

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of higher education and scientific research

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة

Echahid Cheikh Larbi Tebessi University- Te'essa

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

faculty of humanities and social sciences



قسم علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

مذكرة ماستر تحت عنوان

الظروف الفيزيائية والأداء المهني للمورد البشري

في المؤسسة الجزائرية

دراسة ميدانية بتعاونية الحبوب والبقول الجافة - تبسة -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

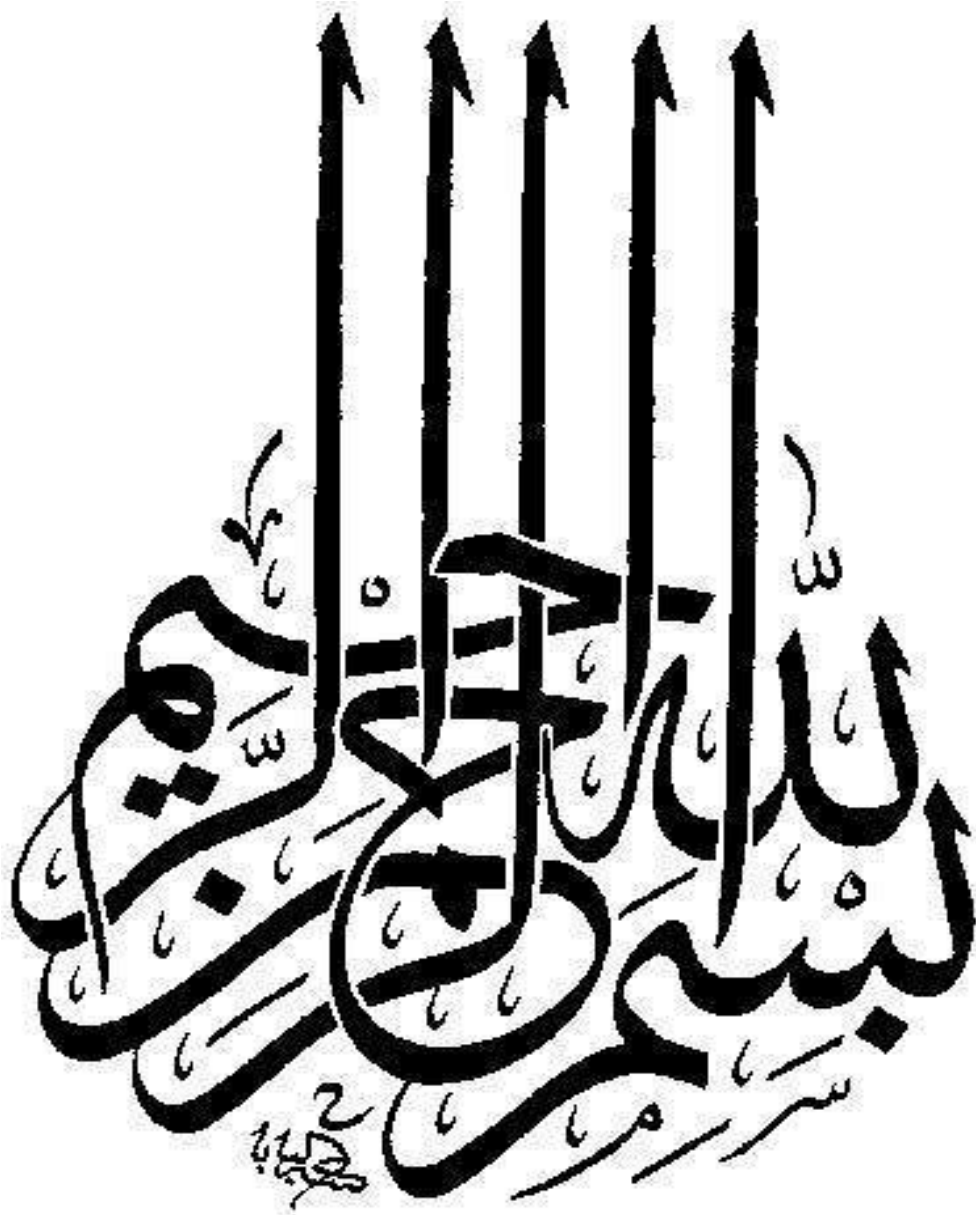
إشراف الأستاذ(ة):
د. محمد مالك

أعضاء لجنة المناقشة:

من إعداد الطلبة:
- عبيدي ذكري
- مقداد ندى

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
حامد خالد	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
محمد مالك	أستاذ محاضر -أ-	مشرفا ومقررا
منصر عز الدين	أستاذ محاضر -ب-	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية 2022 / 2023



شكرو وعرفان

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه الحمد لله على قدر عدد خلقه ورضاء نفسه ووزن عرشه ومداد كلماته.

الحمد لله على كل النعم التي أنعم علينا ومنها نعمة التوفيق في إتمام هذا العمل المتواضع
أما بعد:

نتقدم بالشكر الخاص وجزيل الامتنان إلى الدكتور القدير .مالك محمد.

الذي لم ييخل علينا بعلمه وجهده المتواصل وأفكاره القيمة وتوجيهاته النيرة منذ بداية هذا العمل، فكل ثمرة جنيناها لك الفضل فيها.

كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى كافة أساتذة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية
-تبسة-.

كما نتقدم بالشكر الخاص للمدير العام لتعاونية الحبوب والبقول الجافة- تبسة- كذلك
نتقدم بالشكر عبد الرؤوف لزعر على كل المعلومات التي افادنا بها.

شكرا إلى كل من ساعدنا وساهم في إنجاز هذا العمل بكلمة
طيبة ودعاء صادق.

