحوادث المتعلقة بالعمل – حوادث العمل- والعكس فكلما قلت درجة الذكاء لدى العمال كلما ارتفعت نسبة الإصابات بحوادث العمل ومنه وباعتبار الذكاء أحد العوامل الشخصية المسؤولة عن الحوادث لا بد لأي عامل أن يمتاز بدرجة لا بأس بها من الذكاء.

المبحث الخامس: تفسير كيفية توزيع الحوادث

لقد لوحظ أنه بالرغم من أن العمال يتعرضون لنفس الأخطار في أثناء العمل إلا أنهم يختلفون فيما بينهم من حيث عدد الحوادث التي يتورط كل منهم فيها، وفي محاولة لتفسير هذا الاختلاف بالرغم من تشابه الأخطار التي يتعرضون لها نجد، أمامنا فروضا أربعة لتفسير توزيع الحوادث على الأفراد.

1. الفرض الأول: الصدفة :

وهذا الفرض يرجع في توزيع الحوادث إلى عامل الصدفة المحضة، إذ تكون الصدفة هي المسؤولة مسؤولية كاملة عن حدوث الحوادث، ويرى هذا الافتراض أن جميع الأفراد متساوون في استعدادهم للتورط في الحوادث، إن حدوث حادثة ليس مجرد حظ عاثر لمن تقع عليه، كما يرى هذا الفرض أنه ليست هناك أي عوامل شخصية تميز فراد عن آخر فيما يتعلق بمدى استعداده للحوادث أو تؤثر بحال على معدل حوادثه.

¹ فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي، مرجع سابق، ص 303.

2. الفرض الثاني : عدالة توزيع الحوادث:

ويرجع هذا الفرض توزيع الحوادث إلى نظام عادل تخضع له، وخلاصة هذا الفرض أنه إذا حدثت حادثة لفرد فإنه يكون بذلك قد حصل على نصيبه من الحوادث لفترة معينة، ثم يأتي دور فرد آخر من زملائه ليقع في هذا الحادث وهكذا.. مما إلى أن من وقعت له حادثة قلل احتمال وقوعه في الحوادث التالية، ويفسر البعض ذلك بأن حدوث الحوادث للفرد يتسبب عنه تعليم من جانب الفرد وعبرة يستخلصها من الحدث له، وبالتالي يساعد أنه على كيفية تحاشي حوادث مستقبلية، ويأتي دور من لم يحصل على هذا التعليم ولم يستخلص تلك العبرة فيتورط في الحادثة، وهذه الفكرة تماثل الفكرة المعروفة الطفل الذي سبق له أن احترق من لعبة بالنار لا يكررها مرة أخرى¹.

ولا شك أن هذا التفسير لنقصان الحوادث في هذه الحالة أكثر تماشياً مع النظرة العلمية الآخذة بمبدأ العلية في التفسير.

وبالتالي ومن خلال هذا الفرض نلاحظ أن كل عامل مقدر له عدد من الحوادث أن تقع له، إلا أنه كل ما وقع في حادثة تقل فرصته في تعرض للحوادث، وتزيد فرصة العامل الآخر الذي لم يتعرض لأي حادث.

الفرض الثالث: القابلية المتزايدة:

ويرى هذا الفرض أن كل الأفراد في البداية يكونون ذوي استعداد متساو للتورط في حوادث، وأن الحوادث الأولى التي تحدث للفرد تكون نتيجة للصدفة المحضة، وأن أولئك الذين تحدث لهم الحوادث الأولى يصبحون ذوي استعداد يهيئ لهم حوادث أكثر في المستقبل وهكذا تؤدي تورط الفرد في الحوادث إلى زيادة في قابليته لأن تحدث له حوادث في المستقبل. ومن هنا نلاحظ أن هذا الافتراض يرى بأن الفرد كلما تعرض للحوادث، كلما تقل فرصته للتعرض أكثر، بمعنى أن الفرد عندما يقع له حادثة تقل ثقته في نفسه ويصبح أكثر تورطاً لأنه دائماً يكون يشعر بالخوف والقلق الأمر الذي يترك تحكمه في سلوك يقل وبالتالي يتورط في حوادث أكثر، وهذا عكس الافتراض الذي قبله.

¹ فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، مرجع سابق، ص ص290-291.

الفرض الرابع: القابلية للحوادث نتيجة لتكوين نفسي بيولوجي الخاص بالفرد.

يرى هذا الافتراض أن تكوين النفسي البيولوجي الخاص بالفرد يؤثر في تكوين درجة ثابتة نسبيا من القابلية للتورط في الحوادث Accident Preoneness لديه تختلف عن غيره، وتسبب في الفروق بين الأفراد فيما يتعلق بمدى تورطهم في الحوادث، كما يرى بأن القابلية للحوادث تتوزع لدى الأفراد على بعد واحد مستمر وهو ما يعرف بالمتصل continuum كأنها في ذلك شأن غيرها من السمات الشخصية وخصائصها كما أن هذه القابلية للحوادث تنقسم إلى قابلتين نوعية - حسب نوع العم- شأنها في ذلك شأن القدرة العامة، والقدرات الخاصة، فهذا الفرد وقابلية متوسط للحوادث، وذو قابلية عالية إلى حد ما لحوادث الطريق، وذو قابلية منخفضة لحد ما لحوادث العمل داخل المصنع وهكذا¹.

وتلك هي الفروض الأربعة التي حاولت تفسير الفروق بين الأفراد فيما يتبع لهم من حوادث، فلو كان الفرض الأول هو صادق (فرض الصدفة = > فسوف يكون توزيع الحوادث على الأفراد عشوائيا تماما.

ولو كان الثاني هو الصادق (فرض عدالة التوزيع = > فسوف نجد أن معدل حوادث الفرد المرتفع في فترة يتبين معدل منخفض في الفترة التالية .

ولو كان الفرض الثالث هو الصادق (فرض القابلية المتزايدة = > فأن معدل حوادث الفرد العالي في فترة سوف يتبين معدل أعلى في الفترة التالية إما لو كان الفرض الرابع هو الصادق (فرض القابلية نتيجة للتكوين نفسي البيولوجي للفرد) فإن أفراد معينين سوف يميلون إلى الاحتفاظ بمعدل عال للحوادث في الفترات بينما غير هم سوف يميلون إلى الاحتفاظ بمعدل منخفض في كل الفترات وهذا² .

المبحث السادس: نتائج حوادث العمل

عديدة ومختلفة هي النتائج التي تلحقها حوادث العمل سواء على المستوى الفردي أو الجماعي أو المؤسساتي ، ويمكن التعرف عليها دون أي صعوبة وتلخيصها في النقاط التالية :

1- نتائج لا تتضمن أي صعوبة لأي شخص فهي حوادث لا تسبب الإصابات من أمثلة ذلك اصطدام عامل في آلة متحركة وتنتج عنها مجرد تلطخ ملابسه بشحم

¹ المرجع السابق، ص ص 291-292.

² المرجع السابق، ص 292.

- 2- هناك حوادث الإصابات الخفيفة Minor injury accidents ومن أمثلة ذلك العامل الذي يصطدم بنفس الآلة المتحركة ولكنه يعاني من مجرد تمزق أو تهتك في جلد ذراعه أو يده.¹ حوادث الإصابات الخطيرة Major injury ومن أمثلة ذلك إدارة الآلات التي تسبب تشويه الأيدي وتمزيقها أو فرمها
- 3- الحوادث التي تسبب تحطيم الآلات والمعدات والماكينات.² ومن نتائج كذلك:

- توقف العامل المصاب عن العمل.
- ما تخلفه هذه الحوادث على نفسية بقية العمال.
- تعطيل مراحل الإنتاج ، جراء توقف العامل وتوقف الآلات.
- التكاليف والتعويضات التي تتحملها المؤسسة في علاج المصاب وإصلاح الآلات أو شراء غيرها.

المبحث السابع : توصيات مقترحة لزيادة الأمن والوقاية من حوادث

هناك شعار يقول « الوقاية خير من العلاج » وهو شعار يجب رفعه في علم النفس الصناعي، بحيث أن مهمة الوقاية من الحوادث هي مهمة الإحصائي في علم النفس الصناعي ومن أهم أساليب الوقاية ما يلي:

أولاً : دراسة أسباب الحوادث : من أهم الأساليب الوقاية من الحوادث أول التقليل منها دراسة أسباب هذه الحوادث وذلك لاتخاذ التدابير الاحترازية الكفيلة بمنع وقوعها وينصح الخبراء بدراسة أسباب الحوادث من حيث وقت وقوع الحادثة ، وساعة وقوع الحادثة ، إضافة إلى الخصائص الشخصية من حيث السبق والخبرة والظروف المحيطة به عند وقوع الحادثة ، وهل هي راجعة إلى العمل أو سبب خطأ في تصميم الآلة أو قصور في إجراءات الأمن الصناعي وذلك لعدة أسباب أهمها الإهمال عدم وعي وسبق.³

¹ عبد الرحمن محمد العيسوي، علم النفس الصناعي، ط1، دار الفكر العربي، بيروت، 2003، ص16.

² عبد الرحمن محمد العيسوي، دراسات نفسية حديثة ومعاصرة في البيئة والصناعة والمهن والأعمال والتدريب والتسويق والإدارة، مرجع سابق، ص 13.

³ محمد شحاتة ربيع، علم النفس الصناعي والمهني، ط1، دار الميسرة، عمان، 2010م، ص ص215-216.

ثانيا :تصميم بيئة العمل : بالرغم من أن العنصر البشري يعتبر ضالع في تسبب حوادث العمل ، إلا أن تصميم بيئة العمل له دور كذلك ومن العوامل التي تهيب بيئة العمل السليمة ، درجة الحرارة المعتدلة ، والإضاءة الكافية وأن تكون بيئة العمل نظيفة .لأن بقعة من الزيت على الأرضية إحدى الورش قد تتسبب في انزلاق العمل وانطراحه أرضا ولحوق إصابات بسيطة أو جسمية به .

كما أن صيانة الآلات بصفة دورية تؤدي إلى المحافظة على كافتها فلا يحدث منها عطل قد يتسبب عنه حادث عمل ، هذا إلى جانب توفير معدات السلامة مثل طفايات الحرائق الموضوعية في أماكن معروفة يسهل الوصول إليها

ثالثا : الجو التنظيمي : يكون للجو التنظيمي أثر نفسي كبير على العمال من حيث التورط في الحوادث ، ويورد «شولتز» العديد من الدراسات التي تؤكد على العلاقة بين الجو النفسي الآمن في المؤسسة الصناعية وبين معدلات التورط في الحوادث¹ .

رابعا : التدريب على وسائل منع الحوادث : يعتقد بعض خبراء الأمن الصناعي أن تدريب العمال على أساليب الوقاية والأمن الصناعي من أهم أساليب التقليل من معدلات التورط في الحوادث ، وهذا النوع من التدريب على الأمن الصناعي بالغ الأهمية .بحيث أنه يعرف العمال الأخطار المحتملة من العمل وكيفية توقي هذه الأخطار قد الإمكان ، كما يعرفهم بنوعية الحوادث التي تقع كما يشتمل البرنامج على كيفية استخدام الآلات وأدوات الإطفاء والإسعافات الأولية وأسلوب نقل المصابين إلى المراكز العلاجية

وعلى الرغم من أن هذا البرنامج وتنفيذه له كلفة عالية ، ولكنها لا تعد شيئا مذكور بالقياس إلى خسائر الهائلة التي تنتج عن زيادة معدلات الحوادث

كما لجأت العديد على من المؤسسات الصناعية إلى تعيين مراقبين تكون مهمتهم المرور الدوري على أماكن العمل والتحقق من كفاءة تنفيذ وسائل السلامة الصناعية من قبل العمال وإرشاد المقصرين منهم إلى الالتزام بقواعد السلامة وإلى جانب مراقبي الأمن الصناعي يتم تكليف الرؤساء المباشرين للعمال بملاحظة مدى التزام العمال بوسائل السلامة بحيث تتكاثف جهود الجميع في سبيل تقليل من التورط في الحوادث

¹ المرجع السابق، ص 216.

خامسا : الحوافز: بشير «شولتز» إلى أن نظام نستخدمه إحدى شركات النقل بالسيارات والتي كانت من ارتفاع معدلات الحوادث حيث أعدت نظام حوافز يمنح بمقتضاه السائقون الذين لا يتورطون في الحوادث أو نقل عندهم حوافز مالية¹.

ومن التوصيات المقترحة كذلك لدينا:

- عدم استعمال وسائل التدفئة ومصادر النار بالقرب من المواد القابلة للاشتعال.
- وضع الحواجز الواقية لجميع الأجزاء المتحركة والخضرة من الماكائن بطريقة صحيحة تكفل وقاية العاملين من أخطارها.
- تسبيح السلالم و الممرات وجميع المحلات التي تعرض العاملين السقوط سياجات واقية.
- في المشاريع التي يتم فيها تداول اسطوانات الغاز يجب الالتزام بما يلي:
 - كتابة نوع الغاز على الأسطوانة بخط واضح
 - توفير وسائل نقل آلي لها.
 - المحافظة عليها في وضع عمودي بصورة دائمة.
 - منع تناول الطعام داخل قاعات العمل وخاصة في المشاريع التي تتداول المواد السامة والضارة.
 - توفير محل مناسب لاستراحة العاملين وتجهيزه بكل وسائل الراحة.

- توفر حمامات ومرافق صحية ومغاسل تتناسب مع عدد العاملين في المشروع².

إلا أنه ومع كل هذه الأساليب والتوصيات المقترحة يبقى أهمها وهي العامل بأهمية وأهمية حياته، لأنه كل ما قل وعي العامل زاد توقع إصاباته مع أنه يمكن أن تتوفر جميع أساليب الوقاية.

كما أن بعض المراجع ترى أن الكثير من الحوادث ناشئة عن عدم التكييف مع المركز في العمل أو انعدام القابلية، لذا فإن تعاون المكاتب الطبية ومكتب علم النفس التقني

¹ محمد شحاتة ربيع، مرجع نفسه، ص ص 216-217.

² نهاد عطية حمدي و زيد غانم الحصان، الأمن الصناعي وإدارة محطات الخدمة، ط العربية، دار اليازوري العلمية، عمان، 2008، ص ص 25-26-27.

حسن الكشف عن حوادث العمل والتكيف الجسمي مع العمل، وهذا الكشف ناجم في أغلب الأوقات عن استقصاءات منهجية تجري في سبيل فهم الحوادث فهما أكثر اتصافاً بأنه علمي¹. ومن خلال هذه النقطة، يتضح لنا أهمية مبدأ التخصص في العمل، فكلما كان العمال يشتغلون في المؤسسات حسب تخصصاتهم كلما كانت لديهم رغبة في إتقان العمل وللتفوق فيه، والعمل على أدائه بكل وفاء وإخلاص، وهذا الأمران يتطلبان من العامل أن يكون مستيقظ وفطن لكل خطوة من خطوات عمله.

¹ فريق من الباحثين، علم النفس وميادين ممارسته علم النفس ونقده، تر: وجيه أسعد، ط2، الدار المتحدة للنشر، بيروت 1993، ص ص 333-334.

خلاصة الفصل

بالتالي ومن خلال ما سبق ذكره عن حوادث العمل بداية من مفهومها وصولاً إلى الاقتراحات والتوصيات للوقاية من هذه الحوادث يمكن القول بأن ظاهرة حوادث العمل لا تحدث تلقائياً بل تقع نتيجة لاتحاد عدة عناصر، لهذا فهي تعتبر من الظواهر المتفشية والتي يصعب الحد منها، وخاصة أنها تتنوع تبعاً لطبيعة المؤسسة الصناعية وحجمها ونوع الصناعة فيها وهذا من الأسباب التي تمنع من الحد من هذه الحوادث.

لذا يجب على الجهات المعنية بالأمن الصناعي الاهتمام بهذه الظاهرة وبذل المزيد من الجهد للقضاء عليها ومعالجتها وبالاشتراك مع العمال في اتخاذ التدابير اللازمة والإجراءات الضرورية لأن التحكم في سبب من مسببات الحوادث وإصاباتهما يكون أقل تكلفة على المدى البعيد من معالجتها.

جودة الإنتاج

تمهيد

المبحث الأول: مفاهيم عامة

المبحث الثاني: التطور التاريخي للجودة

المبحث الثالث: أهمية الجودة

المبحث الرابع: الخطوات العلمية لضبط الجودة

المبحث الخامس: الرقابة على الجودة

المبحث السادس: مراقبة الإنتاج من حيث الجودة

المبحث السابع: تأثير حوادث العمل على جودة الإنتاج

خلاصة الفصل

تمهيد:

موضوع الجودة من أهم المواضيع، التي كانت ولا تزال تكتسي أهمية بالغة في أي مؤسسة على اختلاف نشاطها، سواء كانت إنتاجية أو خدماتية فكل مؤسسة تسعى إلى تحقيق أعلى مستوى للجودة في الإنتاج باعتبارها احد عناصر نجاح أو فشل المؤسسة، إضافة أنها مقوم أساسي من المقومات الأساسية لدخول في أي عملية تنافسية، والأمر الذي يجمع كل هذا هو العمل على إرضاء الزبون، والذي من طبعه انه دائم البحث على الفضل مهما كانت الحالات.

