



جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع



دور الأورغونوميا المهنية في تحسين جودة الأداء

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر - ولاية الوادي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص : علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف الدكتور :

- سالم يعقوب

إعداد الطالبين :

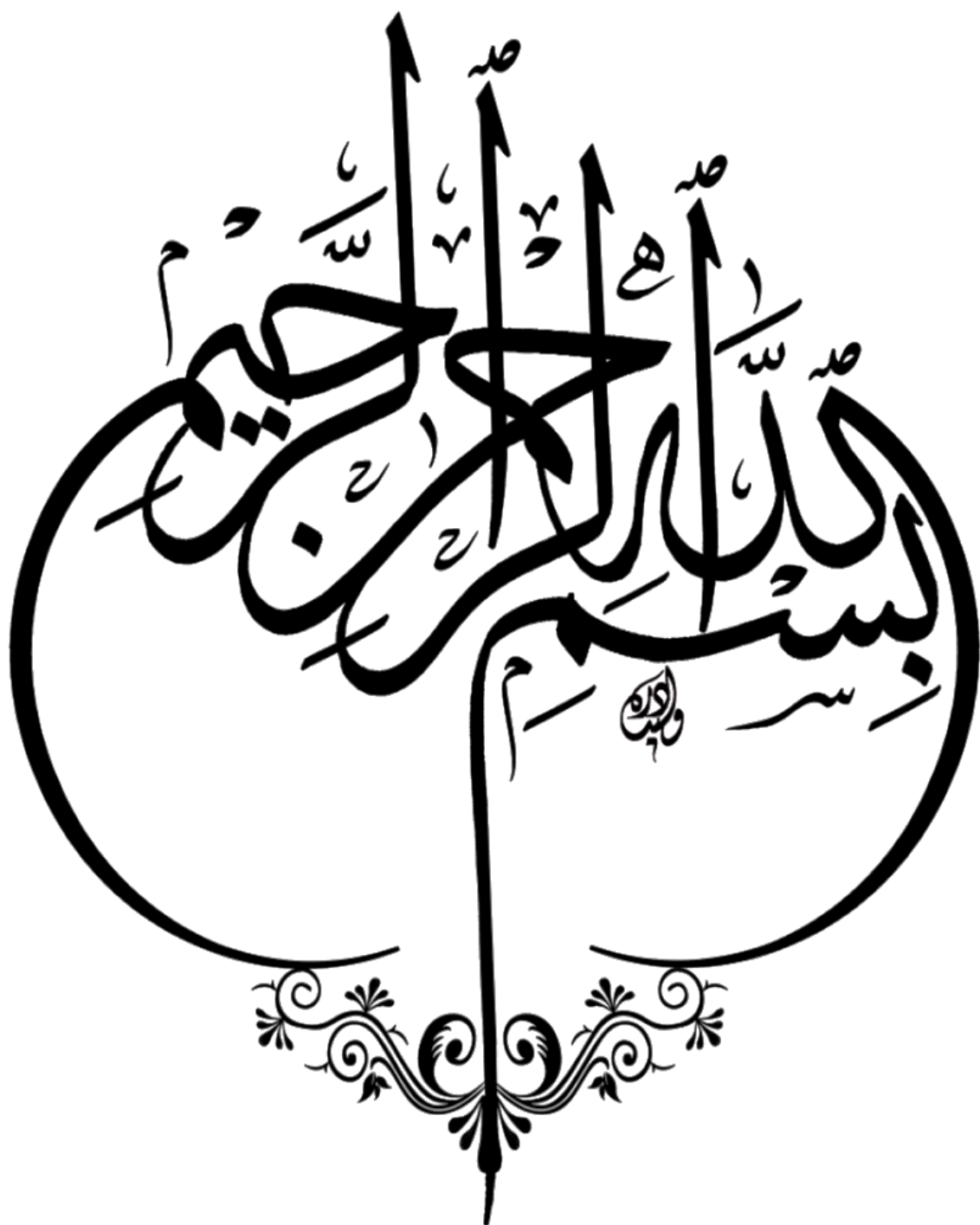
- عادل بالي

- السعيد بن عيشة

لجنة المناقشة:

رئيسا	بجامعة الشهيد حمة لخضر	أستاذ محاضر ب-	د/ شوقي مرابط
مناقشا	بجامعة الشهيد حمة لخضر	أستاذ مساعد أ-	د/ فتحي بوخاري
مشرفا ومقررا	بجامعة الشهيد حمة لخضر	أستاذ محاضر ب-	د/ سالم يعقوب

الموسم الجامعي: 2020 / 2021



الإهداء

إلى من وهبتني كل ما تملك حتى أحقق أماليها، والتي كانت تدفعني قدما نحو الأمام لنيل المبتغى، إلى
مدرستي الأولى في الحياة أُمِّي الغالية حماها الله لقلبي

إلى من علمني معنى الصبر على الشدائد، الذي أحمل اسمه بكل فخر، والذي العزيز حفظه الله
ورعاه.

إلى رفاق طفولتي وشبابي إخوتي وأخواتي

إلى أجمل نعم الله علي . . رفيقة دربي براءة

إلى الأخ الذي لم تلده أُمِّي صديق الحياة مجلوها ومرها ناجي سعود

وإلى كل من أعانني ولوبكلمة طيبة وابتسامة مشجعة

أهدي عملي المتواضع

عادل

الإهداء

إلى من تحملا لفح وعظ الطوى لأنعم بوارف الظلال وأتغنم بأطيب الطعام . . .

أمي حفظها الله وأبي رحمه الله وغفر له . . .

كل أفراد عائلتي كل باسمه وإلى رفيق دربي العزيز أخي عبد الرحمان بوراس

وإلى الأصدقاء والزملاء الذين أسهموا ولو بالشئ اليسير من مساعدة ومعاونة في هذا الإنجاز . .

إلى زوجتي وابنتي خلود ومنار

إلى كل من علمني حرفا أو غرس في خلقا أو خصني بمودة . .

إلى كل طالب علم اطلع على هذا العمل أو اتخذته مرجعا نسأل له التوفيق، ونرجو منه الدعاء لنا

ولوالدينا وإلى كل المؤمنين بالرحمة والغفران . .

أهدي ثمرة جهدي مع الرجاء بالتوفيق والقبول . . .

آمين

السعيد

شكر و عرفان

لله الشكر و الحمد أولا و آخرا وحده سبحانه أمدني بالقوة والعزيمة لإتمام هذه العمل.

أتقدم بكل عبارات الشكر لوالدي الكريمين.

وكما يطيب لي ويسعدني ويثلج صدري أن أتقدم بكل آيات الشكر والعرفان والامتنان إلى الدكتور سالم يعقوب الذي أمدني من منابع علمه الغزير، وأغدق علي من فيوضات معرفته الواسعة وما توانى لحظة في إرشادي وتصويب أخطائي ومساعدتي في كل ما طلبته منه بعد وقبل تكرمه علي بقبول الإشراف على هذا العمل ملتصبا بإياه في سعة صدره العفو عن إيتعابي إياه طيلة فترة البحث.

وكما أتقدم بالشكر الجزيل و العرفان و بأرقى عبارات التقدير و الاحترام إلى كل من ساعدني وساهم في انجاز هذه العمل.

و في الأخير أتقدم بجزيل الشكر والاحترام إلى الأساتذة الذين درسوني طيلة مشواري الجامعي، دون أن ننسى كل العاملين والموظفين في مختلف مصالح في الجامعة.

السعيد

عادل

ملخص الدراسة باللغة العربية

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الأورغونوميا في تحسين جودة الأداء الإداري، في مؤسسة اتصالات الجزائر - الوادي.

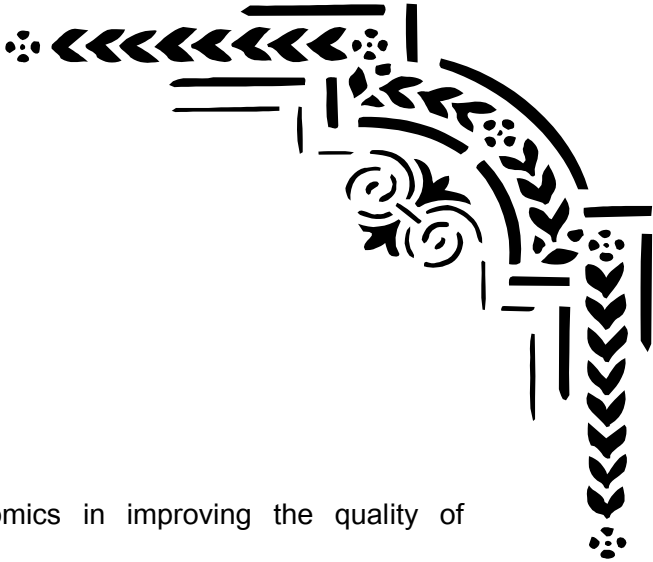
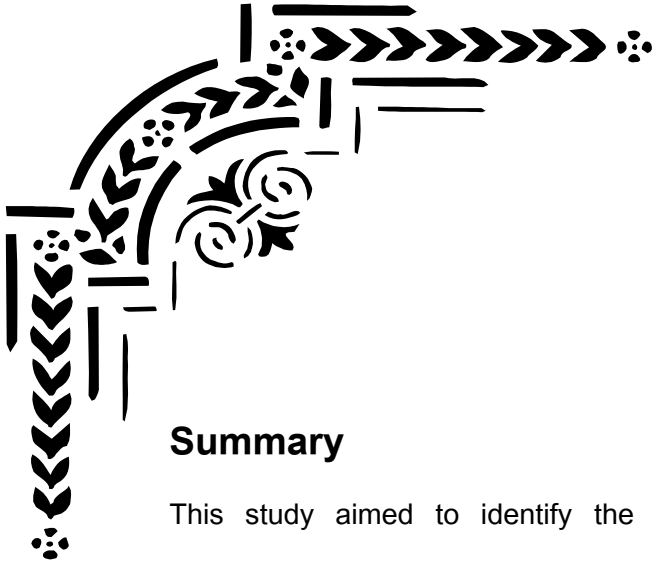
ولتحقيق أهداف الدراسة استعملنا المنهج الوصفي واعتمدنا على عدة أدوات لجمع المعلومات أهمها : مقابلات مع عمال داخل المؤسسة، كذلك على الملاحظة واستخدام استبيان مكون من 25 سؤال موزعة على أربعين عامل لإثبات أو نفي فرضيات الدراسة.

واعتمدنا على المسح الشامل لمجتمع البحث والمقدر بـ 40 عاملا، وشمل التحليل الإحصائي للبيانات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، التمثيل بالرسوم البيانية و بناءً على نتائج الدراسة التي توصلنا إليها من خلال نتائج التحليل الإحصائي لاستبيان الدراسة، توصلنا إلى الاستنتاجات التالية :

- إن لسوء التنسيق بين الإنسان والآلة من خلال الوسائل المستعملة في مكان العمل دور في ضعف جودة الأداء في المؤسسة محل الدراسة.

-إن غياب القياسات الأنثروبومترية الجسمية في التصميم بأماكن العمل لها دور في حدوث بعض التأثيرات على صحة وسلامة العامل بمؤسسة اتصالات الجزائر - الوادي.

ومنه نستنتج تحقق فرضيتنا العامة أي أن : لتطبيق الأورغونوميا دور في تحسين جودة الأداء.



Summary

This study aimed to identify the role of ergonomics in improving the quality of administrative performance.

In Algeria Telecom – El-Wadi.–

To achieve the objectives of the study, we used the descriptive approach and relied on several tools to collect information, the most important of which are: interviews with workers inside the institution, as well as on observation and the use of a questionnaire consisting of 25 questions distributed among forty workers to prove or negate the hypotheses of the study.

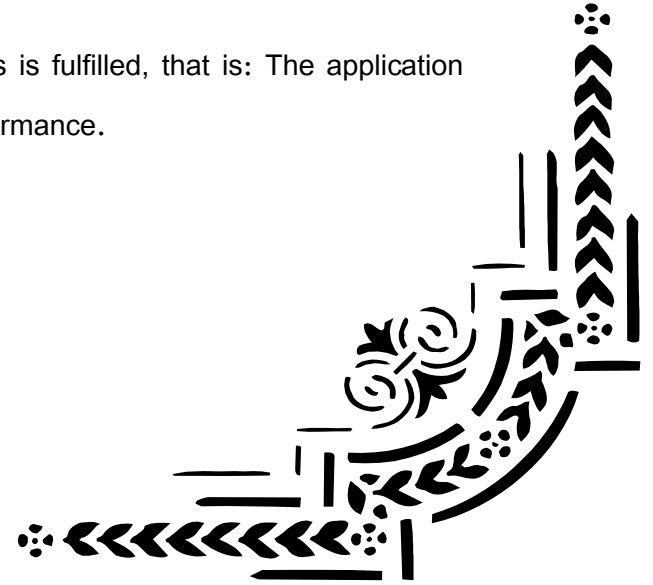
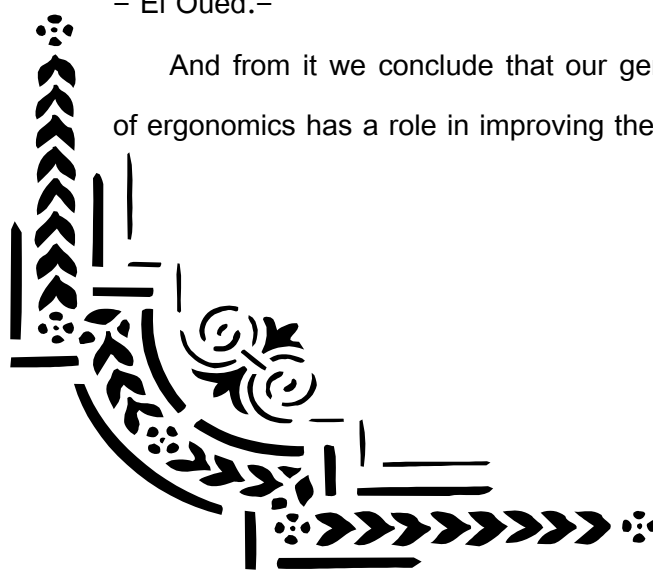
We relied on the comprehensive survey of the research community estimated at 40 workers, and the statistical analysis of the data included the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program, represented by graphs, and based on the results of the study that we reached through the results of the statistical analysis of the study questionnaire, we reached the following conclusions:

- The poor coordination between man and machine through the means used in the workplace has a role in the poor quality of performance in the institution under study.

- The absence of anthropometric measurements in the design of workplaces has a role in the occurrence of some effects on the health and safety of the worker at Algiers Telecom

- El Oued.–

And from it we conclude that our general hypothesis is fulfilled, that is: The application of ergonomics has a role in improving the quality of performance.





فهرس الموضوعات



فهرس المحتويات:

الصفحة	المحتوى
–	الإهداء
–	شكر وعرافان
–	ملخص الدراسة
–	فهرس المحتويات
–	فهرس الجداول
–	فهرس الأشكال
أ	مقدمة الدراسة

الجانب النظري

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

05	1- الإشكالية
06	2- فرضيات الدراسة
06	3- أهمية الدراسة.
07	4- أهداف الدراسة
07	5- تحديد مصطلحات الدراسة
07	6- الدراسات السابقة

الفصل الثاني : تحليل سوسيولوجي للأورغونوميا - الهندسة البشرية -

12	1- تعريف الأورغونوميا
14	2- نشأة الأورغونوميا
16	3- أهداف الأورغونوميا

17	4- أنواع الأورغونوميا
20	5- مجالات التدخل الأورغونومي
21	6- دور المختص الأورغونومي

الفصل الثالث : الرؤية السوسيو تنظيمية لجودة الاداء

26	1- تعريف الأداء
27	2- محددات الأداء
28	3- تقييم الأداء
28	أ- مفهوم تقييم الأداء
28	ب- أهمية تقييم الأداء
30	ج- أهداف تقييم الأداء
32	د- السياسات التحفيزية
37	4- مؤشرات تقييم الأداء
40	5- الجودة الشاملة
	6- العوامل المؤثرة على الأداء
	خلاصة الفصل

الجانب الميداني

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

47	1- الدراسة الاستطلاعية
47	2- حدود الدراسة
48	3- المنهج المستخدم
48	4- أدوات جمع البيانات
55	5- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

56	خلاصة الفصل
----	-------------

الفصل الخامس : عرض وتحليل النتائج

58	1-جدولة وتحليل البيانات وتفسير النتائج على ضوء الفرضيات.
84	الاقتراحات والتوصيات
87	خاتمة
89	قائمة المصادر والمراجع
92	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان
58	جدول رقم (1) يوضح خصائص العينة من حيث متغير الجنس
59	جدول رقم (2) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية
60	جدول رقم (3) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى العلمي
61	جدول رقم (4) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الصنف الاجتماعي المهني
62	جدول رقم (5) يبين توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية
63	جدول رقم (6) يبين النسب المئوية للعينة للعبارة الأولى (درجة الحرارة في مكان العمل)
64	جدول رقم (7) يبين التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الثانية (وسائل التهوية في مكان العمل)
65	جدول رقم (8) يبين يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الثالثة (مستوى التهوية)

66	جدول رقم (9) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الرابعة (الشعور بالإجهاد بمكان العمل بسبب المناخ)
67	جدول رقم (10) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الخامسة (درجة الضوضاء بمكان العمل)
68	جدول رقم (11) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة السادسة (مستوى الإضاءة بمكان العمل).
69	جدول رقم (12) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة السابعة (درجة ملائمة لون جدران مكان العمل لراحة عينيك)
70	جدول رقم (13) يبين التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الثامنة (تشعر بالألم أسفل الظهر أثناء جلوسك على الكرسي)
71	جدول رقم (14) يبين التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة التاسع (درجة ارتفاع المكتب أثناء جلوسك)
72	جدول رقم (15) يبين التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة العاشرة (استخدام الحاسوب في مكان العمل)
73	جدول رقم (16) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الحادي العاشرة (الشعور بالإجهاد في العين إذا استعملت الحاسوب في مكان العمل)
74	جدول رقم (17) يبين التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الثاني العاشرة (تقوم بتبديل وضعية جلوسك بشكل منتظم على مدار اليوم)
75	جدول رقم (18) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الثالث العاشرة (تعاني من ألآم في الرقبة أو الكتفين أو الظهر أثناء عملك على الحاسوب)
76	جدول رقم (19) يبين التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الأولى (أشعر برضى يجعلني أقوم بمهامي وتحقيق أهداف المؤسسة)

77	جدول رقم (20) يبين التكرارات والنسب المئوية للعينه للعبارة الثانية (أقوم بالمهام المسندة إلي في الوقت المناسب)
78	جدول رقم (21) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينه للعبارة الثالثة (أسعى إلى تطبيق 67 الإرشادات الفنية الموجهة من طرف الإدارة)
79	جدول رقم (22) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينه للعبارة الرابعة (أشارك في الإضرابات العمالية)
80	جدول رقم (23) يبين يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينه للعبارة الخامسة (أتغيب عن العمل بشكل متكرر)
81	جدول رقم (24) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينه للعبارة السادسة (أصل إلى مكان العمل متأخر عن وقت الحضور)
82	جدول رقم (25) يبين التكرارات والنسب المئوية للعينه للعبارة السابعة (في رأيك هل هناك تكافؤ بين طبيعة العمل والأداء الذي تقدمه

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان
58	شكل رقم (1) يوضح خصائص العينة من حيث متغير الجنس
59	شكل رقم (2) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية
60	شكل رقم (3) يمثل توزيع عينة الدراسة حسب المستوى العلمي
61	شكل رقم (4) يمثل توزيع عينة الدراسة حسب الصنف الاجتماعي المهني
62	شكل رقم (5) يبين توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية
63	شكل رقم (6) يظهر النسب المئوية للعينة للعبارة الأولى (درجة الحرارة في مكان العمل)
64	شكل رقم (7) يبين التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الثانية (وسائل التهوية في مكان العمل)
65	شكل رقم (8) يبين يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الثالثة (مستوى التهوية)
66	شكل رقم (9) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الرابعة (الشعور بالإجهاد بمكان العمل بسبب المناخ)
67	شكل رقم (10) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الخامسة (درجة الضوضاء بمكان العمل)
68	شكل رقم (11) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة السادسة (مستوى الإضاءة بمكان العمل).
69	شكل رقم (12) النسب المئوية للعينة للعبارة السابعة (درجة ملائمة لون جدران مكان العمل لراحة عينيك)
70	شكل رقم (13) يبين النسب المئوية للعينة للعبارة الثامنة (تشعر بالألم أسفل الظهر أثناء جلوسك على الكرسي)
71	شكل رقم (14) يبين النسب المئوية للعينة للعبارة التاسع (درجة ارتفاع المكتب أثناء

	(جلوسك)
72	شكل رقم (15) يبين النسب المئوية للعينة للعبارة العاشرة (استخدام الحاسوب في مكان العمل)
73	شكل رقم (16) يوضح النسب المئوية للعينة للعبارة الحادي العاشرة (الشعور بالإجهاد في العين إذا استعملت الحاسوب في مكان العمل)
74	شكل رقم (17) يبين النسب المئوية للعينة للعبارة الثاني العاشرة (تقوم بتبديل وضعية جلوسك بشكل منتظم على مدار اليوم)
75	شكل رقم (18) يوضح المئوية للعينة للعبارة الثالث العاشرة (تعاني من ألام في الرقبة أو الكتفين أو الظهر أثناء عملك على الحاسوب)
76	شكل رقم (19) يبين التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الأولى (أشعر برضى يجعلني أقوم بمهامي وتحقيق أهداف المؤسسة)
77	شكل رقم (20) يبين النسب المئوية للعينة للعبارة الثانية (أقوم بالمهام المسندة إلي في الوقت المناسب)
78	شكل رقم (21) يوضح النسب المئوية للعينة للعبارة الثالثة (أسعى إلى تطبيق الإرشادات الفنية الموجهة من طرف الإدارة)
79	شكل رقم (22) يوضح النسب المئوية للعينة للعبارة الرابعة (أشارك في الإضرابات العمالية)
80	شكل رقم (23) يبين يوضح النسب المئوية للعينة للعبارة الخامسة (أغيب عن العمل بشكل متكرر)
81	شكل رقم (24) يوضح النسب المئوية للعينة للعبارة السادسة (أصل إلى مكان العمل متأخر عن وقت الحضور)
82	شكل رقم (25) يبين النسب المئوية للعينة للعبارة السابعة (في رأيك هل هناك تكافؤ بين طبيعة العمل والأداء الذي تقدمه)

المقدمة:



المقدمة

إن التقدم التكنولوجي الذي يشهده العالم، وكذا التحولات الكبرى التي يعرفها الإقتصاد العالمي بصفة عامة والإقتصاد الوطني بصفة خاصة، أوجب على المؤسسة إيجاد إستراتيجية تتماشى مع هذه التحولات من أجل ضمان إستمرارية الرفع في القدرة التنافسية وهذا لا يكون إلا عن طريق الإستخدام الأمثل للموارد البشرية، حيث أصبح للعنصر البشري دورا حيويا في الوقت الحاضر نتيجة النمو الكبير في حجم المؤسسات وتنوع أنشطتها وتعتها، مما يستدعي بالضرورة إهتماما أكثر بالأفراد الذي يعد أهم ظاهرة تشغل بال المسؤولين في الدول المتقدمة والدول النامية في الوقت الراهن.