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على آخر الأنبياء والمرسلين رسول الله محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين أجمعين، أمّا بعد: فأني أحمدُ الله جلَّ وعلا على ما آتاني فضله، فقد هيا لي كل الظروف ويسر لي إنجاز هذا العمل بفضله العظيم وكرمه العميم، فله الحمد أولاً وآخراً على كل شيء سبحانه وتعالى، أما بعد اهدي بعض الكلمات الى من لا يضاهيهما أحد في الكون، إلى من أمرنا الله ببرّهما، إلى من بذلا الكثير، وقدّما ما لا يمكن أن يردّ، إليكما تلك الكلمات أُمي وأبي الغاليان، أهدي لكما هذا النجاح، فقد كنتما خير داعم لي طوال مسيرتي الدراسية إخوتي محمد، علي، أيمن، زاكي، اتمت سنوات من الدراسة أهدي فرحتي لكم تحيتي لجدتي عائشة وجدتي زعرة وجدتي نورة اطال الله عمركما بالصحة والعافية، تحية الى كل اعمامي ووأخوالي عماتي وخالاتي، بنات عماتي وبنات خالاتي، الي ابنة عمتي زينب رغم كل الظروف والصعاب تبقى لنا اجمل لذكريات كنتي ولازتي عزيزة قلبي، ربيعة لطالما تمنيتي الدراسة واتمام سنوات الجامعة ها انا اتمها وأهديكي شهادتي ونصف فرحتي .صديقاتي اجمل ما في الوجود رزقني الله حبكم وصدائقكم وأخوتكم . أبدا برفيقتي في المشوار من تقاسمت معها تعب هذا العمل ندى اهنتك بالشهادة اولا واتمنى لك التيسير في ما تبقى من حياتك تيممة ،ريمة ،امال ،خلود ،فاطمة كانت أيام الدراسة أحلى بوجودكن، توتي ،نسرين ،ذكري، ونعم الصحبة اتمنى من الله أن يدم محبتنا ،ندى اختي وعزيزة قلبي رغم بعد المسافات ،زيزو رمز القوة الصبر والعبرة تعلمت منك الكثير،شيرين تقاسمت معكي أيام جملة، نورالهدى كنتي الأفضل ولازليتي صديقتي الحبيبة منذ الطفولة. كريمة أفضل ما أقول لكي أنتي من أجمل صديقاتي ورمز الاخت الكبرى ،وكل من لن أذكرهم دتم افضل نعمة من الله عز وجل ..

شكري

إهداء



أحمد الله عز وجل على منه وعونه لإتمام هذه المذكرة .
أهدي نجاحي إلى اللذان وهباني الثقة والقوة وكل ما يملكان أبي وأمي الغاليان أطال الله في
عمرهما.

كما أهدي فرحتي إلى إخوتي سندي في حياتي حفظهم الله ورعاهم "نزار ونجيب " وإلى من
شجعني في كل خطوات زوجي لغالي.

إلى صديقتي في المشوار (ذكرى) كانت مرحلة رائعة وفقك الله في حياتك
وأهدي فرحتي إلى كل عائلة أبي وأمي.

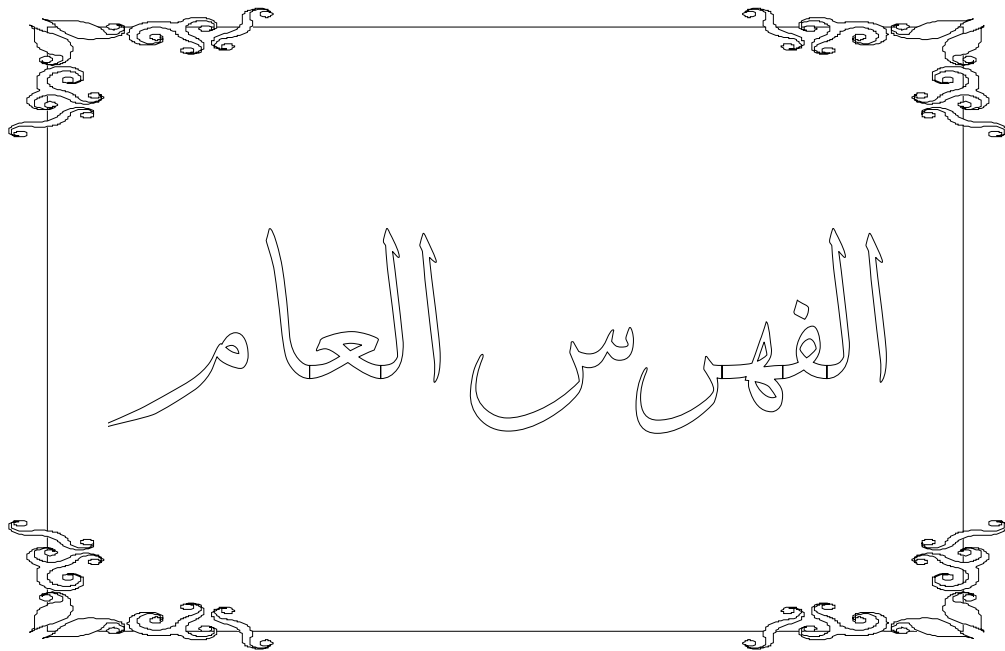
إلى صديقتي من جمعتني بهم الحياة.

إلى كل من كان لهم لقاء في دربنا.

وأهدي نجاحي إلى جدتي الغالية رحمها الله.

فدى





	فهرس المحتويات
-	شكر وتقدير
-	الإهداء
I	فهرس المحتويات
أب	المقدمة.
الفصل الأول: إطار المفاهيمي والتصوري.	
2	أولاً: إشكالية الدراسة.
3	ثانياً: أسباب إختيار الموضوع.
5	ثالثاً: أهداف الدراسة.
5	رابعاً: أهمية الدراسة.
6	خامساً: مفاهيم الدراسة.
14	سادساً: الدراسات السابقة.
23	سابعاً: المقاربة النظرية.
الفصل الثاني: الظروف الفيزيائية.	
28	تمهيد
29	أولاً: معيار الضوضاء.
30	1.1 خصائص الضوضاء.
30	1.2 العوامل المؤثرة على انتشار الضوضاء.
30	1.3 تأثيرات الضوضاء على بيئة المورد البشري.
31	1.4 حماية المورد البشري من أخطار الضوضاء في بيئة العمل.
33	ثانياً: معيار الحرارة.