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الجودة

تمهيد:

تسعى المؤسسات الاقتصادية إلى زيادة الإنتاج ، حيث إن ذلك من الوسائل التي تؤدي إلى دفع النشاط الاقتصادي وتحسين مستوى معيشة الفرد، إلا إن الاهتمام بزيادة الكميات المنتجة وحده ليس هو السبيل الأمثل لتحقيق أكبر قدر من الأرباح، لذا فإن مفهوم الإنتاج يرتبط ارتباط وثيقاً بأحد المفاهيم أو العناصر الأخرى وهو ما يعرف "بالجودة" ومن هنا سوف نحاول التطرق لأهم المفاهيم التي أعطيت لهذه المفهومين:

1-1- مفهوم الجودة :

يرجع مفهوم الجودة إلى الكلمة اللاتينية "QUALITAS" التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، وقديماً كانت تعني الدقة والإتقان.¹ ومن خلال صنع التماثيل والقلاع والقصور والآثار عامة ، حيث تعود جذور الاهتمام بالجودة إلى سبعة آلاف سنة أين اهتم المصريون القدامى بها من خلال النقوش الفرعونية، ولكن مع ظهور الثورة الصناعية وظهور الإنتاج الكبير وبرز العديد من المؤسسات واشتداد المنافسة فيما بينها أصبحت الجودة تعرف بعدة أبعاد وجوانب.² وان كلمة الجودة لا معنى لها إلا إذا عرف الغرض الذي تستعمل فيه. ومن هنا يتضح لنا أن مفهوم الجودة مفهوم قديم، يعنى أن الإنسان سعى دائماً إلى التميز والحصول على ما هو أفضل في أعماله، وهذا ما يلاحظ من خلال التعريف المذكور. أما مفهوم الجودة في اللغة فقد كان كالاتي :

- تعرف الجودة في اللغة بأنها : أَجَادَ الشَّيْءُ، جُودَةً، وَجَوْدَةً، أي صار جيداً. والجيد نقيض الردي ومثلها التجويد، وأجاد فلان في عمله وأجود وجاد عمله : يجود جودة. وقد جاد جودة وأجاد : أتى بالجيد من القول والفعل، وشاعر مجواد، أي مجيد، يجيد كثيراً، واستجدت الشيء: أي أعددته جيداً، وتجودتها لك : أي تحيزت الأجود منها.³

¹ طارق شبلي، مأمون الدرادكة، الجودة في المنظمات الحديثة، ط1، دار وائل لنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 15.

² صالح الشنواني، إدارة الإنتاج، ط 1، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 2000، ص370.

³ جمال الدين محمد مكرم ابن منظور، لسان العرب، مج 3، ط1، دار صادر، بيروت، 2008، ص243.

أما في الاصطلاح: فان كثيرا من المنظمات في العالم أخذت لهذا المصطلح واستخدمته حتى أصبح شعارا لها تعمل به للوصول إلى جودة الحياة، وتبعا لانتشاره في مختلف دول العالم فقد تعددت تعاريفه ومفهوما ته ومن أهم تعاريفه:

- فقد عرفت كوبرز وليبراند بأنها: اندماج ومساهمة كل فرد يعمل بالمنظمة في المراقبة والتطوير والتحسين المستمر لكيفية أداء العمل من اجل الوفاء بتوقعات العميل لمستوى الجودة.¹

- كما تعرف الجودة على أنها المواصفات الشمولية، لكيان ما كان يكون (منتج، خدمة، نشاط ، عملية، منظمة، شخص) والتي تتصل أو تتأثر بقدرتها على إشباع الحاجات القائمة أو المرفوضة.

- كما تعني الجودة أيضا خاصية أو مجموعة أو تشكيلة من الخصائص التي تميز شيء عن آخر، أو السلع التي ينتجها مصنع عن تلك التي ينتجها منافسوه، أو المستوى الذي ينتج فيه مصنع معين منتج عن مستوى منتج آخر ينتجه نفس المصنع .

- الجودة تلك التوليفة أو التركيبية الإجمالية للخصائص التسويقية الهندسية والتصنيعية، وقابلية الصيانة للمنتج والخدمة، والتي يكتشف الزبون من خلال استخدامه للمنتج أنها تلبي توقعاته.²

- من خلال هذه التعاريف يتضح أن جودة السلع تتمثل دائما في مدى قابلية الزبون لاستهلاك هذا المنتج والإقبال عليه بكثرة.

عرف-J-M-JURAN - وزميله الجودة بأنها مدى ملائمة المنتج للاستعمال .

فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج في رأي جورن -JURAN- وزميله هو هل المنتج ملائم للاستعمال أم غير ملائم ، بغض النظر عن وضع وحالة المنتج .

كما عرفت الجودة بأنها مدى المطابقة مع المتطلبات ، فكلما كانت مواصفات الإنتاج

مطابقة لمتطلبات العميل كان هذا المنتج ذا نوعية جيدة.³

¹ فيصل عبد الله حسن الحداد، دراسة تطبيقية للجودة الشاملة، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2003، ص129.

² عواطف إبراهيم الحداد، إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار الفكر، عمان، 2009، ص13.

³ محفوظ احمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، ط1، دار وائل، عمان 2004، ص13.

عرفها "باد يرو" بأنها مجموعة الإجراءات التي توافر قدرة المنتج، أو الخدمة على إشباع حاجات معينة محددة لذاتها. وهذا يعني أن الجودة تعني أداء العمل وفق معايير صحيحة من أول مرة دون أخطاء، أو أنها المتانة والأداء المهني للمنتج.¹

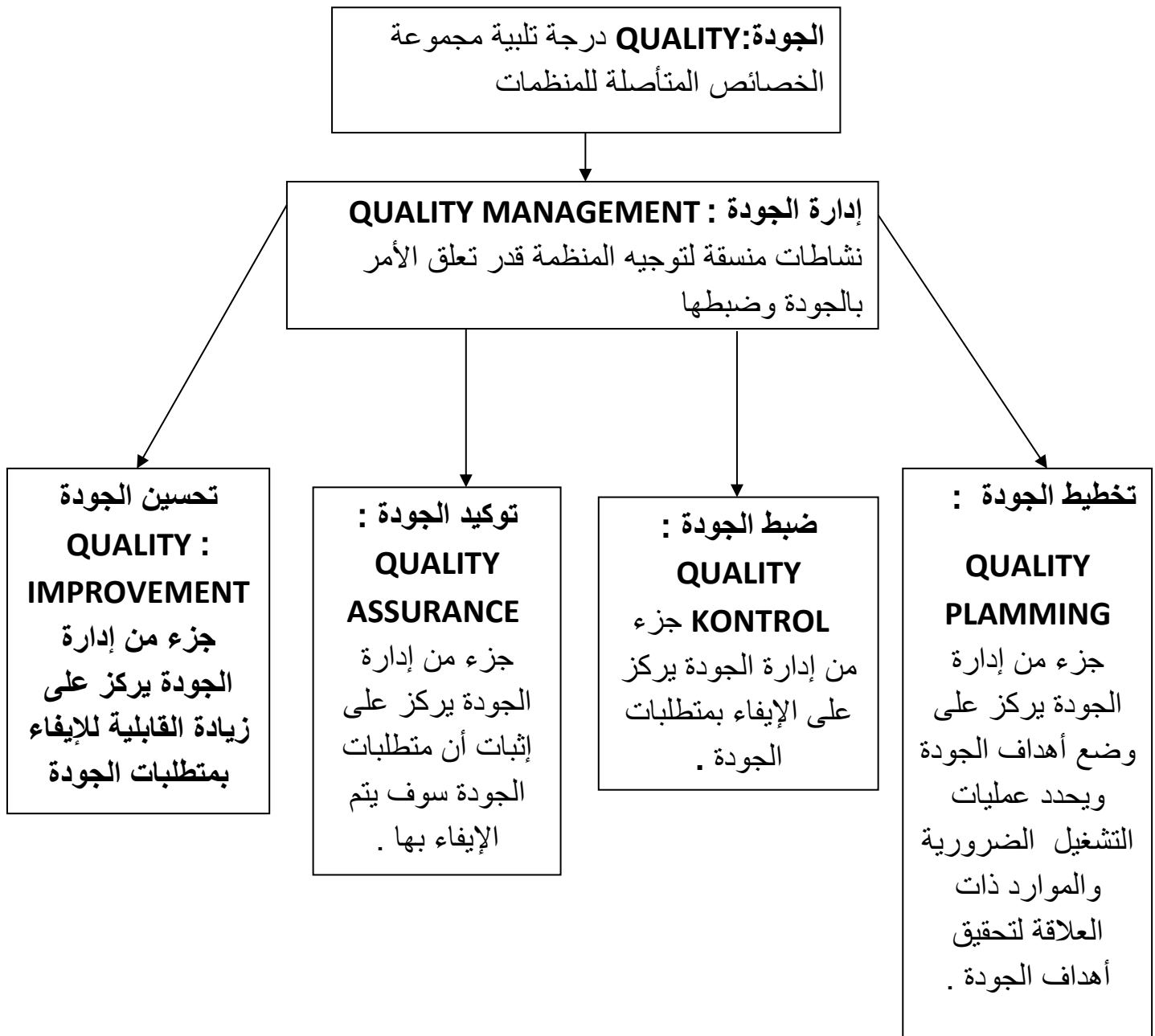
ويمكن القول بأنه كلما كان المستهلك راضى ومقبل على إحدى السلع، كلما دل ذلك على أن هذه السلع قد حققت قدر كبيراً من الجودة.

كما تعرف الجودة أيضاً على أنها منتج يحقق بل يفوق توقعات المستهلك، أو مقدرة المنتج على الوفاء بمتطلبات وظيفته، مطابقة المنتج للمواصفات الموضوعية أثناء التصميم، درجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها المستفيد من الخدمة أو تلك المتفق عليها.²

¹ مهدي صلاح السامرائي، صبيح كرم الكتاني، نظام إدارة الجودة الايزو، ط1، دار كنوز، عمان، 2013، ص 35.

² قاموس الجودة والاعتماد، مركز ضمان الجودة، مكتبة الإسكندرية، مصر.

مفهوم نظام الجودة¹



¹ مهدي صلاح السامرائي، صبيح كرم الكناني، مرجع سابق، ص38.

2-1- مفهوم الإنتاج :

هناك مجموعة من التعاريف التي أعطيت لمفهوم الإنتاج من بينها :

- تحويل الموارد الأولية إلى سلع وخدمات لإشباع حاجات معينة، وقد يتسع المجال أحيانا ليشمل اصطلاح الخدمات كأعمال النقل.¹
- بمعنى أن الإنتاج عبارة عن تفاعل مجموعة من المواد، حيث ينتج عن هذا التفاعل ما يسهل حياة البشر .
- ويعني هذا تحويل المواد الخام إلى منتجات صالحة للاستهلاك والاستعمال تلبية لرغبات المستهلك. - كما يعرف الإنتاج أيضا انه معيار للفاعلية يشير إلى قدرة المنظمة على توفير المخرجات (المنتجات) التي تطلبها البيئة.²
- كما عرف أيضا بأنه مجموع المراحل المتعاقبة التي تتغير فيها المادة من شكل إلى آخر عن طريق استخدام الأيدي العاملة والأدوات والآلات حسب خطة معينة.³
- عرف Stanton المنتج على انه مجموعة معقدة من الصفات الملموسة وغير الملموسة، بتضمنها التعبئة واللون والسعر و شهرة المنتج ومكانة تاجر التجزئة، والذي يقبله المشتري على انه يشبع حاجاته ورغباته .
- كما يعرف المنتج بأنه أي شيء يمكن تقديمه لسوق ما، لجذب الانتباه أو لشراء أو الاستخدام أو للاستهلاك والذي قد يشبع حاجة ما أو رغبة .
- يعرف كذلك بأنه الشيء الذي يجب على الشركة بيعه .
- عرف " كوتلر " المنتج أيضا بأنه شيء يمكن تقديمه لسوق، بغرض الاستهلاك والاستخدام أو الحيازة أو الإشباع والذي ربما يشبع حاجة أو رغبة .⁴
- من خلال هذه التعاريف يمكن القول بان المنتج، هو عبارة عن تفاعل مجموعة من العناصر، والتي تكون على شكل سلع أو خدمات، تشبع حاجات ورغبات ومطالب المستهلكين سواء في الآجال القصيرة أو الطويلة، وهو يتضمن كل الأشياء الملموسة أو غير الملموسة .

¹ المنظمة العربية للتنمية الإدارية، معجم المصطلحات الإدارية، د.ط، 2007، ص 634.

² المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مرجع سابق، ص 634.

³ عافية بلابل، نهاد دردة، التكوين ودوره في رفع الكفاءة الإنتاجية، مذكرة ليسانس، جامعة الوادي، 2013-2014، ص 15.

⁴ احمد محمد غنيم، تخطيط ومراقبة الإنتاج والعمليات، ط1، المكتبة العصرية لنشر والتوزيع، مصر، 2006، 156.

- كما يعرف الإنتاج كذلك، بأنه خلق المنفعة من حيث لو يكن لها وجود من قبل، أو إضافة منفعة إلى شيء يحتوي قدرا معين منها، ويعني ذلك النشاط الإنساني الهادف لتكيف الموارد الطبيعية حسب الحاجات البشرية، وتدعى المواد الناتجة عن هذا النشاط بالمنتجات.¹
- بعد عرضنا لمجموعة من التعاريف لكل من **الجودة و الإنتاج** سنحاول في مايلي عرض لما يعرف **"بجودة الإنتاج"**

3-1- جودة الإنتاج: على الرغم من أن جودة التصميم والأداء يعتبران هدفا تسعى إليه أي منظمة، إلا أنه قد يصعب من الناحية العملية تحقيق كل منها بشكل كامل فهناك البعد الآخر من الجودة الناتج عن ظروف الإنتاج الفعلية والذي يعرف بجودة الإنتاج، أو الجودة المطابقة للمواصفات، ويتوقف ذلك على أي حد تم اختيار التصميم بحيث يتلاءم مع القدرات التكنولوجية المتاحة في العملية الإنتاجية لدى المنشأة، فتطابق الجيد بين قدرات العملية الإنتاجية ومجموعة المواصفات الموضوعية للمنتج، قد يؤدي إلى جودة مطابقة ممتازة، على الرغم من أن المواصفات الموضوعية للمنتج أو الخدمة تكون أصلا في المستوى المتوسط.²

لذا فإن إدارة الجودة تقوم بمهمة تحقيق التوازن والتكامل بين كل من جودة التصميم وجودة الأداء، وما يريده المستهلك أو يتوقعه المستهلك من المنتج.³

ومن هنا يمكن القول بأن أي منظمة سواء كانت تجارية أو خدمية، لا يجب أن يكون همها الوحيد هو تلك الكمية المنتجة من السلع، أو القيام بأكبر عدد من الخدمات في اليوم الواحد، بل يجب النظر إلى ما هو أعمق وأغور، يجب النظر إلى ما يرضي الزبون بحيث يضمن بأن هذه الخدمة لن تكون الأخيرة .

¹ عبد الله ساقور، الاقتصاد السياسي، دط، دار العلوم، الجزائر، 2004، ص18.

² شاكر تركي أمين، إدارة الإنتاج والعمليات، كلية الأعمال، جامعة الملك عبد العزيز، ص4.

³ المرجع نفسه، ص4 .

المبحث الثاني: التطور التاريخي للجودة

إن اهتمام الإنسان بموضوع الجودة، الذي يحظى بأهمية كبيرة في المنظمات المعاصرة، ليس وليد الساعة وليس من ابتكارات الثورة الصناعية كما يدعي الغرب، بل إن للموضوع جذوره التاريخية الضاربة في القدم، قدم الإنسان على وجه المعمورة .

فالإنسان من خلال الأعمال التي كان يقوم بها لإشباع حاجاته كان يراعي عامل الدقة وبعض الخصائص النوعية التي تلبي رغباته تشبع حاجاته، فكان رغم بساطة إمكانياته يحكم على مدى صلاحية طعامه وشرابه ومدى قدرة وسائل الحماية (الرمح – السيف) على حمايته، لذلك فإن مفهوم الجودة قديم قدم العمل الإنساني¹.

ومن هنا يتضح أن لهذا المفهوم قيمته ومركزه منذ القدم، وإن الإنسان مهما كانت صفته سواء كان بدائي أو متحضر، فإنه دائم السعي نحو الأفضل، خاصة وأن متطلبات حياته في تغير مستمر، فما يستعمله اليوم، قد يكون غير صالح للاستعمال بحلول الغد.

وهذا ما تثبته الدراسات والأبحاث التي أجريت في هذا المجال، كما أن كثرة العلماء التي تتداول هذا الموضوع دلالة على تلك التأثيرات التي تترك وقعها على الحياة البشرية .

ومنه نتطرق لشرح جذور الجودة وتاريخها عبر العصور:

تشير بعض الأبحاث إلى إن أقدم اهتمام بالجودة فيه يرجع إلى القرن (18) قبل الميلاد في الحضارة البابلية بالعراق حمورابي الذي سن قانونه الشهير الذي تضمن (282) مادة، تضمنت بعضها الجوانب المتعلقة بالتجارة، حيث يلزم من يقدم سلع غير جيدة أو ناقصة القيمة إن يقوم بإصلاح العيب .