وتكمن أهمية الأفراد بإعتبارهم عنصرا حاسما لنجاح أو فشل المؤسسة لذلك من الضروري الإهتمام بالموارد البشرية وإستثمار أدائهم حتى تكون قادرة على تحقيق أهداف المؤسسة بفعالية وحتى تواكب التغيرات الخارجية التي تواجهها.

ومن هنا تتبلور أهمية أداء العاملين التي تعد إستثمار إستراتيجيا وأساسيا في التسيير الجيد للمؤسسة الاقتصادية وإذا تحكمت هذه الأخيرة في هذه العملية وفق إستراتيجية محددة تتماشى مع إستراتيجيتها وإهتمت بالنشاطات التي تجسد حسن أداء عاملها، فإن هذه الأخيرة ستكون المدخل الأنجح لتحسين إنتاجية المؤسسة الاقتصادية.

الجانب النظري





الفصل الاول:

الاطار المفاهيمي للدراسة

- 1- الاشكالية
 - 2- فرضيات الدراسة
 - 3- أهمية الدراسة
 - 4- أهداف الدراسة
 - 5- تحديد مصطلحات الدراسة
 - 6- الدراسات السابقة
- 

1- الإشكالية:

يتزايد اهتمام المؤسسات الوقت الحالي في موضوع البيئة التي يقوم العاملون فيها بأداء المهام الموكلة إليهم، وأخذت هذه المؤسسات تدرك أن فهم بيئة العمل قد أصبح الأسلوب الأمثل للتعرف على المؤشرات ذات الأثر المباشر في سلوك العنصر البشري ودوافعه وأدائه والوسيلة الوحيدة لتحسين الأداء الإداري أو الوظيفي وتطويره لزيادة الكفاءة والإنتاجية من خلال تلبية حاجات العاملين النفسية والاجتماعية والمادية والهندسة البشرية من المواضيع الهامة جدا التي تناولتها العديد من العلوم وذلك لما لها تأثير حول حوادث العمل وصعوبته، وعدم تأقلم الإنسان من بعض الأعمال أو المواقف في العمل لذا فإن الأورغونوميا هي ذلك الميدان الذي يسعى من خلال الإستفادة من نتائج عدة علوم على تكييف الآلات وبيئة العمل لتجعله أكثر راحة وإنتاجية وترفع من جودة الأداء ككل.

وتظهر أهمية هذا العلم في أنه يسعى إلى تحقيق الأمن العام للفرد في جميع الميادين كما أنه يؤمن للعامل الراحة والرضا، ولا يكون هناك أي ضرر واقع عليه مهما كان نوعه، كل هذا سعيا من القادة أو المسؤولين في الإدارات لتحسين جودة العمل والبقاء في مضمار المنافسة مع باقي المؤسسات والإدارات فمن هذا المنطلق يحق لنا أن نخلص إلى الإشكال التالي :

التساؤل العام :

كيف تساهم الأورغونوميا في تحسين جودة الأداء

ويندرج تحت هذا السؤال الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية:

ماهي الأورغونوميا؟ وماعلاقتها بتحسين جودة الاداء؟

ماهي المؤشرات الدالة على وجود ضرورة ملحة لاستعمال الأورغونوميا داخل الإدارات؟

هل تطبق الإدارة محل الدراسة المواصفات الأورغونومية من ناحية الراحة والامان

بداخلها؟

2- فرضيات الدراسة:

الفرضية هي ذلك التفسير المؤقت الذي لا يزال بعيدا عن الحقيقة والواقع¹، أو هي تخمين ذكي وتقييم محتمل يتم بواسطته ربط الأسباب بالمسببات، كتفسير مؤقت للظاهرة المدروسة²، لذلك بناء على الإشكالية المطروحة سابقا تم وضع الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: تساهم الأورغونوميا في تحسين جودة الأداء من خلال التنسيق بين الموظف والآلة.

الفرضية الثانية: تعمل الأورغونوميا على توفير الراحة والأمان للموظف كأساس لتحسين عملية الأداء.

الفرضية الثالثة: يرجع سبب اعتماد المؤسسة محل الدراسة لتطبيقات علم الأورغونوميا من أجل تحسين جودة الأداء.

3- أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من الموضوع المعالج "الأورغونوميا في الإدارات كون هاته الأخيرة موقع القلب بالنسبة للمؤسسات، وتوفير بيئة داخلية مناسبة لها وفق مقاربة أرغونومية لضرورة ملحة لتمكينها من تأدية رسالتها المنوطة بها.

لذلك يمكن أن نذكر أهمية الدراسة في النقاط التالي:

أهمية الأورغونوميا التي تشمل مجموعة من العلوم الضرورية لإعطاء بيئة داخلية ملائمة للعمل الإداري.

التحسيس بأهمية تطبيق الأورغونوميا في الإدارات.

إبراز المشاكل والصعوبات الموجودة في بيئة الإدارات التي لا تطبق معايير التصميم الأورغونومي.

¹ - محمد الشريف، عبد الله. مناهج البحث العلمي: دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل الجامعية. القاهرة: مكتبة ومطبعة الاشعاع الفني، 1996 ص38.

² - عليان، مصطفى ربحي؛ غنيم، عثمان محمد. مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق. عمان: دار الصفاء، 2000 ص 69-70.

إبراز أحد أهم الطرق الموصلة لزيادة جودة الأداء ومواكبة التطوير المستمر.

4- أهداف الدراسة:

التعرف على التراث النظري المتعلق بالأرغونوميا وجودة الأداء كمتغيرين أساسيين في الدراسة

إبراز أهمية تطبيق الأرغونوميا.

معرفة واقع تطبيق الأرغونوميا في الإدارات الجزائرية.

التعرف على تأثير الأرغونوميا في تحسين جودة الأداء في الإدارات الجزائرية.

تقديم معالم نظرية وتطبيقية لعمال الإدارات عن مفهوم الأرغونوميا.

إستثمار نتائج الدراسة المتوصل إليها، في اقتراح نموذج لتحسين ظروف العمل

قصد توفير بيئة عمل آمنة وصحية.

5- تحديد مصطلحات الدراسة:

التعريف الإجرائي للأرغونوميا :

علم يجمع بين مجموعة من التخصصات بهدف إيجاد أرضية مشتركة بين العلوم والمعارف يكون محورها الإنسان، حيث يحرص على إيجاد سبل الراحة والصحة والسلامة للأفراد من الناحية الفيزيولوجية والنفسية والمعرفية.

التعريف الإجرائي لجودة الأداء:

هو إنجاز لمهمة أو دور، وهو في المجال الإداري تنفيذ مبرمج لخطة عمل تستلزم القيام

بعدة وظائف متكاملة، وتحدد بموجبها شروط الأداء -الواجبات والمسؤوليات- ومستواه

6- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

1- دراسة واقع الأرغونوميا في الجزائر -عبابو اليزيد- مذكرة ماجستير قسم علم النفس

وعلوم التربية والأورطوفونيا- جامعة الجزائر 2-2012

وتهدف الدراسة إلى معرفة مدى توفر البرامج التكوينية للأورغونوميا بالجامعات الجزائرية وكذلك المخابر التي تهتم بهذا الموضوع، والمعاهد المتخصصة التي لها علاقة بذلك، وأيضا معرفة مدى تطبيقها بالمنظمات الاقتصادية. وتوصل الباحث إلى أنه رغم وجود برامج تكوينية لهذا العلم ووجود مخابر ومعاهد متخصصة له إلا أنه لا يوجد اهتمام بجانب الأورغونوميا عموما والمتخصصين الأورغونوميين خصوصا على مستوى المنظمات الاقتصادية رغم الدور المهم الذي تلعبه.

الدراسة الثانية:

2- دراسة أهمية الأورغونوميا التصحيحية في التخفيف من حوادث العمل - سعدي لمياء - قسم علم النفس وعلوم التربية والأورطفونيا. جامعة الجزائر 2-2012.

وتهدف هذه الدراسة لإدخال تصحيحات هندسية من أجل الحصول على تحسينات معينة تضمن الإحساس بالراحة عند العمال وتحسين مستوى أدائهم، وهذا يدخل في إطار تعديل أو إعادة تصميم مركز عمل بهدف التخفيف من حوادث العمل المتصلة به والتي تمثل خطرا حيا كونها تتسبب في زيادة الأيام المرضية أو تؤدي إلى ظهور عاهات عضوية قد تكون مزمنة.

الفرضية الثالثة: يرجع سبب إعتقاد المؤسسة محل الدراسة لتطبيقات علم الأورغونوميا من أجل تحسين جودة الأداء.

3-أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من الموضوع المعالج "الأورغونوميا في الإدارات كون هاته الأخيرة موقع القلب بالنسبة للمؤسسات، وتوفير بيئة داخلية مناسبة لها وفق مقاربة أرغونومية لضرورة ملحة لتمكينها من تأدية رسالتها المنوطة بها.

لذلك يمكن أن نذكر أهمية الدراسة في النقاط التالي:

أهمية الأرغونوميا التي تشمل مجموعة من العلوم الضرورية لإعطاء بيئة داخلية ملائمة للعمل الإداري.

التحسيس بأهمية تطبيق الأرغونوميا في الإدارات.

إبراز المشاكل والصعوبات الموجودة في بيئة الإدارات التي لا تطبق معايير التصميم الأرغونومي.

إبراز أحد أهم الطرق الموصلة لزيادة جودة الأداء ومواكبة التطوير المستمر.

أهداف الدراسة:

التعرف على التراث النظري المتعلق بالأرغونوميا وجودة الأداء كمتغيرين أساسيين في الدراسة.

إبراز أهمية تطبيق الأرغونوميا.

معرفة واقع تطبيق الأرغونوميا في الإدارات الجزائرية.

التعرف على تأثير الأرغونوميا في تحسين جودة الأداء في الإدارات الجزائرية.

تقديم معالم نظرية وتطبيقية لعمال الإدارات عن مفهوم الأرغونوميا.

إستثمار نتائج الدراسة المتوصل إليها، في اقتراح نموذج لتحسين ظروف العمل

قصد توفير بيئة عمل آمنة وصحي.

تحديد مصطلحات الدراسة:

التعريف الإجرائي للأرغونوميا :

علم يجمع بين مجموعة من التخصصات بهدف إيجاد أرضية مشتركة بين العلوم والمعارف يكون محورها الإنسان، حيث يحرص على إيجاد سبل الراحة والصحة والسلامة للأفراد من الناحية الفيزيولوجية والنفسية والمعرفية.

التعريف الإجرائي لجودة الأداء :

هو إنجاز لمهمة أو دور، وهو في المجال الإداري تنفيذ مبرمج لخطة عمل تستلزم القيام بعدة وظائف متكاملة، وتحدد بموجبها شروط الأداء - الواجبات والمسؤوليات - ومستواه.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

1- دراسة واقع الأورغونوميا في الجزائر -عبابو اليزيد- مذكرة ماجستير قسم علم النفس وعلوم التربية والأورطوفونيا- جامعة الجزائر 2-2012

وتهدف الدراسة إلى معرفة مدى توفر البرامج التكوينية للأورغونوميا بالجامعات الجزائرية وكذلك المخابر التي تهتم بهذا الموضوع، والمعاهد المتخصصة التي لها علاقة بذلك، وأيضا معرفة مدى تطبيقها بالمنظمات الاقتصادية. وتوصل الباحث إلى أنه رغم وجود برامج تكوينية لهذا العلم ووجود مخابر ومعاهد متخصصة له إلا أنه لا يوجد إهتمام بجانب الأورغونوميا عموما والمتخصصين الأورغونوميين خصوصا على مستوى المنظمات الاقتصادية رغم الدور المهم الذي تلعبه.

الدراسة الثانية:

2- دراسة أهمية الأورغونوميا التصحيحية في التخفيف من حوادث العمل -سعدي لمياء- قسم علم النفس وعلوم التربية والأورطوفونيا. جامعة الجزائر 2-2012.

وتهدف هذه الدراسة لإدخال تصحيحات هندسية من أجل الحصول على تحسينات معينة تضمن الإحساس بالراحة عند العمال وتحسين مستوى أدائهم، وهذا يدخل في إطار تعديل أو إعادة تصميم مركز عمل بهدف التخفيف من حوادث العمل المتصلة به والتي تمثل خطرا حيا كونها تتسبب في زيادة الأيام المرضية أو تؤدي إلى ظهور عاهات عضوية قد تكون مزمنة.



الفصل الثاني:

مدخل نظري للاورغونوميا

- 1- تعريف الاورغونوميا
 - 2- نشأة الاورغونوميا
 - 3- أهداف الاورغونوميا
 - 4- أنواع الاورغونوميا
 - 5- مجالات التدخل الاورغونومي
 - 6- دور المختص الاورغونومي
 - 7- جوانب علم الأورغونوميا
- 

تمهيد:

كثيرا ما يواجه الإنسان مشاكل مختلفة في بيئته تحد من مستوى أدائه وتتعاكس سلبا على إنتاجيته، ولذلك ظهرت ما يعرف بالأورغونوميا ذلك العلم الذي استخدم في شتى الميادين، والتي من بينها الإدارات على اختلاف أنواعها؛ ونريد هنا إعطاء نظرة عامة عن ماهية الأورغونوميا وعلاقتها بتحسين جودة الأداء الإداري .

1- تعريف الأورغونوميا

لقد ظهر مفهوم الأورغونوميا في علم المنطق عند اليونان، وخاصة في كتابات هوميروس عن المواطنة Humorous Lesson in Civility¹ حيث أن كلمة أورغونوميا كلمة يونانية تتكون من قسمين هما Ergo وتعني العمل، و Nomos معناها قوانين أو قواعد، . والتي تعني إذن " قانون العمل"²

ولقد تعددت المصطلحات والتعاريف التي تناولها الكتاب في التعبير عن هذا الحقل المعرفي، فمصطلح أرغونوميا لم يكن المصطلح الوحيد الذي تم استخدامه ، فهناك مصطلحات أخرى كانت تستخدم بصورة مرادفة للتعبير عن هذا المفهوم مثل الهندسة البشرية Human Factors والعوامل البشرية Human Engineering ولعل من اهم التعريفات التي تبنت موضوع الأورغونوميا:

تعريف لدائرة المعارف "Universalis":الأرغونوميا هي دراسة العلاقة بين الإنسان والآلة قصد الوصول إلى أحسن تكافؤ بينهما."

¹ - الزهري،ابراهيم عباس .دورالإعلام في دعم مفهوم إرجونوميكا تربية ذوي الاحتياجات الخاصة. ورقة بحث بملتقى

الإعلام والإعاقة :علاقة تفاعليه ومسؤولية متبادلة .الجمعية الخليجية للإعاقة .المنامة، . 2007 ص4 .

² - MONOD, Hugues ; KAPITANIAK, Bronislaw. Ergonomie. 2 Ed. Paris : Masson, 2003.

تعريف ويسنر "Wisner" 1998: "الأورغونوميا هي مجموعة المعارف العلمية المتعلقة بالإنسان، والتي تعد ضرورية لتطور وسائل العمل والآلات ومختلف الترتيبات التي يمكنه استعمالها بأحسن كيفية وفاعلية".¹

أما رابح العايب فيعرفها على أساس أنها: "الدراسة العلمية للعلاقة بين الإنسان والآلات ووسائل العمل ومحيط العمل، وذلك تحقيق الغرضين أساسيين هما، أمن العاملين وزيادة الإنتاج." ويتحقق أمن العاملين بالتعرف على أسباب الحوادث والإصابات والأمراض المهنية وبتحسين تصميم مكان العمل ووسائله وظروفه المختلفة، كما تتحقق زيادة الإنتاج بتحقيق الهدف الأول.

تعريف منظمة العمل الدولية: عرفت الهندسة البشرية بأنها تطبيق العلوم الإحيائية (البيولوجية) والإنسانية بالعلاقة مع العلوم التقنية من أجل الوصول إلى أفضل تطبيق متبادل بين الإنسان وعمله، ونتائجه تقاس بمؤشرات الكفاءة والسلامة الصحية للإنسان "

وتعرف الهندسة البشرية وفق التعريف القياسي البريطاني:

"بأنها العلاقة بين الإنسان ومهنته، ومعداته وبيئته بشكل خاص تطبيق المعرفة النفسية والفيولوجية والتشريحية على مشكلات هذه العلاقة."

والواقع أن تكييف الآلات ومواقع العمل لخصائص الإنسان وأبعاده الأنثروبومترية له مبرراته الأساسية، وذلك لعدم قدرة الإنسان على استخدام هذه الآلات بكفاءة في حالة عدم ملائمتها لقدراته وخصائصه¹

ونتيجة لتعدد التعاريف منذ نشأة الأورغونوميا إلى يومنا هذا، وإغفا لبعض التعاريف

¹ - محمد مسلم (2007): مدخل إلى علم النفس العمل، ط 1، قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر. ص 104

¹ - نجم عبود نجم 2012 : دراسة العمل والهندسة البشرية ، ط 1 ، دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن . (ص،ص 221- 222)

لجانب أواخر من اهتمامات الأورغونوميا، فقد وضعت الرابطة العالمية للأورغونوميا ".
 " International Ergonomics Association I.E.A سنة 2000 حدا لكل هذا وتبنت
 التعريف الإجرائي التالي : هو ذلك التخصص العلمي الذي يهتم بفهم العلاقة بين الإنسان
 وباقي عناصر النسق، وهو المهنة التي تطبق النظريات والمبادئ والمعطيات والطرق العلمية
 بغرض تحقيق أحسن مستوى من الرفاهية للفرد (صحة وسلامة) وأفضل أداء للنسق ككل²

2- نشأة الأورغونوميا :

إن نشأة و تطور أي علم أو ميداني تأثر بالتيارات الفكرية والمتطلبات البيئية
 والاجتماعية والاقتصادية، وهذا مما جعل الأورغونوميا تتأثر بالعامل السابقة الذكر في
 نشأتها وتطورها عبر مراحل زمنية متسلسلة.

يتفق معظم المؤرخون على أن الأورغونوميا ظهرت مع بداية التفكير الإنساني في
 تصميم وسائل وطرق وآلات العمل لتكون مناسبة مع قدراته وإمكانياته ولكي تحقق له
 الراحة والطمأنينة والأمن، ويمكن تتبع الأصول التاريخية للأورغونوميا في المراحل الأربعة
 التالية:

أولا : مرحلة ما قبل الحرب العالمية الثانية:

في هذه المرحلة كانت الدراسات الأورغونومية ضعيفة يغلب عليها طابع الدراسات
 الجزئية الغير ممنهجة والغير مضبوطة، لكنها ساهمت بقدر كبير في تكوين أساس متين
 للأورغونوميا.¹

وضمنت هذه المرحلة مجموعة من الدراسات منها:

- دراسة الحركة والزمن من طرف تايلر "Taylor" وجلبيرت "Gilberth".
- ظهور الاختبارات عن طريق كل من بينيه و سبيرمانوغيرهم .
- نشاطات مجلس بحث الصحة في الصناعة.

² - مباركي، بوحفص. مقدمة في علم النفس العمل والتنظيم. وهران: دار آل رضوان، 2008. ص55.

¹ - رابح العايب مرجع سابق. ص 99

- ظهور علم النفس التجريبي للإدراك والتعلم والتذكر.

- تكوين ما يسمى بمجلس دراية التعب الصناعي.

ففي سنة (1920) ظهر المعهد الوطني لعلم النفس الصناعي الذي كان له تعاون مع مجلس البحث في التعب الصناعي، هذا الأخير الذي أطلق عليه سنة (1929) اسم مجلس البحث في الصحة الصناعية، غير أنها ظهرت فترة ركود سنة (1930)، وقل الاهتمام بدراسة أداء الإنسان، وهذا راجع إلى كثرة البطالة وتوفر اليد العاملة، وإهمال مبدأ وضع الرجل المناسب في المكان المناسب²

ثانيا : مرحلة الحرب العالمية الثانية:

كانت هذه المرحلة بمثابة القوة الدافعة للأرغونوميا، ذلك أن متطلبات الحرب والظروف التي خلفتها من أهم الأسباب التي دفعت الباحثين لدراسة وتحليل الحوادث الحربية والخسائر المعتبرة في الأرواح والمعدات وعدم الفاعلية الحربية، رغم أن الجنود كانوا مختارين جيدا ومدربين أحسن تدريب، و كاستنتاج وجدوا أن أسباب الحوادث لا تعود إلى الجنود بل إلى تصميم الآلات والمعدات، وقد توصل الباحثين إلى استنتاجين هما:

1- الحالات التي كانت فيها الآلات تتطلب طاقات أعلى من طاقات وقدرات الإنسان.

2 - الحالات التي كانت فيها الآلات دون مستوى قدرات وإمكانات وحدود الإنسان.

وكانت هذه النتائج السبب القوي في تبلور الأرغونوميا ودفعها قدما وإعطاء الأرغونوميين قيمة علمية كبيرة.

ثالثا : مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية:

في هذه المرحلة وحتى نهاية ستينات القرن العشرين اتسع نطاق الأرغونوميا ولم يبق محصورا في المجال العسكري، فشمّل الصناعة خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية،

²- حمو بوظريفة (2003) :مدخل للأرغونوميا ، مخبر الوقاية و الأرغونوميا ، جامعة الجزائر رقم 2 ، الجزائر. ص،

وذلك للنهوض السريع بالصناعة والخروج من مخلفات الحرب العالمية الثانية، وتحقيق الأمن والراحة والفاعلية في مجال الصناعة لتتطور الأرغونوميا تطوراً مدهلاً.

وكان ظهور مصطلح الأرغونوميا لأول مرة في 07-12-1949 خلال اجتماع ضم فريقاً من الباحثين الإنجليز، ويعد عالم النفس البريطاني "Murell" هو أول من اقترح هذا المصطلح وفي 16-02-1950 تمت الموافقة عليه واعتماده لتغطية النشاطات المختلفة التي كان الباحثون يقومون بها من أجل إيجاد تكييف أمثل للعمل مع الإنسان.

رابعاً: مرحلة الشمولية والعالمية:

انطلقت هذه المرحلة من سبعينات القرن العشرين إلى يومنا هذا، وتميز بخاصيتين أساسيتين:

- 1- الشمولية: لأن الأرغونوميا لم تبقى محصورة في الجانب الصناعي فقط، بل شملت كل ميادين ومجالات الحياة (الفلاحة، التجارة، الصحة، البيت إلخ
- 2-العالمية: لأن الأرغونوميا انتقلت من الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا إلى الدول النامية عبر التبادل الثقافي ، التعاون العلمي، نقل التكنولوجيا وعلى الرغم من التجهيزات والإمكانيات المخبرية تمكن الكثير من الأرغونوميين. من الدول النامية من انجاز دراسات وأبحاث جد هامة كان لها الفضل الكبير في تطور البحث الأرغونومي وتوسيع نطاقه.¹
- 3- أهداف الأرغونوميا :

يمكن إجمال الأهداف الأساسية للأرغونوميا في مايلي:

- 1- تحسين مؤشرات الراحة، وتوفير الأمن والسلامة والوقاية من الحوادث والقضاء على الأمراض المهنية ضمن بيئة العمل .