36	2.1 مكونات المحيط الحراري.
36	2.2 مصادر الحرارة.
38	2.3 تأثير الحرارة على جسم المورد البشري.
39	2.4 طرق الوقاية من مخاطر الحرارة في العمل.
41	ثالثا: معيار الإضاءة.
43	3.1 خصائص الإضاءة.
44	3.2 مصادر الإضاءة.
47	3.3 تهيئة الإضاءة الجيدة.
50	3.4 تأثير الإضاءة على المورد البشري.
52	خلاصة.
الفصل الثالث: الأداء المهني.	
54	تمهيد
55	أولاً: مدخل عام الأداء المهني.
56	1.1 عناصر الأداء.
56	1.2 أنواع الأداء.
56	1.3 خصائص الأداء.
57	1.4 طرق تحسين الأداء.
58	ثانياً: أساسيات حول الأداء المهني .
60	2.1 معايير ومؤشرات الأداء.
60	2.2 محددات الأداء.
62	2.3 قياس الأداء.
64	2.4 مدخل قياس أداء العاملين.
64	ثالثاً: الأداء من حيث الأهمية والعوامل المؤثرة.

66	3.1 أهمية قياس أداء العاملين.
67	3.2 أهمية أداء المورد البشري.
68	3.3 العوامل المؤثر في الأداء المورد البشري.
70	3.4 العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر في الأداء المهني.
71	خلاصة.
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة.	
75	تمهيد
76	أولاً: مجالات الدراسة.
77	ثانياً: المنهج الدراسة.
78	ثالثاً: مجتمع الدراسة.
79	رابعاً: أدوات جمع البيانات.
83	خامساً: عرض النتائج وتحليلها.
126	سادساً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.
128	سابعاً: مناقشة النتائج في ضوء المقاربة النظرية.
130	ثامناً: النتائج العامة لدراسة.
134	خاتمة
136	قائمة المراجع
143	ملاحق
147	ملخص

فهرس الجداول

والاشكال

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الجنس.	83
02	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير السن.	84
03	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.	85
04	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية.	86
05	التوزيع أفراد الدراسة حسب متغير نوع الوظيفة.	87
06	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية.	88
07	يوضح ما إذا كان للعاملين فكرة الضوضاء في مكان عملك.	89
08	يوضح المعاناة من كثرة الضوضاء في مكان العمل.	90
09	يوضح إمكانية التركيز في إدارة وتسيير المهام دون انزعاج من ضجيج الآلات.	91
10	يوضح نوع الضوضاء السائدة في مكان عملك.	93
11	يوضح مدى تأثير الضوضاء على الجهاز السمعي.	94
12	يوضح إمكانية التواصل مع الزبائن الوافدين إلى المؤسسة بالقرب من مكان العمل الذي به ضوضاء.	96
13	يوضح إمكانية العمل في الضجيج لساعات إضافية مقابل علاوات.	97
14	يوضح تأثير الضوضاء على المردود المهني.	99
15	يوضح القدرة على صنع قرار وسط الضجيج الآلات.	100
102	يوضح إن كان مكان العمل يتعرض فيه العامل لأشعة الشمس مباشرة.	102
16	يوضح إمكانية تأثير ارتفاع درجة الحرارة على مردودية العمل المهني للعمل المطلوب.	103
17	يوضح القدرة على إنجاز عمل في وقت الذروة.	105
18	يوضح الفصل الذي ترتفع فيه قوة الإنتاج.	106
19	يوضح مدى الاستعانة ببعض مكاتب العمل التي تتوفر على مكيف هوائي.	108
20	يوضح الإضاءة التي تتحصل عليها في مكان عملك.	109

فهرس الجداول والأشكال

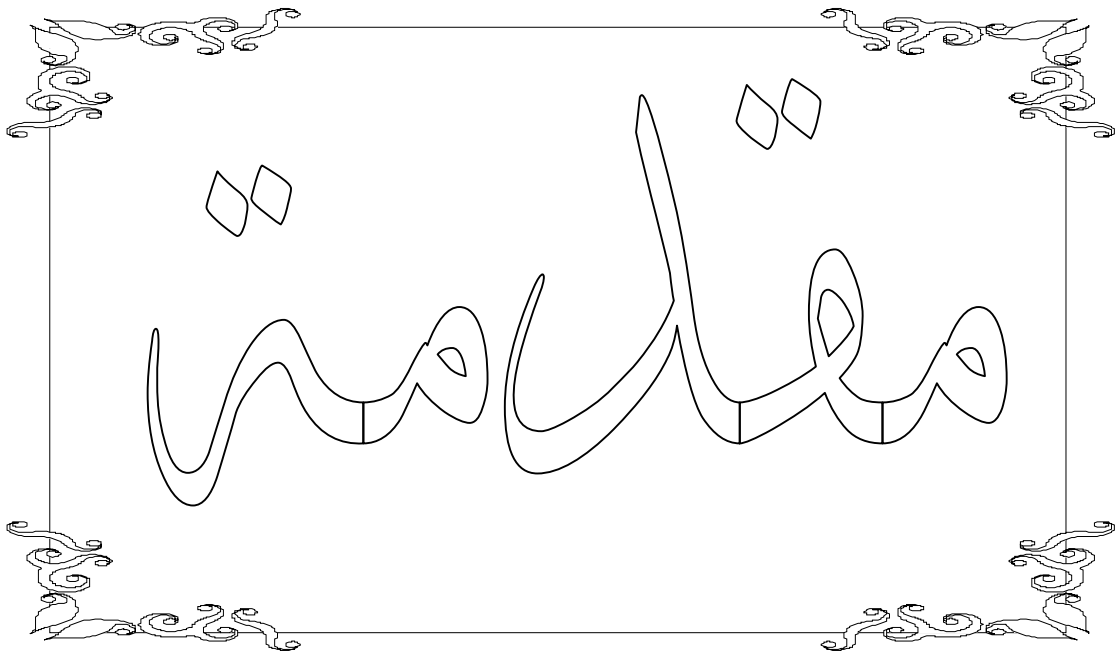
111	يوضح كيف تجد الإضاءة في مكان عملك.	21
112	يوضح نوعية المصابيح التي توفرها المؤسسة في من التكاليف المادية.	22
113	يوضح ما إذ كانت الإضاءة التي تدخل من النوافذ كافية للقيام ببعض الأعمال.	23
115	يوضح تأثير انعكاس ضوء المصباح على رؤيتك الصحيحة للأشياء المحيطة بك.	24
116	يوضح تأثير الإضاءة على نظام الرؤية لديك.	25
117	يوضح في حالة انقطاع التيار الكهربائي هل تستخدم المؤسسة.	26
119	يوضح توقع تحسين هذه الظروف من قبل المؤسسة.	27
120	يوضح مدى قدرة العمال على الاستمرار في بذل المجهود لتحسين أداءك وسط هذه الظروف.	28
121	يوضح الطرف الفيزيقي الأكثر تأثيراً على الأداء المهني.	29
123	يوضح إمكانية التخلي عن العمل بسبب الظروف الفيزيكية التي تتعايش معها داخل المؤسسة.	30