كما تضمنت المادة (229) منه على انه (إذا كان بناءا بني بيتا لرجل، ولم يحسن عمله بحيث انهار البيت الذي بناه وسبب موت صاحب البيت سوف يقتل ذلك البناء) .

نلاحظ إذن في هذا القانون مدى التأكيد على ضرورة الالتزام بالجودة في العمل وفي السلع .

وتشير نفس الأبحاث أيضا إلى انه في القرن (15) قبل الميلاد أكد الفراعنة المصريون على الجودة في بناء وصنع جدران المعابد وفي تشييد الأهرامات التي ما تزال شاهدة على ذلك إلى اليوم .

¹ لعل بوكميش، إدارة الجودة الشاملة ايزو9000، ط1، جامعة أدرار، الجزائر، 2011، ص ص 25-26.

كما تشير بعض الأبحاث الأخرى إلى أن عملية قياس الجودة يرجع إلى ما قبل (9000) سنة وهو تاريخ ظهور أقدم مجموعة أوزان معروفة في تاريخ البشرية .

كما أشارت أبحاث أخرى إلى أنه في روما القديمة كانت تستخدم المعايير كأسلوب شائع لضبط سير الأعمال، حيث كانت تتضمن أنظمة القياس أحجام الطوب و الأنابيب وتنظيم شؤون البناء بشكل عام، وكان الحرفيين يشاركون المراقبين في وضع الخطط لتحسين الجودة وبذلك انبثقت الجودة من خلال ابتكارهم لتصاميم العمل المعقدة .¹

ومن هنا ورغم الاختلاف الظاهر في التواريخ التي تحدد ظهور مفهوم الجودة، إلا إنها تشترك في أمر أساسي إلا وهو أن كل منها أعطى نفس الأهمية البالغة لمفهوم الجودة واستمر الاهتمام بالجودة إلى قيام الثورة الصناعية وما نتج عنها من ضخامة في الإنتاج، واشتداد المنافسة بين المنتجين للهيمنة على الأسواق، الأمر الذي أدى إلى بداية الاهتمام بوضع نظام لضبط الجودة، بهدف تقليل الانحرافات في الأداء والوصول إلى أفضل الطرق لأداء العمل .

وفي الواقع إن الاهتمام بموضوع الجودة في العصر الحديث يرجع إلى بداية الثورة الصناعية وذلك عندما بدا الاهتمام بتطبيق أساليب التفتيش ووضع المواصفات القياسية لتحقيق الجودة في السلع والخدمات، ولقد مرت الجودة وأساليب ضبطها في العصر الحديث بالعديد من المراحل قبل أن تصل إلى ما هي عليه اليوم وذلك بداية بمرحلة ضبط الجودة بواسطة العامل المنفذ، ثم مرحلة ضبط رأس المال للجودة ثانياً، ومرحلة ضبط الجودة عن طريق التفتيش ثالثاً ومرحلة الضبط الإحصائي للجودة رابعاً، ومرحلة الضبط الشامل للجودة خامساً، وسادساً مرحلة ضمان الجودة، وأخيراً مرحلة إدارة الجودة الشاملة .²

فمن خلال هذا يتبين لنا أن الجودة مرت بعدة مراحل حتى وصلت إلى ما هي عليه في الوقت الراهن، وفي ما يلي سوف نعرض ما مر في هذه المراحل بتفصيل :

¹ لعل بوكميش، المرجع السابق، ص 27.

² عالم التجارة وإدارة المال والأعمال، إدارة الإنتاج الحديث، اقتصاديات الإنتاج والتخطيط الصناعي، إنشاء وإدارة المصانع والعتاد وصيانتها، ص 45.

مرحلة الفحص والتفتيش: لقد ظهرت هذه المرحلة في بداية القرن الثامن عشر (18)، مع ظهور الثورة الصناعية والتي أحدثت تغيرات جذرية في مجال الصناعة، والتي من بينها ظهور أسلوب الإنتاج بدلا من نظام الإنتاج الحرفي الذي تميز بإنتاج عدد محدود من المنتجات، حيث كانت عمليات الفحص تتم أثناء عملية الإنتاج .

في حين أن حالات الإنتاج الكبير استدعت وجود وظيفة مستقلة تقوم بعمليات الفحص عن طريق اخذ عينات من الإنتاج، حيث تتم عمليات الفحص والتفتيش على المنتج النهائي .¹ تعتبر هذه الخطوة من أول الخطوات التي ساعدت على تثبيت وانتشار مبدأ الجودة، باعتبارها أول مرحلة يتم فيها الانتقال من مرحلة الإنتاج الكبير بدل من الإنتاج الحرفي، وهي أول خطوة للانتشار والتوسع .

مرحلة الرقابة الإحصائية على الجودة: هي امتداد للمرحلة السابقة ، وقد بدأت هذه المرحلة في بداية القرن (20) عندما قدم "Shewart" الأساليب الإحصائية في مراقبة الجودة وتطور استخدام هذه الأساليب خاصة في اليابان خلال الحرب العالمية، ومن هذه الأساليب التي يتم استخدامها: خرائط المراقبة الإحصائية، العينات الإحصائية .²

مرحلة التأكيد على الجودة : بدأ التفكير بمفهوم تأكيد الجودة في عام (1956م) اثر ظهور فكرة الرقابة الشاملة على الجودة والتي قدمها "Feigenbaum" وتميزت هذه المرحلة بالتركيز على أهمية الجودة واعتبارها ميزة تنافسية للمنتجات، ويقوم تأكيد مفهوم الجودة على العيوب والأخطاء "Zero Defect" يتطلب الرقابة الشاملة في كل العمليات بدءا بمرحلة التصميم وانتهاء بوصول المنتج إلى يد المستهلك بالإضافة إلى دراسة التكاليف المرتبطة بالجودة، وبالتالي في هذه المرحلة أصبح ينظر للجودة وفقا لثلاث محددات:-جودة التصميم، - جودة الأداء، - جودة المطابقة.

وهنا نلاحظ انه ونظرا لأهمية الجودة في تطوير المنظمة وتحقيق أهدافها، أصبح ينظر إليها على أنها عنصر ضروري في الإنتاج .وتحقيقا لشعار الإنتاج بدون أخطاء يتبين تأكيد الجودة استخدام الرقابة لاكتشاف الأخطاء قبل وقوعها، وتكون بمتابعة تنفيذ العمل أولا بأول،

¹ سلطاني كريمة، طرق تحسين جودة المنتج الصناعي وأثره في تخفيض التكاليف، مذكرة ماجستير، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، ص ص 3-5.

² المرجع نفسه، ص5.

وهي ما تعرف بالرقابة الوقائية واستخدام الرقابة المرحلية أي فحص المنتج بعد انتهاء كل مرحلة تضيع لتأكد من مستوى جودته وبالتالي المساعدة على اكتشاف الأخطاء عند وقوعها ومعالجتها فوراً ، بالإضافة إلى استخدام نوع آخر من الرقابة وهي الرقابة البعدية أي التأكد من جودة المنتج بعد الانتهاء من تصنيعه وقبل تسليمه للمستهلك وذلك لضمان خلوه من أي عيب.¹

مرحلة تكوين حلقات السيطرة النوعية: تعد حلقات الجودة منعطفا حاسما في مسار الجودة، فقد لعبت دورا مهما في التطورات التي عرفتھا المنتجات اليابانية خاصة، باعتبارها أول من طبق هذه الفكرة ففي هذه المرحلة تم اعتبار النوعية مهمة أساسية لكل الأفراد العاملين في المؤسسة.

وما تجدر الإشارة إليه أن حلقات الجودة لازالت تلعب دورا أساسيا في بلورة آفاق التطورات التي تسير بموجبها إدارة الجودة الشاملة وخاصة في المنتج الياباني .

مرحلة إدارة الجودة الشاملة: ظهر هذا المفهوم بعد عام (1980) ومازال مستمر حتى يومنا هذا ويعود السبب في ظهوره إلى اشتداد حدة المنافسة خلال تلك الفترة وتعتمد إدارة الجودة الشاملة على تحسين الجودة والعلاقات العامة مع الزبائن وتعتبر إدارة الجودة الشاملة وسيلة دفاع استخدمتها كل المؤسسات الأمريكية والأوروبية لمواجهة غزو الصناعة اليابانية لأسواقها، واعتمدت في ذلك على أفكار اليابانيين كما أن تأسيس حركة تحسين الجودة في اليابان تعود للأمريكيين بعد الحرب العالمية الثانية من قبل "Dening" و "juran" .

من خلال هذه المراحل نلاحظ أن الجودة في تطور مستمر ودائم مع تطور العصر، خاصة التطورات التكنولوجية الحاصلة في العالم، كما أن هذا المصطلح يواكب التطور الحاصل لدى الأفراد الذين يبحثون عن الجودة دائما.²

¹ سلطان كريمة، مرجع سابق، ص 5.

² المرجع نفسه، ص 5.

جدول يوضح تطور نظام الجودة

إلى	من
التخطيط للجودة	التأكد من الجودة
الجودة مسؤولية كل فرد في المؤسسة	الجودة مسؤولية إدارة الجودة
يجب رفض الجودة السيئة فوراً	لا يوجد إنسان بدون أخطاء
ضبط الجودة يعني منع وجود أخطاء	ضبط الجودة يعني التأكد من عدم وجود أخطاء
العملاء هم الذين يقيمون الجودة	الإنتاج مسؤول عن قياس الجودة
الجودة هي ممارسة عملية لأهداف معينة	الجودة هي مجموعة سياسات للمؤسسة
الجودة عمل إداري فني ومالي	الجودة عملية فنية فقط
الجودة الهابطة والغير مقبولة هيا فقط تحتاج تكلفة عالية	الجودة نظام مكلف
مواقع ضبط الجودة تكون في الأماكن التي يمكن فيها منع حدوث الإنتاج المعيب	يتواجد أفراد ضبط الجودة في المواقع التي يمكن من خلالها علاج المعيب
مجموعة ضبط الجودة يبدأ عملها من المستهلك لسلعة وينتهي به	العمل الأساسي لمجموعة ضبط الجودة هي الفحص والتفتيش في مراحل التنفيذ المختلفة
يهدف النشاط اليومي الأساسي إلى محاولة إنتاج منتجات خالية من العيوب مما يؤدي إلى خفض تكاليف الجودة ¹	النشاط اليومي لإدارة الجودة، يوجه إلى سحب عينات من الإنتاج وفرزه وتصنيفه إلى مقبول ومرفوض مما يؤدي إلى ارتفاع تكاليف الجودة

¹ محمد إسماعيل عمر، أساسيات الجودة في الإنتاج، ط1، دار الكتب العلمية لنشر والتوزيع، القاهرة، 2000، ص 54.

المبحث الثالث : أهمية الجودة

لقد أصبحت الجودة اليوم عقيدة مثل الدين تقريبا، لها آباءها ومعلميها الروحانيين ومن ابرز هؤلاء الآباء نجد :ادوارد ديمينج و جوزيف جوران وأرماند فيجنوم وفيليب كروسي، وعلى الرغم من عدم اتفاق العلماء والباحثين حول مفهوم الجودة إلا أن هناك اتفاق حول أهميتها ودورها الفعال في تحقيق ميزة تنافسية في السوق وهذا ما نجم عنه اليوم إن المؤسسات ونتيجة لتغيرات البيئية الحاصلة المحلية والدولية منها، عاجزة عن البقاء والاستمرار دون تبنيها لاستراتيجية واضحة وفعالة في مجال الجودة سواء تعلق الأمر بجودة منتجها أو نظام إدارتها¹.

ويمكن تلخيص قيمة الجودة في ما يلي :

سمعة المؤسسة: حيث تستمد المؤسسة سمعتها من مستوى جودة منتجاتها، يتضح ذلك من خلال العلاقة التي تربط المؤسسة بالمجهزين وخبرة العاملين، والعمل على تقديم منتجات تلبي رغبات وحاجات زبائن المؤسسة².

فالعلاقة قوية جدا بين كل من جودة الإنتاج، وسمعة المؤسسة، ولكل منهما دور يلعبه في التأثير على الآخر.

المسؤولية القانونية للجودة : تزايد باستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر في القضايا المؤسسات، التي تقوم بتصميم منتجات غير الجيدة ، لذا فان كل مؤسسة تكون مسؤولة قانونا على كل ضرر يصيب الزبون جراء استخدامه لهذه المنتجات³.

المنافسة العالمية: تؤثر التغيرات السياسية والاقتصادية بشكل كبير في توقيت وفي كيفية تبادل المنتجات في السوق الدولية التنافسية العالمية ، وفي عصر العولمة والمعلومات تكتسب الجودة أهمية متميزة، إذا تسعى كل مؤسسة لتحقيقها بهدف التمكن من المنافسة العالمية

¹ لعللي بوكميش، مرجع سابق، ص 54.

² قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار الثقافة لنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2005، ص30.

³ المرجع نفسه، ص31.

وتحسين الاقتصاد بشكل عام ، فكلما انخفض مستوى الجودة في المؤسسة، أدى ذلك إلى إلحاق الضرر بأرباحها.¹

لو لاحظنا الأهمية المذكورة أعلاه لوجدناها كله مترابطة ببعضها، فسمعة المؤسسة تتحقق إذا تحقق مطلب الجودة، و المتابعة القانونية لمسؤولية الجودة تسقط في حال تم تحقيق هذه الأخيرة، وهذان الاثنان بتوفرهما يعني الدخول في المنافسة العالمية .

حماية المستهلك: إن تطبيق الجودة في أنشطة المؤسسات ووضع مواصفات محددة يساهم في حماية المستهلك من الغش التجاري ، ويعزز الثقة في منتجات المؤسسة وعندما يكون مستوى الجودة منخفضا سوف يؤدي ذلك إلى إحجام المستهلك عن شراء منتجات المؤسسة.²

التكاليف والحصص السوقية: إن تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه إن يتيح الفرصة لاكتشاف الأخطاء وتلافيها وبالتالي تجنب تحمل تكلفة إضافية ومنه تخفيض التكاليف وزيادة أرباح المؤسسة .

أهمية الجودة من وجهة نظر المستهلك: تكمن أهميتها في أنها تلبي توقعاته في المنتج، إذا يحتفظ في ذاكرته بأبعاد متعددة يقيس من خلالها جودة المنتج أو الخدمة.³

أهمية الجودة من وجهة نظر الإنتاج: يعتبر عنصر الجودة احد عناصر المزيج التسويقي العامة التي تؤثر على رقم المبيعات فقدرة السلعة على الأداء وتحقيق الهدف من اقتنائها يزيد من فرص تحقيق نسبة مبيعات أكثر وأعلى .

ونظرا لا أهمية الجودة بالنسبة للمنتج في حالة وجود المنافسة بين أكثر من منتج، ويترتب على عدم مطابقة المنتج للمواصفات أو وجود وحدات معينة فنتحمل المنشأة تكلفة إضافية مما يؤدي إلى تقليل الأرباح أو تحقيق خسائر:

- كخسائر قيمة المادة الخام أو العمالة.
- تكلفة إعادة التشغيل الكاملة للوحدة.

¹ قاسم نايف علوان، مرجع السابق، ص ص 31-32.

² المرجع نفسه، ص32.

³ لعلى بوكميش، مرجع سابق، ص75.

- تكلفة توقف الإنتاج حتى يتم القيام بعملية الفحص لمعرفة نوع العيب وسببه .
- تكلفة ظهور وحدات معينة خارج المصنع وهي التكاليف المرتبطة بظهور منتج معيب في السوق:

✓ كالتعويضات للمستهلك.

✓ تكلفة الصيانة خاصة السلعة المعسرة.

✓ تكلفة مردودات المبيعات¹.