¹ - رايح العايب (2006):مدخل إلى ميادين علم النفس العمل والتنظيم ، ط 1 ، الهدى للطباعة والنشر ، عينميلة

2- المساعدة على تسيير التغير التكنولوجي، إذ أن كل تغير قد ترتب عنه مقاومة خوفا من عدم التكيف معه، لذلك فإن من أهداف الأورغونوميا تحضير لعمال تقنياوفنيا لتجاوز هذا العائق قصد تكيفهم مع المتطلبات الجديدة¹

3- جعل بيئة العمل منسجمة مع حاجات وقدرات واستعدادات الإنسان بما يحقق راحته القصوى في العمل على أساس حاجاته الأساسية بوصفه كائنا بيولوجيا - نفسيا- اجتماعيا ذا أبعاد أنثروبومترية.

4- تنظيم بيئة العمل وفق مبادئ وقواعد ومفاهيم الهندسة البشرية مما يؤدي إلى زيادة فاعلية العامل من خلال تحسين طرق عمله، وتقليص فترة عملية الإنتاج وتحسين عملية تصميم وتنظيم مواقع العمل ومكوناتها الأساسية وملائمتها لقدرات وإمكانات العامل².

5- دراسة الظروف الفيزيكية الملائمة للعمل مثل : الضوضاء، الحرارة، الإضاءة وما ينجم عنها من مخاطر وأمراض مهنية³.

4- أنواع علم الأورغونوميا:

بعد أن كان علم الأورغونوميا يقتصر على دراسة العلاقة بين الإنسان والمنتج فقط اتسعت حدوده المعرفية لتشمل العلاقة بين المستخدم والمنتج وبيئة العمل والبيئة التنظيمية، ونتيجة لذلك ظهرت مجالات جديدة للأورغونوميا والتي تهدف إلى تحقيق أفضل توافق للمستخدم مع النظام داخل بيئة العمل، وذلك بتحقيق أفضل بيئة للأداء الاستخدامي وتحسين العلاقة الإيجابية بين المستخدم والمنتج، وكل هذا يعمل على تحقيق تلاؤم كامل لنظام العمل على مستوى الأداء الاستخدامي. وحتى الآن هناك خمسة أنواع للأورغونوميا:

¹ - محمد مسلم مرجع سابق ص 113 .

² - نجم عبود نجم مرجع سابق 2012 . ص، ص 228-229

³ - (محمد شحاتة ربيع : 2006 . ص 221)

- الأرغونوميا الفيزيائية Ergonomics Physical .
- الأرغونوميا المعرفية Ergonomics Cognitive .
- الأرغونوميا الوجدانية Ergonomics Emotional
- الأرغونوميا الوبائية Ergonomics Epidemiological
- الأرغونوميا التنظيمية Ergonomics Macro

الأرغونوميا الفيزيائية:

تهتم بدراسة الجوانب الفيزيائية للمستخدم، والخاصة بأبعاد وقياسات الجسم الإنساني، المدى الحركي والحدود البعدية لأطرفه ومقاومتها، القوة العضلية التي يمكن بذلها أثناء الاستخدام، والقدرات والحدود التشريحية والبيوميكانيكية والفيسيولوجية لأعضاء الجسم، أي يهتم بدراسة القدرات والحدود الفيزيائية للمستخدم.

الأرغونوميا المعرفية:

علم الأرغونوميا المعرفية يدرس المعرفة في ظروف العمل حتى يكون أداء الإنسان والنظام أفضل ما يكون. ومن ثم يهتم بدراسة الادراك الحسي والعمليات العقلية والذهنية والنفسية المستخدمة في استقبال ومعالجة المعلومات والادراك والفهم والتذكر واتخاذ القرار، و الأداء الإنساني، بمعنى أنه يهتم بدراسة القدرات والحدود العقلية والمعرفية والإدراكية للمستخدم

الأرغونوميا الوجدانية:

يهتم بتأثير الانفعالات المختلفة على الطريقة التي يتفاعل بها المستخدم مع المنتجات والنظم والأشياء المحيطة، حيث أن الانفعالات مثل: الرضا، الحب، الإحباط، الارتباك، القلق.. الخ، من الحالات الوجدانية التي يمكن أن تؤثر ليس فقط على التفاعل وإنما أيضا

على التعلم، الإنتاجية، والعلاقات الاجتماعية، الرفاهية خلق خبرات إيجابية للمستخدم في علاقاته بالمنتجات والنظم.

وتهدف الأرغونوميا الوجدانية إلى تحديد درجة الرضا والميل إلى الانفعال بالمنتج والنظم، وتحديد ماذا يقبل الإنسان أو يرفض، كما يهدف إلى تحديد العوامل الوجدانية وكيف تؤثر على النظام ككل.

الأرغونوميا الوبائية :

الأرغونوميا الوبائية هي أحد الاتجاهات الحديثة لعلم الأرغونوميا، فهو يهتم بدراسة أسباب ومدى ارتباط حدوث الأمراض وحوادث العمل وتصميم أماكن العمل. حيث أن الفهم الأفضل لمسببات تلك الإصابات والأمراض يفيد بشكل كبير في توفير أفضل الحلول لها من خلال تصميم ظروف وأماكن عمل تلائم مستخدميها، وذلك يمكن تحقيقه من خلال تعاون كل من متخصصي الأرغونوميا ومتخصصي علم الوبائيات.

فعلم الوبائيات هو طريقة بحثية تستخدم لاكتشاف سبب أو مصدر المرض والاعتلالات، والمتلازمات، والحالات المرضية أو المخاطر التي تسبب الألم، الإصابة، المرض، العجز، أو الوفاة، وذلك باستخدام طرق إحصائية لوصف وشرح حدوث المرض. علم الأرغونوميا هو الذي يقدم طرق وكيفية علاج وتجنب تلك المسببات بناء على القواعد والتدخلات الأرغونومية التي تقلل أو تمنع حدوث مثل تلك الحوادث، وذلك من وجهة نظر التصميم الصناعي.

الأرغونوميا التنظيمية:

الأرغونوميا التنظيمية أو الماكرو أرغونوميكس هو نتاج التكنولوجيا على العلاقات الاجتماعية والعمليات والمؤسسات والتعامل مع القضايا التنظيمية وتصميم أنظمة أماكن العمل.

ويهدف إلى تحسين كفاءة اعتبارات العوامل الإنسانية الأخرى للعمل مثل مجموع الموظفين وتفاعلاتهم مع التكنولوجيا وبيئة العمل، وهو يهتم بالبحث والتصميم والتطوير.

وكذلك تناقش الأورغونوميا التنظيمية كيف يمكن للقيود التنظيمية أن تؤثر على نظم الانسان مع الآلة، وما هي العوامل المؤثرة عندما يعمل الناس مع بعضهم في مجموعات، وكيفية تنظيم طريقة العمل، و تناسق المهام والأنشطة بين العاملين، ومراقبة العمليات والعمال، وكيفية دمج كل من الناس والتكنولوجيا، والمهام والمظاهر البيئية، في نظام العمل، والاهتمام بتأثير الأنظمة التكنولوجية على النظم التنظيمية، والإدارية، والعمالية، داخل أي مؤسسة.¹

5- مجالات التدخل الأورغونومي: إن تدخل الأورغونوميا يفرق بين المجالات التالية:

المجال الأول : الأورغونوميا الفيزيكية.

المجال الثاني: الأورغونوميا التنظيمية .

المجال الثالث : الأورغونوميا الذهنية "المعرفية. "

الأورغونوميا التصميمية "الفيزيكية": "Ergonomie physique"

يقصد بالأورغونوميا الفيزيكية كل التدخلات على مستوى المحيط الفيزيقي للعمل التي تميز الخصوصيات التقنية للنسق، وقد تتضمن أو تخص كل أجواء العمل مثل : الضجيج، الغبار، الإنارة، ترتيب فضاءات العمل الزمنية أو المكانية.

كما أنها تهتم أيضا بالخصوصيات الفسيولوجية والأطوال الجسمية للعامل في علاقاته مع مختلف الأنشطة، فهي بذلك تهتم بوضعيات العمل، وبالتحكم في وسائل العمل وكيفية استعمالها، كما تهتم بالحركات المتكررة، وبالاضطرابات العضلية، العظمية

الأورغونوميا التنظيمية: "Ergonomieorganisationnelle"

تهتم الأورغونوميا التنظيمية بشكل كبير بعقلنة الأنساق الاجتماعية التقنية، وذلك الاهتمام بالبنية التنظيمية، وقواعد العمل ومختلف الإجراءات، ومن أهم اهتماماته أيضا

¹ - أبو المجد عبد النبي، عبد المتجلي. مرجع سابق. ص. 46.

الاتصال وتسيير الوارد الجماعية، وتصميم مختلف الأشكال الجديدة للعمل وذلك في إطار تفاعل جميع هذه العوامل¹.

الأرغونوميا الذهنية "المعرفية": "Ergonomie cognitive"

سمي هذا الاتجاه بالأرغونوميا المعرفية لأنها تتطوي على كل الأنشطة الذهنية في العمل، بداية من الإدراك إلى الفهم إلى الاستجابة، ومدى تفاعل كل هذه المعطيات مع الآلة.

والأرغونوميا المعرفية تتعلق بالوظائف الفكرية، فهي تعتبر الإنسان كوحدة يتم معالجتها ضمن مجموعة المعطيات، كما أنها تهتم بمختلف العمليات الذهنية مثل: الإدراك والذاكرة والتفكير المنطقي الاستدلالي والاستجابات الحركية، وأثار ذلك كله على التفاعلات بين الإنسان وبين باقي مكونات النسق.²

6- دور المختص الأرغونومي:

يستعمل المختص في الأرغونوميا المعلومات التي تتعلق بالأفراد كحاجاتهم وقدراتهم لتقليل المخاطر، واتخاذ القرار المناسب، وكذا قدراتهم للعمل في ظروف قصوى متطرفة (الحرارة، الضوضاء، الإضاءة، الاهتزاز....) بالإضافة إلى حدودهم والاختلافات بينهم

وعليه يمكن تحديد أهم الأدوار والمهام التي يؤديها المختص في الأرغونوميا كما يلي:

- 1 - مهمة البحث على أفضل وسيلة ممكنة لإحداث تكيف بين الآلة والعامل، كما يشمل مجال تدخله أمن العمل، وسلامة الأدوات التي يستخدمها العامل أثناء تأديته لعمله.

¹ - (Ficher.G.V:1977.p-89)

² - محمد مسلم : 2007. ص 124

- 2 - تحسين ظروف العمل داخل المؤسسة والتدخل لمنع وقوع حوادث العمل، خصوصا فيما يتعلق بالأعمال الشاقة التي تسبب خطر للعاملين، كالمصانع التي تتعامل مع المواد الكيميائية، وكذا التي يكثر فيها الضجيج .
 - 3 - مهمة التنقل إلى مكان العمل لملاحظة الظروف التي يشتغل تحتها العمال، وتسجيل الحركات الجسمية التي يقومون بها، واستجوابهم للتعرف على مدى تطابق وصف العمل الذي يتلقاه العامل مع ما هو موجود في الواقع .
 - 4 - كما يعتمد المختص الأرغونومي في عمله على العديد من الوسائل والأدوات التي تساعده على جمع المعلومات (كمقياس الضغط، مقياس الصوت، مقياس الحرارة، تسجيل الفيديو، صور عن مكان العمل، الاستبيانات والمقاييس .
- بعد عملية جمع البيانات والمعلومات وتحليلها يقوم المختص بتشخيص واقتراح الحلول المناسبة للمشاكل التي تنشأ في مكان العمل، والمشاكل التي تجعل الآلة غير موائمة للعامل، وهذا كله من أجل توفير بيئة عمل آمنة خالية من الإصابات والحوادث المهنية¹

جوانب علم الأرغونوميا:

تشمل الأرغونوميا عدة جوانب تخدمها للحصول على بيئة مناسبة، وهذه الجوانب هي:

Anatomy. التشريح

- العوامل الأنثروبومترية. Anthropometry

الميكانيكا الحيوية (البيو ميكانيكس). Biomechanics

الفيسيولوجي (علم وظائف الأعضاء) Physiology

التشريح:

هناك ضرورة لدراسة تشريح أجزاء الجسم البشري حتى نتمكن من تصميم الأثاث بشكل صحيح، حيث أن علم التشريح من العلوم الأساسية لعلم الأرغونوميا، فهو علم يبحث في

¹ . <http://www.preventica.com/docs/self>

بنية وشكل الجسم للمستخدم، وخاصة الهيكل العظمي والمفاصل والأربطة والعضلات وذلك لأن بنائية جسم الإنسان تعتمد في الحركة على ميكانيكية حركة عظامه، ومفاصله وعضلاته.

يعد الهيكل العظمي البناء الهيكلي الأساسي للجسم، ويعتبر دعامة الجسم كله حيث يعطي الجسم شكله الخاص ويحفظ تناسقه واتزانته. أما العمود الفقري فهو المحور العظمي في جسم الإنسان، حيث لا بد أن يكون مستقيم أثناء العمل حتى لا يسبب إجهادا أو آلام للمستخدم. حيث يعتبر من أهم الأجزاء بالنسبة للمستخدم فطريقة الجلوس الخاطئة تسبب الكثير من المخاطر للعمود الفقري، مما ينتج عنها العديد من الأمراض والإصابات. و تعد المفاصل من الأجزاء الهامة لأداء الحركة للمستخدم، سواء حركة يده أثناء العمل أو الكتابة على الحاسوب. أما النسيج العضلي فوظيفته الأساسية هي القدرة على الانقباض والانبساط، و تحدث الحركات والمحافظة على الأوضاع¹. و يعد اضطراب العضلات من أكثر الإصابات الشائعة والمتكررة في المكتبات " لأن العمل لفترات طويلة بوضع ثابت يؤدي إلى انخفاض

تدريجي لقدرة العضلة على العمل وهذه الحالة تسمى التعب العضلي، مما يؤدي إلى حدوث آلام تتراوح شدتها من ألم بسيط إلى شديد جدا في كل من الكتفين والرقبة والظهر واليدين".¹ وتكرار الأوضاع والحركات الخاطئة ينتج عنه إصابات حادة ومتكررة نتيجة للتصميم الخاطئ للأثاث وأماكن المعدات في المكتبات حيث يظل الجسم في أوضاع خاطئة لفترات كثيرة مما يتسبب في التهاب وآلام بالعنق وأسفل الظهر

العوامل الأنثروبومترية:

كلمة أنثروبومتري تعني قياس الجسم البشري وهي مشتقة من الكلمتين الإغريقيتين "Anthropos" وتعني الإنسان و "Metron" وتعني قياس.

¹ - عفيفي، وليد عبد الفتاح عبد السلام. وضع نظام للتحقق من الملاءمة الأجنومية لعناصر التأثير والإشياء المعدني

رسالة دكتوراه. تخصص البناء والتشييد. جامعة حلوان، 2011 ص 64-65

لجسم المستخدم، كالطول وينصب محور اهتمام الأنثروبومترية حول دراسة الأبعاد الفيزيائي (مثل طول القامة، طول الذراع ..)، والعرض (مثل عرض الكتف)، والارتفاعات (مثل ارتفاعات الجلوس المناسبة).

وهذه المعلومات لها قيمة عالية في تحديد الأبعاد المناسبة التي تحقق أقصى توافق بين المستخدمين وتصميم الأثاث في المكتبات، وأيضا في تصميم الفراغ الاستخدامي والبيئات الفيزيائية، حيث أن هذه البيانات هامة في تحديد مسافات التناول، ومدى الوصول المناسب، وارتفاع سطح المنضدة أو المكتب.. إلخ.

خلاصة الفصل:

نظرا لما تم التطرق إليه في هذا الفصل فإن علم الهندسة البشرية أو الأرغونوميا ذلك الميدان الذي يسعى من خلال الاستفادة من نتائج عدة علوم لتكييف كل ما يحيط بالإنسان العامل الآلات والتصميم الجيد لمواقع العمل لتجعله أكثر راحة وأمن وإنتاجية، وهي من الدراسات التي يتوجب أن تجد مكانها في مجال دراسة.



الفصل الثالث:

الرؤية السوسيو تنظيمية لجودة الاداء

أولا : تعريف الأداء

ثانيا : محددات الأداء

ثالثا : تقييم الأداء

1. مفهوم تقييم الأداء

2. أهمية تقييم الأداء

3 . أهداف تقييم الأداء

4 . السياسات التحفيزية

رابعا : مؤشرات تقييم الأداء

خامسا : الجودة الشاملة

سادسا : العوامل المؤثرة على الأداء

خلاصة الفصل



تمهيد :

تتميز المنظمات الحديثة أو السريعة التحرك بالمداومة على التعلم المستمر، وتطبيق الخبرة والابداع والتطوير، والتي تعد من أهم الأسس في المنظمات عصر الميزة التنافسية والتي ترتبط بشكل أساسي بعملية ادارة الأداء باعتبارها عملية متميزة سعى الى توظيف الخبرة المكتسبة ثم عملية التعلم التنظيمي في التطوير المستمر للأداء من أجل الانتقال من الضعف الى التميز بشكل مستمر وعلاج القصور في أي عنصر من عناصر الأداء الوظيفي.

01- تعريفات الأداء

مما لا شك فيه أن الأداء مهما كان نوع النشاط الذي تمارسه يعقد أساسا على سلوك الأفراد العاملين بها، والعنصر البشري هو الذي يخلق الحركة داخل الادارة ويبعث فيها مظاهر النشاط والعمل، فأداء العامل يترجم قيامه بالمهام المتعلقة بطبيعة العمل، ومن هذا المنطلق فإنه " هو الأساس الذي يتم من خلاله التحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمؤسسات، ويقصد به من زاوية أخرى انجاز هدف أو أهداف المؤسسة ".¹

كما يرى البعض أن الأداء يعبر عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير الى درجة تحقيق واثمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.²

وهناك من يعرف الأداء ببساطة "انجاز هدف أو أهداف معينة خلال فترة زمنية معينة".³

¹ - كامل بربر، ادارة الموارد البشرية ، اتجاهات وممارسات ، دار النهر اللبناني، 2008، ص 172.

² - محمد السعيد سلطان ، السلوك الانساني في المنظمات ، الدار الجامعية الجديدة ، الاسكندرية ، 2002، ص 219.

³ - حسن ابراهيم بلوط ، ادارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي ، ط1 ، دار النهضة العربية ، بيروت ، لبنان،

وفي معنى آخر ينظر الى الأداء على أنه "نتاج مجموعة من العوامل الأساسية المساهمة فيه، الا أن أثر هذه العوامل على الأداء ليس تلقائيا وانما يتوقف على مجموعة من العمليات المؤثرة على تلك العوامل".¹

أما دكتور محمد سليم فيعتقد أن الأداء ناتج عن النظام الذي يحكم عن الادارة ويحكم عملياتها ويمثل الأداء في نفس الوقت المتغير التابع في دراسة السلوك التنظيمي بحيث تقاس أهداف المنظمة بمدلول ما تحققه من أداء، وقد يترجم الأداء في المؤسسة في شكل اجراءات لاتمام مجموعة العمل ولتحقيق كل من الجودة والكفاءة.

الأداء : "انعكاس لمشروع وقابليته على تحقيق أهدافه".²

Brunbrach "حدده أن الأداء يعني كل من السلوكيات تتبع من مؤدي وتحول الأداء من النية الى الفعل، انه لايجسد فقط السلوكيات بل أيضا نتائج الجهد الجسمي والعقلي المبذول في المهام".³

أما التعريف الاجرائي : هو النشاط أو السلوك العامل تبعا توجيهات صاحب العمل واهتمام المؤسسة بتحسين أداء العامل وتطوير فرص ونوعية اسهامه في العمل بالدرجة الأولى في تحقيق وتحسين الكفاءة كما أن تصميم العمل وتحديد معايير الأداء من شأنه أن يضاعف قدرات العاملين، بالاضافة الى تبادل النصح والمشورة بين العمال.

02- محددات الأداء

1- الجهد: يشير الى الناتج من حصول الفرد على التدعيم بالحوافز الى طاقة جسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لاداء مهمته فبمقدار ما يكتف الفرد جهده بمقدار ما يعكس دافعيته بأداء العمل.

¹- عبد الغفار حنفي ،حسين الفراز ، السلوك التنظيمي ، ادارة الأفراد ،1993، ص 191.

²- فلاح حسن حسين ، ادارة المشروعات الصغيرة ، ط 1، دار الشروق ا، لأردن ،عمان ، ص 110.

³- أحمد ماهر وآخرون ، الادارة والمهارات ، الدار الجامعية ، مصر ، 2002، ص 257.

2- القدرات: هي الخصائص الشخصية المستخدمة للاداء الوظيفي بحيث هذه القدرات لا تتغير ولا تتبدل عبر فترة زمنية قصيرة.

3- ادراك الدور او المهمة : يشير الى الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله وتقوم الانشطة والسلطات التي يعتقد الفرد باهميتها في اداء مهامه بتوضيح هذا الاتجاه.

4- الدافعية: اذ يؤكد ماجر ياجور أن الادارة أن تفهم العاملين من الزاوية المتقابلة للطبيعة البشرية وأن تحسن قيادتهم بحيث تساعدهم على اظهار سمات الخلق والابداع وتهتم بدوافعهم الاجتماعية.¹

03- تقييم الأداء

إن عملية تقييم الأداء لم يعد يقتصر هدفها الأساسي على سلوك العاملين وتصرفاتهم أثناء أدائهم لأعمالهم، ولكن أصبح يركز على التطوير الإداري بكل أبعاده، حيث تعددت منافع تقييم الأداء وتنوعت حيث أنه يستهدف الكشف عن الطاقات الكامنة لدى العاملين وتطوير أدائهم و تحفيز العاملين وأيضاً إثارة دافعية إدارة المنظمات إلى استخدام مناهج وطرق تقييم الأداء بموضوعية ودقة.

أ- مفهوم تقييم الأداء:

هناك عدة تعاريف لعملية تقييم الأداء، منها أنها "تقرير دوري يبين مستوى أداء الفرد ونوع سلوكه مقارنة مع مهمات وواجبات الوظيفة الممنوحة به كما عرف تقييم الأداء بأنه "ذلك الإجراء الذي يهدف إلى تقييم منجزات الأفراد عن طريق وسيلة موضوعية للحكم على مدى مساهمة كل فرد في إنجاز الأعمال التي توكل إليه وبطريقة موضوعية، وكذلك الحكم على سلوكه وتصرفاته أثناء العمل، وعلى مقدار التحسن الذي طرأ".²

¹ - أحمد صقر عاشور ، ادارة القوى العاملة ، دار النهضة العربية ، بيروت ، لبنان ، 1979، ص 65.

² - يوسف جحيم الطائفي وآخرون ، ادارة الموارد البشرية ، ط1، مؤسسة الوراق ، الأردن ، 2006.

ب- أهمية تقييم الأداء :

يعتبر تقييم الأداء عملية منظمة تهدف إلى تقييم قدرة الموظف وقابليته لتحقيق المهام المطلوب منه إنجازها، ونمو شخصيته وتطور أدائه، وتتنظر المنظمات المعاصرة إلى تلك العملية كأداة هامة تساعد في العديد من مهام التخطيط والتنظيم المتعلقة بشؤون الموظفين، وتكمن مجالات الأهمية هذه في النقاط التالية:

1- الترقية والنقل: حيث تكشف عمليات تقييم الأداء عن قدرات العاملين وبالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى، كما تساعد في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تناسب قدراته.