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
83	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الجنس.	01
84	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير السن.	02
85	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.	03
86	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية.	04
87	التوزيع أفراد الدراسة حسب متغير نوع الوظيفة.	05
88	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية.	06
90	يوضح ما إذا كان للعاملين فكرة الضوضاء في مكان عملك.	07
91	يوضح المعاناة من كثرة الضوضاء في مكان العمل.	08
92	يوضح إمكانية التركيز في إدارة وتسيير المهام دون انزعاج من ضجيج الآلات.	09
94	يوضح نوع الضوضاء السائدة في مكان عملك.	10
96	يوضح مدى تأثير الضوضاء على الجهاز السمعي.	11
97	يوضح إمكانية التواصل مع الزبائن الوافدين إلى المؤسسة بالقرب من مكان العمل الذي به ضوضاء.	12
99	يوضح إمكانية العمل في الضجيج لساعات إضافية مقابل علاوات.	13
100	يوضح تأثير الضوضاء على المردود المهني.	14
101	يوضح القدرة على صنع قرار وسط الضجيج الآلات.	15
103	يوضح إن كان مكان العمل يتعرض فيه العامل لأشعة الشمس مباشرة.	
104	يوضح إمكانية تأثير ارتفاع درجة الحرارة على مردودية العمل المهني للعمل المطلوب.	16
106	يوضح القدرة على إنجاز عمل في وقت الذروة.	17
107	يوضح الفصل الذي ترتفع فيه قوة الإنتاج.	18
109	يوضح مدى الاستعانة ببعض مكاتب العمل التي تتوفر على مكيف هوائي.	19
110	يوضح الإضاءة التي تتحصل عليها في مكان عملك.	20
111	يوضح كيف تجد الإضاءة في مكان عملك.	21

فهرس الجداول والأشكال

113	يوضح نوعية المصابيح التي توفرها المؤسسة في من التكاليف المادية.	22
114	يوضح ما إذ كانت الإضاءة التي تدخل من النوافذ كافية للقيام ببعض الأعمال.	23
116	يوضح تأثير انعكاس ضوء المصباح على رؤيتك الصحيحة للأشياء المحيطة بك.	24
117	يوضح تأثير الإضاءة على نظام الرؤية لديك.	25
118	يوضح في حالة انقطاع التيار الكهربائي هل تستخدم المؤسسة.	26
120	يوضح توقع تحسين هذه الظروف من قبل المؤسسة.	27
121	يوضح مدى قدرة العمال على الاستمرار في بذل المجهود لتحسين أداءك وسط هذه الظروف.	28
122	يوضح الظرف الفيزيقي الأكثر تأثيراً على الأداء المهني.	29
124	يوضح إمكانية التخلي عن العمل بسبب الظروف الفيزيقيّة التي تتعايش معها داخل المؤسسة.	30



مقدمة

تعد المؤسسة جزء هام من المجتمع لا يمكن الاستغناء عنها أبدا باعتبارها نسق اجتماعي هام، له دور في بناء المجتمعات والارتقاء المؤسسة وسموها علينا التحدث عن المورد البشري الذي يعد إحدى أهم عناصرها إن لم نقل الركيزة الأساسية بها، فهو المحور الهام الذي يعمل على ترجمة خطط المؤسسة وأهدافها والمحرك الأساسي لوسائل إنتاج، ومن جهة أخرى لهذا المورد احتياجات ورغبات يسعى لتحقيقها وهنا تلعب المؤسسة دورها حيث أنها إذ ساعدته على ذلك إزداد رضاه عن منصب عمله وولاءه التنظيمي ويرفع من قراراته وكمية إنتاجه.

ومن بين الاحتياجات التي يرغب بها المورد البشري، العمل ضمن بيئة تنظيمية آمنة تتوفر بها مجمل الشروط الأساسية لذلك، خاصة بالمؤسسات الصناعية التي تحتاج إلى قاعدة أمنية متينة والركيزة الأساسية لهذه القاعدة توفرها على الظروف الفيزيائية مناسبة تحافظ على سلامة العامل أولا ومن ثم دفعه لتحقيق أكبر قدر من الأداء ثانيا.

على هذا الأساس تبرز أهمية هذه الدراسة التي تتدرج ضمن عنوان الظروف الفيزيائية والأداء المهني للمورد البشري في المؤسسة الجزائرية والتي قمنا بها في تعاونية الحبوب والبقول الجافة -تبسة- محاولين تسليط الضوء، على أهم ظروف الفيزيائية من (ضوضاء، حرارة، إضاءة) وتأثير هذه الأخيرة على الأداء المهني للمورد البشري خاصة كون الأداء الجيد، يحقق نجاح واستمرارية اي مؤسسة ولقد اتبعنا في معالجة الموضوع كغيره من المواضيع العلمية على الخطة البحثية الآتية:

تم تخصيص الفصل الأول للإطار المفاهيمي والتصوري من خلال التطرق إلى جملة من العناصر التي أساسها صياغة الإشكالية وتحديد الأسئلة الفرعية التي تجيب لنا عن محتوى الدراسة، وأسباب إختيار الموضوع وكذا أهداف وأهمية الدراسة كم كانت لدينا محاولة لعرض أهم الدراسات السابقة كذلك المقاربة النظرية المتعلقة بالظروف الفيزيائية والأداء المهني.

أما بالنسبة للفصل الثاني خصصناه للتعرف على الظروف الفيزيائية (الضوء، الحرارة، الإضاءة) وذلك للتمييز بين كل منهما والتعرف على أهم جزئياته.

خصصنا الفصل الثالث للأداء المهني من أجل التعرف على خصائص قياسه ومحدداته وكذا العوامل المؤثرة فيه.

وخصصنا الفصل الرابع للإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية وذلك بعد تحديد مجتمع الدراسة المراد إجراء الدراسة عليه وذلك بالاستعانة بمتطلبات المنهج الوصفي وكذا التحديد الأمثل لأدوات جمع البيانات التي ترسم لنا نتائج الدراسة والتي قمنا بتحليلها في ضوء الأسئلة الفرعية ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي والنظري

أولاً: إشكالية الدراسة.