المبحث الرابع : الخطوات العلمية لضبط الجودة

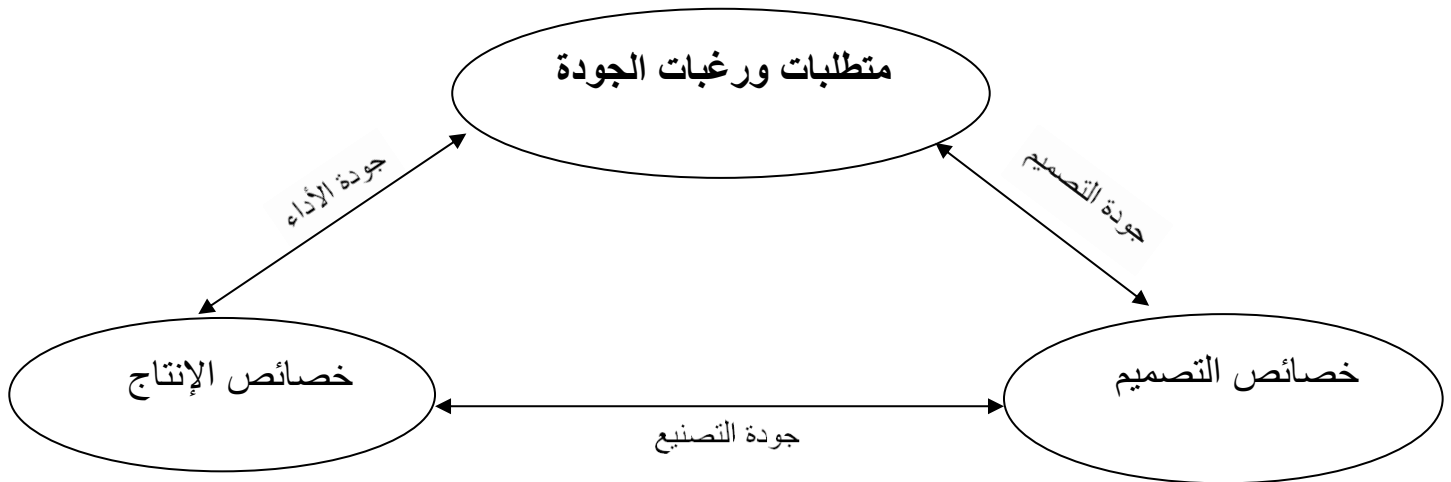
باعتبار أن عملية الجودة عملية مهمة، تمتاز بنوع من الدقة ونوعية، حددت لهذه الأخيرة مجموعة من المراحل تمر عليها للوصول إلى المطلوب، وهو ما يعرف بعملية ضبط الجودة. ومن أهم مراحل ضبط الجودة نجد:

1. **تحديد مستوى الجودة المطلوب:** وهذا من خلال أبحاث السوق وتصاميم المنتج ووضع المواصفات .
 2. **تقيم المطابقة بين المنتج والمواصفات:** وهذا عن طريق اخذ عينات منتظمة من خط الإنتاج ثم إجراء عمليات قياس على خصائصها ومقارنة النتائج مع مثيلاتها المحددة في المواصفات وتحديد قيم الاختلافات الموجودة بينها .
 3. **تحديد وتحليل الأسباب المؤدية إلى هذه الاختلافات واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية.**
 4. **التخطيط لتحسين المستمر للجودة وهذا عن طريق مراجعة مواصفات المنتج².**
- ومن خلال هذه الخطوات يتضح لنا أن العملية التي تمر بها الجودة، هي عملية مخططة ومدروسة بطريقة تعمل على التوفيق بين كل من احتياجات السوق والمستهلك والمنظمة في نفس الوقت .

¹ شاكر تركي أمين، مرجع سابق، ص6.

² محمد عيشوني، مقدمة عن ضبط الجودة، قسم التقنية الميكانيكية بحائل، السعودية، 2004، ص4 .

الشكل التالي: يوضح العناصر الأساسية لضبط الجودة¹.



¹ محمد عيشوني، المرجع السابق، ص8.

المبحث الخامس : الرقابة على الجودة

الرقابة على الجودة على الجودة هي التزام المنتج بالموصفات والرسومات والتصميمات، وكلما كان تطابق بين التصميمات وخصائص الإنتاج الفعلي كلما كانت درجة الجودة عالية والعكس صحيح، فكلما انحرفت خصائص المنتجات عن المواصفات المعيارية كلما انخفض مستوى الجودة.

ومنه فالرقابة على الجودة هم الاستخدام الأنسب للأساليب والأنشطة لتحقيق وتحسين جودة المنتج والتي تعكس أساسا في دقة المواصفات المحددة سلفا لمقابلة المعنى الكامل لها مع الفحص الدوري لتحديد المطابقة ومراجعة الاستخدام لتوفير المعلومات وخدمة لمراجعة المواصفات إذا لزم ذلك، فالاستغلال التام لهذه الأنشطة يوفر أفضل منتج وخدمة للعميل، وذلك بأقل تكلفة مع ضرورة الاستمرار في تحسين الجودة، وتضاعف مراقبة الجودة.¹

إما توكيد الجودة فيعبر عنها بالإجراءات المخططة أو المنطقية اللازمة لتوفير ثقة كافية بان المنتج أو الخدمة سوف تحقق متطلبات معينة للجودة وتشمل التأكد من إن الجودة هي ما يجب لن يكون عليه المنتج أو الخدمة وفق تطلعات العميل، وهو ما يتطلب تقويم مستمر للكفاية الفعالية، ويتبنى مقاييس لتصحيحات الفورية بالاستعانة بالتغذية المرتجعة للمعلومات .

إن الاختلاف عن المواصفات أي -العيوب- قد ترجع أسبابها إلى عدم الدقة في التصميم أو عدم الدقة في تنفيذ الأمور سواء كانت عدم الدقة هذه راجعة لعيوب في المواد أو طريقة التشغيل أو الآلات أو الأدوات المستخدمة ولهذا يجب إن تشمل عملية الرقابة الإشراف على كل المصادر التي تتحكم في المنتج النهائي.

إن جودة السلعة عامل مهم من عوامل تسويقها، والمشاهد في الصناعة الحديثة إن الجودة هي في تقدم مستمر بسبب المنافسة المستمرة على أساس تقديم سلع أحسن وأجود لسوق، كذلك فإن جمهور المشترين، متى تعرف على سلعة معينة وتعرف على مزاياها

¹عاشور مزريق، محمد مغربي، تسير وضمان جودة منتجات المؤسسة الصناعية الجزائرية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 2، جامعة الشلف، ب س، ص250.

واستعمالاتها، فانه يطلب مزايا أحسن واستعمالا أكثر وبذلك فهو يقبل على الأنواع الأحسن والأجود، وبذلك فان مراقبة جودة الإنتاج من الوظائف العامة في الصناعة الحديثة.

ومنه فالوظيفة المراقبة جودة الإنتاج تختص بوضع الخطط التي تضمن إن سلعة السوق تتوفر لها تلك المزايا، ثم وضع الخطط أيضا لاكتشاف الانحرافات التي تحدث عنها ودراسة أسبابها وبحث وسائل علاجها، إما التفتيش فهو أداة للمراقبة التي تستطيع بواسطته التأكد من أن السلعة في مراحل إنتاجها قد احتفظت بتلك المقاييس التي رسمت لها قبل عملية الإنتاج، كأبعاد معينة أو ثقل معين أو تركيب معين أو مشابه ذلك.

وهنا تظهر أهمية وظيفة التفتيش التي تستعمل شتي المقاييس الدقيقة لتفتيش وعلى الإنتاج في مراحل المختلفة وضمان خضوع السلعة لتلك المقاييس، فمثلا من أهم وظائف مراقبة الجودة معرفة أسباب الإنتاج الردي الذي يخرج عن المقاييس الموضوعة حتى يمكن من تدارك تلك الأسباب وتصحيحها فقد يكون السبب عدم الدقة في وضع السلعة أو القطعة على آلات التشغيل أو خطأ العامل أو رئيسه في قراءة الرسومات الهندسية أو غير ذلك من الأسباب التي قد لا تكتشف إذا لم توجد وظيفة المراقبة.¹

¹ أمين احمد عوض، إدارة الإنتاج الصناعي، د ط، دار النهضة العربية لطباعة والنشر، بيروت، ص ص 575-585.

المبحث السادس : مراقبة الإنتاج من حيث الجودة

إن جودة السلع عامل مهم من عوامل تسويقها، والملاحظة إن الجودة في تقديم مستمر بسبب المنافسة المستمرة، على أساس تقديم سلع تقديم سلع أحسن وأجود للسوق كذلك، كذلك فإن جمهور المشترين متى تعرف على سلعة معينة وتعرف على مزاياها واستعمالاتها، فإنه يطلب مزايا أحسن واستعمالات أكثر، وبذلك فهو يقبل على الأنواع الأحسن والأجود، ومن هنا تصبح مراقبة الإنتاج من الوظائف الهامة في الصناعة الحديثة.

المقصود بجودة الإنتاج هو توفير تلك المزايا التي تميزها عن السلع الأخرى المماثلة، أما وظيفة مراقبة جودة الإنتاج فتختص بوضع الخطط التي تضمن أن السلعة سوف تتوفر لها تلك المزايا، ثم وضع الخطط أيضا لاكتشاف الانحرافات التي تحدث، ودراسة أسبابها وبحث وسائل علاجها، أما التفتيش فهو أداة الرقابة التي تستطيع بواسطتها التأكد من أن السلعة في مراحل إنتاجها، فقد احتفظت بتلك المقاييس التي رسمت لها قبل عملية الإنتاج كأبعاد معينة، فأهمية وظيفة التفتيش تكمن في استعمال شتى المقاييس الدقيقة لتفتيش على الإنتاج في مراحل المختلفة لضمان خضوع السلعة لتلك المقاييس.¹

بمعنى أن عملية مراقبة الجودة على الإنتاج، عملية مخططة وشاملة فهي تبدأ من أول خطوة في العملية الإنتاجية، الممثلة في مرحلة التخطيط إلى آخر مرحلة من توزيع السلعة، مع العمل على التصدي لأي خطأ قد يعترض هذه العملية، وهذا ما تضمنه وظيفة المراقبة الدائمة.

ولا يعني الاهتمام بمراقبة جودة الإنتاج والإصرار على مقاييس معينة ورفع تكاليف الإنتاج بل إنه في الكثير من الأحيان يحدث العكس، أي تكون نتيجة الإصرار على التفتيش على السلعة في مراحلها الإنتاجية المختلفة وخضوعها لمقاييس معينة من الأسباب الأساسية لنقص تكاليف إنتاجها، فمثلا من أهم الوظائف مراقبة الجودة على الإنتاج معرفة أسباب

¹ أمين احمد عوض الله، مرجع سابق، ص 557.

الإنتاج الرديء الذي يخرج عن المقاييس الموضوعية حتى يمكن تدارك تلك الأسباب وتصحيحها قبل أن يزداد ضررها، فقد يكون السبب عدم الدقة في إحدى الخطوات.¹

وهذا يدل على أن مفهوم جودة الإنتاج لا يعني بضرورة تكاليف مرتفعة، فهذه الأخيرة تعمل دائما على محاولة تجنب تلك المصاريف الزائدة وتخفيض من تكاليف الإنتاج .

¹ امين احمد عوض الله، مرجع السابق، ص 558.

المبحث السابع: حوادث العمل وتأثيرها على جودة الإنتاج

يعتبر هذا العنوان نقطة وصل بين كلى المتغيرات المتناولة في الدراسة، لأنه سوف نحاول فيه أضح تلك العلاقة التي تربط بين كلى من حوادث العمل وجودة الإنتاج، وهو الإجابة عن التساؤل الرئيسي الذي تمت لأجله هذه الدراسة وبنيت على أساسه .

بعد تطرقنا لكل من حوادث العمل وجودة الإنتاج في الفصلين السابقين حيث عرفنا أن :

حوادث العمل هي تلك الحوادث الطارئة والمفاجئة التي يتعرض لها العامل أثناء قيامه بعمله، قد تنجم عنها أضرار نفسية وجسمية معتبرة على للعامل، إضافة إلى إلحاق الضرر بالعملية الإنتاجية المتمثلة في المعدات والآلات، أما الأسباب والعوامل المسؤولة عن هذه الأخيرة فهي كثيرة ومتنوعة واختلف العلماء في تحديد هذه الأسباب، فهناك من يقول أنها ترجع إلى العوامل الخارجية المتمثلة في ظروف العمل بما فيها (الإضاءة، الحرارة، الضجيج ، الخ) وهناك من يقول أنها ترجع إلى العوامل الشخصية (قلة الخبرة، الشرود أثناء العمل، الإهمال ، الخ).

وباعتبار أن هذه الظاهرة من أكثر الظواهر المعقدة والمنتشرة في الوقت الحالي، فإن النتائج التي تخلفها لا تعد ولا تحصى، وخاصة داخل المنظمة أو المنشأة الصناعية، فقد يؤدي إلى توقيف العملية الإنتاجية، أو زيادة التكاليف وان لم تصل إلى هذا الحد فقد تمس جانب مهم جدا أهميته تعادل أهمية توقف المنشأة عن الإنتاج، والمتمثل في **جودة الإنتاج** .

وقد سبق وعرضنا جودة الإنتاج في الفصل الثالث وعرفنا بأنها تلك الميزة أو الصفة الخاصة التي تميز سلعة أو خدمة عن أخرى، بما يتيح لها فرصة أقوى في كل الاستعمالات سواء من ناحية الزبون، أو المكانة التي يعتليها المنتج في السوق، أو دخوله في أقوى المنافسات العالمية وهذا ما يضمنه لها -الجودة- مرورها بعدة مراحل وتصميمات تسمح لها بالوصول إلى النتيجة الأخيرة، وخاصة أن قيمة هذه الأخيرة تحددها عدد من الجهات من بينهم الباحثين والخبراء والمصممين الذين يشرفون على عملية تصميم الخطوات الأولى، وصولا بها إلى الزبون الذي يعتبر الشخص الأكثر أهمية، باعتباره هو الذي يعطي السلعة أو الخدمة

المقدمة تلك الأهمية، من خلال ما يعكسه إقباله على هذه السلعة أو الخدمة كنتيجة لتحقيق معيار الجودة من عدمه.

وإذا أردنا تحديد العلاقة بين كل من حوادث العمل وجودة الإنتاج، لرأينا في ذلك علاقة تأثر وتأثير وهذا مايو حيه لنا العنوان عند قراءته لأول مرة، فاجتماع كل من الحوادث وجودة الإنتاج في مكان واحد وهو مكان العمل يؤكد وجود علاقة، فكما قلنا سابقا أن حوادث العمل تؤثر على كل من العاملين والآلات والمعدات داخل المؤسسة، وهذان الأمران يمثلان الأساس الذي تركز عليه عملية الإنتاج والجودة.

فتعرض العامل لحادث إذ أثر من الناحية الجسمية، يعني توقف العامل لفترة من الزمن عن العمل باعتبارها عطلة مرضية يحق للعامل أخذها، هذا الأمر سوف يؤدي إلى انخفاض الإنتاج إذا لم يكن من الناحية النوعية فبكل تأكيد من الناحية الكمية، وفي نفس الوقت لا يستطيع المؤسسة تدارك الأمر، لأنها لا تستطيع منع العامل من اخذ الإجازة، ولا تستطيع تعويضه بعامل آخر لان ذلك يحتاج إلى وقت سواء في البحث عن بديل للمصاب أو القيام بتدريبه عن العمل المطلوب منه، كما ان العامل المصاب بعد رجوعه إلى عمله نجد أن قدراته انخفضت عن السابق أما في الحالات التي لا تخلف أضرار جسمية على العامل لأنها تترك وقع على نفسية العامل قد يكون أكثر خطورة من الذي قبله، فقد يتعدى من نفسية العامل إلى بقية الزملاء، من خلال ما يزرعه من خوف ورعب في نفوسهم خوف من التعرض إلى نفس المصير، فتقل عزيمتهم في العمل وبالتالي يرجع على الناحية الكمية والنوعية في إن واحد، أما العامل الذي تعرض للحادث فنجد دائما يعاني نوع من الارتباك والخوف الشديد أثناء تأديته لمهامه، وخاصة إذا كان عامل مختص في القيام بالعملية الإنتاجية، فذلك الخوف والارتباك يجعله يغفل أهم الخطوات التي تحول وتمنع الوصول إلى جودة عالية في الإنتاج .

أما إن اقتصر تأثير هذه الحوادث على الناحية المادية، فان حدوث العطل في الآلات والمعدات يخل بالعملية الإنتاجية سواء في مراحل سيرها أو في مراحل إعدادها، فتعطل الآلة يعني ضرورة صيانتها أو استبدالها بأخرى، وهذا المر يستدعي مختصين ومشرفين على الآلة، وهو ما تفتقره مؤسساتنا الصناعية الجزائرية لانعدام المعرفة في صيانة هذه الآلات

والمعدات، لذا يجب استدعاء مختصين أجانب أو جلب قطع غيار من الخارج وهذا يتطلب فترة من الزمن، وهذه الأمور كلها تحول بين المؤسسة وبين سير خطها الإنتاجي الصحيح، وحتى إن لم يتطلب العطل ذلك كله وكان الأمر مقدور عليه، وأرادت المؤسسة غض النظر عن هذه التكاليف، فإن الآلة سوف تسير يوم وتتوقف يوم حيث يحدث تداخل وتذبذب في العملية الإنتاج والحصول في الأخير على جودة لا ترضي الزبون ولا تتماشى مع توقعاته .

إلا انه يجدر الإشارة إلى أن حوادث العمل ليست عامل رئيسي تتوقف عليه جودة الإنتاج لأن هناك عدد من العوامل الأخرى التي تلعبها دورها في إحداث هذه الحوادث، فحوادث العمل إذا توفر في المؤسسة لجان مراقبة وامن صناعي جيد وطب العمل ومختص نفسي في معالجة اثر الحوادث فبالاستطاعة التحكم في آثار هذه الأخيرة .

خلاصة الفصل

وكخلاصة لهذا الفصل، ومن خلال ماسبق ذكره نستنتج إن جودة الإنتاج أصبحت تمثل عنصر مهم وحاسم في مختلف التغيرات الحياتية، نظرا للأهمية التي تكسبها للمؤسسات على اختلاف النشاط، سواء كانت من خلال إنتاج منتجات جيدة خالية من العيوب ومطابقة التصميم، أو بالنسبة للمستهلك من خلال حصوله على منتجات تلبي حاجاته وترضي توقعاته.

كما أن الحصول على جودة عالية داخل المؤسسة لا يرتبط ارتباط وثيق بتلك التكاليف الباهظة، لأن العمل السير وراء خطة محكمة أثناء عملية الإنتاج واستعمال التصميم الصحيح والمراقبة الدقيقة لكل مرحلة من مراحل الإنتاج، والعمل على تصحيحها وتداركها قبل الوصول إلى آخر مرحلة يجنب المؤسسة تلك المصاريف الزائدة، بما يضمن للمؤسسة تلك المكانة التجارية المرموقة بين مختلف المؤسسات.