2- تقييم المشرفين والمديرين: حيث تساعد العملية في تحديد مدى فاعلية المشرفين والمديرين في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيهاتهم.

3- تعديل المرتبات والأجور: حيث تساهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين، واقتراح زيادة مرتبات وأجور العاملين أو إنقا، واقتراح نظام حوافز معينة.

4- تقديم المشورة: حيث تشكل وسيلة لتقييم جوانب الضعف في أداء العاملين واقتراح إجراءات لتحسين ذلك الأداء، عن طريق التدريب مثلاً.¹

ونضيف أهمية تقييم الأداء في بعض النقاط الأخرى وهي كالتالي :

تمثل العملية أحد أهم الأنشطة الرئيسية للإدارة الموارد البشرية التي تعتبر عملية تنظيمية مستمرة يقاس من خلالها ملاحظات أداء الأفراد العاملين.

تستطيع الإدارة من خلال التقييم الوقوف على نقاط القوة والضعف وانعكاساتها السلبية والاجابية على انتاجية الفرد وفاعلية الإدارة تساعد على تزويد المستويات الادارية بالوسائل الكفيلة لقياس وتخطيط الأداء داخل الوحدة الاقتصادية وبالتالي اعتمادهم على حقائق صحيحة و واقعية عند اتخاذ القرارات

¹ - محمد الفاتح محمود البشير ،ادارة الموارد البشرية ،ط1، دار النشر للجامعات ، القاهرة ، ص 143.

مؤشرات الأداء تعتبر بمثابة نوع من الحوافز للتنظيم البشري داخل الوحدة الاقتصادية اذا ارتكزت على أسس سليمة¹

رفع معنويات العاملين: حيث أن جو من التقاهم والعلاقات الطبيعية يسير بين العاملين والادارة عندما يشعر العاملون ان جهودهم وطاقتهم في تأدية أعمالهم هي موضوع تقديم الادارة وأن الهدف الأساسي من التقييم هو معالجة نقاط الضعف في الأداء على ضوء ما تظهره مصدر رفع معنوياته.. دعم اجراءات الترفع والنقل واثبات عدالتها وتحديد المكافآت الشخصية ومنح العلاوات كما تعتبر معيارا هاما وايجاد نظم الحوافز والعلامات كما تعتبر وسيلة فعالة لمعرفة الذين هم بحاجة الى الانتقال لوظائف أخرى تتفق مع قدراتهم.

استمرار الرقابة والاشراف ان تقييم أداء العاملين وفق نظام محدد ومواعيد محددة سيلزم الادارات تتبع منجازات العاملين وتقديم تقاريرهم حول كفاءتهم والاحتفاظ بسجلات لتدوين ملاحظاتهم ونتائج تقييمهم كوثائق للحكم على صحة التقييم والنقيد بمواعيدهم وبذلك يضمن استمرارية الرقابة والاشراف.

يشكل فرص للعاملين لتدارك أخطائهم والعمل على تجنبها وتنمية مهاراتهم وتحقيق ما يصبون عليه من ترقية وتسلق السلم الوظيفي والحصول على مكافآت وتعويضات مجزية. يفيد من رفع روح العاملين وتوطيد الصلات والعلاقات بين الرئيس والمرؤوسين كما يفيد من خفض معدل الدوران الوظيفي والسلبيات في سلوك العاملين من غياب واهمال وعدم الحماس للعمل.

يساهم في الكشف عن الكفاءات الكاملة غير مستقلة للعاملين ويسهم في تعديل معايير الأداء وزيادة أداء العاملين ويساهم في رسم خطة القوى العاملة للمنشئة وما تطلبه من تنمية وتدريب وتوفير المكافآت والحوافز للعاملين ويساهم في الكشف عن تغيير درجة العاملين.²

ج- أهداف تقييم الأداء :

¹ - أحمد مصطفى ، ادارة الموارد البشرية ، منظور القرن الحادي والعشرين ، بدون ط ، مصر ، 2000 ، ص 232.

² أحمد مصطفى ، المرجع السابق ، ص 233.

تتيح عملية تقييم الأداء توفير حصيلة مهمة من المعلومات عن أداء الموارد البشرية لذلك فهي تشكل مصدر يتم الاستناد عليه في اتخاذ مجموعة من القرارات في اتخاذ مجموعة من القرارات ترتبط مباشرة باتجاهات هذا الأداء، عموماً فان أغراض أو أهداف التقييم يمكن تبويبها في مجموعتين :

أ. الأهداف الادارية :¹

هي جملة القرارات التي تتخذها القرارات التي تتخذها ادارة الموارد البشرية بالترقية والنقل وانهاء الخدمة من جهة، والقرارات بتصويب سياسات ادارة الموارد البشرية فيما يتعلق بمعايير الاختيار والتعيين، قرارات تتعلق بتغييرات تنظيمية مرتبطة بخطط ونظم واجراءات العمل، وأخيراً تتعلق بمراجعة القرارات تتعلق بمراجعة واعادة النظر في دراسة وتحليل سلوك الموارد البشرية.

ب . الأهداف التطويرية :

وهي القرارات التي يتم اتخاذها في تحديد نوعيات الموارد البشرية التي تحتاج الى التدريب والتنمية وماهية المشكلات التي تعترض فاعلية الأداء ان المعلومات التي يستند عليها هذا النوع من الأهداف تساعد على تشخيص الاحتياجات التدريبية ونوعية المعارف و القدرات التي تحتاج اليها الموارد البشرية للتغلب على عوائق الأداء ليتم بعد ذلك اتخاذ القرارات المتعلقة بنوعية طرق التدريب والتنمية التي تتناسب مع الأهداف التنظيمية للموارد البشرية.

تسهيل تخطيط القوى العاملة بالتعرف على الأفراد المناسبين لشغل المناصب الأولى في المستقبل وبالتالي تشجيع المنافسة بين الأقسام في اطار أوسع.

تنمية المنافسة بين العاملين من أجل بذل جهد أكبر للاستفادة من فرص التقدم في مساهمهم الوظيفي وبالتالي تشجيع المنافسة بين الأقسام في اطار أوسع.

معرفة الأفراد الذين يحتاجون الى عناية خاصة أو الى دورات تدريبية لتحسين أدائهم.

¹ كامل بربر ، المرجع السابق ، ص 176.

التعرف على مواصفات الأعمال والمهام التي يمكن أن تسند لها الادارة الى كل فرد بحسب قدرات أداء كل واحد منهم.

مساعدة الرؤساء والمشرفين المباشرين لفهم مرؤوسيههم والعاملين تحت اشرافهم بتحسين قنوات الاتصال وتقوية العلاقات بين الطرفين.

تمكين الادارة من بناء بنك للمعلومات يضع المعطيات الخاصة بأداء كل فرد من أجل استشراف السياسات المستقبلية للاختيار والتدريب والترقية.

متابعة تنفيذ الأهداف ونعني بذلك دراسة تقييم مدى تحقيق الأهداف المرسومة وفحص مدى الالتزام بالقوانين والسياسات المقررة في جميع مجالات النشاط، وهذا يتطلب ضرورة توافر البيانات التفصيلية السليمة التي يمكن الحصول عليها اذا توفر نظام سليم وفعال للمعلومات داخل الوحدة الاقتصادية محل التقييم.¹

التأكد من كفاءة الأداء داخل الوحدة الاقتصادية: والقصد من ذلك هو التأكد من قيام الوحدة الاقتصادية بممارسة أنشطتها وتنفيذ أهدافها بأعلى درجة من الكفاءة فالرقابة على كفاءة الأداء تتطلب التحقق من تنفيذ الأهداف بالكم والكيف والزمن المقرر باستخدام المواد الضرورية.

تقييم الكفاءة : أي تقييم الكفاءة وفعالية استخدام الأيدي العاملة والموارد المالية وتقييم الكفاءات والعمليات داخل نشاط وفحص ظوابط المعايير والسيطرة على البيانات الواردة في السجلات المالية والتقارير التي تخص العمليات الموجودة ضمن المواقع التي تظهر في المشاكل ومدى كفاءة ودقة هذه البيانات، واعتمادها في تقييم أهمية هذه المواقع وهذا سيتضمن تشخيصا للانحرافات ومسبباتها.

د - السياسات التحفيزية.

هناك العديد من السياسات التحفيزية تتخذها المنظمات نذكر منها:

أولاً- التدريب:

¹ يوسف جسيم الطائي، المرجع السابق ، ص 229.

أ- تعريفه:

تعريف1: عرف الباحثون مفهوم التدريب بأكثر من طريقة لكننا هنا نركز على أن التدريب هو الوسيلة التي يمكن بواسطتها تزويد العاملين بالمهارات والمعرفة الفنية في مجال معين، بهدف أن يؤدي ذلك إلى زيادة فاعلية المتدرب وكفاءته وعن طريق هذا التدريب يتسنى لمدراء الإدارات استخدام القوى العاملة لديهم وإستثمار قدراتها أفضل إستثمار.

تعريف2: ويعرف فليبو FLPPO التدريب في كتابه " مبادئ إدارة الموارد البشرية " بأن يقول: هو العملية التي من خلالها يتم تزويد العاملين بالمعرفة أو المهارة لأداء وتنفيذ عمل معين

ب- أهدافه:

إن هدف التدريب ليس فقط توفير الخبرات والمهارات للأفراد ولكن أيضا تنمية الرغبة لاستخدام قدراتهم بدرجة أفضل، فيجب أن يكون استخدام الموارد المالية المخصصة لعملية التدريب مبررا بأهداف واقعية، إن رسالة التدريب يمكن بلورتها في تحقيق الأهداف التالية:

- ضمان أداء العمل بفاعلية وسرعة واقتصاد وسد الثغرات التي توجد بين معايير الأداء التي يحددها الرؤساء وبين الأداء الفعلي للعاملين.

- ترغيب الفرد في عمله بإعتبار أن زيادة إنتاجه مرهونة برغبته في أداء العمل وإتاحة الفرص أمامه لكي يقف على كل ما هو جديد في مجال التطور العلمي والتقني.¹

- العمل على إستقرار المشروع ومرونته، فالأفراد المدربين هم بمثابة أصل من الأصول الهامة بالمنظمة يعملون على ضمان إستقراره ومرونته.

- ضمان التطابق بين قدرات العاملين ومعارفهم.

يمكن القول بأن الحاجة إلى التدريب تظهر بسبب وجود قصور معين في الأداء ويعبر عنها بالعلاقة التالية: يمكن القول بأن الحاجة إلى التدريب تظهر بسبب وجود قصور معين في الأداء ويعبر عنها بالعلاقة التالية:

¹ - أحمد بن داود ، مقدمة في الادارة الاسلامية ، ط1 ، المملكة العربية السعودية ، 2000، ص 413.

القصور أو العجز في الأداء = الأداء المطلوب - الأداء الفعلي

ثانيا - الأجور:

أ- مفهومها:

بالرغم من وجود شبه إتياف على أن رأس المال ليس الدافع الأساسي للعمل إلا أن الدراسات الميدانية في الوم.أ تؤكد على الدفع للمال إذا ما تم ربطه بالأداء فإنه يمكن أن يكون تحفيزا، وتؤكد نفس الدراسات على أن الدفع على أساس الأداء يمكن أن يحفز باتجاه أداء أفضل بنسبة كبيرة وخاصة على المستوى الفردي، كما تؤكد ذات الدراسات بأن نفس الأسلوب يمكن أن يحسن الأداء على مستوى التحفيز الجماعي وتستنجد هذه الدراسات أن أسلوب الدفع على أساس الأداء يمكن أن يؤدي إلى نتائج إيجابية في مجال الدافعية في ناحية نوع الأداء وإشاعه روح التنافسية التنظيمية، وتقترح هذه الدراسات بأن هيكمل الأجور والرواتب المصمم على أساس هذا الأسلوب يجب أن يبدأ من نقطة تحديد الأداء المعياري وتحديد مبلغ الإستهقاق على هذا الأساس ومن ثم زيادة التعويض عند تجاوز الأداء المعياري، ومهما يكن أسلوب الدفع على أساس الأداء يعتمد وبشكل أساسي على مدى مشاركة العاملين للإدارة في مرحلة التصميم ومرحلة الإدارة، فمثل هذه المشاركة يمكن أن تضمن على الأقل قبول النظام والتكيف للتغيرات التي تحصل فيه عندما تستدعي الظروف إعادة النظر فيه.¹

ب- أهدافها:

تسعى المنظمات بصفة عامة، ووحدات الموارد البشرية بها بصفة خاصة إلى تصميم أنظمة للأجور، عاكسة بذلك تقييم الوظائف بها، حتى تحقق مجموعة من الأمور المستقبلية هي:

- إستهطاب العمالة المناسبة بعروض مالية مغرية، تمثل مشبعات لحاجاتهم.

¹ - أحمد بن داود ، المرجع السابق ، ص 415 .

- المساهمة في توفير اتجاهات إيجابية ناحية العمل " الرضا الوظيفي " لإبعاد الشكاوي والغياب والحوادث، وتقليل معدل حالات ترك العمل.
- الربط بين مستويات الأداء ومستويات الأجور وصولاً إلى الرقي الأدائي بين العاملين، إحكام الرقابة على تكاليف الأداء، ومن خلال تحديد مستويات الأجور وفقاً للمستويات التنظيمية وبدايات ونهايات مستوى الأجر في المستوى الوظيفي.

ثالثاً - التكوين:

أ- تعريفه:

تعريف 1: هو عملية تستهدف إجراء تغيير دائم نسبياً في قدرات الفرد (العامل) مما يساعده على أداء الوظيفة بطريقة أفضل.

تعريف 2: هو عملية تعلم سلسلة من السلوك المبرمج أو مجموعة متتابعة من التصرفات المحددة مسبقاً.

تعريف 3: هو عملية تستهدف إجراء تغيير دائم نسبياً في قدرات الموارد البشرية (العاملين) من خلال تعلمه سلسلة من السلوك المبرمج أو مجموعة متتابعة من التصرفات المحددة مسبقاً.

ب- أهدافه:

- تدفع أسباب عديدة المنظمات إلى تكوين عمالها من أهمها:
- تنمية المعارف والكفاءات والمهارات: تحتاج المنظمة إلى تطوير طاقات أفرادها على كل المستويات لتحسين مستوى أدائهم.¹
- رفع مستوى إنتاجية و مردودية المنظمة: حيث يعتبر التكوين من أهم الوسائل التي تؤدي إلى رفع مستوى إنتاجية المنظمة.

¹ - محمد الفاتح محمود ، ادارة الموارد البشرية ، ط 1 ، دار النشر للجامعات ، 2013 ، ص 37.

- رفع مستوى جودة منتجات وخدمات المنظمة: حيث يؤثر التكوين على طريقة العمل ويؤدي ذلك إلى تحسين جودة المنتج أو الخدمة مما يؤدي إلى تحقيق الميزة التنافسية.
- رفع مستوى أداء العامل ورضاه وثقته وإعترافه بالمنظمة.
- توجيه العمال الجدد وإدماجهم في المنظمة: يتم برمجة عملية تكوينية للتعريف بهياكل ومنتجات وخدمات المنظمة ومختلف مصالحها ومسؤوليتها.
- تحسين فعالية أساليب العمل ويكون ذلك بالمعرفة الجيدة لأساليب العملية المختلفة.
- الاقتصاد في التكاليف وتقليل المخاطر: فالتكوين يؤدي في المدى الطويل إلى الضغط على التكاليف بالتقليل من الأخطاء.

رابعاً - الترقية:

أ- تعريفها:

- تعريف 1: هي نقل الموظف من مركزه الوظيفي الحالي إلى مركز وظيفي أعلى، يتيح له الحصول على مزايا مادية أكبر ووضع أدبي ومعنوي أفضل مما كان عليه قبل الترقية، وهي قد تكون من وظيفة إلى أخرى أعلى وأكثر صعوبة ومسؤولية، كما قد تكون من درجة إلى أخرى في نفس الوظيفة.
- تعريف 2: نقصد بالترقية نقل الشخص من وظيفته الحالية إلى وظيفة أخرى، وعادت يترتب على ذلك نتائج منها:

- زيادة دخل الموظف في الوقت الحاضر أو المستقبل.
- زيادة الصلاحيات والمسؤوليات التي رقي إليها.

ب- أهدافها:

يهدف برنامج الترقية إلى تحسين ما يلي:

- ضمان بقاء العدد الكافي من العاملين في خدمة المنظمة لتختار من بينهم من يصلح لشغل الوظائف الشاغرة.
- إيجاد حافز قوي لدى العاملين لبذل المزيد من الجهد والشعور بالطمأنينة نتيجة تحقيق تقدم مستمر في معيشتهم دون الحاجة إلى تغيير مكان العمل، فتوفير فرص الترقية في المنظمة يضمن بقاء العناصر الصالحة فيها وعدم هروبها بحثاً عن فرص الترقية في منظمات أخرى.¹
- الترقية تعمل على إستغلال مهارات وقدرات الأفراد ذوي الأداء المرتفع.
- تعمل على تحفيز العاملين لتحسين أدائهم وتنمية قدراتهم، إضافة إلى توفير فرص جذب أفراد جدد للعمل في المنظمة.

04- مؤشرات الأداء

ان الرضاء عن العمل هو تحقيق درجة مقبولة من اشباع الحاجات، فان الرضاء الصادر من محتوى العمل هو محصلة اشباع الحاجات المرتبطة بمحتوى العمل نفسه ومحتوى العمل مرتبط به متغيرات مثل القدرات والأداء، فيمكن لهذا الأخير أن يتحسن أو يسوء تبعا للحالة النفسية لدى العامل، هذا الأخير ان كان يعاني من حالة استياء نتيجة عدم استجابة محتوى العمل لحاجاته، يكون أدائه هزيل ودون المستوى المطلوب من طرف الادارة، وبالتالي تكون مردوديته ضئيلة، والعكس صحيح، وهكذا تكون نتائج هذه المردودية مؤثرة على العناصر التالية :

1- الانتاجية :

"تعرف بأنها العلاقة بين الموارد المستخدمة في العملية الانتاجية وبين الناتج عن تلك العملية ومن ثم فان الانتاجية هي النسبة بين الناتج والموارد فترتفع كلما ارتفعت نسبة النتائج

¹ - محمد الفاتح محمود ، المرجع السابق ، ص 39.

الى الموارد المستخدمة، أي أن تحسين الانتاجية يتحقق عند الحصول على أقصى ناتج من الموارد المستخدمة، وبالتالي فإن تحقيق أقصى ناتج من الموارد المستخدمة، مع بقائها ثابتة، يتوقف كذلك على المردودية التي يحققها العامل فالموارد المستخدمة كالعمال، رأس المال، الأرض، المعدات، طاقة المعلومات، تدخل في نسبة كبيرة من المسؤولية في زيادة الانتاجية أو خفضها، ويمثل العامل جزء من هذه الموارد، فإن افتراضنا ثبوت العوامل الأخرى الداخلة في تكوين الموارد يمكن أن نحقق العلاقة التالية :

كلما كانت مردودية العامل عالية كلما زادت الانتاجية والعكس صحيح،¹

2- الفاعلية :

هي درجة تحقيق الأهداف المرغوبة ويرتبط مفهوم الفاعلية بالانتاجية من حيث هذه الأخيرة هي مؤشر على درجة تحقيق المنشأة لأهدافها في الوقت السليم ولتحقيق هذه الأهداف تكون الفاعلية مطلبا داخل المؤسسة.

ان محتوى العمل من خلال متغيراته يؤثر على دافعية العامل لتحقيق الأهداف المنتظرة منه ويمكن للعمال أن يكون فعالا اذا شعر بحالة رضا تدفعه الى تحقيق الأهداف، واذا كان الأمر عكس ذلك يتحول العامل الى عنصر سلبي في العملية الانتاجية²

3- الجودة :

تسعى الادارة الى الجودة من خلال توفير الارشادات الفنية مقارنة المواصفات الفعلية بالمواصفات المحددة، ثم اتخاذ القرارات الصحيحة وهذا اهتمام بالجودة من طرف الادارة يبرز التنافس يفرضه سوق السلع حيث لا يعترف هذا الأخير بانتاجية المؤسسة من حيث أنها مرتفعه أو منخفضة كما لايعترف بفعالية العمال أو الجوانب الأخرى للمؤسسة فهو يقيم المؤسسة من حيث جودة سلعتها التي تحدد اضافة الى عوامل أخرى كما كانت السلعة في السوق وبالتالي تقيم أهداف المؤسسة.

¹ - علي سامي ، الادارة الانتاجية ، مكتبة الادارة الجديدة ، مكتبة غربية ، الفجالة ، ص 20.

² كاظم الجواد بشير ، ادارة الانتاج ، ط2، مطبعة دار الجاحظ ، بغداد، 1976، ص 530.

ويمكن لمحتوى العمل أن يؤثر في الجودة من خلال العامل، وهذا الأخير يمكن أن لا يكون في مستوى الارشادات الفنية نظرا لعدم رضاه عن العمل الناتج عن عدم قدرته أو تقبله لمحتوى العمل.¹

4- التغيب :

أحد مشكلات العمل الصناعي ونجد عدت تعريفات مختلفة تتصل بالتغيب ويذكر فلورانس أن التغيب يشير الى الوقت الضائع في المؤسسة الصناعية بسبب تغيب العمال الذي يمكن تجنبه ويدخل في حساب التغيب الوقت الضائع بسبب الاضراب أو غلق المصانع أو التأخر في الحضور للمصنع لمدة تتراوح بين ساعة أو اثنين ويمكن تقدير الوقت في التنظيمات الصناعية بسبب التغيب العمالي وحساب معدل تغيب العمال وفق الطريقة التالية :

$$\text{معدل التغيب} = \frac{\text{عدد الأيام المفقودة بسبب التغيب}}{\text{عدد أيام العمل}} \times 100$$

ويؤدي استياء العمال الناتج عن محتوى العمل الى محاولة ايجاد ظروف أحسن خارج نطاق العمل ويؤدي التغيب الى زيادة التكلفة من جهة وضعف الكفاية الانتاجية من جهة أخرى كما يهدد الروح المعنوية بين العمال ويدل على ضعف مساهمة العامل في نشاط جماعة العمل ويرجع تغيب العمال عن عملهم الى أسباب كثيرة منها تلك التي ترجع الى العامل نفسه كالسن ومستوى التعليم والتدريب والعوامل النفسية ومنها ما يتعلق بجماعة العمل ومنها ما يتعلق بالعوامل الزمنية والموسمية والاقليمية والتي تعود الى جماعات العمل، كما أن لظروف العمل السيئة تأثيرا كبيرا وخاصة ما يتعلق بطبيعة الاتصال داخل المؤسسة.²

05- ادارة الجودة الشاملة.

1- مفهوم الجودة :

¹ طلعة ابراهيم لطفي ، علم الاجتماع الصناعي ، ط1، مكتبة عكاظ ، القاهرة ، 1982 ، ص 59.