ثانياً: أسباب إختيار الموضوع.

ثالثاً: أهداف الدراسة.

رابعاً: أهمية الدراسة.

خامساً: مفاهيم الدراسة.

سادساً: الدراسات السابقة.

سابعاً: المقاربة النظرية.

أولاً: إشكالية الدراسة.

تسعى كل مؤسسة لتحقيق أهدافها وضمان بقائها وإستمراريتها وقدرتها على المنافسة المتطورة والمتجددة الآليات بين المؤسسات الأخرى باختلاف نشاطاتها سواء الإقتصادية أو الصناعية، ولتصل إلى المكانة الرائدة لابد عليها من تطوير قدرات عمالها وتوجيههم نحو مصالحها وفق هيكل تنظيمي يسير عليه النظام الذي تضعه وتخطط له مسبقاً، حيث أن العامل يتفق مع رب العمل على مضامين العمل التي يسير بها، وهنا أصبحت معظم المنظمات إن لم نقل كلها تعتمد على تعظيم النتائج وبلوغ الأهداف عبر ترشيد إستخدام مختلف الموارد المتوفرة بها وذلك من خلال تهيئة الظروف المناسبة والمساعدة على تأدية مختلف الأعمال لتحقيق أهدافها وإشباع حاجاتها حيث تعتبر مسألة ظروف العمل والتي تصنف من اكثر المسائل إثارة في تنظيم العمل وأكد العلماء على تنوع هذه الظروف والتي تصنف حسب طبيعتها حيث نجد الظروف الاجتماعية للعمل، الظروف المتعلقة بالوقت، والظروف الفيزيائية.

تلعب الظروف الفيزيائية للعمل دوراً فعالاً وأساسياً في عملية الإنتاج والتنمية الإقتصادية كما أنها إحدى أهم المتغيرات التي يجب على المؤسسة إعطائها الأهمية القصوى والعناية اللازمة لأنها أصبحت مظهراً من المظاهر الطبيعية في الحياة العملية للمورد البشري وتتمثل هذه الظروف في الضوضاء، الحرارة، الاضاءة، إلى غير ذلك إذ نجد أن هذه الظروف من أهم العوامل المؤثرة في درجة الرضا لدى الأفراد عن عملهم وتشكيل سلوكهم وادائهم .

فبملاحظة العاملين عن قرب في المؤسسة نجد العديد من الاختلافات الجوهرية والمتباينة لتصرفات العاملين أثناء العمل فهناك من لديه القدرة على تحمل الحرارة وهناك من يتأثر بها وهناك من لديه القدرة على المكوث لوقت طويل في مكان العمل الذي تنتشر فيه الضوضاء وهناك من لا يتحمل، ربما يرجع العلماء هذا الإختلاف إلى تفاوت طاقات

العاملين فيما بينهم مما يؤثر على كمية الإنتاج التي تختلف من عمل الى آخر وكذلك على مستوى قدرات العامل وأدائه.

ويمثل الأداء المهني للمولد البشري نصف العملية الانتاجية في اي مؤسسة سواء اقتصادية خدمتية أو صناعية بل، انها سياسة تتبعها المنظمات العالمية كونها تدرس أداء العاملين دراسة شاملة وكامله. ولقد اصبحت العناية بالموارد البشري وقيمه ادائهم مميزه تميز كل مؤسسة عن مؤسسة أخرى إذ أن إدارة الموارد البشرية داخل المؤسسة تعمل على رفع قدرات الفرد وذلك بوضع برامج تكوينية وتجريبية على العمل بالألة وجعله يتفاعل معها ومع بيئة عمله بخصائصه التي تتمثل في المعرفة، المهارة، والخبرة، كما تقوم بقياس أدائه بطرق علميه ممنهجة للوصول الى كل تلك القدرات الكامنة والنقائص التي يواجهها الفرد في أدائه للعمل، ولقد ظهرت العديد من الدراسات التي حاولت تسليط الضوء على واقع الظروف المهنية للعمال ولعل من أشهر هذه الدراسات دراسة إلتون مايو الشهيرة والتي تتدرج ضمن مدرسة العلاقات الإنسانية حيث حاولت الكشف عن الجوانب المختلفة والمتعلقة خاصة بالظروف التنظيمية، الاجتماعية، الفيزيائية، وغيرها وطبيعة علاقتها مع الأداء المهني للعامل ورضاه الوظيفية.

وعلى هذا الأساس سنحاول في هذه الدراسة والتي سنجرىها بتعاونية الحبوب والبقول الجافة- تبسة- تسليط الضوء على متغير من المتغيرات التي قد تساهم في تحقيق الفاعلية داخل المنظمة ألا وهو متغير الظروف الفيزيائية فكل مؤسسة تسعى لتحقيق قدر كبير من هذه الظروف لتضمن بالمقابل أكبر قدر من الأداء لضمان النجاح وعليها بالتوفيق بين الأداء المهني والظروف التي يعيشها العامل، وهذا ما دفع بناء إلى طرح التساؤل الرئيسي التالي:

- كيف تؤثر الظروف الفيزيائية على الأداء المهني للمورد البشري في المؤسسة الجزائرية؟ وتفرعت منه الأسئلة الفرعية الآتية:

- كيف تؤثر الضوضاء على أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية؟

- ما مدى تأثير أداء المورد البشري بالحرارة داخل المؤسسة؟

- ما هي انعكاسات الإضاءة على أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية؟

ثانيا: أسباب اختيار الموضوع: تمثلت في

الأسباب الذاتية:

-الميول الشخصي للموضوع والرغبة في دراسته ومعالجته على مستوى الجانب النظري والتطبيقي .

- الشعور والإحساس بالمشكلة.

- الإتجاهات العلمية.

- الإنطباعات المعرفية.

- **الأسباب الموضوعية:**

- إنتشار وتكرار موضوع الدراسة.

- عدم وجود عنصر الحساسية الاجتماعية والمهنية في موضوع الدراسة.

- توفر المادة العلمية وقابلية الموضوع لدراسة.

- النتائج التي يخلفها الموضوع داخل ميدان سواء إيجابيا أو سلبيا.