الجانِب المِيداني

الجانب الميداني

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية وتحليل البيانات وعرض النتائج

تمهيد

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1. مجالات الدراسة

2. منهج الدراسة

3. أدوات الدراسة

المبحث الثاني: عرض النتائج والتحليل البيانات

تمهيد

1. نتائج البحث

2. اقتراحات وتوصيات

خاتمة

قائمة المراجع

ملاحق

تمهيد:

بعد استكمالنا للجانب النظري الذي تطرقنا فيه إلى كل من حوادث العمل وجودة الإنتاج، ها نحن الآن بصدد التوجه إلى الدراسة الميدانية التي تعتبر من الوسائل الهامة التي يتمكن الباحث من خلالها الوصول إلى جمع المعلومات من الواقع. ومن هنا سوف نعمل على إبراز كل الخطوات الإجرائية والمنهجية التي اعتمدنا عليها في دراستنا:

المبحث الأول: الاطار المنهجي للدراسة.

1-المجال المكاني لدراسة:

التعريف بالمؤسسة:

تقع مؤسسة سوف للدقيق بمنطقة الشط ولاية الوادي، وبالضبط في الناحية الغربية من وادي سوف، يحدها من الشرق مؤسسة صناعة الشكولاتة سابقا، أما غربا فتحددها حظائر ومباني للخواص، أما شمالا فيحدها الطريق الرابط بين الطريق الوطني رقم(3) والطريق الوطني رقم (16)، أما جنوبا فتحددها مباني سكنية.

تقدر مساحة المؤسسة الإجمالية بـ(9000 متر، مقسمة منها (600متر) لممارسة العملية الإنتاجية، و (280متر) مخصصة لمخازن المواد، (20متر) للإدارة.

التأسيس:

هي شركة ذات أسهم تابعة للخواص، جاءت تسميتها نسبة لتسمية المنطقة التي تقع فيها، يتمثل نشاط هاته المؤسسة في عملية الإنتاج والبيع لكل من الفرينة، السميد، النخالة، المسلات، حيث تشتري المؤسسة احتياجاتها من المواد الأولية والمتمثلة في القمح بنوعيه اللين والصلب من تعاونية الحبوب و الخضر الجافة بأوماش ببسكرة، حيث تستخدم من القمح الصلب (68%) في إنتاج السميد و (10%) في إنتاج المسلات، و(18%) في إنتاج النخالة الصفراء، (04%) فضلات.

ولهذه المؤسسة فرعين مختلفين الفرع الأول هو المؤسسة الأم المتواجدة بحي الشط، أما الثانية فهي فرع تابع يقع في منتصف الطريق الرابط بين بلدية الوادي وبلدية الطريفوي، و تحيط به أراضي فلاحية، تأسس سنة 2011.

أما المبيعات فهي تباع كل منتج في مواصفات أوزان مختلفة تبعا لطبيعة الطلب، في حين تقوم المؤسسة بتوزيع منتجاتها عبر قنوات توزيع مختلفة هي:

- مؤسسات تجارية داخل وخارج الولاية.
- مؤسسة سرولكس لصناعة العجائن.
- مؤسسة كيبا لإنتاج العجائن.

التجهيزات والمعدات:

- مطحنة لطحن القمح الصلب بسعة 600 قنطار.
- مطحنة لطحن القمح اللين بسعة 1200 قنطار.
- مطحنة لطحن كل من القمح اللين والصلب بسعة 500 قنطار.
- خزان رئيسي بسعة 10000 قنطار يضم أربعة أجزاء:
- ✓ خزان للقمح الصلب بسعة 5000 قنطار.
- ✓ خزان للقمح اللين بسعة 5000 قنطار.
- ✓ مخزن ذو سعة 1000 قنطار من المنتجات.
- ✓ ورشات لإنتاج السميد والفرينة و ورشة لإنتاج العجائن.
- مستودع لتخزين المنتجات من العجائن.
- مبنى إداري.
- خزان للماء.
- الجسر الوزان.
- شاشة المراقبة.

الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

كما سبق الذكر بان المؤسسة تحوي على فرعين، إلا إن الفرع الرئيسي يرأسه المدير، بينما الفرع الثاني يتولى تسيره نائب المدير، وفيما يلي شرح للهيكل.

- المدير: هو المسير الأول لهذه المؤسسة والذي يملك السلطة المطلقة في اتخاذ القرارات المتعلقة بسير المؤسسة.
- نائب المدير: وهو يمثل المدير في الفرع الثاني (فرع الطريفوي) يملك الحق في إصدار القرارات حسب السلطة المفوضة له من قبل المدير.
- المحاسب: يهتم بالأمور المالية كسعر المبيعات والأرباح وغيرها.
- رئيس مصلحة البيع: تنحصر مهمته في التعامل مع الزبائن.
- رئيس الورشة: ينحصر عمله في تنظيم الإنتاج داخل الورشة.
- العمال: يقومون بعملية الإنتاج داخل المؤسسة ينقسمون إلى فوجين، الأول يعمل في ورشة إنتاج السميد، والثاني في ورشة إنتاج الأعلاف.
- أمين المخزن: المسؤول عن المنتجات المخزنة والمبيعات.
- الحارس: يقوم بحراسة المؤسسة والسهر على أمنها.

المجال الزماني لدراسة:

لقد شرعنا في هذه الدراسة في شهر جانفي 2016 وقد دامت إلى شهر ماي 2016، حيث تم فيها دراسة واقع مؤسسة سوف لدقيق بالوادي، وفيها تم الحصول على المعلومات اللازمة المتعلقة بإتمام هذا البحث.

المجال البشري لدراسة:

تضم مؤسسة سوف لدقيق 45 عامل موزعين كآلاتي:

06 إداريين.

01 امن.

38 للإنتاج.

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مؤسسة سوف لدقيق والذين يبلغ عددهم 45 عامل، وللحصول على العينة المطلوبة تم توزيع استبيانات بعدد العمال المتواجدين بالمؤسسة وبعد التطبيق الميداني حصلنا على 30 استبيان صالح لتحليل الإحصائي.

منهج الدراسة:

المنهج عبارة عن مجموعة من القواعد العامة التي يتم وضعها بالقصد للوصول إلى الحقيقة في العلم أي انه عبارة عن مجموعة من الخطوات المضبوطة¹ التي يجب على الباحث مراعاتها حتى يتوصل إلى نتائج سليمة، كما يعتبر المنهج أيضا الطريقة التي يسلكها الباحث للوصول إلى نتيجة معينة.

وقد تختلف المناهج المتبعة في البحوث باختلاف المواضيع لان طبيعة الموضوع هي التي تحدد نوع المنهج الذي يجب أن نستخدمه، لهذا عمدنا في بحثنا لاستخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتبر احد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كميًا عن طريق جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة أو المشكلة وتحليلها وإخضاعها لدراسة دقيقة².

وقد اتبعنا المنهج الوصفي نظرا لطبيعة الموضوع المدروس الذي يتطلب التحليل والتفسير وهو ما يختص به المنهج، حيث يقوم بإحصاء المعطيات وتحليلها وتفسيرها والعمل على إبراز خصائص الظاهرة، فهو يدرس الظاهرة كما هي موجودة في الواقع، ووصفها وصف دقيقا والتعبير عنها كميًا أو كفيًا، ومن ثمة يتم استخلاص النتائج لتوصل إلى الحقائق، ومنه فموضوع حوادث العمل وتأثيرها على جودة الإنتاج يتناسب في دراسته مع المنهج الوصفي.

¹ سامي ملحم ، مناهج في التربية وعلم النفس، د.ط، دار المسيرة لنشر التوزيع والطباعة ، عمان، د.س، 133.
² عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، د.ط، المكتب الجامعي الحديث، 1985، ص81.

أدوات جمع البيانات:

تتطلب مرحلة جمع البيانات عناية فائقة من طرف الباحث واستعمال الأدوات المناسبة التي تمكنه من الوصول إلى المعلومات اللازمة كما تتوقف مصداقية أي بحث على دقة الأدوات المستخدمة فيه، ودرجة مصداقيتها، وبما أننا نريد الوصول إلى كيفية تأثير حوادث العمل على جودة الإنتاج اعتمدنا في جمع المعلومات على الاستمارة، نظرا لطبيعة العمل الممارس داخل المؤسسة.

الاستمارة: تعتبر الاستمارة بمثابة وعاء يضم مجموعة من الأسئلة الموجهة للإفراد بهدف الحصول على المعلومات حول الموضوع أو المشكلة المعنية.¹

حيث تم بناء اسئلة الاستمارة وفقا لتساؤلات الدراسة، حيث تحتوي الاستمارة على 28 تساؤل موزعين على النحو التالي انظر الملحق رقم 3.

الملاحظة:

هي احدى أدوات جمع البيانات وهي مشاهدة مقصودة دقيقة منظمة وموجهة هادفة وعميقة وهي رؤية منظمة ممزوجة بالاهتمام بالظواهر الخاضعة لها تستعين بأدوات وآلات علمية دقيقة، أو هي مشاهدة منهجية تعتمد على الحواس أي المتابعة الواعية للسمع والنظر²، ومن خلال بحثنا هذا اعتمدنا على الملاحظة كأحدى الأدوات المستعملة في دراستنا الاستطلاعية وقد شاهدنا أن هذه المؤسسة حقا تتوفر على وسائل الوقاية المختلفة ابتداء من اللوائح الى أجهزة الأمن المختلفة (آلات اطفاء، ألبة خاصة بالعمال ... الخ)، ولاحظنا ايضا أن المؤسسة تهتم بسلامة عمالها وذلك من خلال صيانة مختلف الآلات المستعملة في العمل.

¹ محمد سعيد فرج، لماذا ؟ وكيف ؟ نكتب بحثا اجتماعيا، دط، دار منشاة المعارف، الاسكندرية، دس، 369.

² مروان عبد المجيد ابراهيم، أسس البحث العلمي لاعداد الرسائل الجامعية، ط1، مؤسسة الوراق، عمان، 2000، ص174.

تمهيد:

بعد أن قمنا بعرض الإجراءات المنهجية ها نحن الآن بصدد التطرق للفصل الأخير والذي سندرس من خلاله عرض للبيانات وتحليلها وتفسيرها مع عرض النتائج المتوصل إليها وصولاً إلى الاقتراحات والتوصيات.

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الفرضيات

بيانات الاستثمار

البيانات الشخصية المحور الأول :

الجدول رقم (01): يوضح توزيع العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
93.33%	28	ذكر
6.67%	02	أنثى
100%	30	المجموع

يوضح لنا الجدول أعلاه إن المؤسسة ضمت كلى الجنسين، إلا أن عنصر الإناث موجود بنسبة ضئيلة جداً، حيث سجلت نسبة (93.33%) من المبحوثين عنصر الذكور، أما الإناث، ويعود هذا بدرجة الأولى إلى طبيعة العمل، وما يتطلبه هذا (6.67%) فقد كانت نسبتهم العمل من بذل جهد، إضافة إلى طبيعة المنطقة – الوادي – وما تزخر به من عادات وتقاليـد

الجدول رقم(2): يبين توزيع العينة حسب السن

النسبة %	التكرار	السن
26.67%	08	(29 - 20)
36.67%	11	(39 - 30)
23.33%	07	(49 - 40)
13.33%	04	(59 - 50)
100%	30	المجموع

يبين الجدول رقم(2) توزيع العينة حسب السن، حيث نلاحظ أن النسبة الأكثر تمثلاً فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين(20 - 29)- (30 - 39) حيث إن نسبة كلي الفئتين مع بعضهما تتعدى(60%) أما بالنسبة لباقي العمال فيعتبرون في أعمار متوسطة من العمر، أما الغالبية العظمى من العمال فأعمارهم تتراوح بين (20 إلى 49)، وهذه الأرقام والنسب نجدها متوافقة إلى حد بعيد مع خصائص الديموغرافية للمجتمع الجزائري الذي يغلب عليه عنصر الشباب.

الجدول رقم (03) يوضح نسب وتكرار المستوى التعليمي:

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
10%	03	بدون مستوى
0%	0	ابتدائي
36.67%	11	متوسط
26.67%	08	ثانوي
26.67%	08	جامعي
100%	30	المجموع

يوضح هذا الجدول توزيع العينة حسب المستوى التعليمي، حيث يمثل العمال الذين بدون مستوى عدد قليل داخل المؤسسة في حدود (10%) وذلك ما تعكسه نسبتهم التي تعادل 3 عمال، أما فيما يخص المستوى الابتدائي فنلاحظ انعدامه داخل المؤسسة، إلا أن ما نلاحظه هنا أن المستوى المتوسط هو الغالب على جميع المستويات، حيث بلغت نسبته (36.67%) في حين أن ما بقي من العمال منحصرين بين المستوى الثانوي والمستوى الجامعي، بنسبة (26.67%) لكل فئة من الفئات المذكورة، ومن هنا نلاحظ إن هذه الأرقام التي توضح المستوى التعليمي لمجتمع البحث ترتبط بنوعية العمل الذي يقوم به الأفراد في هذه المؤسسة، فالمؤسسة مجال الدراسة بحكم نوعية العمل لا تحتاج إلى عدد كبير من ذوي المستويات التعليمية العليا، إلا في مصالح محددة كالإدارة مثلاً.

الجدول رقم(4): يبين توزيع العينة حسب المهنة

النسبة %	التكرار	المهنة
40%	12	عامل بسيط
36.67%	11	عامل مؤهل
23.33%	07	عامل مختص
100%	30	المجموع

يبين الجدول رقم (4) توزيع العينة حسب المهنة، حيث يمثل العمال البسيطين الفئة الأكثر انتشاراً بنسبة (40%) في حين يمثل العمال المؤهلين النسبة الأقل، بنسبة تبلغ (36.67%) أما العدد المتبقي فهو يمثل فئة العمال المختصين بنسبة (23.33%).

المحور الثاني: الشعور بالأمان.

الجدول رقم(5) : ينص على التعرض لحادث خلال مدة العمل

النسبة %	التكرار	نوع الحادث	الاحتمالات
13.33%	04	كسور	نعم
00%	00	حروق	
20%	06	جروح	
66.67%	20	/	لا
100%	30	/	المجموع

كما هو موضح في الجدول أعلاه نلاحظ أن عمال هذه المؤسسة النسبة الكبيرة منهم لم تتعرض لأي حادث عمل ، وهو ما تعكسه نسبة (66.67%) أما النسبة المعتبرة المتبقية التي

تعرضت للحوادث فهي تختلف في نوع الحادث الذي تعرضوا له، فهناك منهم من تعرض لكسور وهو ما نسبته (13.33%) في حين أن ما نسبته (20%) تعرضوا إلى جروح.

من خلال هذه الأرقام نستنتج أن حوادث العمل قليلة في هذه المؤسسة، وحتى إن وجدت فهي ترجع إلى الأفراد في حد ذاتهم، ولأخطائهم التي تنتج من أسباب متعددة حيث يتفق علماء النفس على وجود فروق فردية في قابلية التعرض للحوادث بين الأفراد ومدى تعدد إصابات العمل في ما بينهم، كما هو الحال في جميع القدرات الإنسانية الأخرى، أي أنه قد تتعدد إصابات فرد في فترة زمنية معينة بينما لا يقع لزملائه أي حادث.

الجدول رقم (06): هل استدعت إصابتك توقفك عن العمل ؟

الاحتمالات	مدة التوقف	التكرار	النسبة %
نعم	قصيرة	05	16.66%
	طويلة	05	16.66%
لا	/	20	66.66%
المجموع	/	30	100%

يوضح الجدول رقم (06) مدة توقف العاملين الذين تعرضوا للحوادث داخل المؤسسة المعنية، حيث إن نصف من تعرضوا لحوادث كانت مدة توقفهم قصيرة مثلت نسبته (16.66%) في مقابل النصف الثاني الذي يمثل نسبة (16.66%) ممن تعرضوا للحوادث استدعى توقفهم عن العمل مدة طويلة أما باقي العمال فهم لم يتعرضوا لأي حادث وهم بنسبة (66.66%) ، أي حوالي 20 عاملاً.

الجدول رقم: (07) هل توقفت كان له تأثير على أدائك ؟

الاحتمالات	الناحية المتأثرة	التكرار	النسبة %
نعم	الكمية	04	13.33%
	النوعية	02	6.27%
	لم تأثر	04	13.33%
المجموع	/	10	32.93%

يوضح لنا الجدول رقم (07) تأثير الحوادث التي يتعرض لها العامل داخل مؤسسة سوف للدقيق على أدائهم، حيث نجد أن العمال المتعرضين للحوادث اختلفت التأثيرات المتعلقة بالحوادث التي تعرضوا لها، فهناك منهم من أثرت على أدائه من الناحية الكمية وهم بنسبة (13.33%)، أما الذين أثرت على أدائهم من الناحية النوعية فهم ما يقارب (6.27%) إلا انه يوجد عمال من بين المتعرضين للحوادث لم تخلف لهم أي تأثير، ومن هنا يمكن تحديد جهة التأثير من خلال نوعية الإصابة والتأثير الناجم عنها، مما يسبب للعامل خلل في أدائه لأعماله.