² احسان محمد حسن ، علم الاجتماع الصناعي ، دار وائل للنشر ، مصر ، 2005، ص 85.

كما وردت في قاموس اكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية او القيمة او بمعنى اخر هي مجموعة خواص و الخصائص الكلية التي يحملها المنتج او الخدمة وقابليته لتحقيق الحاجيات والرضى او المطابقة للغرب وهناك من يعرفها انها مجموعة الصفات المميزة للمنتج والتي تجعله ملبيا للحاجيات المعلنة و المتوقعة او القادر على تلبيتها.

تعد ادارة النوعية الشاملة من اكثر المفاهيم الفكرية والفلسفية الرائدة التي استحوذت على اهتمام واسع من قبل الباحثين و الاداريين الذين يعنون بشكل خاص في تطوير الاداء الانتاجي والخدمي، ولعل مفهوم الادارة الشاملة كغيره من المفاهيم الادارية التي تتباين بشانه المفاهيم والافكار وفقا لزوايا نظر بعض الباحثين ومن هنا يتضح بانه لا يوجد ثمة تعريف متفق عليه وذو قبول لدى الباحثين والاداريين الا ان بعض التعريفات اظهرت تصور عام للادارة الشاملة فمثلا اول محاولة للتعريف لمفهوم ادارة الجودة الشاملة من قبل BQA وهي منظمة الجودة البريطانية حيث عرفت ادارة الجودة الشاملة على انها "الفلسفة الادارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك وكذلك تحقيق المشروع معا " لذى فان هذا التعريف يركز على الكفاءة والفاعلية داخل المؤسسة الادارية وعرف العالم جون اوكلاند JON OAKLAND على انها الوسيلة التي تدار بها الادارة لتطوير فعاليتها ومرونتها ووضعها التنافسي على نطاق العمل ككل " اما وجهة النظر الامريكية فان ادارة الجودة الشاملة هي فلسفة وخطوط عريضة ومبادئ تدل وترشد الادارة لتحقيق التطور المستمر بالاضافة الى الموارد البشرية التي تحسن استخدام الموارد المتاحة.¹

جودة حياة العمل :

قام "سرجي وآخرون" (Sirgy et al., 2001) بتحديد أبعاد جودة حياة

العمل في سبعة أبعاد رئيسية، ولكل بعد منها عدة أبعاد فرعية؛ هي:

أ- **حاجات الصحة والأمان:** (الحماية من سوء الحالة الصحية والإصابة في

العمل وخارج العمل، وتعزيز الصحة الجيدة)،

¹ - نخبة من الخبراء المتخصصين ،الادارة والجودة الشاملة ، دار التعليم الجامعي ،الاسكندرية ،2014، ص 75.

ب- **الحاجات الاقتصادية:** والعائلية (الأجور، والأمن الوظيفي، وحاجات عائلية أخرى)،

ج- **الحاجات:** الاجتماعية (الجماعية في العمل ووقت الفراغ من العمل)،

د- **حاجات تقدير الذات:** (الاعتراف والتقدير للعمل داخل المنظمة وخارج المنظمة)،

هـ- **حاجات تحقيق الذات:** (تحقيق إمكانات الفرد اخل المنظمة وبقدر كبير من الكفاءة)،

و- **الحاجات المعرفية:**(التعلم لتعزيز المهارات الوظيفية والمهنية)،

ز- **الحاجات الجمالية:** الإبداع في العمل وكذلك الإبداع الشخص ي والجمالية العامة). وفي نفس السياق قام "لي وآخرون" (Lee et al.، 2007)بتحديد أبعاد جودة حياة العمل في مجموعتين من الحاجات الرئيسية: الحاجات العليا والحاجات المرتبة في مستوى أدنى. تشمل الحاجات المرتبة في مستوى أدنى: حاجات الصحة والأمان، والحاجات الاقتصادية والعائلية. وتشمل الحاجات العليا: الحاجات الاجتماعية، وحاجات تقدير الذات، وحاجات تحقيق الذات، والحاجات المعرفية، والحاجات الجمالية¹.

كما قام "مار وآخرون" (Marta et al.، 2013)بتحديد أبعاد جودة حياة العمل في الحاجات العليا والحاجات المرتبة في مستوى أدنى، وتتمثل الحاجات المرتبة في مستوى أدنى في: حاجات الصحة والأمان، والحاجات الاقتصادية والعائلية؛ بينما الحاجات العليا تتمثل في: الحاجات الاجتماعية، وحاجات تقدير الذات، وحاجات تحقيق الذات، والحاجات المعرفية، والحاجات الجمالية.

جودة حياة العمل في ظل إدارة الجودة الشاملة:

قامت "كارايون وآخرون" (Carayon et al.، 1999)بدراسة أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية حول "الأرغونومية الكلية" (macroergonomics وإدارة الجودة الشاملة: كيفية

¹ - محمد الأمين أحمد ،مجلة تنمية الموارد البشرية ،(جودة حياة العمل) ، العدد الثاني عشر ، جوان 2016، ص 344

تحسين جودة حياة العمل؟"، وجاء فيها أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة تتمثل في: (1) التركيز على العملاء، و(2) التحسين المستمر والتعلم، و(3) فرق العمل والنسق التنظيمي. ومؤشرات جودة حياة العمل تتمثل فيما يلي: (1) الاتجاهات (الرضا، والحافز، والتزام)، و(2) الأداء، و(3) التغيب عن العمل، والتسرب الوظيفي، و(4) الضغط، والاجهاد، و(5) الصحة.¹

كما قام "أوا وآخرون" (Ooi et al., 2013) بدراسة للإجابة على السؤال التالي: "هل تحسّن إدارة الجودة الشاملة جودة حياة العمل للموظفين؟".

حيث أجريت الدراسة على عينة مكونة من 202 شركة من شركات التصنيع الماليزية المعتمدة لشهادة الأيزو. (9001 SO) وأظهرت النتائج أن يمارسات إدارة الجودة الشاملة المتمثلة في (القيادة، وإدارة العمل، والمعلومات والتحليل، والتركيز على العملاء) لها تأثير على جودة حياة العمل للموظفين. غير أن، ممارسات إدارة الجودة الشاملة المتمثلة في (إدارة الموارد البشرية، والتخطيط الاستراتيجي) لم تظهر أي ارتباط كبير مع جودة حياة العمل للموظفين، مما يعني أن كلا المتغيرين لا يوفران فرصا واسعة للموظفين لتحقيق توازن أفضل في العمل والحياة.

أشار "كرياكووبويس ي" (Kiriago&Bwisa, 2013) إلى أن هناك اتفاق على أن جودة حياة العمل هي مماثلة من الناحية المفاهيمية لرفاهية (well-being) الموظفين ولكن تختلف عن الرضا الوظيفي والذي يمثل فقط مجال مكان العمل. وفي هذا السياق قام ("كيفماكي وآخرون" Kivimäki et al., 1997) بدراسة للإجابة على السؤال التالي: "هل تنفيذ إدارة الجودة الشاملة يغى الرفاهية (wellbeing) والمواقف المتعلقة بالعمل للعاملين في الرعاية الصحية؟: في عيادة جراحية حاصلة على جائزة إدارة الجودة الشاملة"، بهدف استكشاف أثر تنفيذ إدارة الجودة الشاملة على الرفاهية والتصورات المتعلقة بالعمل بين

¹ - محمد الأمين أحمد، المرجع السابق، ص 345.

العاملين في المستشفى. و أظهرت النتائج أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة المجدي اقتصاديا قد لا يغير بالضرورة الرفاهية (من حيث الرضا الوظيفي، ودوافع العمل، والالتزام التنظيمي) . تعظيم مصالح المجموعة المؤثرة (فئة البيروقراطيون) على حساب المجموعات الأخرى،

حيث كان له الأثر البالغ على الأداء المؤسسي. 1

. تدني المستوى التعليمي والمهني للأغلبية العاملين في المؤسسة الصناعية العمومية ما ينجر عنه عدم الوعي بالتغيرات البيئية. كثافة الوقت المتفق عليه في أداء المهام.

. انشغال العمال بالأعمال والنشاطات الهامشية لشعورهم بالاحباط وعدم الرضا عن الدور و الوضعية.

. اهدار الكثير من الوقت والمال في التدريب دون التخطيط المسبق له.

. غياب المؤشرات الموضوعية لقياس أداء العاملين ومسائلتهم

خلاصة الفصل :

من خلال التطرق لهذا الفصل خلصنا الى أن الأداء كلما هيئت له الظروف الملائمة كلما تجسد في صورة أكثر وضوح مما يؤدي بدوره الى اكتساب الأفراد للمهارات اللازمة لأداء أعمالهم هذا ما يخلق لديهم قدرة عالية من الثقة بالنفس وبالتالي الاستقرار النفسي والاطمئنان وهذا ينعكس بشكل واضح على روحهم المعنوية واندفاعهم للعمل.

¹ - بوخرشة بوبكر، وآخرون ،ص 106.



الجانب الميداني



الفصل الرابع:

منهجية البحث والاجراءات الميدانية

- 1- تمهيد
 - 2- الدراسة الاستطلاعية
 - 3- مجالات الدراسة
 - 4- المنهج المستخدم
 - 5- أدوات جمع البيانات
 - 6- الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة
- 

تمهيد :

إن نجاح أي عمل يتوقف بدرجة ما على التقنيات العلمية والمنهجية المتبع في جمع المعلومات بمتغيرات موضوع الدراسة وفروضها وتتماشى هذه التقنيات بالأساس مع نوع المنهج المستخدم، وفي هذا الإطار تم إتباع مجموعة من الإجراءات المنهجية لأجل تحقيق الموضوعية ومن ثم مصداقية النتائج المتحصل لها لاحقا.

وسنتناول في هذا الفصل الدراسة الاستطلاعية والتي من خلالها تتحدد مجالات الدراسة وتقديم مجتمع الدراسة والمنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات، مع الأخذ بعين الاعتبار صدق الاستبيان وثباته، وفي الأخير عرض أسلوب المعالجة الإحصائية للبيانات الخاصة بموضوع الدراسة.

1- الدراسة الاستطلاعية

قمنا بزيارة أولية إلى مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، وذلك من أجل التعرف على خصائص أفراد العينة المراد دراستها

التأكد من توفر متغيرات الدراسة في مجتمع البحث

التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة.

وتم توزيع الاستبيان على عينة استطلاعية تتكون من 40 عامل.

2- حدود الدراسة:

2-1 المجال المكاني : تم اختيار مؤسسة اتصالات الجزائر -الوادي- مكانا لإجراء

الدراسة الميدانية نظرا لأهمية الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسة

2-2 المجال الزمني : المدة التي دامت في إجراء هذه الدراسة ابتداء

من 2021/05/05 إلى غاية 2021/06/10.

2-3 المجال البشري : اخترنا العمال بالمؤسسة محل الدراسة والبالغ عددهم 40

عاملا.

3- المنهج المستخدم:

تماشياً مع أهداف الدراسة وطبيعة موضوع الدراسة، استخدمنا المنهج الوصفي، وذلك للتعرف على دور الاورغونوميا المهنية في تحسين جودة العمل الاداري في المؤسسة محل الدراسة.

ويقوم المنهج الوصفي على رصد ومتابعة دقيقة للظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية أو عدة فترات من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتصويره.

4- أدوات جمع البيانات:

إن كل باحث في دراسته يسعى لتطبيق أدوات تساعد في الحصول على بيانات ومعلومات عن موضوع الدراسة، والأدوات التي تم اعتمادها في هذه الدراسة تمثلت في: الملاحظة و المقابلة، الاستبيان كأداة رئيسية

المقابلة:

طريقة لجمع البيانات وهي أداة واسعة الانتشار حيث يمكن استخدامها في المراحل الأولى للبحث لما توفره من معلومات توضح مشكلات البحث.¹

ولا يقتصر الباحث في المقابلة التي يقوم بها على مجرد تقديم مساعدة بل إنه يحاول عن طريق أن يصل إلى أهداف متعددة.

¹ - فاروق شوقي البوهي ، أساليب ومناهج البحث في التربية وعلم النفس، شركة الجمهورية الحديثة لتحويل وطباعة الورق ، مصر، 2005، ص 197.

تهدف المقابلة إلى جمع المعلومات أو بيانات جديدة أو التوسع فيها فيما هو موجود منها أو تفسير هذه البيانات أو المعلومات¹

أما فيما يتعلق بإجراء مقابلة فقد قمنا بإجراء مقابلة حرة شبه مفتوحة تتضمن البحث في المتغيرات التالية:

- طبيعة الخدمات التي تقوم بها (ماذا تقدم ؟ كيف يعمل ؟ .)
- طريقة التعامل مع المشتركين بالمؤسسة ؟
- المهارات الخاصة، الأقدمية في المنصب ؟
- حدود مسؤوليات الوظيفة ؟
- الظروف المحيطة في موقع العمل ؟
- متطلبات العمل الذهنية و البدنية ؟
- مدى توفر مصادر للخطورة في العمل ؟

الاستبيان :

عبارة عن : مجموعة من أسئلة تدور حول موضوع معين تقدم لعينة من الأفراد للإجابة عنها، وتعد هذه الأسئلة في شكل متسلسل وواضح وبسيط لا يحتاج إلى شرح إضافي.

وقد اعتمد الاستبيان في هذه الدراسة كأداة رئيسية ويشمل على محورين تم بناء بنوده على ضوء التراث النظري الخاص بموضوع الدراسة بالإضافة إلى الاستعانة بمعلومات مقدمة من طرف بعض العمال .

وتتمثل محاور الاستبيان فيما يلي:

- . محور البيانات الشخصية .
- . محور الأرغونومية .
- . محور جودة الأداء .

¹ - عبد الفتاح دويدار ، أصول علم النفس المهني وتطبيقاته، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية، 2007، ص162

5- أساليب المعالجة الإحصائية :

بعد الانتهاء من جمع البيانات للدراسة الميدانية، تم مراجعتها للتأكد من الإجابات عن الأسئلة تمت معالجتها واستخراج النتائج باستخدام برنامج (SPSS).

خلاصة الفصل :

لقد تم التطرق في هذا الفصل إلى الخطوات المنهجية لإجراءات الدراسة الميدانية التي تمت وفقها الدراسة الحالية بدءاً بالدراسة الاستطلاعية ومجالات الدراسة والمجتمع والمنهج وأدوات جمع البيانات، وسيتم في الفصل الموالي عرض لهذه النتائج وتحليلها ومناقشتها .



الفصل الخامس:

عرض وتحليل النتائج:

1- - جدول تحليل البيانات وتفسير النتائج على ضوء الفرضيات.



عرض وتحليل النتائج:

عرض وتحليل المحور الأول: البيانات السوسيوديمغرافية.

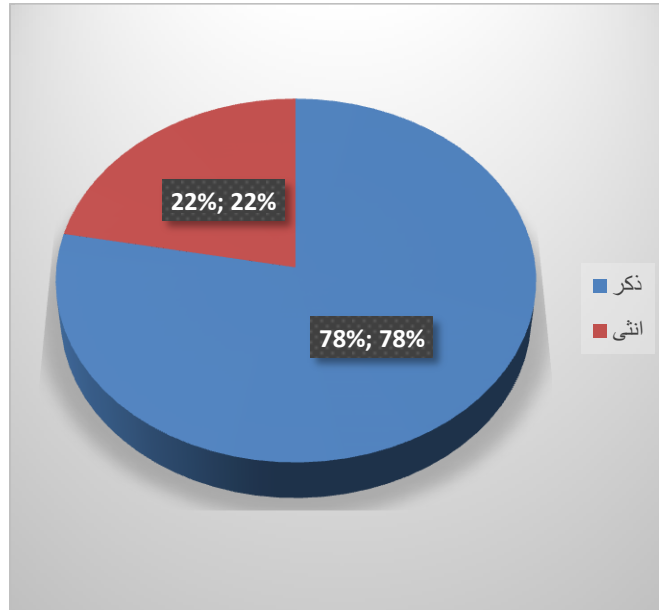
تتمثل خصائص العينة فيما يلي:

الفرع الأول: خصائص العينة الجنس

الجدول (01) : خصائص العينة من حيث متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	32	%78
أنثى	9	%22
المجموع	41	%100

الشكل (01): خصائص العينة من حيث متغير الجنس



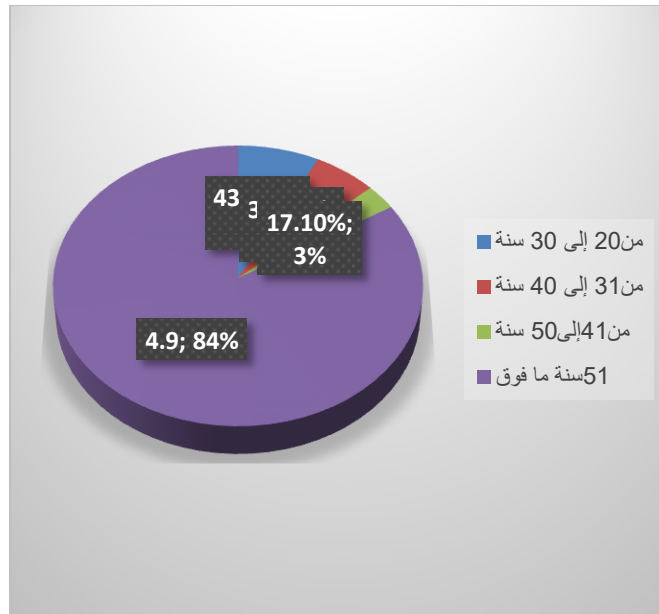
من خلال الجدول يتضح لنا نسبة الذكور اكبر من نسبة الإناث حيث بلغت نسبتهم %78 أي أكثر من الإناث بنسبة %22.

الفرع الثاني: العمر

جدول (02): توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية.

الفئة العمرية	التكرار	النسبة
من 20 إلى 30 سنة	18	43.9%
من 31 إلى 40 سنة	14	34.1%
من 41 إلى 50 سنة	7	17.1%
51 سنة ما فوق	2	4.9%
المجموع	41	100%

الشكل (02): تمثيل عينة الدراسة حسب الفئة العمرية



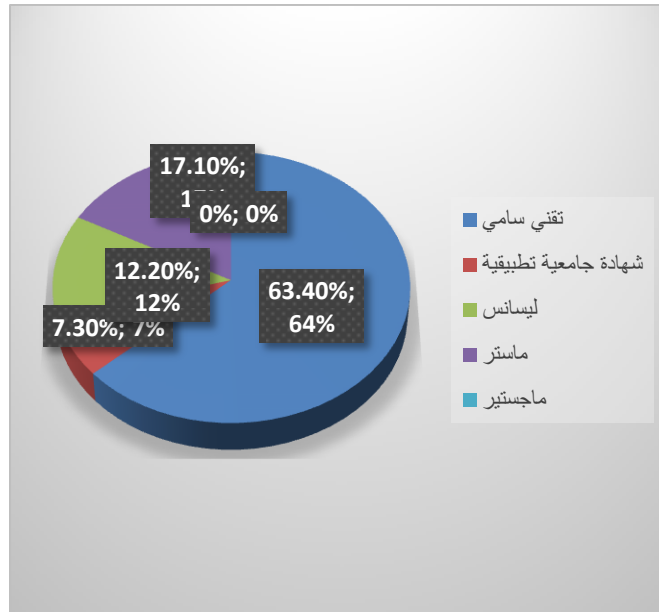
من خلال الجدول يتضح لنا توزيع النسب حسب العمر لعينة الدراسة، حيث نجد أن النسبة الأكبر كانت لفئة "من 20 إلى 30 سنة" بنسبة 43.9% وتليها نسبة 34.1% لفئة "من 31 إلى 41 سنة" وتليها نسبة 17.1% للفئة من "من 41 إلى 50 سنة" وأخير فئة "فوق 51 سنة" بنسبة 4.9% .

الفرع الثالث: المستوى العلمي

جدول (3) توزيع عينة الدراسة حسب المستوى العلمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
63.4%	26	تقني سامي
7.3%	3	شهادة جامعية تطبيقية
12.2%	5	ليسانس
17.1%	7	ماستر
0%	0	ماجستير
100%	41	المجموع

الشكل (03): يمثل عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



من خلال الجدول والتمثيل البياني يتضح لنا توزيع النسب حسب المستوى التعليمي لأفراد العينة، حيث أن غالبيتهم مستوى تقني سامي بنسبة 63.4% تليها فئة مستوى ماستر

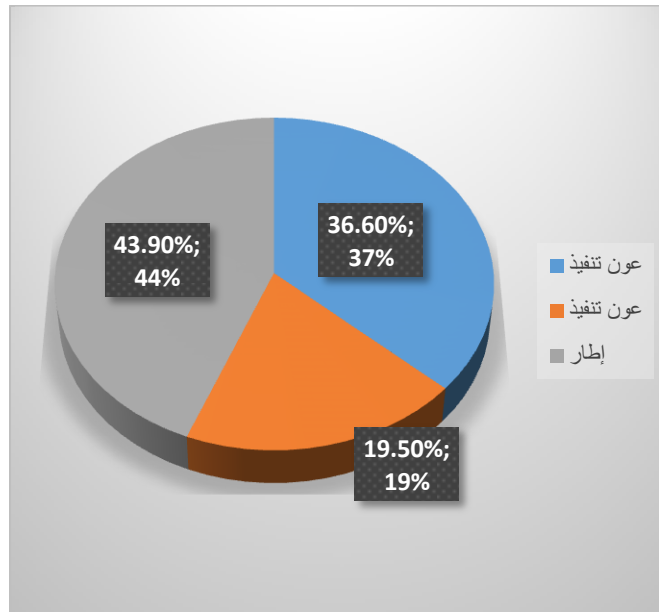
بنسبة 17.1%، يليها مستوى ليسانس بنسبة 12.2%، ثم مستوى شهادة جامعية تطبيقية بنسبة 7.3%، ليحتل مستوى ماجستير المرتبة الأخيرة بنسبة منعدمة.

الفرع الرابع: الصنف الاجتماعي المهني

جدول (4) توزيع عينة الدراسة حسب الصنف الاجتماعي المهني

النسبة	التكرار	الصنف الاجتماعي المهني
36.6%	15	عون تنفيذ
19.5%	8	عون تنفيذ
43.9%	18	إطار
100%	41	المجموع

الشكل (04): يمثل عينة الدراسة حسب الصنف الاجتماعي المهني



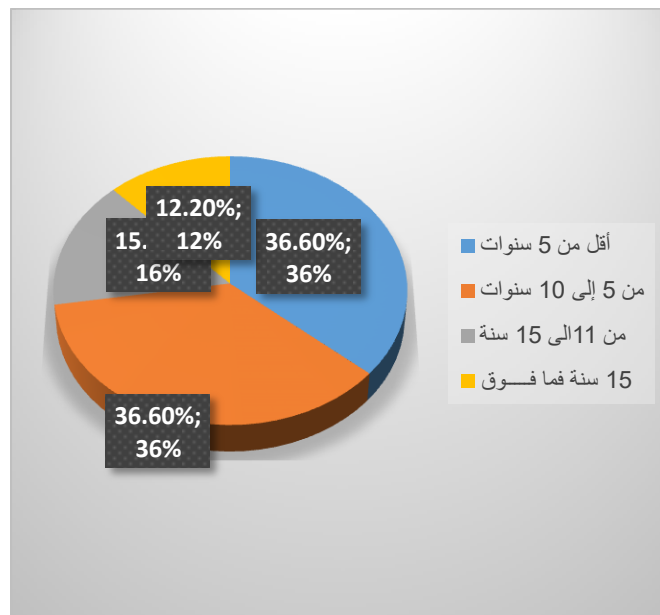
من خلال الجدول والتمثيل البياني يتضح لنا توزيع النسب حسب الصنف الاجتماعي المهني لأفراد العينة، حيث أن غالبية صنف إطار بنسبة **43.9%** تليها فئة عون تنفيذ بنسبة **36.6%**، يليها صنف عون تحكم بنسبة **19.5%**.