ثالثا: أهداف الدراسة:

- محاولة معرفة تأثير الظروف الفيزيائية على الأداء المهني للمورد البشري.

- الكشف على تأثير الضوضاء على مستوى الأداء.

- معرفة مدى تأثر أداء المورد البشري بالحرارة.

- قياس انعكاس الإضاءة على مستوى أداء المورد البشري.

- معرفة وتشخيص الظروف الفيزيائية داخل المؤسسة.

- إبراز المقومات الأساسية لفاعلية الأداء المهني.

- محاولة إثراء مكتبة لجامعة بمعارف جديدة.

- الوصول لنتائج تكون بمثابة نقطة انطلاق لدراسات مستقبلية.

رابعاً: أهمية الموضوع:

تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها توضح صورة الظروف الفيزيائية باعتبارها أهم العوامل المؤثرة في أداء المورد البشري، كما أنها تلفت انتباه المسؤولين السوسيواقتصاديين حول هذه الدراسة كونها تصنف من أقدم الدراسات العلمية التي لم تتل إهتمام المؤسسات وخاصة المؤسسة الجزائرية منها وكذلك في هذا الصدد يمكن تسليط الضوء على أهم السبل التي تجعل العامل يعمل بكفاءة وأداء عالي.

خامساً: مفاهيم الدراسة:

أولاً: العمل

- العمل لغة:- مصدر عمل/عمل ب/عمل على/عمل في عمل ل.....
- العمل اصطلاحاً: هو جهود تعاوني الأفراد مجموعة او فريق لتحقيق هدف مشترك.¹
- يقصد بهذا الاصطلاح المعنى الشامل حيث يتضمن أي نوع من أنواع العمل بدني أو عقلي أو عمل الآلة أو القوى الطبيعية.²
- العمل مجهود ارادي عقلي أو بدني يتضمن التأثير على الأشياء المادية وغير المادية لتحقيق هدف اقتصادي مفيد كما أنه وظيفة اجتماعية تتحقق فيها شخصية الفرد.³
- قد يعرف العمل على أنه النشاط المبذول من أجل أثر ضروري سواء تعلق ذلك بإنتاج أو الاجرة.
- اقتصادياً ينظر إلى العمل على أنه النشاط الهادف إلى أجره وفي النظرية الاقتصادية ينظر الى عمل على أنه عامل انتاج لأنه يتدخل في عملية الانتاجية كرأس المال والموارد الأولية لذلك فهو يشكل موارد أساسيا بالنسبة للمؤسسة.¹

¹ - احمد مختار عمر: معجم اللغة العربية المعاصرة، مجلد الاول، ط1، علاء كتب نشر توزيع طباعة، القاهرة، 1429هـ، 2008، ص 1000.

² - احمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، ص445.

³ - عادل مختار الهواري: موسوعة العلوم الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 1998، ص 236.

- مفهوم العمل إجرائيا: العمل هو كل فعل نشط يقوم به الفرد ليصل إلى منفعة سواء كانت فردية متمثلة في الراتب (شهريا أو أسبوعيا أو يوميا) أو من أجل تحقيق منفعة جماعية.

ثانيا: الظروف الفيزيائية.

الظروف الفيزيائية إصطلاحا: ونقصد بها درجة الحرارة، الرطوبة، الاضاءة، الضوضاء داخل مكان العمل، وينبغي ان تكون هذه الظروف ملائمة حيث تساعد العامل على تأدية مهامه وتحسين إنتاجه وتقلل من احتمال الأخطار والحوادث المهنية، كما تساهم في التقليل من التعب والملل وتغيب العامل.²

- ذكر "سيكو" وآخرون إنها تشمل نواحي متعددة منها ما هو مادي كالضوضاء والضجيج والرطوبة، ومنها ما هو إجتماعي كالقيادة والاشراف وجماعات العمل ومنها ظروف العمل تتعلق بترتيب وتنظيم مكان العمل وكذا تنظيم وقت العمل.³

- يعرفها "عبد الرحمان عيساوي" بانها: "الظروف الفيزيائية المحيطة بالعمل من درجة الحرارة ، البرودة، الضوضاء، الرطوبة، والتي ينبغي أن تكون مواتية بحيث تساعد العامل على سرعة الإنتاج وتحسينه وعلى قلة التعب او الملل والارهاق.⁴

- يقصد بظروف العمل الفيزيائية مجموع الأحوال الطبيعية والمادية التي يمكن ان تحيط بالعمل في مكان العمل ويصعب جهرها بصورة نهائية إذا أنها تختلف من صناعة الى أخرى ومن منطقة الى أخرى.⁵

- الظروف الفيزيائية إجرائيا: تعرف الظروف الفيزيائية بجملة العوامل المناخية الطبيعية المتعلقة بالمناخ وتتمثل في الحرارة، الاضاءة، الضوضاء، والتي من شأنها أن تؤثر على مردودية المورد البشري سواء بالإيجاب أم بالسلب.

¹ محمد مسلم: مدخل الى علم النفس العمل، دار قرطبة لنشر والتوزيع، ط1، الجزائر 2007، ص 116.

² حافظ علي، بن خالد عبد الكريم: مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والانسانية، مجلد 21، عدد2، 2022، ص 89.

³ مجلة كلية التربية، جامعة الازهر، العدد 168، الجزء الثالث، 2016، ص 779.

⁴ براقاد بوسنه فاطمة وناوي: مجلة الوقاية والارغونوميا، مجلد 12، عدد 1، 2018، ص 95.

⁵ عادل مختار الهواري، مرجع سابق، ص 236.

- ثالثاً: الضوضاء.

- الضوضاء إصطلاحاً:

- يعرف "برواز" الضوضاء على أنها عبارة عن الإشارات الصوتية التي يمكنها أن تؤثر سلباً على الجانب الفيزيولوجي والسيكولوجي للفرد.