الجدول رقم (08): في رأيك إلى ماذا تعود حوادث العمل ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
وعي العمال	08	26.66%
طبيعة العمل	19	63.33%
فقدان الأمن	03	10%
المجموع	30	100%

يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة (63.33%) من العمال يرجعون سبب الحوادث إلى طبيعة العمل في حد ذاته بمختلف الظروف المتواجدة داخل المؤسسة (الإضاءة، الحرارة،

..الخ) في مقابل نسبة 26.66% ما يعادل 8 عمال أرجعوا السبب في هذه الحوادث إلى وعي العمال ومختلف العوامل المتعلقة بشخصية العامل (كالذكاء، البصر، الخبرة)

بخلاف من أرجع هذه الحوادث إلى سبب مخالف لا يرتبط بكلى الأمرين السابقين، المتمثل في فقدان الأمن داخل المؤسسة بما يضمنه هذا العنصر من حماية واستقرار للعامل إلا أن نسبة أي ثلاث (10%) العمال الذين رشحوا هذا العنصر كسبب لوقوع الحوادث نسبة ضعيفة تبلغ عمال من العدد الإجمالي.

ومن هنا نستنتج أن الأسباب التي تنتج عنها حوادث العمل في هذه المؤسسة تتمثل في العوامل البيئية والتنظيمية بنسبة قليلة، واغلب الأسباب تعود إلى الفرد نفسه كالنقص في قدراته أو توازنه الانفعالي، أو ملائمة للعمل ولذلك فهي ترجع إلى طبيعة العمل.

الجدول رقم(09): هل انتشار الحوادث يضعف من نسبة إتقانك لعملك ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
أبدا	11	36.67%
أحيانا	19	63.33%
دائما	00	00%
المجموع	30	100%

يتضح من الجدول رقم (09) أن 19 عاملا يرون أن انتشار الحوادث داخل المؤسسة يضعف أحيانا من نسبة إتقانهم لعملهم، وهم بنسبة (63.33%) في حين نجد أن نسبة (36.67%) أي ما يعادل 11 عاملا، لا يكون لهذه الحوادث أبدا تأثيرا على إتقانهم، ومنه نستنتج أن تأثير الحوادث داخل هذه المؤسسة على العمال يرتبط ارتباط وثيقا بنوعية الحادث ومدى خطورته، والآثار المترتبة عليه، فكلما كان الحادث له تأثير كبير على العامل والمؤسسة كلما اثر على نسبة إتقان العامل لعمله، وهذا ما تعكسه النسبة الكبيرة للمؤيدين على انه يوجد تأثير أحيانا، أما بقية المبحوثين الذين يرون بان انتشار الحوادث لا يضعف من نسبة إتقانهم لعملهم وهم حوالي 11 عاملا، يمكن إرجاع ذلك إلى ما يتمتعون به من عوامل

شخصية (كعامل الخبرة – قوة الإبصار.... الخ) كما يمكن أن يكون لنوع العمل الذي يقومون به أساس لبناء إجاباتهم.

الجدول رقم(10): هل ينتابك الفشل عند وقوعك في حوادث عمل متتالية ؟

الاحتمالات	التكرار	% النسبة
أبدا	10	33.33%
أحيانا	18	60%
دائما	02	6.66%
المجموع	30	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه بأنه يمكننا التمييز بين العمال الذين ينتابهم الفشل عند الوقوع في حوادث عمل متتالية من غيرهم من العمال، فكما هم موضح من خلال الجدول نرى ان هناك نسبة ضئيلة جدا ممن يتأثروا وينتابهم الفشل عند الوقوع في حوادث، حيث تقدر نسبتهم ب (6.66 %) من النسبة الإجمالية، أما ما يعادل نسبة (33.33%) ، يرون بان الوقوع في حوادث عمل متتالية ليس بضرورة سبب في الفشل، بينما أن أكثر من نصف العمال بنسبة تبلغ (60%) أن الفشل ينتابهم أحيانا عند تكرار الحوادث، ومنه نستنتج أن الوقوع المتكرر في حوادث عمل متتالية يؤدي أحيانا إلى الفشل وهذا حسب ما أدلت به أغلبية العينة المبحوثة، فمشاهدة العامل لحوادث العمل التي تقع داخل المؤسسة وخاصة إذا كانت بصفة متكررة يؤثر على معنوياته، حيث يؤدي به إلى الشعور بحالة من الارتباك ويعمل بتخوف داخل المؤسسة وكل ذلك نتيجة الخوف من التعرض لنفس المصير، ومن هنا قد يغفل على أداء بعض العمليات الأساسية عند القيام بعملية الإنتاج، وكل ذلك يرجع بسلب على جودة الإنتاج مما يشعر العامل انه فشل في أداء عمله بصورة المطلوبة.

الجدول رقم(11)في رأيك هل لوجود الأمن الصناعي دور في ارتفاع المردودية الإنتاجية؟:

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
أكد	18	60%
ليس بضرورة	12	40%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول نلاحظ انه توجد نسبة كبيرة من العمال الذين يرون انه وجود الأمن الصناعي داخل المؤسسة دور في ارتفاع المردودية الإنتاجية حيث قدرت نسبتهم بـ (60%) وهم ما يعادل 18 عامل، في مقابل (40%) من نسبة العمال الذين يرون انه ليس من الضرورة أن يساهم وجود الأمن الصناعي في ارتفاع المردودية الإنتاجية، ومن هنا نستنتج بان الحصول على مردودية مرتفعة في الإنتاج لا يرتبط بعنصر واحد – الأمن الصناعي – بل تتدرج تحته مجموعة من العوامل الأخرى التي لها تأثير على مستوى ونوعية الإنتاج، من أبرزها توفر ظروف العمل الملائمة كالمناخ التنظيمي بمختلف العوامل التي تشملها، إضافة إلى الظروف الفيزيائية التي هي من ابرز المؤهلات التي تساعد على الحصول على إنتاج ذو جودة وهذا حسب مختلف نتائج الدراسات السابقة من قبل العلماء والباحثين.

إضافة إلى ما يتمتع به العامل من صفات ترتبط بشخصيته كالكفاءة والتأهيل و تخصص في مجال عمله، لهذا لا يمكن اعتبار الأمن الصناعي المقوم الوحيد في الحصول على مردودية مرتفعة.

الجدول رقم(12): هل تولي مؤسستكم أهمية لعنصر الجودة في عملية الانتاج ؟

الاحتمالات	على ماذا يعتمد تحقيق الجودة	التكرار	النسبة %
نعم	العمال	8	26.66%
	الآلات	20	66.67%
لا	/	02	6.66%
المجموع	/	30	100%

يتبين من خلال الجدول أن المؤسسة تولي أهمية كبيرة لعنصر الجودة، وهذا ما تعكسه النسبة الكبيرة للعمال المؤيدين لذلك، إلا أن هذه النسبة تختلف من الناحية التي يعتمد فيها على تحقيق الجودة فنسبة (66.67%) من العاملين يرون إن تحقيق الجودة يعتمد اعتماد كلياً على الآلات، في مقابل ما نسبته (26.66%) ، يرون أن اعتمادها يعتمد على العمال بالدرجة الأولى أما باقي العمال وهم نسبة تقدر بـ (6.66%) فإنهم يرفضون الطرح القائل بأن مؤسستهم تولي أهمية لعنصر الجودة، ومن هنا نستنتج بأن آراء العمال تختلف من ناحية السبيل الذي يمكن من خلاله تحقيق الجودة، ففي هذه المؤسسة مثلاً نجد أن معظم العمال يرون أن تحقيق الجودة يعتمد على الآلات، ويمكن أن رأيهم هذا نابع من طبيعة العمل الممارس واعتماده الكلي على الآلات، يبقى الجزء القليل الذي يعتمد على العمال وهو ما عكسته إجابة البقية، إلا أنه لا يمكن إغفال أنه توجد عناصر أخرى تأخذ بعين الاعتبار للحصول على إنتاج ذو جودة، كتنوع المواد المستخدمة ومن هنا يمكن القول بأن الحصول على جودة كاملة يتطلب تواجد وتفاعل عدة مكونات.

المحور الثاني: الوعي الثقافي

الجدول رقم: (13) هل تحوي مؤسستكم تجهيزات خاصة بالوقاية ؟

الاحتمالات	تناسب الأجهزة	التكرار	النسبة
نعم	مناسبة	25	%83.33
	غير مناسبة	02	%6.67
لا	/	03	%10
المجموع	/	30	%100

من خلال ملاحظتنا لبيانات الجدول المعروض أعلاه نرى أن الأغلبية العظمى من العمال يقررون بأن المؤسسة تضع تجهيزات وقاية لمنع انتشار الحوادث داخل المؤسسة المعنية، حيث تقدر نسبتهم بـ (90%) ، إلا أنه يوجد تناقض بين العمال في مدى فاعلية هذه الأجهزة فمنهم نسبة (83.33%) ترى بأن الأجهزة الموضوعة مناسبة لتعامل مع هذه الحوادث المنتشرة داخل مؤسساتهم، في حين تقابلها نسبة (6.67%) من العمال الذين يرون أن هذه التجهيزات غير مناسبة أما ما بقي من النسبة الإجمالية وهي (10%) كانت تصريحات بأن هذه الأجهزة غير مناسبة، ومن هنا نستنتج بأن الإقرار بوجود أجهزة وقاية يتعلق دائماً بمدى فاعليتها في الحد من هذه الأخيرة، فكلما كانت هذه الأجهزة أكثر فاعلية كلما ثبت وجودها لكل من العمال والمؤسسة على السواء، أما في ما يخص هذه المؤسسة فمن الملاحظ وحسب التصريحات الكبيرة للعمال أنها تجتهد في وضع تجهيزات الخاصة بالوقاية وإن لهذه التجهيزات أثر إيجابي لدى العمال.

الجدول رقم (14) : هل يسعى الأمن الداخلي للمؤسسة لوضع برامج وقاية ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	22	73.33%
لا	08	26.66%
المجموع	30	100%

يتبين من خلال الجدول أن غالبية العمال أي (73.33%) يتفقون على إن الأمن الداخلي للمؤسسة يسعى لوضع برامج وقاية من الحوادث أما البقية يرون بان امن المؤسسة لا يضع أي برامج للوقاية من الحوادث، إلا أن نسبتهم ليست بالكبيرة فهم بحوالي 8 عمال أي ما يقدر بنسبة (26.66%) ومن هنا يمكن الاستنتاج بان الأوضاع العامة للمؤسسات هي التي تفرض نوعية البرامج التي يجب وضعها داخل أي مؤسسة على اختلاف طبيعة نشاطها والآلات المستعملة في النشاط.

الجدول رقم: (15) هل البرامج الخاصة بالوقاية مفيدة ؟

الاحتمالات	إلى ماذا يرجع عدم نجاحها ؟	التكرار	% النسبة
نعم	/	24	80%
لا	عدم مشاركة العمال	01	3.33%
	عدم الالتزام بها	05	16.66%
المجموع	/	30	100%

يوضح الجدول أعلاه مدى استفادة العمال من البرامج الموضوعية داخل المؤسسة، حيث أن نسبة (80%) من العمال يرون أن هذه البرامج هي برامج مفيدة لهم وللمؤسسة، في حين أن 6 عمال يرون أن هذه البرامج غير مفيدة لهم إلا أنهم اقرروا بوجود أسباب ترجع إلى عدم الاستفادة منها فمنهم نسبة (16.66%) يرجع عدم الاستفادة من هذه البرامج إلى عدم الالتزام بها، في حين أن ما نسبته (3.33%) يقرون بأن عدم نجاحها راجع إلى عدم مشاركة العمال فيها، ومن هنا نستنتج بأن الحصول على برامج مفيدة يتطلب إعداد صحيح تشترك فيه كل الأطراف المعنية وتكون راضية به، فالمختص قبل الشروع في إعداد أي برنامج يدرسه مع الإدارة وذلك في ما يخص تكاليف البرنامج وتناسبها مع ميزانية المؤسسة، مع أخذ آراء العمال كونهم هم المعنيون، وكون هذه البرامج وضعت لوقايتهم هم بدرجة الأولى، كما إن آرائهم يمكن أن تحمل مقترحات جيدة تأخذ بعين الاعتبار من طرف المختص بوضع هذه البرامج.

الجدول رقم(16): توجيه لجان الأمن لك توجيهها سليما يحفزك على العمل ؟

الاحتمالات	تكرار	النسبة %
نعم	19	63.33%
لا	11	36.66%
المجموع	30	100%

الجدول رقم (16) يوضح مدى مساهمة توجيهات لجان الأمن في خلق جو محفز للعمل حيث نلاحظ من خلال آراء العمال أن نسبة كبيرة من العمال تقدر بـ (63.66%) تؤكد أن توجيه لجان الأمن لهم توجيه سليما يحفزهم على العمل في حين أن نسبة (36.66%) ينفون أن يكون توجيه لجان الأمن محفز لهم على العمل، ومن هنا يمكن الاستخلاص أن توجيه لجان الأمن للعامل دور في رفع الروح المعنوية له حيث يشعر من خلال ذلك بمدى أهميته لدى المؤسسة، وإن هذه التوجيهات المقدمة له هي كلها في سبيل حمايته والمحافظة على حياته

والتصدي للأخطار التي قد تواجهه أثناء تأديته لأعماله، وهذا الأمر بدوره يحفز العامل على العمل وسعيه لتقديم أقصى طاقة في تأديته لأعماله.

الجدول رقم(17) : هل تعتقد أن المؤسسة تعتبر سلامة موظفيها من أولوياتها ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
اعتقد ذلك	29	96.66%
لا اعتقد	01	3.33%
المجموع	30	100%

يتبين من خلال الجدول (17) أن الأغلبية الساحقة من العينة المبحوثة يرون أن المؤسسة تعتبر سلامة موظفيها من أولوياتها وهذا ما تمثله نسبة (96.66%) في مقابل نسبة (3.33%) من المبحوثين ترى أن هذه المؤسسة لا تعتبر سلامة موظفيها من أولوياتها، ومن هنا نستنتج إن رأي الأغلبية نابع من محاولة وضع المؤسسة خطة أمنية تتمثل في برامج وقاية لتفادي الحوادث والعمل على تحقيق إنتاج ذو جودة، كما إن العمل على تقديم توجيهات وتوعية العمال لتفاديهم الوقوع في الحوادث يترك العاملون يأخذون انطباع جيد عن المؤسسة.

الجدول رقم:(18) هل هناك عمل لا يهتمون بسلامتهم المهنية ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
يوجد	01	3.33%
لا يوجد	29	96.33%
المجموع	30	100%

من الجدول رقم (18) يتضح لنا أن هنالك مجموعة من العمال تقر بان المؤسسة الخاصة بهم – سوف لدقيق- تضم مجموعة من العمال الذين لا يهتمون بسلامتهم المهنية حيث تبلغ نسبة الموافقين على ذلك (96.33%) ومن الملاحظ أنها نسبة كبيرة جداً، أما نسبة

الرافضة لطرح – عمال لا يهتمون بسلامتهم المهنية – فهم نسبة قليلة جدا ومن هنا نستنتج بان العمال الذين لا يهتمون بسلامتهم المهنية داخل المؤسسة قد يرتبط ذلك عندها عوامل مرتبطة بشخصية العامل كعدم الخبرة أو قلة الانتباه أثناء تأديته لعمله، أو ربما يرجع لطبيعة العمل فيحد ذاته.

الجدول رقم(19): كيف تعاقب المؤسسة كل مخالف لتعليمات الأمن ؟

الاحتمالات	التكرار	نسبة %
خصم الأجر	05	16.66%
التوقيف	05	16.66%
أخرى	20	66.66%
المجموع	30	100%

يتضح من خلال هذا الجدول كيفية معاقبة المؤسسة لكل عامل مخالف لتعليمات الأمن الخاص بها، حيث نلاحظ وجود نسبة متساوية بين كل من أسلوب خصم الأجر و التوقيف كوسيلتين للعقاب تقدر هذه النسبة بـ (16.66%) أما نسبة (66.66%) تتفق على أن المؤسسة تتخذ أسلوب مختلف ومغاير لكلى الأسلوبين السابقين في العقاب، ومن هنا يمكن القول بان هذه المؤسسة تتخذ العقاب على قدر المخالفة التي يقوم بها العامل، وهذا ما هو مستنتج من الاحتمالات واختلاف العمال في اختيارها، كما يجدر الإشارة بان التوقف داخل المؤسسة يكون توقيف داخلي، أي بحضور العامل داخل المؤسسة لكنه لا يقوم بممارسة عمله أما الطريقة المتفق عليها من طرف الأغلبية هي طريقة التحضير، وهو ما متعارف عليه في أغلبية المؤسسات.

الجدول رقم(20): كيف تتلقون تعليمات الأمن ؟

الاحتمالات	تكرار	نسبة %
الاجتماعات	19	63.33%
اللوائح	04	13.33%
أخرى	07	23.33%
المجموع	30	100%

يتضح من خلال الجدول أن معظم عمال المؤسسة متفقون على أن تعليمات الأمن الداخلي للمؤسسة تصلهم عن طريق الاجتماعات حيث أن نسبتهم تبلغ (63.66%) أي ما يعادل 19 عامل في حين أن ما نسبته (13.33%) يتفقون بأن المؤسسة تقدم تعليماتها عن طريق اللوائح، أما النسبة المتبقية وهي (23.33%) أدلت بأن هناك أساليب أخرى يقوم من خلالها الأمن الداخلي بتلقين تعليماته، ومنه يمكن الاستنتاج بأن التعليمات تختلف باختلاف الموضوع المقدمة فيه، لهذا تختلف الطرائق التي تقدم من خلالها التعليمات.