الفرع الخامس: الأقدمية

جدول (05): توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	15	36.6%
من 5 إلى 10 سنوات	15	36.6%
من 11 إلى 15 سنة	6	15.6%
15 سنة فما فوق	5	12.2%
المجموع	41	100%

الشكل (05): يمثل عينة الدراسة حسب الأقدمية



من خلال الجدول والتمثيل البياني يتضح لنا توزيع النسب حسب الأقدمية لأفراد العينة، حيث أن غالبية "أقل من 5 سنوات" وفئة "من 5 إلى 10 سنوات" بنسبة 36.3% تليها فئة التي تمتلك أقدمية "من 11 إلى 15 سنة" بنسبة 14.6%، يليها فئة "فوق 15 سنة" بنسبة 12.2%.

عرض النتائج وتحليلها:

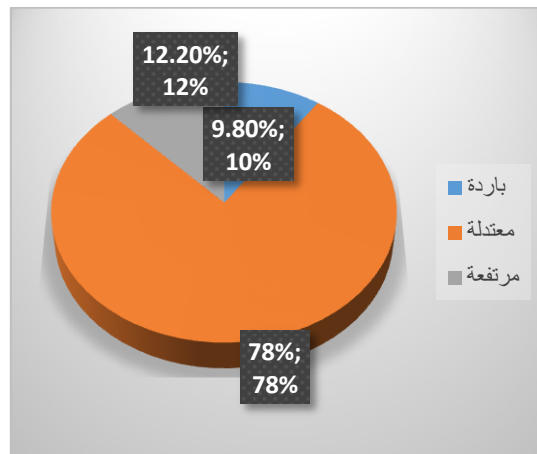
سيتم تحليل إجابات الأفراد لكلا المحورين على حدا من خلال التكرارات والنسب المئوية، حيث تضمن المحور الثاني 13 عبارة و المحور الثالث 07 عبارات

عرض وتحليل عبارات المحور الثاني: الأورغونوميا

جدول رقم (06): يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الأولى (درجة الحرارة في مكان العمل).

النسبة	التكرار	البدايل	البعد
9.8%	4	باردة	الأورغونوميا
78%	32	معتدلة	
12.2%	5	مرتفعة	
100%	41	المجموع	

شكل رقم (06): يوضح النسب المئوية للعينة للعبارة الأولى (درجة الحرارة في مكان



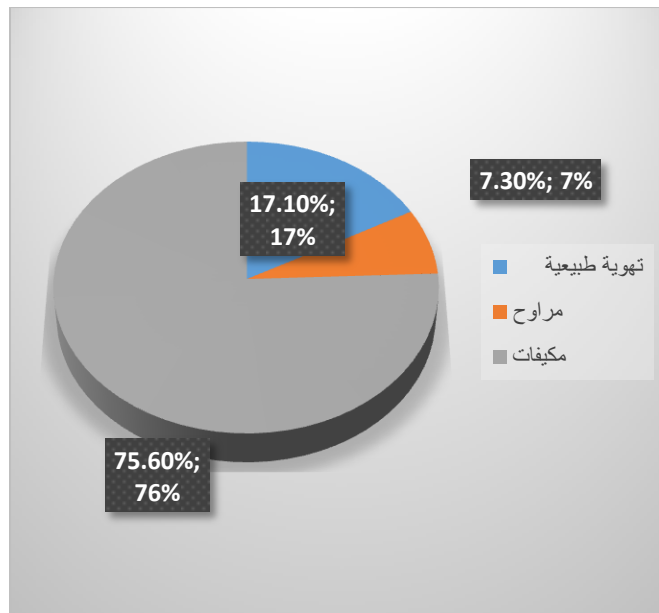
(العمل):

من خلال الجدول والتمثيل البياني يتضح لنا التوزيع حسب كيف ترى العينة درجة الحرارة في مكان العمل حيث ترى المجموعة الأولى ان درجة الحرارة باردة بنسبة 9.8%، أما المجموعة الثانية فتجد ان درجة الحرارة معتدلة بنسبة قدرت ب 78%، في حين المجموعة الثالثة ترى ان درجة الحرارة المرتفعة بنسبة بلغت 12.2%.

جدول رقم(07): يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الثانية(وسائل التهوية في مكان العمل).

النسبة	التكرار	البدايل	البعد
17.1%	7	تهوية طبيعية	الأورغونوميا
7.3%	3	مراوح	
75.6%	31	مكيفات	
100%	41	المجموع	

شكل رقم(07): يوضح النسب المئوية للعينة للعبارة الثانية(وسائل التهوية في مكان العمل):

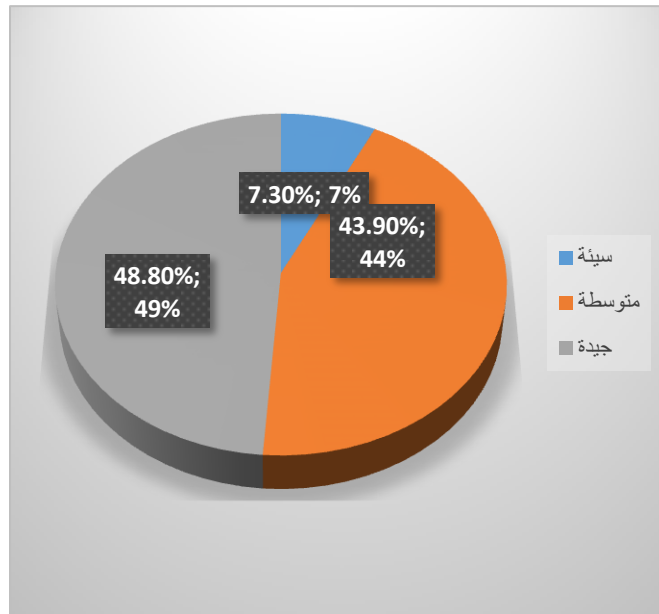


من خلال الجدول والتمثيل البياني يتضح لنا التوزيع وسائل التهوية في مكان لعمل حيث تستعمل المجموعة الأولى تهوية طبيعية بنسبة 17.1%، أما المجموعة الثانية تستعمل المرواح وتقدر نسبتها ب7.3%، في حين المجموعة الثالثة تستخدم المكيفات بنسبة بلغت 75.6%.

جدول رقم(08): يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الثالثة(مستوى التهوية).

النسبة	التكرار	البدائل	البعد
7.3%	3	سيئة	الأورغونوميا
43.9%	18	متوسطة	
48.8%	20	جيدة	
100%	41	المجموع	

شكل رقم(08): يوضح النسب المئوية للعينة للعبارة الثالثة(مستوى التهوية):



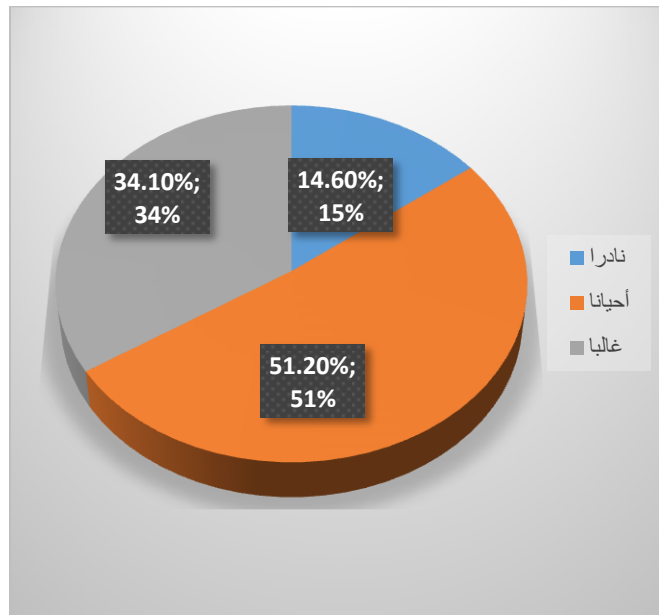
من خلال الجدول والتمثيل البياني يتضح لنا التوزيع حسب مستوى التهوية حيث المجموعة الأولى ترى انها سيئة بنسبة بنسبة 7.3%، أما المجموعة الثانية فترى أنها

متوسطة وتقدر نسبتها بـ 43.9%، في حين المجموعة الثالثة ترى ان التهوية جيدة بنسبة بلغت 48.8%.

جدول رقم (09): يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الرابعة (الشعور بالإجهاد بمكان العمل بسبب المناخ).

النسبة	التكرار	البدايل	البعد
14.6%	6	نادرا	الأورغونوميا
51.2%	21	أحيانا	
34.1%	14	غالبا	
100%	41	المجموع	

شكل رقم (09): يوضح النسب المئوية للعينة للعبارة الرابعة (الشعور بالإجهاد بمكان العمل بسبب المناخ):



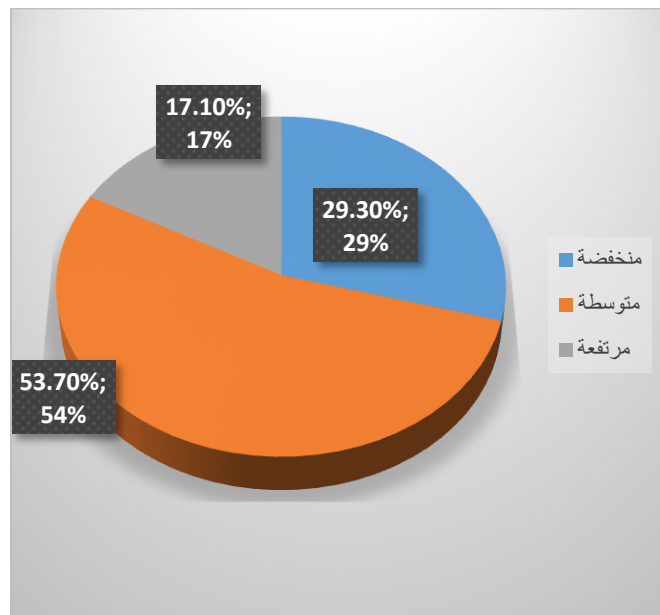
من خلال الجدول والتمثيل البياني يتضح لنا التوزيع حسب الشعور بالإجهاد بمكان العمل بسبب المناخ حيث المجموعة الأولى تشعر نادرا بذلك ونسبتها 14.6%، أما

المجموعة الثانية فترى فتشعر بذلك احيانا بنسبة ب51.2%، في حين المجموعة الثالثة تشعر بذلك غالبا بنسبة بلغت 34.1%.

جدول رقم(10): يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الخامسة(درجة الضوضاء بمكان العمل).

النسبة	التكرار	البدائل	البعد
29.3%	12	منخفضة	الأورغونوميا
53.7%	22	متوسطة	
17.1%	7	مرتفعة	
100%	41	المجموع	

شكل رقم(10): يوضح النسب المئوية للعينة للعبارة الخامسة(درجة الضوضاء بمكان العمل):



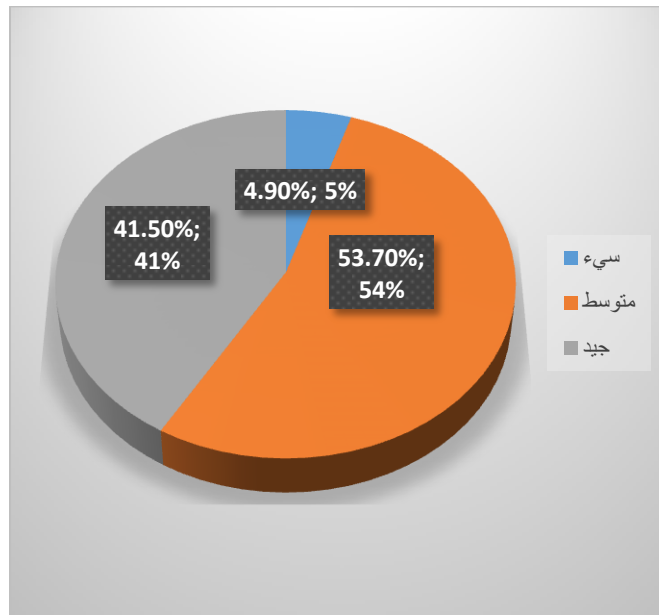
من خلال الجدول والتمثيل البياني يتضح لنا التوزيع حسب درجة الضوضاء بمكان العمل حيث المجموعة الأولى تقر بنسبة منخفضة تقدر ب29.3%، أما المجموعة الثانية

فتقر بنسبة متوسطة تبلغ بـ 53.7%، في حين المجموعة الثالثة تقر بنسبة مرتفعة بلغت 17.1%.

جدول رقم (11): يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة السادسة (مستوى الإضاءة بـمكان العمل).

النسبة	التكرار	البدائل	البعد
4.9%	2	سيء	الأورغونوميا
53.7%	22	متوسط	
41.5%	17	جيد	
100%	41	المجموع	

شكل رقم (11): يوضح النسب المئوية للعينة للعبارة السادسة (مستوى الإضاءة بـمكان العمل):



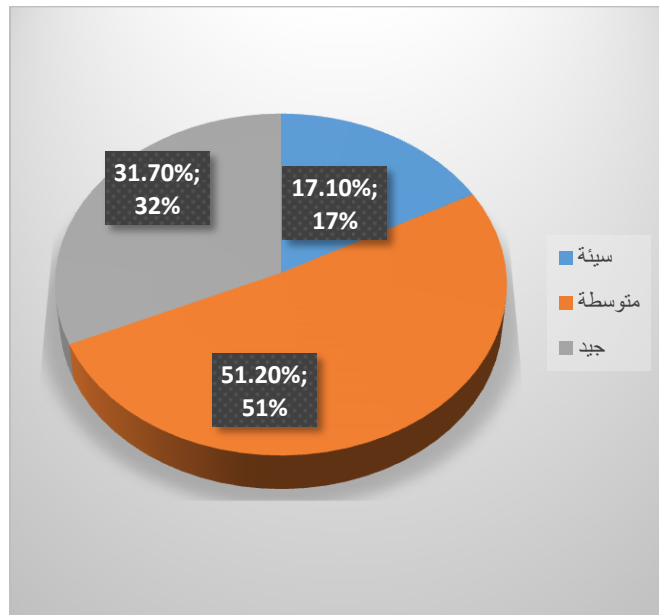
من خلال الجدول والتمثيل البياني يتضح لنا التوزيع حسب الإضاءة بـمكان حيث المجموعة الأولى ترى ان نسبة الإضاءة سيئة بنسبة تقدر بـ 4.9%، أما المجموعة الثانية

فتقر بنسبة متوسطة تبلغ ب53.7%، في حين المجموعة الثالثة ترى أن مستوى الإضاءة جيد بنسبة بلغت 41.5%.

جدول رقم(12): يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة السابعة(درجة ملائمة لون جدران مكان العمل لراحة عينيك).

النسبة	التكرار	البدائل	البعد
17.1%	7	سيئة	الأورغونوميا
51.2%	21	متوسطة	
31.7%	13	جيد	
100%	41	المجموع	

شكل رقم(12): يوضح النسب المئوية للعينة للعبارة السابعة(درجة ملائمة لون جدران مكان العمل لراحة عينيك):



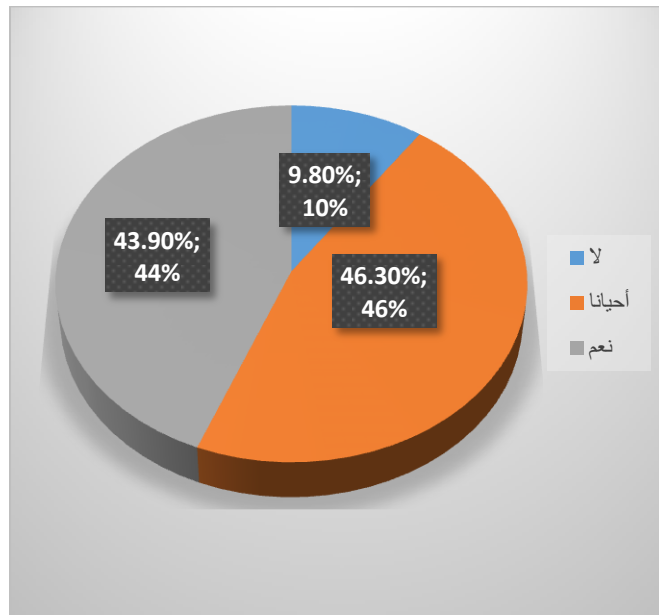
من خلال الجدول والتمثيل البياني يتضح لنا التوزيع حسب درجة ملائمة لون جدران مكان العمل لراحة عينيك حيث المجموعة الأولى ترى انها سيئة بنسبة تقدر ب17.1%،

أما المجموعة الثانية فترى ملائمتها متوسطة بنسبة ب51.2%، في حين المجموعة الثالثة ترى أن ملائمتها جيدة بنسبة بلغت 31.7%.

جدول رقم(13): يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الثامنة(تشعر بالألم أسفل الظهر أثناء الجلوسك على الكرسي).

النسبة	التكرار	البدائل	البعد
%9.8	4	لا	الأورغونوميا
%46.3	19	أحيانا	
%43.9	18	نعم	
%100	41	المجموع	

شكل رقم(13): يوضح النسب المئوية للعينة للعبارة الثامنة(تشعر بالألم أسفل الظهر أثناء الجلوسك على الكرسي):



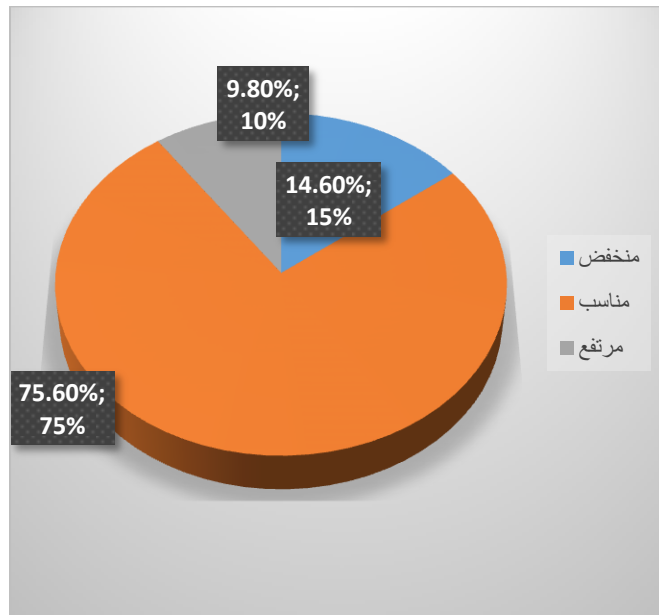
من خلال الجدول والتمثيل البياني يتضح لنا التوزيع شعور بالألم أسفل الظهر أثناء الجلوسك على الكرسي حيث المجموعة الأولى لا تشعر بالألم بنسبة تقدر ب9.8%، أما

المجموعة الثانية فتشعر بذلك أحيانا بنسبة ب46.3%، في حين المجموعة الثالثة فتشعر بذلك بنسبة بلغت 43.9%.

جدول رقم(14): يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة التاسعة(درجة ارتفاع المكتب أثناء جلوسك).

النسبة	التكرار	البدائل	البعد
14.6%	6	منخفض	الأورغونوميا
75.6%	31	مناسب	
9.8%	4	مرتفع	
100%	41	المجموع	

شكل رقم(14): يوضح النسب المئوية للعينة للعبارة التاسعة(درجة ارتفاع المكتب أثناء جلوسك).



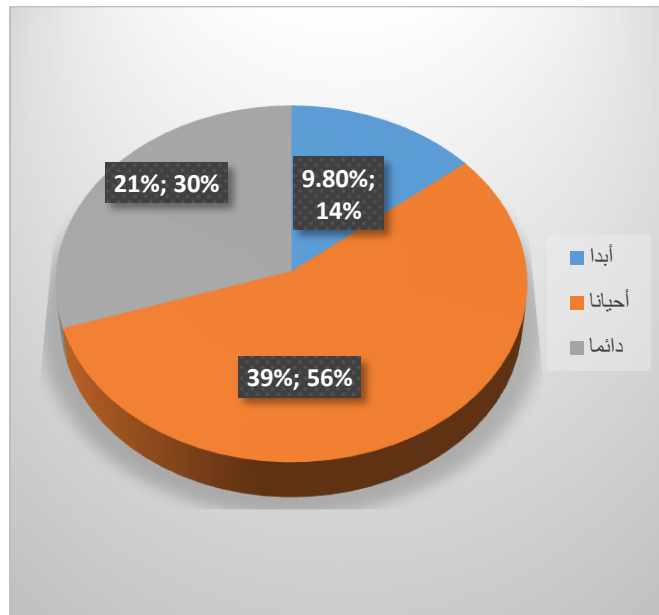
من خلال الجدول والتمثيل البياني يتضح لنا التوزيع حسب درجة ارتفاع المكتب أثناء جلوسك حيث المجموعة الأولى درجة ارتفاع كرسيها منخفضة بنسبة تقدر ب14.6%، أما

المجموعة الثانية فدرجة ارتفاع كرسيها متوسطة بنسبة ب75.6%، في حين المجموعة الثالثة كرسيها مرتفع بنسبة بلغت 9.8%.

جدول رقم(15): يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة العاشرة (استخدام الحاسوب في مكان العمل).

النسبة	التكرار	البدايل	البعد
9.8%	4	أبدا	الأورغونوميا
39%	16	أحيانا	
21%	21	دائما	
100%	41	المجموع	

شكل رقم(15): يوضح النسب المئوية للعينة للعبارة العاشرة (استخدام الحاسوب في مكان العمل).



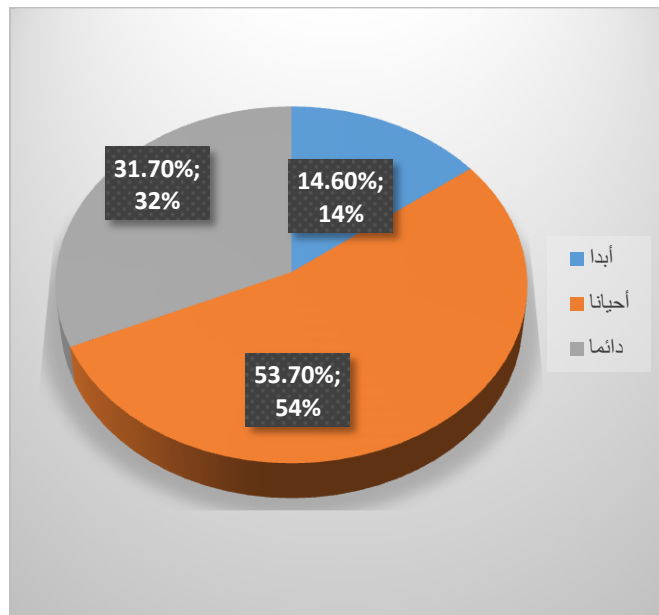
من خلال الجدول والتمثيل البياني يتضح لنا التوزيع حسب استخدام الحاسوب في مكان العمل حيث المجموعة الأولى لا تستخدم ابدا بنسبة تقدر ب9.8%، أما المجموعة الثانية

تستخدم احيانا بنسبة ب39%، في حين المجموعة الثالثة تستخدم دائما بنسبة بلغت 51.2%.