- الضوضاء هي الخليط المتناثر من الأصوات التي تنتشر بجو العمل حيث تؤثر على نشاط العاملين وتقلل من إنتاجهم فضلاً على الآثار التي تحدثها على المدى الطويل من آثار على الصحة الروح المعنوية للعاملين بالوحدة الانتاجية.¹

- هي جميع الأصوات غير المرغوب فيها أو المزعجة التي تؤثر تأثير مباشر في القدرة على العمل والإنتاج، خاصة بالنسبة للأعمال التي تعتمد على مجهود ذهني، إذا تؤدي الأصوات المرتفعة الى تشتيت الذهن وعدم التركيز وإلى الإجهاد العصبي، كما تحول في بعض الأحيان دون سماع عوامل التنبيه من الخطر وبالتالي التعرض للأمراض والإصابات.²

- يعرفها الدكتور مصطفى احمد شحاته: "كل صوت غير مرغوب أو مطلوب أو أي صوت عديم الفائدة ولا قيمة له سواء كانت الطبيعية من حولنا أو الآلات في مصانعنا أو كلام الناس وصياحهم من حولنا".

- وفي تعريف آخر للدكتور عزالدين فراج: "خليط الأصوات التي تنتشر في مكان العمل حيث تؤثر على الأعصاب والإنتاج فضلى عما تحدثه من ضعف تدريجي في درجة السمع مع طول المدة.³

¹ - عاشور علوطني: مجلة ابحاث نفسية وتربوية، عدد8 جانفي 2016، ص 113.

² - ماموني فاطمة الزهرة: مجلة قانون العمل والتشغيل، مجلد 4، العدد 2، ديسمبر 2019، ص26.

³ - سعيدان على، بوبكر نسرين: مجلة المداد، مجلد 6، عدد1، 2018-06-16، ص 8 .

- **الضوضاء إجرائيا:** على ضوء المفاهيم السابقة يمكن تعريف الضوضاء على أنه: ذلك الانطباع الذي يتلاقاه المورد البشري من المصادر المختلفة، إذا أنهو هناك تنوع بهذا الصدد من الممكن أن تكون بفعل فاعل أو بفعل آلة أو تكون ذات مصدر طبيعي.

- **رابعا: الحرارة.**

- **الحرارة إصطلاحا:**

- حسب "weyn" يتمثل المحيط الحراري في (الرطوبة والتهوية) التي يتعرض لها العامل، ويمكن أن تكون طبيعية عندما يعمل العامل في الهواء الطلق، أو تكون اصطناعية عند القيام بالعمل داخل المصنع.

- كما تتمثل الحرارة في تلك العوامل الطبيعية أو الإصطناعية التي يتعرض لها العامل.

- أشار إليها "مجدي": على أنها إحدى أشكال الطاقة ويمكن أن تنتج الحرارة في بيئة العمل مصادر من مختلفة منها الطبيعية مثل أشعة الشمس وإصطناعية مثل الأفران الخ، ينبغي على العامل في بيئة العمل أن يعمل في درجة حرارة معتدلة ومناسبة لنوع العمل الذي يقوم به سواء عضلي أم ذهني.¹

- **الحرارة إجرائيا:** يمكن القول عن الحرارة أنها ذلك العامل الطبيعي الذي يؤثر على المورد البشري بطريقة مباشرة أثناء قيامه بالعمل وذلك بمجرد أن تتزايد درجاتها التي تتحكم في توازن الفرد.

¹ - دكار كريمة: واقع ظروف العمل الفيزيائية في بعض المؤسسات الخدماتية في الجنوب الجزائري وجهة نظر العمل ذوي الأمراض المزمنة، دراسة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2، 2021، ص6.

- خامسا: الإضاءة.

- الإضاءة اصطلاحا:

- وتعد من أهم العوامل المادية التي لها دور بارز في عمل الفرد وعلاقتها واضحة بمستوى الأداء، فهي تساعد على تحسينه وتخفيض نسبة التعب ومن ثم فهي لا غنى عنها بالنسبة لصحة العامل وكفاءته لأدائه لعمله.¹

- تعرف الإضاءة على أنها كمية الضوء القاطعة لمسافة معينة مثل مكان العمل وهي عبارة عن موجة تنتشر بسرعة قائمة ومهما تكن الإضاءة الكافية والمناسبة عامل هام لا بد من توافرها في بيئة العمل كشرط أساسي للعمل والإنتاج وذلك أن رؤية عناصر بيئة العمل أمر ضروري لمعالجتها على النحو الذي يرفع الكفاية الانتاجية.²

- الإضاءة عبارة عن طاقة اصطناعية (تموجات) تنتشر في جميع الإتجاهات بخطوط مستقيمة إذا كان الوسط الذي تنتقل خلاله متجانس الخطوط من جميع النواحي وأن أي خط من هذه الخطوط يسمى شعاع، فإن أي مجموعة من الإشعاعات موازية تسمى حزمة، فأشعة الشمس يمكن إعتبارها حزمة ضوئية لأن الأشعة التي تصل من الأرض الى الشمس متوازية.³

- الإضاءة إجرائيا: تتمثل في ذلك الجزء المهم في التكوين العام للظروف الفيزيقية للعمل فهي من أهم ما يجعل الفرد يقوم بعمله بشكل جيد وكذا يقوم بتحسين أدائه وكفاءته الإنتاجية.

¹- دوباخ قويدر: دراسة مدى مساهمة الامن الصناعي في الوقاية من الاصابات حوادث العمل والامراض المهنية، مذكرة نيل شهادة ماجستير، جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية، قسم علم النفس، 2009، ص24.

²- عاشور علوطي: مرجع سابق، ص133.

³- حكمة جميل: الاضاءة واثرها على صحة العاملين، سلسلة المكتبة العالمية، 12، معهد العربي للثقافة العمالية وبحوث العمل، د ط، بغداد، ص20.

- سادسا: الأداء.

- الأداء لغة: يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل.¹

- الأداء إصطلاحا:

- يمكن القول هنا بأن الأداء يعني النتائج العملية أو الإنجازات أو ما يقوم به الأفراد من أعمال أو تنفيذ الأعمال، ويلقي "توماس جلبرت" أحد أئمة هذه الحركة البارزين الضوء على هذا المصطلح ويقول: أنه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الإنجاز والأداء، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من الأعمال في المنظمة التي يعملون بها، كعقد الاجتماعات وإعطاء تغذية راجعة أو تصميم نموذج أو تفتيش، أما الإنجاز فهو ما يتبقى من أثر ونتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل أي أنه مخرج أو نتاج أو نتائج من الأمثل عليه تقديم خدمته محددة أو إنتاج سلعة ما.²

- يعرف الأداء على أنه المستوى الذي يحققه العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه.³

- هو جهد منسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المدخلات الى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات وقدرات وخبرات العاملين، بمساعدة العوامل الدافعة وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة أكثر ووقت أكثر وأقل تكلفة.⁴

- الأداء المهني إصطلاحا: يقصد به السلوك المحقق أو الفعلي من خلال ما يبذله الفرد من جهة عمله داخل المؤسسة أو ما يصدر من تصرف أثناء العمل بصورة هادفة.