فهناك تعليمات دائمة تخص القوانين المتبعة داخل المؤسسة توضح في شكل لوائح لان تغييرها يتطلب أوقات طويلة في حين أن التعليمات الطارئة والمتجددة تقدم في شكل اجتماعات تظم الإدارة ورؤساء الأقسام.

الجدول رقم (21): هل تعتقد أن لجان المراقبة داخل المؤسسة تقوم بعملها بشكل جيد ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	20	66.66%
لا	10	33.33%
المجموع	30	100%

الجدول رقم(21) يوضح أن نسبة (66.66%) من العينة المبحوثة ترى أن لجان المراقبة داخل المؤسسة تقوم بعملها بشكل جيد وهذا يعود إلى اهتمام مؤسسة سوف لدقيق بعنصر الرقابة في حين ترى النسبة المتبقية من العينة المبحوثة والتي تقدر(33.33%) أن لجان المراقبة لا تقوم بعملها بشكل جيد، وبالرجوع إلى النسبة المرتفعة للمؤيدين يتضح أن لجان المراقبة داخل هذه المؤسسة حريصة على أداء عملها بكل إتقان ومنه نستنتج أن لعنصر الرقابة دور هام وفعال في تحسين الإنتاج من حيث الكمية والجودة وصولاً إلى تحقيق الأهداف المسطرة، وهو يمثل إحدى العناصر الأساسية في عملية الإدارية حيث أن الرقابة هي بمثابة المتابعة الدائمة والمستمرة لسير الأعمال في أي مؤسسة فهي ضرورية في عملية توجيه العمال.

المحور الرابع: ظروف العمل.

الجدول رقم(22): هل جو العمل داخل المؤسسة يحفزك على أداء العمل بمهارة ؟

الاحتمالات	النسبة %	التكرار
نعم	86.66%	26
لا	13.33%	04
المجموع	100%	30

يوضح الجدول رقم (22) بأن جو العمل داخل المؤسسة محفز كبير للعمل وهذا ما تعكسه النسبة المسجلة من طرف العينة المبحوثة حيث قدرت نسبة من أجابوا بنعم بـ(86.66%) في حين أن نسبة (13.33%) أجابوا بلا، أي أن جو العمل داخل المؤسسة غير محفز على العمل، ومنه نستنتج أن هذا كله راجع إلى طبيعة العمل داخل هذه المؤسسة أي أنها تمتاز بجو تنظيمي مناسب وربما يرجع هذا الأمر إلى القيادة الإدارية المناسبة والفعالة، وما يلاحظ أن هذه المؤسسة تهتم بالجو الداخلي، من أجل تأدية العمل بمهارة من وذلك من خلال العمل على توفير المتطلبات من وسائل وقاية ووسائل عمل مناسبة.

الجدول رقم(23): هل تقوم المؤسسة بصيانة الآلات والمعدات لمنع وقوع الحوادث؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
دائماً	17	56.66%
أحياناً	12	40%
أبداً	01	3.33%
المجموع	30	100%

يوضح الجدول رقم (23) أن هذه المؤسسة حريصة على صيانة آلاتها ومعداتنا دائماً لمنع وقوع الحوادث وهو ما تظهره إجابة أغلبية العمال وما تقدر نسبته (56.66%) في حين يرى 12 عاملاً أي ما نسبته (40%) أن المؤسسة تقوم بصيانة الآلات والمعدات أحياناً، أما النسبة المتبقية والتي تقدر بـ (3.33%) من عمال هذه المؤسسة أن هذه الأخيرة لا تقوم بصيانة للآلات والمعدات ومنه نستنتج أن مؤسسة سوف للدقيق حريصة على القيام بعملية الصيانة، لمختلف وسائل العمل الخاصة بها، وهذا راجع لطبيعة الآلات المستعملة في العمل التي تتطلب المراقبة اليومية لأنها تستخدم على مدار الساعة ومنه فالقيام بصيانتها والحفاظ عليها يقلل أو يمنع حوادث العمل المتتالية وبالتالي الوصول للإنتاج المطلوب بما أن الآلة هي الركيزة الأساسية للعمل بعد العامل.

الجدول رقم(24): هل شعورك بالانتماء يدفعك لتحقيق إنتاج ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
مقبول	06	20.63%
ذو جودة عالية	24	79.99%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول رقم (24) يتضح أن شعور العامل بالانتماء يدفعه إلى تقديم إنتاج ذو جودة وخاصة في المؤسسة المعنية حيث أن النسبة الكبيرة التي أقرت بذلك تبلغ (79.99%) وهم في حدود 24 عامل، أما نسبة (20.63%) فهم يقولون بأن الشعور بالانتماء يدفعهم إلى تحقيق إنتاج مقبول لا غير، ومن هنا يمكن القول بأن شعور العامل بأنه من الأساسيات التي تقوم عليها المؤسسة يفصح له المجال لإعطاء أقصى جهد يملكه في تحقيق الإنتاج المطلوب.

الجدول رقم(25): هل لعامل الضجيج تأثير على جودة الإنتاج ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	24	83.33%
لا	06	16.66%
المجموع	30	100%

يوضح الجدول أعلاه أن لعامل الضجيج تأثير كبير على جودة الإنتاج، وهذا حسب النتائج المسجلة حيث نلاحظ أن الأغلبية الساحقة من العمال توافق إن لعامل الضجيج تأثير على جودة الإنتاج وهو ما تثبته النتائج المسجلة حيث أن نسبة (83.33%) توافق على ذلك بينما ترى نسبة (16.66%) أن عامل الضجيج ليس له تأثير على جودة الإنتاج، ومنه نستنتج أن للظروف الفيزيائية من بينها الضجيج تأثير على جودة الإنتاج، وذلك للآثار المترتبة عليه من بينها تشويش الذي يحصل للعامل وضعف سمعه.

الجدول رقم(26): هل تقوم المؤسسة بتلقيكم مهارات حول وظائفكم لتحقيق جودة في الإنتاج ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	24	80%
لا	06	20%
المجموع	30	100%

الجدول رقم (26) يبين أن المؤسسة تهتم بتدريب عمالها وهذا نظرا لأهمية عنصر التدريب وماله من فوائد تعود على المؤسسة وهذا ما تؤكدته النسبة المرتفعة المسجلة من طرف العمال المبحوثين وهي تصل إلى (80%)، في حين أن نسبة (20%) من العمال ترفض أن تكون المؤسسة تهتم بتلقيهم مهارات حول وظائفهم، وما نستنتج أن العمال المبحوثين يتلقون هذه المهارات عن طريق الأجانب، أي بجلب مدربين من الخارج أو في شكل نصائح مقدمة من طرف المدير، وذلك للإيجابيات الكثيرة التي يوفرها التدريب.

الجدول رقم (27): هل تتناسب ساعات العمل مع حجم العمل؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
تناسب	12	40%
نوعا ما	15	50%
غير مناسبة	03	10%
المجموع	30	100%

وضح الجدول أعلاه مدى تناسب ساعات العمل مع حجم العمل، حيث نلاحظ اختلاف في آراء العمال في ما يخص هذا الموضوع وهذا ما أثبتته النسب المتفاوتة في النسب، فكما نلاحظ أن نسبة (50%)، من المبحوثين ترى بأن ساعات العمل مناسبة نوعا ما مع حجم العمل، في حين يقابلها (40%) من العمال الذين يرون بأن هذه الساعات مناسبة، أما الفئة الثالثة فهي تتوسط الاحتمالين السابقين - مناسبة نوعا ما - بنسبة تبلغ (10%) ومن هنا يمكن القول بأن ساعات العمل تتناسب مع حجم العمل، فالعنصر الوقت دور في أداء العمل المطلوب بكل الخصائص الجيدة المطلوبة.

الجدول رقم(28) هل عدم تناسب ساعات العمل مع حجم العمل يؤثر على جودة الإنتاج؟:

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	08	26.66%
لا	22	73.33%
المجموع	30	100%

يوضح الجدول رقم (28) إذا ما كان هناك تأثير على جودة الإنتاج جراء عدم تناسب بين ساعات العمل مع حجمها، فمن خلال العينة المدروسة نجد أن نسبة (73.33%) ترى بان لا يوجد أي تأثير، أما نسبة (26.66%) من العمال فإنها ترى بكل تأكيد أن هناك تأثير ناتج عن عدم تناسب ساعات العمل مع حجم العمل على جودة الإنتاج، ومن هنا يمكن القول بان البنية الجسمية للعامل تلعب دور كبير في الإجابة على ها السؤال، فكلما كان العامل قوي البنية كانت له القدرة على التحمل حتى وان لم يكن هناك تناسب بين حجم العمل وساعات العمل، وعمله يكون متقن، بعكس العامل ضعيف البنية -حتى وان لم يكن هناك تناسب بين حجم وساعات العمل- الذي لا يكون له القدرة على التحمل وخاصة في الأعمال التي تطلب جهد عضلي.

خاتمة

بعد دراستنا لموضوع أثر حوادث العمل على جودة الإنتاج وبعد قيامنا بالدراسة الميدانية لمؤسسة سوف للدقيق بالوادي، تبين لنا أن ظاهرة حوادث العمل من الظواهر الأكثر شيوعاً وانتشاراً التي تعاني منها المؤسسات، خاصة الصناعية منها وهذا نظراً لظروف المادية والاجتماعية والتنظيمية غير الملائمة التي تعود بالسلب على الإنتاج ككل من حيث الكمية والنوعية لهذه المؤسسة خاصة من ناحية التكاليف أو من ناحية الوقت الضائع بالنسبة للمشرفين والعمال، وهذا ما تم دراسته من طرف مجموعة من العلماء في مختلف التخصصات وبما أن عنصر الجودة هو عنصر هام في أي مؤسسة إنتاجية، فهو يتحقق من خلال الحد من هذه الحوادث.

ومن خلال دراستنا توصلنا إلى أن كثرة الحوادث في أي مؤسسة تؤثر على العامل نفسه سواء من الناحية الجسمية أو النفسية، وللوقاية من ظاهرة حوادث العمل لابد من اتباع إجراءات الأمن الصناعي وقواعد السلامة المهنية أثناء العمل كصيانة الآلات ومراقبتها وتحسين ظروف العمل الفيزيائية، بالإضافة إلى توعية العمال والرفع من روحهم المعنوية، وذلك من أجل دفعهم لتحقيق إنتاج ذو جودة والتقليل من حوادث العمل المتكررة بغية الوصول بالمؤسسة إلى درجة من النجاح، وهذا يتحقق من خلال الحفاظ على المورد البشري الذي هو أساس لتحقيق الأهداف.

وفي الأخير يمكن القول بأن العلاقة التي تربط حوادث العمل بجودة الإنتاج علاقة عكسية، فكلما ارتفعت حوادث العمل انخفضت الجودة، وكلما انعدمت أو قلت هذه الحوادث تتحقق الجودة.

النتائج العامة لدراسة

لقد كان هدفنا من الدراسة الميدانية هو التحقق من التساؤلات التي طرحت بهدف تحديد اثر حوادث العمل على جودة الإنتاج، وقد تبين لنا بان هناك مجموعة من النتائج ذات أهمية كبيرة بالنسبة لموضوع الدراسة ونجملها في ما يلي.

من خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها نستنتج بان شعور العامل بالأمان داخل المؤسسة ليس بالعامل المهم لتحقيق الجودة في الإنتاج، حيث إن نسبة (80%) من المبحوثين صرحوا بأنه لم يكن للحوادث تأثير على أدائهم، وان إنتاجهم بقي في المستوى المحدد كما إن ما نسبته (13.33%) من النسبة الكلية للعاملين المتعرضين لحوادث خلال مدة عملهم أجابوا بان هذه الأخيرة لم يكن لها أي تأثير على عملهم بما في ذلك العمال الذين كانت مدة توقفهم عن العمل مدة طويلة.

- هناك وعي ثقافي داخل المؤسسة بضرورة تحقيق الأمن الصناعي، ويكمن هذا الوعي في وجود تجهيزات خاصة بالوقاية داخل المؤسسة، وهذا ما يوضحه الجدول رقم (14) حيث أن نسبة (90%) يتفقون أن المؤسسة تقوم بوضع تجهيزات خاصة بالوقاية في مكان العمل، وأن نسبة (80%)، من هذه البرامج الموضوعية هي برامج مفيدة جدا في نظر العمال كما أن لتوجيهات لجان الأمن للعمال دور في تحفيزهم على العمل وهذا ما تعكسه نسبة العمال المؤيدين لهذا التساؤل (63.33%).

- أما ما نستخلصه من خلال هذه الدراسة إن ظروف العمل الجيدة تحفز العاملين على أداء العمل بمهارة، وهذا ما توضحه نسبة الموافقين على ذلك والتي تبلغ (86.66%) كما أن المؤسسة تسعى دائما إلى خلق الأجواء المناسبة وذلك من خلال العمل على صيانة الآلات بشكل دائم وهذا ما

يوضحه رقم الجدول (24)، حيث أن هذا الأمر يضمن للعامل شعوره بالانتماء والحرية

وهذا ما نلاحظه من نسبة عمل المؤسسة على تلقين مهارات لعمالها عن طريق الأجانب.

مطابقة الفرضيات لنتائج البحث:

لقد سبق واشرنا الى في الفصول السابقة الى 3 فرضيات كانت قد بنيت عليها الدراسة، وفي اطار السعي لإثبات هذه الفرضيات من عدمه يمكن القول بان:

الفرضية التي تقول بان شعور العامل داخل المؤسسة بالأمان عامل لتحقيق الجودة في الانتاج عامل مهم لتحقيق الجودة في الانتاج فرضية ليست صحيحة – غير مطابقة لنتائج الدراسة – وهذا ما اثبت من الجداول التي تم عرضها وحسب راي الاغلبية التي عكس في الجدول رقم 14.

اما بخصوص الفرضية الثانية، فمن خلال نتائج الدراسة يمكن القول بانها فرضية مطابقة لما تم التوصل اليه في نتائج الدراسة حيث ان هناك وعي ثقافي داخل المؤسسة بضرورة تحقيق الامن الصناعي، وهذا بعد ما تم تحليل نتائج المحور الثاني، وتحديدًا في الجداول رقم 14-15-16.

اما الفرضية الاخيرة التي تنص على ان مراعاة ظروف العمل داخل المؤسسة تساعد في تحقيق جودة الانتاج هي كذلك فرضية مطابقة لنتائج الدراسة، وهذا من خلال النتائج التي توصل اليها في المحور الثالث من الاستبيان وتحديدًا في الجداول 22-23-26.

قائمة المراجع

الكتب

- (1) احمد محمد غنيم، **تخطيط ومراقبة الإنتاج والعمليات**، ط1، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2001.
- (2) أمين احمد عوض، **إدارة الإنتاج الصناعي**، دار النهضة العربية لطباعة والنشر، بيروت.
- (3) جمال الدين محمد مكرم ابن منظور، **لسان العرب**، مج3، ط1، دار صادر، بيروت، 2008.
- (4) جورج فريدمان، **بيار نافيل وآخرون، رسالة في سيسيولوجيا العمل**، ترجمة بولاند ايمانويل، ط1، منشورات عويدات، بيروت، 1985.
- (5) خلف العبد الله، **الآثار الاقتصادية والاجتماعية لإصابات العمل**، المركز العربي للتأمينات الاجتماعية، سوريا، 2005.
- (6) سامي ملحم، **مناهج في التربية وعلم النفس**، د.ط، دار المسيرة لنشر والتوزيع والطباعة، عمان، د.س.
- (7) شاكر تركي أمين، **إدارة الإنتاج والعمليات**، كلية الأعمال، جامعة الملك عبد العزيز.
- (8) صالح الشنواني، **إدارة الإنتاج**، ط1، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 2000.
- (9) طارق الشبلي، **ومأمون الدرادكة، الجودة في المنظمات الحديثة**، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
- (10) **عالم التجارة وإدارة المال والأعمال، إدارة الإنتاج الحديث**، اقتصاديات الإنتاج، والتخطيط الصناعي، إنشاء وإدارة المصانع والعتاد وصيانتها.
- (11) عائشة التايب، **النوع وعلم الاجتماع المؤسسة**، ط1، منظمة المرأة العربية، مصر، 2011.

- 12) عباس محمد عوض، سيكولوجية الحوادث، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية 1985.
- 13) عبد الرحمان محمد العيسوي، دراسات نفسية حديثة ومعاصرة في البيئة والصناعة و المهن والأعمال والتدريب والتسويق والإدارة، ج1، دار المعارف، القاهرة، 1950.
- 14) عبد الرحمان محمد العيسوي، علم النفس الصناعي، ط1، دار الفكر العربي، بيروت، 1960.
- 15) عبد الرحمان محمد العيسوي، سيكولوجية العمل والعمال، دار الراتب الجامعية، بيروت، 1990.
- 16) عبد الفتاح محمد دويدار، أصول علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2003.
- 17) عبد الله ساقور، الاقتصاد السياسي، دار العلوم، الجزائر، 2004.
- 18) عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، د.ط، المكتب 37 الجامعي الحديث، 1985.
- 19) عواطف إبراهيم الحداد، إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار الفكر، عمان، 2009.
- 20) عويد سلطان المشعان ، علم النفس الصناعي، ط 1 ، مكتبة الفلاح ، مصر ، 1994.
- 21) فرج عبد القادر طه ، علم النفس الصناعي والتنظيمي ، ط9، دار قباء للطباعة والنشر و التوزيع، القاهرة ، 2001.
- 22) فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط6، دار المعارف، القاهرة، 1988.
- 23) فريق الباحثين، علم النفس وميادين ممارسته ونقده، ترجمة وجيه اسعد، ط2، دار المتحدة للنشر، بيروت، 1993.