جدول رقم(16): يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الحادي العاشرة (الشعور بالإجهاد في العين إذا استعملت الحاسوب في مكان العمل).

البعد	البدائل	التكرار	النسبة
الأورغونوميا	أبدا	6	14.6%
	أحيانا	22	53.7%
	دائما	13	31.7%
	المجموع	41	100%

شكل رقم(16): يوضح النسب المئوية للعينة للعبارة الحادي العاشرة (الشعور بالإجهاد في العين إذا استعملت الحاسوب في مكان العمل).



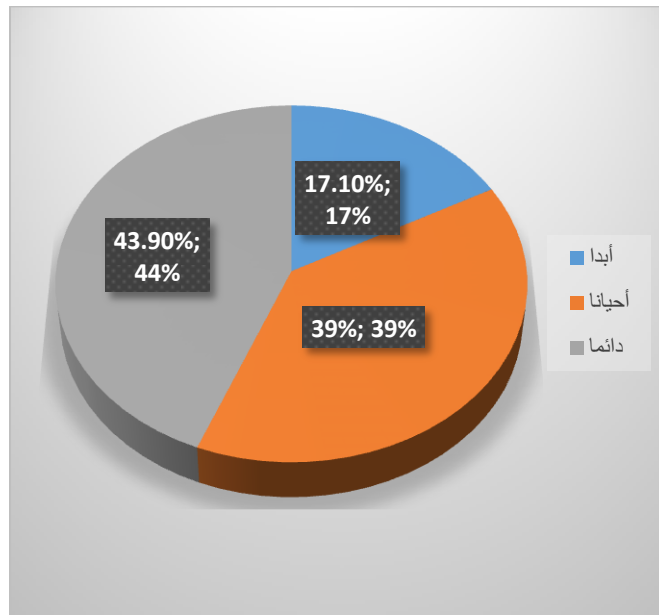
من خلال الجدول والتمثيل البياني يتضح لنا التوزيع حسب الشعور بالإجهاد في العين إذا استعملت الحاسوب في مكان العمل حيث المجموعة الأولى لا تشعر بالإجهاد ابدا بنسبة

تقدر بـ 14.6%، أما المجموعة الثانية تشعر بالإجهاد أحيانا بنسبة بـ 53.7%، في حين المجموعة الثالثة تشعر بذلك دائما بنسبة بلغت 31.7%.

جدول رقم (17): يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينات للعبارة الثاني العاشرة (تقوم بتبديل وضعية جلوسك بشكل منتظم على مدار اليوم)

البعد	البدايل	التكرار	النسبة
الأورغونوميا	أبدا	7	17.1%
	أحيانا	16	39%
	دائما	18	43.9%
	المجموع	41	100%

شكل رقم (17): يوضح النسب المئوية للعينات للعبارة الثاني العاشرة (تقوم بتبديل وضعية جلوسك بشكل منتظم على مدار اليوم).



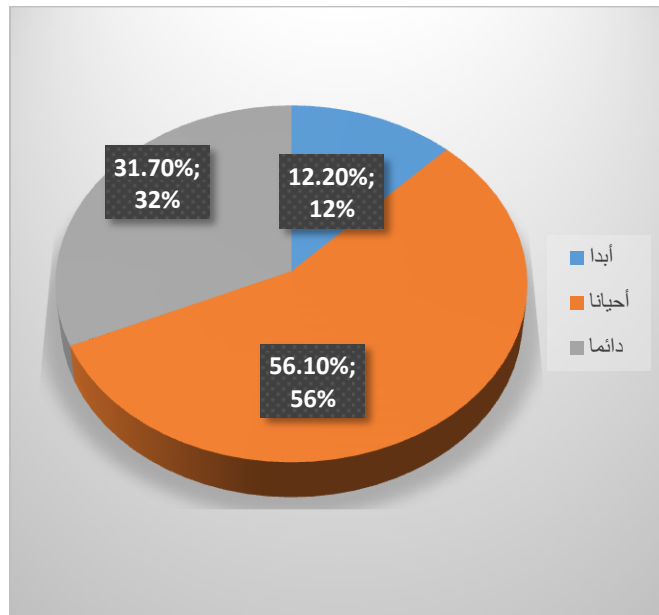
من خلال الجدول والتمثيل البياني يتضح لنا التوزيع حسب تبديل وضعية الجلوس بشكل منتظم على مدار اليوم حيث المجموعة الأولى لا تقوم ابدا بنسبة تقدر بـ 17.1%، أما

المجموعة الثانية تقوم بذلك احيانا بنسبة ب39%، في حين المجموعة الثالثة تقوم بذلك دائما بنسبة بلغت 43.9%.

جدول رقم(18): يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الثالث العاشرة (تعاني من ألآم في الرقبة أو الكتفين أو الظهر أثناء عملك على الحاسوب)

البعد	البدائل	التكرار	النسبة
الأورغونوميا	أبدا	5	12.2%
	أحيانا	23	56.1%
	دائما	13	31.7%
	المجموع	41	100%

شكل رقم(18): يوضح النسب المئوية للعينة للعبارة الثالث العاشرة (تعاني من ألآم في الرقبة أو الكتفين أو الظهر أثناء عملك على الحاسوب).



من خلال الجدول والتمثيل البياني يتضح لنا التوزيع حسب المعاناة من ألآم في الرقبة أو الكتفين أو الظهر أثناء العمل على الحاسوب حيث المجموعة الأولى لا تعاني ابدا بنسبة

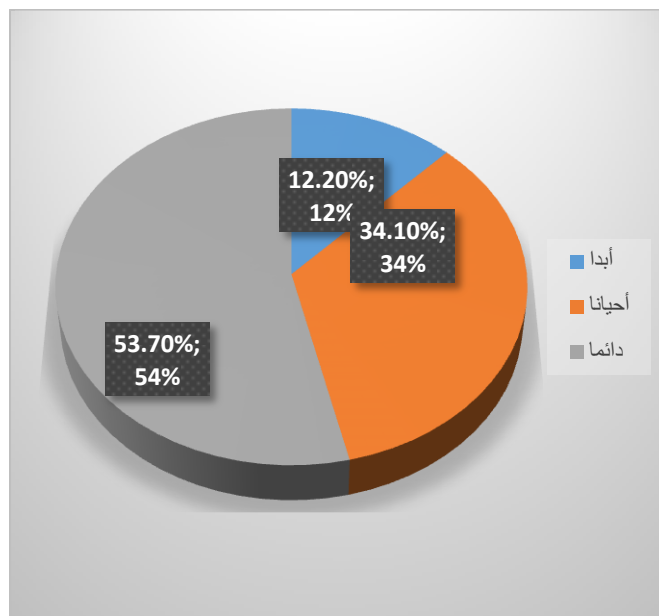
تقدر بـ 12.2%، أما المجموعة الثانية تعاني احيانا بنسبة بـ 56.1%، في حين المجموعة الثالثة تعاني دائما بنسبة بلغت 31.7%.

عرض وتحليل عبارات المحور الثاني: جودة الأداء

جدول رقم (19): يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الأولى (أشعر برضى يجعلني أقوم بمهامي وتحقيق أهداف المؤسسة)

النسبة	التكرار	البدايل	البعد
12.2%	5	أبدا	جودة الأداء
34.1%	14	أحيانا	
53.7%	22	دائما	
100%	41	المجموع	

شكل رقم (19): يوضح النسب المئوية للعينة للعبارة الأولى (الشعور برضى يجعلني أقوم بمهامي وتحقيق أهداف المؤسسة).



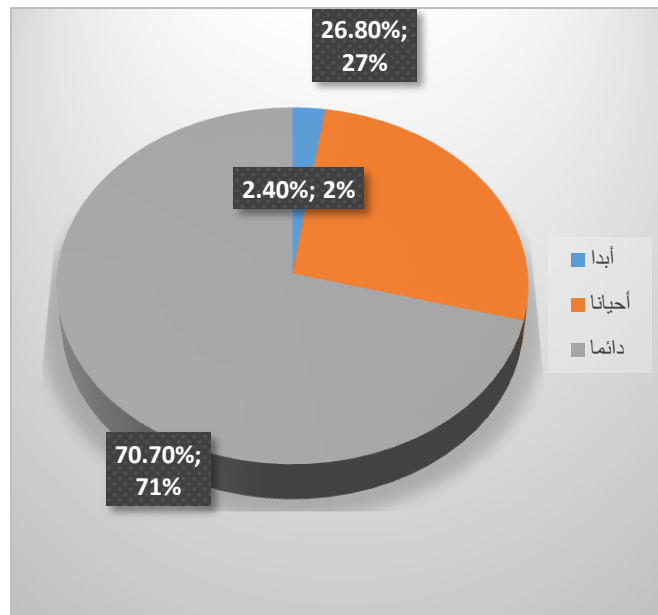
من خلال الجدول والتمثيل البياني يتضح لنا التوزيع حسب الشعور برضى يجعلها تقوم بمهامها وتحقيق أهداف المؤسسة حيث المجموعة الأولى لا تقوم بمهامها ابدأ بنسبة تقدر بـ 12.2%، أما المجموعة الثانية تقوم احيانا بنسبة بـ 34.1%، في حين المجموعة الثالثة تقوم بمهامها وتحقق أهداف المؤسسة دائما بنسبة بلغت 53.7%.

جدول رقم (20): يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الثانية (أقوم بالمهام

المسندة إلي في الوقت المناسب)

النسبة	التكرار	البدايل	البعد
2.4%	1	أبدأ	جودة الأداء
26.8%	11	أحيانا	
70.7%	29	دائما	
100%	41	المجموع	

شكل رقم (20): يوضح النسب المئوية للعينة للعبارة الثانية (أقوم بالمهام المسندة إلي في الوقت المناسب).



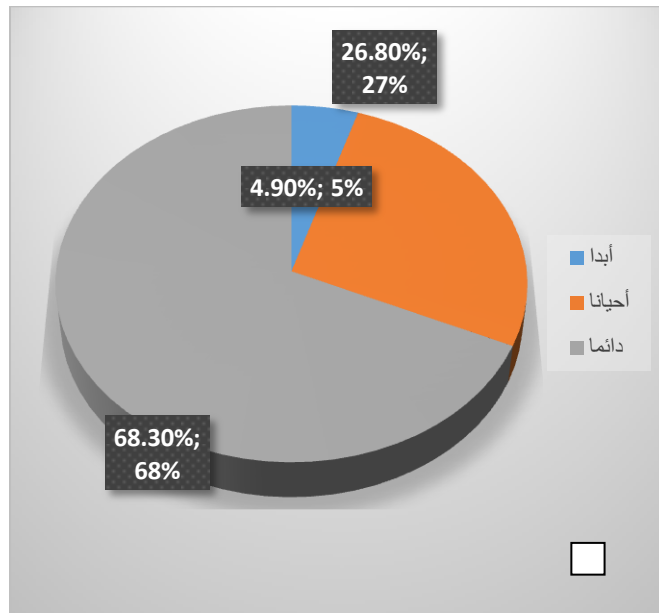
من خلال الجدول والتمثيل البياني يتضح لنا التوزيع حسب القيام بالمهام المسندة إليهم في الوقت المناسب حيث المجموعة الأولى لا تقوم بمهامها ابدا بنسبة تقدر بـ 2.4%، أما المجموعة الثانية تقوم احيانا بنسبة بـ 26.8%، في حين المجموعة الثالثة تقوم بمهامها وتحقق أهداف المؤسسة دائما بنسبة بلغت 70.7%.

جدول رقم (21): يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الثالثة (أسعى إلى

تطبيق الإرشادات الفنية الموجهة من طرف الإدارة)

النسبة	التكرار	البدايل	البعد
4.9%	2	أبدا	جودة الأداء
26.8%	11	أحيانا	
68.3%	28	دائما	
100%	41	المجموع	

شكل رقم (21): يوضح النسب المئوية للعينة للعبارة الثالثة (أسعى إلى تطبيق الإرشادات الفنية الموجهة من طرف الإدارة).

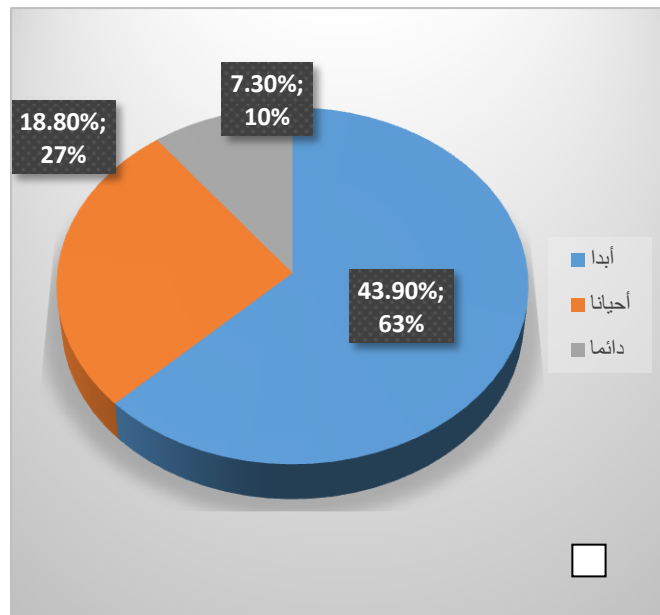


من خلال الجدول والتمثيل البياني يتضح لنا التوزيع حسب السعي إلى تطبيق الإرشادات الفنية الموجهة من طرف الإدارة حيث المجموعة الأولى لا تسعى إلى التطبيق ابدا بنسبة تقدر بـ 2.4%، أما المجموعة الثانية تسعى إلى ذلك أحيانا بنسبة بـ 26.8%، في حين المجموعة الثالثة تسعى إلى ذلك دائما بنسبة بلغت 68.3%.

جدول رقم (22): يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الرابعة (أشارك في الإضرابات العمالية)

النسبة	التكرار	البدايل	البعد
43.9%	18	أبدا	جودة الأداء
18.8%	20	أحيانا	
7.3%	3	دائما	
100%	41	المجموع	

شكل رقم (22): يوضح النسب المئوية للعينة للعبارة الرابعة (أشارك في الإضرابات العمالية).



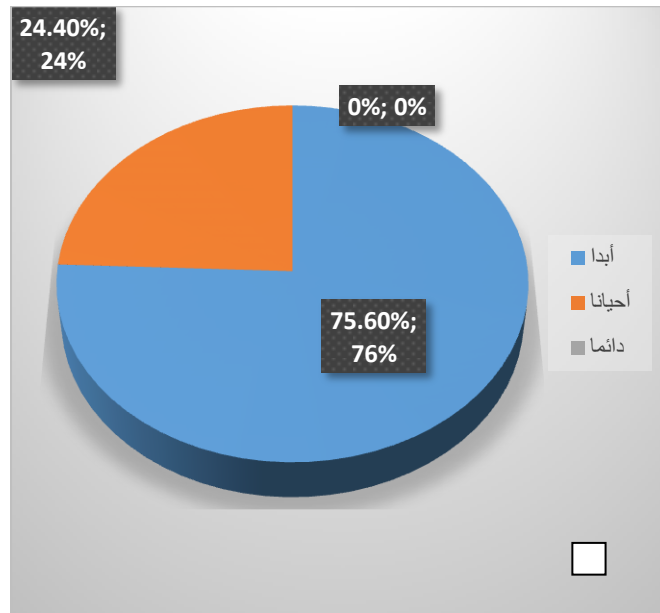
من خلال الجدول والتمثيل البياني يتضح لنا التوزيع حسب المشاركة في الإضرابات العمالية حيث المجموعة الأولى لا تشارك ابدا بنسبة تقدر بـ **43.9%**، أما المجموعة الثانية تشارك احيانا بنسبة بـ **48.8%**، في حين المجموعة الثالثة تشارك دائما بنسبة بلغت **7.3%**.

جدول رقم (23): يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الخامسة (أتغيب عن

العمل بشكل متكرر)

النسبة	التكرار	البدايل	البعد
75.6%	31	أبدا	جودة الأداء
24.4%	10	أحيانا	
0%	0	دائما	
100%	41	المجموع	

شكل رقم (23): يوضح النسب المئوية للعينة للعبارة الخامسة (أتغيب عن العمل بشكل متكرر).

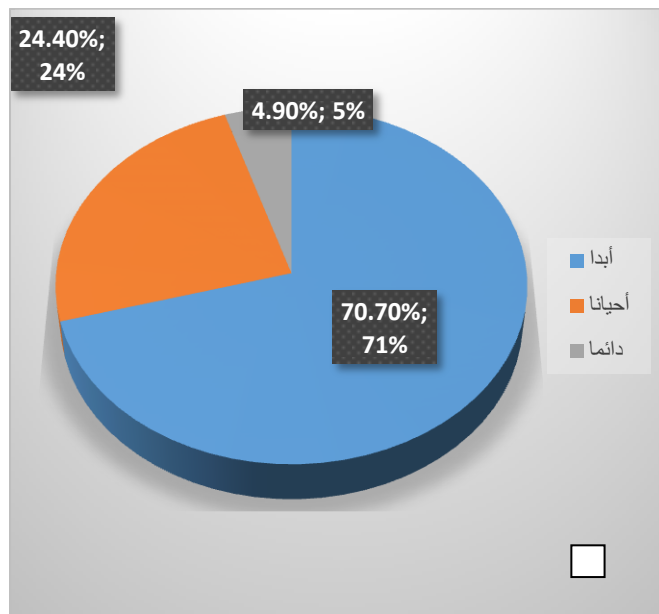


من خلال الجدول والتمثيل البياني يتضح لنا التوزيع حسب التغيب عن العمل بشكل متكرر حيث المجموعة الأولى لا تتغيب عن العمل ابدا بنسبة تقدر بـ 75.6%، أما المجموعة الثانية تتغيب احيانا بنسبة بـ 24.4%، في الذين يتغيبون دائما نسبتهم منعدمة.

جدول رقم (24): يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة السادسة (أصل إلى مكان العمل متأخر عن وقت الحضور)

البعد	البدائل	التكرار	النسبة
جودة الأداء	أبدا	29	70.7%
	أحيانا	10	24.4%
	دائما	2	4.9%
	المجموع	41	100%

شكل رقم (24): يوضح النسب المئوية للعينة للعبارة السادسة (أصل إلى مكان العمل متأخر عن وقت الحضور)

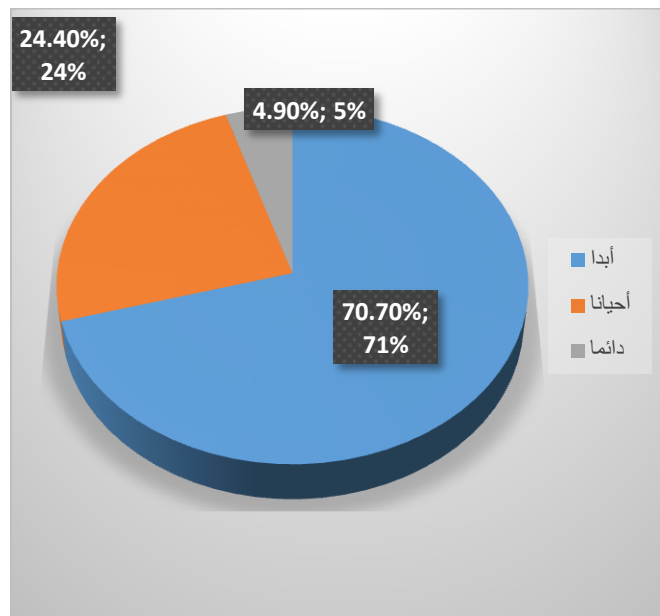


من خلال الجدول والتمثيل البياني يتضح لنا التوزيع حسب الوصول إلى مكان العمل متأخر عن وقت الحضور حيث المجموعة الأولى لا تتأخر أبدا بنسبة تقدر بـ 70.7%، أما المجموعة الثانية تتأخر أحيانا بنسبة بـ 24.4%، في الذين يتأخرون دائما بنسبة 4.9%.

جدول رقم (25): يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة السابعة (في رأيك هل هناك تكافؤ بين طبيعة العمل والأداء الذي تقدمه)

البعد	البدائل	التكرار	النسبة
جودة الأداء	نعم	35	85.4%
	لا	6	14.6%
	المجموع	41	100%

شكل رقم (25): يوضح النسب المئوية للعينة للعبارة السابعة (في رأيك هل هناك تكافؤ بين طبيعة العمل والأداء الذي تقدمه)



من خلال الجدول والتمثيل البياني حول نسبة التكافؤ بين طبيعة العمل والأداء الذي يقدمه العمال حيث تتضح نسبة الموافقة على ذلك بنسبة تقدر بـ 85.4%، أما نسبة الرفض فتقدر بـ 14.6%.

الاقتراحات:

بعد إلقاء الضوء على نتائج الدراسة في الإطار النظري والتطبيقي الذي تمكن الوصول إليه ظهرت بعض الاقتراحات وهي بحاجة إلى دراسات لاحقة والتي هي جديرة بالدراسة والتفسير نظرا لنقص الدراسات المتتالية لهذا الموضوع لذا يجب أن:

- احترام المعايير الأرغونومية والصحية في تصميم ورشات ومواقع العمل وتحسين الظروف الفيزيائية بها.
- تحسين ظروف العمل وتوفير جميع وسائل العمل والتجهيزات الخاصة بالأمن الصناعي.
- تكييف كل ما يحيط بالعامل لمقاييس جسمه وقدراته.
- تفعيل وظيفة الصيانة في المؤسسة لصيانة الآلات العاطلة لتجنب كل ما من شأنه أن يؤدي إلى الوقوع في حوادث العمل.
- مراقبة جميع مواقع العمل وتحليل الأخطار التي يمكن أن تسبب حوادث في المستقبل
- عقد محاضرات وملتقيات تنير الاهتمام بالموضوع (الأرغونوميا).
- العمل على تحسين ظروف موقع العمل في ورشات الإنتاج وتخصيص فترات للراحة وتوزيعها أثناء الصيف بشكل يتناسب وارتفاع درجات الحرارة باعتبارهم أكثر تعرض الحوادث العمل.
- زيادة الاهتمام بالإجراءات الكشف عن الأسباب الحقيقية ذات الصلة وذلك باستخدام أساليب ومقاربات أرغونومية أخرى وهذا للإطاحة الشاملة بالحوادث في مواقع العمل.