- (24) فيصل عبدا لله حسن الحداد، خدمات المكتبات الجامعية، دراسة تطبيقية للجودة الشاملة، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2003.
- (25) قاسم نايف العلوان، إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار الثقافة لنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- (26) كامل محمد عويضة، علم النفس الصناعي، ط1، دار الكتب العلمية، بيروت، 1996.
- (27) لعللي بوكميش، إدارة الجودة الشاملة ايزو9000، ط1، جامعة أدرار، الجزائر، 2004.
- (28) محفوظ احمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، ط1، دار وائل، عمان، 2004.
- (29) محمد إسماعيل عمر، أساسيات الجودة في الإنتاج، ط1، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2000.
- (30) محمد سعيد فرج، لماذا ؟ وكيف ؟ نكتب بحثا اجتماعيا، د.ط، دار منشأة المعارف الاسكندرية، د.س.
- (31) محمد شحاته ربيع، علم النفس الصناعي والمهني، ط1، دار المسيرة، عمان، 2010.
- (32) محمد عيشوني، مقدمة عن ضبط الجودة قسم التقنية الميكانيكية، بحائل، السعودية، 2004.
- (33) محمد مسلم، مدخل إلى علم النفس العمل، ط2، دار قرطبة، الجزائر، 2008.
- (34) مروان عبد المجيد ابراهيم، أسس البحث العلمي لاعداد الرسائل الجامعية، ط1، مؤسسة الوراق، عمان، 2000.
- (35) مهدي صلاح السامراني، صبيح كرم الكتاني، نظام إدارة جودة الايزو، مدخل لتحسين الجامعات، ط1، دار كنوز، عمان، ب.س.
- (36) نادر احمد أبو شيخه، إدارة الموارد، ط1، دار الصفا، عمان، 2000.

37) نعمة الله مجيد، احمد مندور، احمد رمضان، مقدمة في الاقتصاد، الدار الجامعية، القاهرة، 1990.

38) نهاد حمدي عطية، وزيد غانم الحصان، الأمن الصناعي وإدارة محطات الخدمة، الطبعة العربية، دار اليزوري العلمية، عمان، 2007.

39) هنري ارفون، فلسفة العمل، ترجمة عادل العلوا، ط2، دار منشورات عويد، بيروت، 1989.

المذكرات:

40) سلطاني كريمة، طرق تحسين المنتج الصناعي وأثره في تخفيض الإنتاج، مذكرة ماجستير، جامعة 20 اوت 1955، سكيكدة، 2006-2007.

41) عافية بلابل، نهاد الدردقة، التكوين ودوره في رفع الكفاءة الإنتاجية، مذكرة ليسانس جامعة الوادي، 2013-2014.

المحاضرات :

42) فاتح مجاهدي، استخدام سياسة HSE كمدخل لتقليل من الحوادث المهنية في المؤسسة الصناعية، قسم العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2012.

43) نور الدين تاويريت، مدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2004-2005.

المجلات :

44) سهيلة محمد، حوادث العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية، مجلة جامعة دمشق، العدد 04، 2012.

45) عاشور مزريق، محمد مغربي، تسيير وضمان جودة منتجات المؤسسة الصناعية الجزائرية، مجلة الاقتصاديات افريقيا، العدد 2، جامعة الشلف.

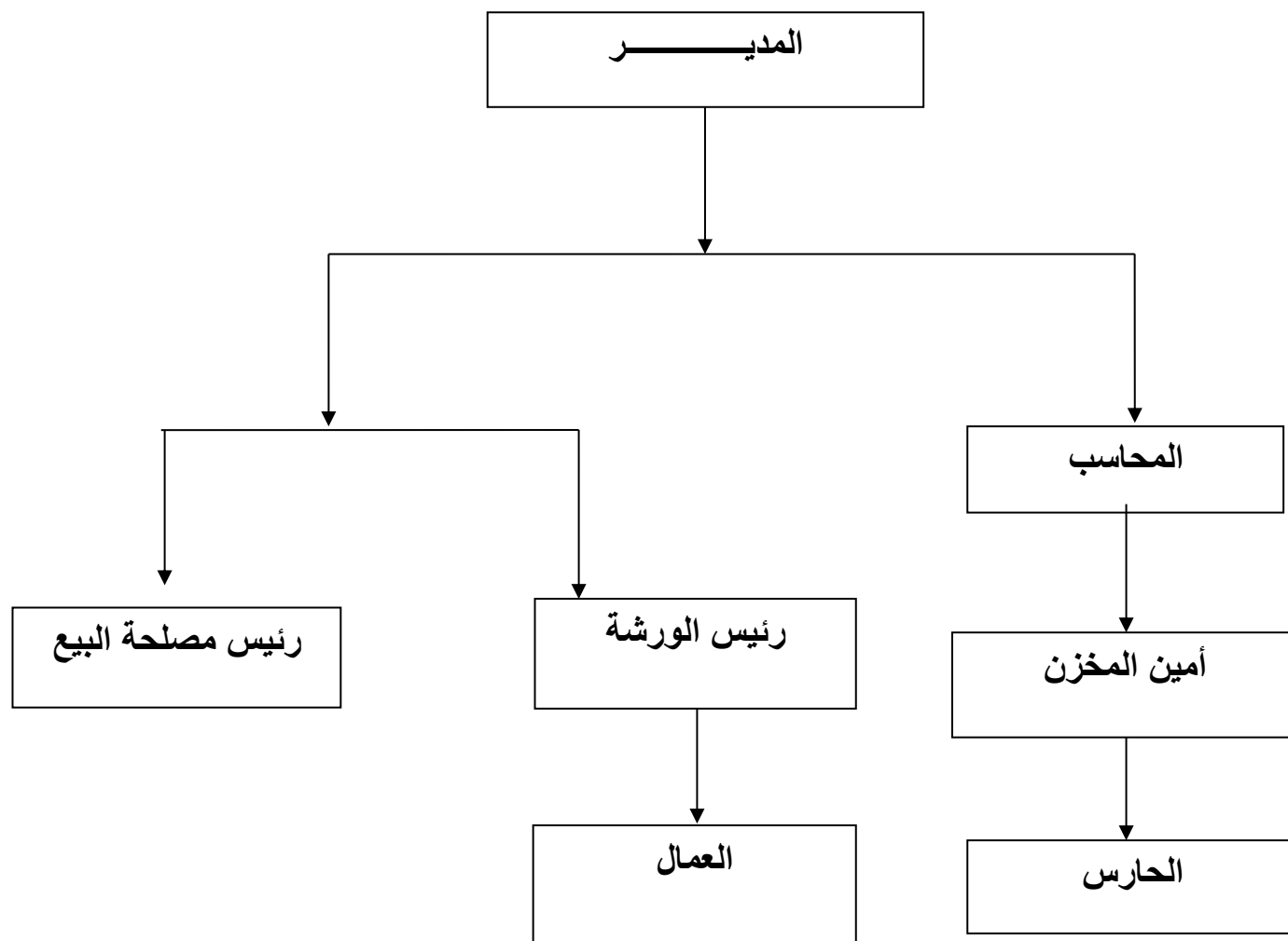
(46) لونيس علي ، صحراوي عبد الله، علاقة ظروف العمل بالظروف الفيزيائية في البيئة المهنية ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص، جامعة سطيف، عدد خاص.

(47) قاموس الجودة والاعتماد، مركز ضمان الجودة، مكتبة الاسكندرية، مصر.

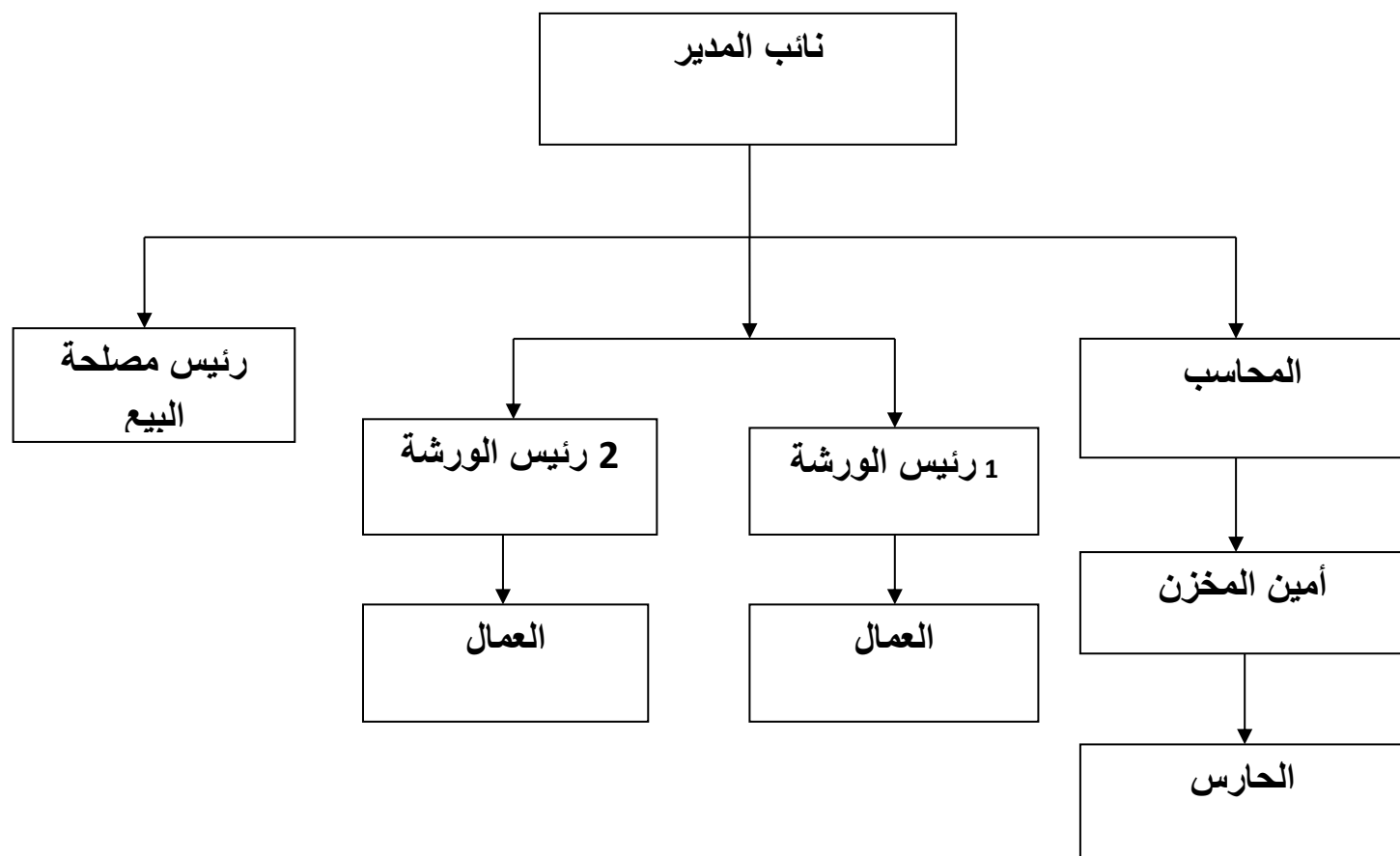
(48) المنظمة العربية لتنمية الإدارية، معجم المصطلحات الإدارية، د.ط، 2007.

الملاحق

مخطط يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة



الهيكل التنظيمي للفرع



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر

الوادي

التخصص: تنظيم وعمل

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

المستوى: ليسانس

قسم العلوم الاجتماعية

استبيان

بغرض استكمال متطلبات الحصول على شهادة ليسانس في علم الاجتماع التنظيم والعمل، بجامعة الشهيد

حمه لخضر الوادي، نقوم نحن الطلبة بدراسة تطبيقية تحت عنوان:

حوادث العمل وتأثيرها على جودة الإنتاج.

لهذا نرجوا منكم التكرم بتعبئة هذا الاستبيان بعد قراءتكم لعباراته، والإجابة عليه بوضع علامة

(X) في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها حسب واقع العمل المحيط بكم، علما إن

المعلومات التي سوف تدلون بها أخي العامل ستبقى في كنف السرية ولن تستغل إلا لأغراض

علمية.

وشكرا لتعاونكم.

I- البيانات الشخصية :

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن:

3- المستوى التعليمي:

بدون مستوى ☐ ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

4- المهنة التي تمارسها بالمؤسسة:

عامل بسيط ☐ عامل مؤهل ☐ عامل متخصص ☐

II- الشعور بالأمان .

5- هل تعرضت لحادث خلال مدة عملك؟

نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت إجابتك بنعم- فما نوع الحادث ؟

كسور ☐ حروق ☐ جروح ☐ أخرى ☐

تذكر:.....

6- هل استدعت إصابتك توقفك عن العمل؟

نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت إجابتك بنعم - فهل كانت مدة التوقف؟

قصيرة ☐ طويلة ☐

7- هل كان لتوقفك عن العمل اثر على أدائك ؟

نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت إجابتك بنعم- فمن أي ناحية ؟

الكمية ☐ النوعية ☐

8- في رأيك إلى ماذا تعود حوادث العمل؟

وعي العمال ☐ طبيعة العمل ☐ فقدان الأمن ☐ أخرى ☐

تذكر:.....

9-هل انتشار الحوادث يضعف من نسبة إتقانك لعمالك ؟

أبدا ☐ أحيانا ☐ دائما ☐

10- هل ينتابك الفشل عند وقوعك في حوادث عمل متتالية ؟

أبدا ☐ أحيانا ☐ دائما ☐

11- في رأيك هل لوجود الأمن الصناعي دور في ارتفاع المردودية الإنتاجية؟

أكيد ☐ ليس بالضرورة ☐

12-هل تولي مؤسستكم أهمية لعنصر الجودة في عملية الإنتاج؟

نعم ☐ لا ☐

-إذا كانت إجابتك بنعم -على ماذا يعتمد تحقيق الجودة في الإنتاج؟

العمال ☐ الآلات ☐ أخرى ☐

تذكر.....

III-الوعي الثقافي.

13-هل تحوي مؤسستكم على تجهيزات خاصة بالوقاية من الحوادث ؟

نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت إجابتك بنعم- فهل تتناسب هذه التجهيزات مع الحوادث؟

مناسبة ☐ غير مناسبة ☐

14-هل يسعى الأمن الداخلي للمؤسسة لوضع برامج وقائية ؟

نعم ☐ لا ☐

-إذا كانت إجابتك بنعم- فيما تتمثل.....

15-هل هذه البرامج مفيدة؟

نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت إجابتك بلا فهل ترى أن عدم نجاحها راجع إلى :

عدم مشاركة العمال ☐ عدم الالتزام ☐ أخرى ☐

تذكر.....

16- توجيه لجان الأمن لك توجيهها سليما يحفزك على العمل ؟

نعم ☐ لا ☐

17- هل تعتقد أن المؤسسة تعتبر سلامة موظفيها من أولوياتها؟

اعتقد ذلك ☐ لا اعتقد ☐

18- هل هناك عمال لا يهتمون بسلامتهم المهنية؟

☐ ☐ ☐

لا يوجد

قليلا

يوجد

29- كيف تعاقب المؤسسة كل مخالف لتعليمات الأمن؟

أساليب أخرى

التوقيف

خصم الأجر

تذكر:

20- كيف تتلقون تعليمات الأمن هل عن طريق:

أخرى

اللوائح

الاجتماعات

تذكر:

21- هل تعتقد أن لجان المراقبة داخل المؤسسة تقوم بعملها بشكل جيد؟

لا

نعم

-إذا كانت الإجابة بنعم فكيف يتم ذلك؟

IV-ظروف العمل ؟

22- هل جو العمل داخل المؤسسة يحفزك على العمل بمهارة؟

لا

نعم

23- هل تقوم المؤسسة بصيانة الآلات والمعدات لمنع وقوع الحوادث؟

أبدا

أحيانا

دائما

24- هل شعورك بالانتماء والحرية يدفعك لتحقيق إنتاج ؟

ذو جودة

مقبول

25- هل لعامل الضجيج تأثير على جودة الإنتاج ؟

☐

لا

☐

نعم

- إذا كانت إجابتك - بنعم فكيف ذلك.....

26- هل تقوم المؤسسة بتلقيكم مهارات حول وظائفكم لتحقيق جودة في الإنتاج؟

☐

لا

☐

نعم

-إذا كانت إجابتك - بنعم فيما تتمثل

27- هل تتناسب ساعات العمل مع حجم العمل؟

☐

نوعا ما

☐

تتناسب

☐

غير مناسبة

28- إذا كانت غير مناسبة فهل هذا يؤثر على جودة الإنتاج؟

☐

لا

☐

نعم