خاتمة :

إن الهدف من هذا البحث هو التعرف على دور الأورغونوميا في تحسين جودة الأداء، وبناءا على النتائج المتوصل إليها يمكننا القول بأن العمال داخل مواقع العمل تواجههم عدة صعوبات مهنية كبيرة أثناء أدائهم لعملهم وذلك لعدم توفر تطبيقات وأساليب الأورغونوميا وفي ختام بحثنا هذا أشير إلى أهمية تناول موضوع الأورغونوميا في تحسين جودة الأداء، ودور سوء تصميم مواقع العمل في تفسير نقص الأداء، لأن المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الجزائرية بصفة خاصة تعاني من سوء الجودة في الأداء نظرا لعدم توفر مختصي الأورغونوميا في المؤسسات، ولهذا كانت هناك حاجة ماسة إلى إجراء دراسة مثل هذه لتكون بذلك دراسة ممهدة للطلبة المهتمين بموضوع الأورغونوميا وعلاقتها بالأداء مستقبلا.



قائمة المصادر والمراجع:



قائمة المراجع:

باللغة العربية:

- 1- احسان مُحمَّد حسن، علم الاجتماع الصناعي، دار وائل للنشر، مصر، 2005.
- 2- أحمد بن داود، مقدمة في الادارة الاسلامية، ط1، المملكة العربية السعودية، 2000.
- 3- أحمد صقر عاشور، ادارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1979.
- 4- أحمد ماهر وآخرون، الادارة والمهارات، الدار الجامعية، مصر، 2002.
- 5- أحمد مصطفى، ادارة الموارد البشرية، منظور القرن الحادي والعشرين، بدون ط، مصر، 2000.
- 6- بوخرشة بوبكر، وآخرون .
- 7- حسن ابراهيم بلوط، ادارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2002.
- 8- همو بوظريفة (2003): مدخل للأرغونوميا، مخبر الوقاية والأرغونوميا، جامعة الجزائر رقم 2، الجزائر.
- 9- خضير كاظم حمودة، ادارة الجودة الشاملة، ط1، دار المسيرة، عمان، 2000.
- 10- رابع العايب (2006): مدخل إلى ميادين علم النفس العمل والتنظيم، ط 1، الهدى للطباعة والنشر، عين مليلة.
- 11- الزهري، ابراهيم عباس. دور الإعلام في دعم مفهوم إرجونوميكا تربية ذوي الاحتياجات الخاصة. ورقة بحث بملتقى الإعلام والإعاقة :علاقة تفاعليه ومسؤولية متبادلة .الجمعية الخليجية للإعاقة . المنامة، 2007.
- 12- طلعة ابراهيم لطفي، علم الاجتماع الصناعي، ط1، مكتبة عكاظ، القاهرة، 1982.
- 13- عبد الغفار حنفي، حسين الفراز، السلوك التنظيمي، ادارة الأفراد، 1993.
- 14- عبد الفتاح دويدار، أصول علم النفس المهني وتطبيقاته، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2007.
- 15- عفيفي، وليد عبد الفتاح عبد السلام. وضع نظام للتحقق من الملاءمة الأجنومية لعناصر التأثير والإنشاء المعدني، رسالة دكتوراه. تخصص البناء والتشييد. جامعة حلوان، 2011.
- 16- علي سامي، الادارة الانتاجية، مكتبة الادارة الجديدة، مكتبة غربية، الفجالة.
- 17- عليان، مصطفى ربحي؛ غنيم، عثمان مُحمَّد. مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق عمان: دار الصفاء، 2000.

- 18- فاروق شوقي البوهي، أساليب ومناهج البحث في التربية وعلم النفس، شركة الجمهورية الحديثة لتحويل وطباعة الورق، مصر، 2005.
- 19- فلاح حسن حسين، ادارة المشروعات الصغيرة، ط 1، دار الشروق، لأردن، عمان.
- 20- كاظم الجواد بشير، ادارة الانتاج، ط2، مطبعة دار الجاحظ، بغداد، 1976.
- 21- كامل بربر، ادارة الموارد البشرية، اتجاهات وممارسات، دار النهر اللبناني، 2008.
- 22- مباركي، بوحفص. مقدمة في علم النفس العمل والتنظيم. وهران: دار آل رضوان، 2008.
- 23- مُجّد الأمين أحمد، مجلة تنمية الموارد البشرية، (جودة حياة العمل)، العدد الثاني عشر، جوان 2016.
- 24- مُجّد السعيد سلطان، السلوك الانساني في المنظمات، الدار الجامعية الجديدة، الاسكندرية، 2002.
- 25- مُجّد الشريف، عبد الله مناهج البحث العلمي: دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل الجامعية . القاهرة: مكتبة ومطبعة الاشعاع الفني، 1996.
- 26- مُجّد الفاتح محمود، ادارة الموارد البشرية، ط1، دار النشر للجامعات، 2013.
- 27- مُجّد مسلم (2007): مدخل إلى علم النفس العمل، ط1، قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر.
- 28- نجم عبود نجم مرجع سابق 2012 . ص، ص 228-229 (مُجّد شحاتة ربيع : 2006 .
- 29- نجم عبود نجم 2012 : دراسة العمل والهندسة البشرية، ط 1، دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 30- نخبة من الخبراء المتخصصين، الادارة والجودة الشاملة، دار التعليم الجامعي، الاسكندرية، 2014.
- 31- يوسف جحيم الطائفي وآخرون، ادارة الموارد البشرية، ط1، مؤسسة الوراق، الأردن، 2006.

باللغة الفرنسية:

- 32- (Ficher.G.V:1977.p-89)
- 33- (<http://www.preventica.com/docs/self>)
- 34- MONOD، Hugue KAPITANIAK، Bronislaw. Ergonomie. 2 Ed. Paris : Masson، 2003. P.1.



الملاحق:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

استمارة استبيان

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم

وعمل

تحت عنوان:

دور الأورغونوميا في تحسين جودة الأداء الإداري

تحت إشراف الدكتور:

سالم يعقوب.

إعداد الطالبين:

- السعيد بن عيشة.

- عادل بالي .

نرجو من سيادتكم ملاً هذه الاستمارة بما يوافق الأسئلة المطروحة، وذلك بوضع علامة X أمام الإجابة التي ترونها مناسبة علماً أن أجوبتكم تشكل لنا إطار الجانب التطبيقي لهذه المذكرة ' وعليه نلتمس منكم أن تكون الأجوبة رسمية و جادة ' ونعدكم أنها لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي دون سواه.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

السنة الجامعية 2020-2021

المحور الأول: بيانات شخصية:

1-الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2 - العمر:

☐ من 20 إلى 30 سنة

☐ من 31 إلى 40 سنة

☐ من 41 إلى 50 سنة

☐ 51 سنة مافوق

3 -المستوى التعليمي:

☐ تقني سامي

☐ شهادة جامعية تطبيقية

☐ ليسانس

☐ ماستر

☐ ماجستير

4-الصف الإجمالي المهني:

☐ عون تنفيذ

☐ عون تحكم

☐ إطار

5-الأقدمية:

☐ أقل من 5 سنوات

☐ من 5 إلى 10 سنوات

☐ من 11 إلى 15 سنة

☐ 15 سنة فما فوق

المحور الثاني : الأورغونوميا:

- 6- كيف ترى درجة الحرارة في مكان العمل؟
☐ باردة ☐ معتدلة ☐ مرتفعة
- 7- ماهي وسائل التهوية في مكان العمل؟
☐ تهوية طبيعية ☐ مراوح ☐ مكيفات
- 8- مستوى التهوية ؟
☐ سيئة ☐ متوسطة ☐ جيدة
- 9- هل تشعر بالإجهاد بمكان العمل بسبب المناخ؟
☐ نادرا ☐ أحيانا ☐ غالبا
- 10- درجة الضوضاء بمكان العمل؟
☐ منخفضة ☐ متوسطة ☐ مرتفعة
- 11- مستوى الإضاءة بمكان العمل؟
☐ سيء ☐ متوسط ☐ جيد
- 12- درجة ملائمة لون جدران مكان العمل لراحة عينيك؟
☐ سيئة ☐ متوسطة ☐ جيد
- 13- هل تشعر بالألم أسفل الظهر أثناء جلوسك على الكرسي؟
☐ لا ☐ أحيانا ☐ نعم
- 14- درجة ارتفاع المكتب أثناء جلوسك ؟
☐ منخفض ☐ مناسب ☐ مرتفع
- 15- هل تستخدم الحاسوب في مكان العمل؟
☐ أبدا ☐ أحيانا ☐ دائما
- 16- هل تشعر بالإجهاد في العين إذا استعملت الحاسوب في مكان العمل ؟
☐ أبدا ☐ أحيانا ☐ دائما
- 17- هل تقوم بتبديل وضعية جلوسك بشكل منتظم على مدار اليوم؟
☐ أبدا ☐ أحيانا ☐ دائما
- 18- هل تعاني من آلام في الرقبة أو الكتفين أو الظهر أثناء عملك على الحاسوب؟
☐ أبدا ☐ أحيانا ☐ دائما

المحور الثالث: جودة الأداء:

19- أشعر برضى يجعلني أقوم بمهامي وتحقيق أهداف المؤسسة؟

أبدا ☐ أحيانا ☐ دائما ☐

20- أقوم بالمهام المسندة إلي في الوقت المناسب؟

أبدا ☐ أحيانا ☐ دائما ☐

21- أسعى إلى تطبيق الإرشادات الفنية الموجهة من طرف الإدارة؟

أبدا ☐ أحيانا ☐ دائما ☐

22- أشارك في الإضرابات العمالية؟

أبدا ☐ أحيانا ☐ دائما ☐

23- أتغيب عن العمل بشكل متكرر؟

أبدا ☐ أحيانا ☐ دائما ☐

24- أصل إلى مكان العمل متأخر عن وقت الحضور؟

أبدا ☐ أحيانا ☐ دائما ☐

25- في رأيك هل هناك تكافؤ بين طبيعة العمل والأداء الذي تقدمه؟

نعم ☐ لا ☐

الملحق 02:

Frequency Table

الجنس		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	32	78.0	78.0	78.0
	انثى	9	22.0	22.0	100.0

Total	41	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنة 30 إلى 20من	18	43.9	43.9	43.9
سنة 40 إلى 31من	14	34.1	34.1	78.0
سنة 50 إلى 41من	7	17.1	17.1	95.1
فوق ما سنة 51	2	4.9	4.9	100.0
Total	41	100.0	100.0	

علمي.م

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سامي تقني	26	63.4	63.4	63.4
تطبيقية جامعية شهادة	3	7.3	7.3	70.7
ليسانس	5	12.2	12.2	82.9
ماستر	7	17.1	17.1	100.0
Total	41	100.0	100.0	

المهني.ج.ص

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid تنفيذ عون	15	36.6	36.6	36.6
تحكم عون	8	19.5	19.5	56.1
إطار	18	43.9	43.9	100.0
Total	41	100.0	100.0	

الاقدمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنوات 5 من أقل	15	36.6	36.6	36.6
سنوات 10 إلى 5 من	15	36.6	36.6	73.2
سنة 15 إلى 11 من	6	14.6	14.6	87.8
فوق فما سنة 15	5	12.2	12.2	100.0
Total	41	100.0	100.0	

العمل مكان في الحرارة درجة ترى كيف

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid باردة	4	9.8	9.8	9.8
معتدلة	32	78.0	78.0	87.8
مرتفعة	5	12.2	12.2	100.0
Total	41	100.0	100.0	

العمل؟ مكان في التهوية وسائل ماهي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid طبيعية تهوية	7	17.1	17.1	17.1
مراوح	3	7.3	7.3	24.4
مكيفات	31	75.6	75.6	100.0
Total	41	100.0	100.0	

التهوية مستوى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سيئة	3	7.3	7.3	7.3
متوسطة	18	43.9	43.9	51.2
جيدة	20	48.8	48.8	100.0
Total	41	100.0	100.0	

المناخ بسبب العمل بمكان بالإجهاد تشعر هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نادرا	6	14.6	14.6	14.6
أحيانا	21	51.2	51.2	65.9
غالبًا	14	34.1	34.1	100.0
Total	41	100.0	100.0	

العمل بمكان الضوضاء درجة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid منخفضة	12	29.3	29.3	29.3
متوسطة	22	53.7	53.7	82.9

مرتفعة	7	17.1	17.1	100.0
Total	41	100.0	100.0	

العمل؟ بمكان الإضاءة مستوى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سيء	2	4.9	4.9	4.9
متوسط	22	53.7	53.7	58.5
جيد	17	41.5	41.5	100.0
Total	41	100.0	100.0	

عينيك؟ لراحة العمل مكان جدران لون ملائمة درجة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سيئة	7	17.1	17.1	17.1
متوسطة	21	51.2	51.2	68.3
جيد	13	31.7	31.7	100.0
Total	41	100.0	100.0	

الكرسي؟ على جلوسك أثناء الظهر أسفل بالألم تشعر هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لا	4	9.8	9.8	9.8
أحيانا	19	46.3	46.3	56.1
نعم	18	43.9	43.9	100.0
Total	41	100.0	100.0	

جلوسك أثناء المكتب ارتفاع درجة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid منخفض	6	14.6	14.6	14.6
مناسب	31	75.6	75.6	90.2
مرتفع	4	9.8	9.8	100.0
Total	41	100.0	100.0	

العمل؟ مكان في الحاسوب تستخدم هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	ابدا	4	9.8	9.8	9.8
	احيانا	16	39.0	39.0	48.8
	دائما	21	51.2	51.2	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

؟ العمل مكان في الحاسوب استعملت إذا العين في بالإجهاد تشعر هل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ابدا	6	14.6	14.6	14.6
	احيانا	22	53.7	53.7	68.3
	دائما	13	31.7	31.7	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

اليوم؟ مدار على منتظم بشكل جلوسك وضعية بتبديل تقوم هل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ابدا	7	17.1	17.1	17.1
	احيانا	16	39.0	39.0	56.1
	دائما	18	43.9	43.9	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

الحاسوب؟ على عملك أثناء الظهر أو الكتفين أو الرقبة في آلام من تعاني هل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ابدا	5	12.2	12.2	12.2
	احيانا	23	56.1	56.1	68.3
	دائما	13	31.7	31.7	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

المؤسسة؟ أهداف وتحقيق بمهامي أقوم بجعلني برضى أشعر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ابدا	5	12.2	12.2	12.2
	احيانا	14	34.1	34.1	46.3
	دائما	22	53.7	53.7	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

المناسب؟ الوقت في إلي المسندة بالمهام أقوم

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ابدأ	1	2.4	2.4	2.4
أحيانا	11	26.8	26.8	29.3
دائما	29	70.7	70.7	100.0
Total	41	100.0	100.0	

الإدارة؟ طرف من الموجهة الفنية الإرشادات تطبيق إلى أسعى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ابدأ	2	4.9	4.9	4.9
أحيانا	11	26.8	26.8	31.7
دائما	28	68.3	68.3	100.0
Total	41	100.0	100.0	

العمالية؟ الإضرابات في أشارك

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ابدأ	18	43.9	43.9	43.9
أحيانا	20	48.8	48.8	92.7
دائما	3	7.3	7.3	100.0
Total	41	100.0	100.0	

متكرر؟ بشكل العمل عن أتغيب

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ابدأ	31	75.6	75.6	75.6
أحيانا	10	24.4	24.4	100.0
Total	41	100.0	100.0	

الحضور؟ وقت عن متأخر العمل مكان إلى أصل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ابدأ	29	70.7	70.7	70.7
أحيانا	10	24.4	24.4	95.1
دائما	2	4.9	4.9	100.0
Total	41	100.0	100.0	

تقدمه؟ الذي والأداء العمل طبيعة بين تكافؤ هناك هل رأيك في

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	35	85.4	85.4	85.4
لا	6	14.6	14.6	100.0
Total	41	100.0	100.0	

الملحق رقم 03: نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد و المواصلات. و قد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000.

جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد و المواصلات و كرس الفصل بين نشاطي التنظيم و استغلال و تسيير الشبكات.

و تطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا و ماليا و متعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية و الخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" و ثانيهما بالاتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة و استغلال شبكة للهاتف النقال وأستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT و شبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.

كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 و الربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. و بالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، و ذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية و لقواعد



المنافسة، وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.⁽¹⁾

المصدر : الموقع الرسمي للشركة www.at.dz

(1) من وثائق المؤسسة.

–قانون 03/2000 وميلاد اتصالات الجزائر–

نص القرار 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة.

لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات. بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 200/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر

كان على اتصالات الجزائر و إطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال. لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم ليرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

الفرع الأول : أهداف مجمع اتصالات الجزائر

الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات ثلاث أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع اتصالات الجزائر: سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهما الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات. وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرته اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر.

نشاطات مجمع اتصالات الجزائر

و تتمحور نشاطات المجمع حول:

تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.

إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات .

فروع مجمع اتصالات الجزائر

تعتبر اتصالات الجزائر مجمع حقيقي من خلال فروعها التي أنشئت لتساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات . فقد تم إنشاء فرع اتصالات الجزائر "موبيليس" :مختص في الهاتف الخليوي، حيث تعتبر موبيليس

أهم متعامي النقال في الجزائر من خلال تغطيتها التي تعدت 98 بالمائة وكذا عدد زبائنها الذي تعدى 10 ملايين مشترك.

كما يظم مجمع اتصالات الجزائر فرع أساسي هام وهو اتصالات الجزائر للإنترنت "جواب" مختص في تكنولوجيا الإنترنت حيث أوكلت له مهمة تطوير وتوفير الإنترنت ذو السرعة الفائقة .

وللإشارة، فكل قطاعات النشاط الكبرى في البلاد (التعليم العالي، البحث، التربية الوطنية، التكوين المهني، الصحة، الإدارة، المحروقات، المالية...الخ) مربوطة حاليا شبكات الأنترنت *Intranet* بمقرات الربط بالإنترنت عن طريق شبكة "جواب".

اتصالات الجزائر الفضائية : المختصة بتكنولوجيات الساتل والأقمار الصناعية.

الفرع الرابع : الإطار القانوني

اتصالات الجزائر، مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر.

تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أغسطس أوت سنة 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات ، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية إقتصادية أطلق عليها إسم " اتصالات الجزائر".

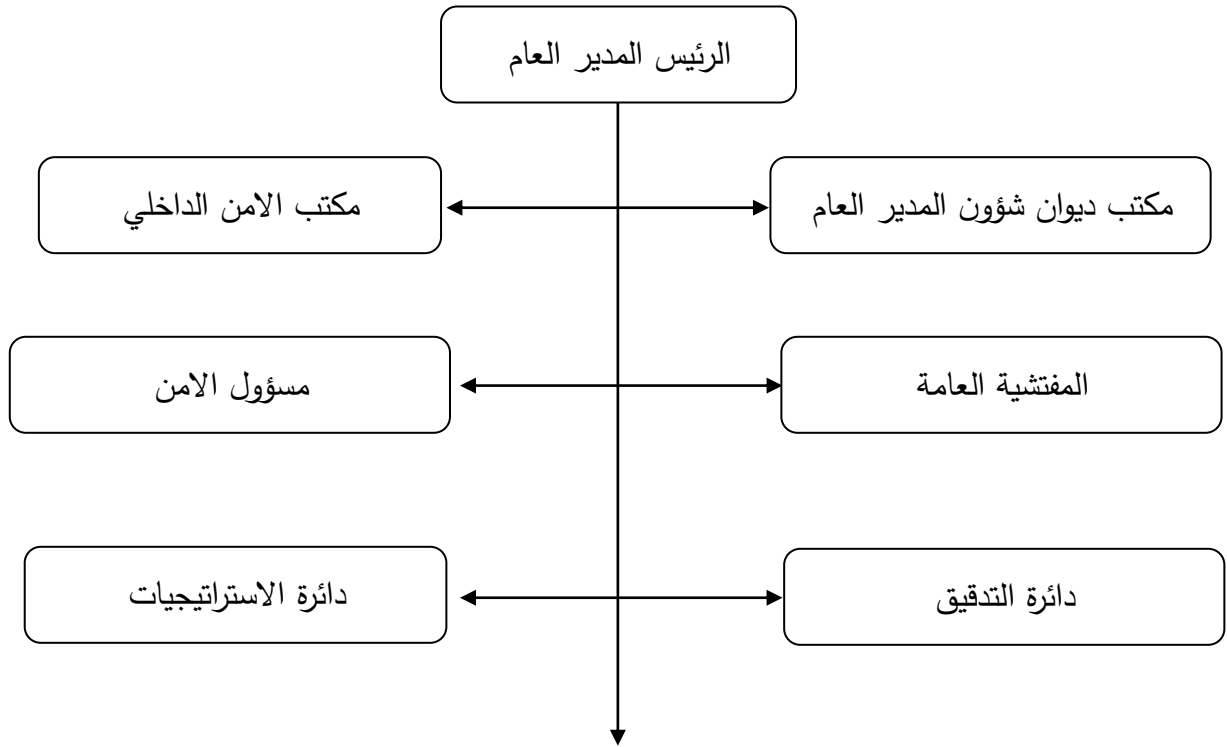
وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية إقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم براسمال اجتماعي المقدّر بـ 50.000.000.000 دينار جزائري والمسجلة في المركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 02B 0018083 .

وفي إطار تعزيز و تنويع نشاطاتها قامت اتصالات الجزائر بوضع خطة محكمة من اجل خلق فروع لها مختصة، تسائر التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية، أين تم خلق فرع مختص في الهاتف النقال وفرع آخر مختص في الاتصالات الفضائية مما أدى إلى تحويلها إلى مجمع تسير فروعها وهم على التوالي:

* اتصالات الجزائر الهاتف النقال "موبيليس" : مؤسسة ذات أسهم براس مال اجتماعي 100.000.000 دينار جزائري مختصة في الهاتف النقال.

* اتصالات الجزائر الفضائية *ATS RevSat* : مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي بـ : 1000.000.000 دينار مختصة في شبكة الساتل.

التنظيم الهيكلي للجديد للمديرية العامة لاتصالات الجزائر كالتالي :



الهيكل المرتبطة بالرئيس المدير العام هي :

- ديوان الرئيس المدير العام
- المفتشية العامة
- دائرة التدقيق الداخلي
- دائرة الاستراتيجيات
- دائرة الامن الداخلي للمؤسسة
- المكلف بأمن نظم المعلومات

قطب المهام والدعم : يتكون من ثلاث اقسام و خمس مديريات

- دائرة الموارد البشرية
- دائرة المحاسبة و المالية
- دائرة نظم المعلومات
- مديرية المشتريات و الامداد
- مديرية الوسائل والممتلكات
- مديرية الشؤون القانونية
- مديرية تامين المداخل

● مديرية التحصيل

قطب البنى التحتية والشبكات يتكون من قسمين و ثلاث مديريات و مؤسسة وطنية كالتالي :

● دائرة شبكات النقل

● دائرة شبكات النفاذ

● مديرية الشبكة الاساسية

● مديرية استغلال المنصات

● مديرية الطاقة

● المؤسسة الوطنية لصيانة ومراقبة الشبكات

القطب التجاري و التسويق والابتكار و تتكون من قسم و خمس مديريات و وحدة البحث والتطوير

● دائرة التسويق والاتصال

● المديرية التجارية العامة

● المديرية التجارية للشركات

● مديرية الدعم التجاري

● مديرية الربط و التنظيم

● مديرية الخدمات

● وحدة البحث والتطوير .

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