- وأن مصطلح الأداء يعد مصطلح واسع نشأ ليعبر عن مجموعة من الممارسات التي عن طريقها يتم تحديد العمل ومتابعته وتحديد القدرات اللازمة للأداء وتوزيع الكفاءة داخل

¹ ريم بن عمر بن منصور الشريف: دور ادارة التطور الاداري في تحسين الاداء الوظيفي، رسالة نيل شهادة الماجستير، المملكة العربية السعودية، 2013، ص 18.

² عبد الباري إبراهيم درة: تكنولوجيا الاداء البشري في المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، 2003، ص 25.

³ وسيلة حمداوي: ادارة الموارد البشرية، جامعة ورقلة الجزائر، 2004، ص 103.

⁴ بوقيداح نعمان بوتيقار سارة: مجلة الوقاية والارغنوميا، المجلد 11، العدد 2، 2017، ص 17.

المنظمة، كما أنه يشمل تحديد الأهداف واختيار العاملين وتقييم الأداء والتعويضات والتدريب وتخطيط إدارة المسار المهني.¹

- **الأداء إجرائيا:** نصل الى أن الأداء هو جملة الأعمال التي يقوم بها المورد البشري داخل المنظمة وتصدر عنه بغية تحويل الأهداف المخططة والمرسومة مسبقا الى أعمال مجسدة ومنجزة بطريقة فعالة.

سابعاً: المؤسسة.

- **المؤسسة اصطلاحاً:**

- تم إستعمال هذا المصطلح بشكل واسع لوصف الممارسات الاجتماعية المتكررة بشكل دوري ومنتظم، متعددة ومصنفة من قبل معايير إجتماعية ولها أهمية جوهرية في البناء الاجتماعي مثل الدور الاجتماعي.

- يشير المصطلح أيضا إلى تأسيس أنماط فالمؤسسة وحدة ذات أهمية عامة متداخلة بشكل تعاوني مع مجموعة من الأدوار.²

- أن المؤسسة هي المكان الذي ينظم فيه عمل الكائنات البشرية وتتفاعل فيه الأنشطة الانسانية لتأثر وعلى طبيعة الموارد الاولية للحصول على نتائج ضرورية.³

- لقد تعددت تعاريف المؤسسة ونشاطاتها وهياكلها وكذلك أهدافها فقد عرفها "جاك لوبستين" بأنها إحدى أشكال النشاط الإقتصادي، إضافة لكونها إحدى الأشكال الاجتماعية للعمل.⁴

¹- ايمان عباس الخفاف: عادات العقل وعلاقتها بمستوى الاداء المهني لدى معلمات رياض الاطفال، ط1، مكتبة العربية لنشر، عمان، الاردن، 2014، ص 78.

²- عن خليل العمر: معجم علم الاجتماع المعاصر، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، الاصدار الثاني، 2006، ص296.

³- محمد مسلم: مرجع سابق، ص 18.

⁴- يوسف سعدون: علم اجتماع ودراسة التغيير التنظيمي في المؤسسة الصناعية، ص7.

- المؤسسة إجرائيا

- يمكن تعريف المؤسسة على أنها الوحدة الشاملة لمجموعة العناصر المادية والمعنوية، التي تتفاعل معها للوصول الى أحد أهدافها مسطرة، التي يحتويها برنامج تسيير وفقه المؤسسة على إختلاف نشاطها.

- ثامنا: المورد البشري

- المورد البشري إصطلاحا

- يعرف المورد البشري بأنه مجموع العالمين من مختلف الفئات والمستويات

والتخصصات الذين تعتمد عليهم المؤسسة الحديثة في تحقيق أهدافها.¹

- المورد البشري هو مصدر مادي معنوي إذا تم إستخدامه بطريقة فعالة فإنه يحقق منفعة ما، مثل المورد المالي مثلا، فإذا تم انفاقه بطريقة مفيدة فإنه يحقق منفعة لصاحبه والعكس، وكذلك الحال بالأنسبة للمورد البشري.

- وعلى ذلك فإن الموارد البشرية في أي منظمة لابد أن ينظر اليها على أنها مصدر ايجابي وأن تقوم المنظمة باستخدامه الأمثل وإدارته الإدارة الصحيحة.²

- الموارد البشرية: هي مجموع السكان القادرين على العمل المنجز، يقصد بهذا كل مجهود جسمي أو ذهني يؤدي أو يساهم في خلق سلعة أو تأدية خدمة معينة.³

- المورد البشري إجرائيا:

- يعتبر المورد البشري الرأس المال الحقيقي لكل مؤسسة وذلك إذا قام بتجسيد قدراته ومهاراته بطريقة صحيحة ويرتبط نجاح المورد البشري إرتباطا وثيقا بحسن إستغلاله من طرف المؤسسة.

¹ اسماعيل حجازي، معالم سعاد: تسيير موارد البشرية، ط1، ايتراك لنشر، الاردن، عمان، 2013، ص 19.

² بسيوني محمد البرادعي: تنمية مهارات تخطيط الموارد البشرية، ط1، ايتراك لنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2005، ص 15.

³ نصر الدين عسوي: تخطيط القوي العاملة على مستوى المؤسسة، اساليب والمشاكل، مجلة العلوم الانسانية، العدد 27، مارس 2006، ص 15.

سادسا: الدراسات السابقة

أولا: الدراسات العربية

الدراسة الأولى:

دراسة فهد عبد ناصر بن فهد، بعنوان تطبيق اللامركزية وأثرها على أداء العاملين، دراسة تطبيقية على الحرس الوطني الكويتي، دراسة مكملة لمتطلبات الماجستير تخصص إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الاتصال، جامعة الشرق الاوسط 2010.

صيغت إشكالية الدراسة تحت مضمون تساؤل مركزي مفاده: هل هناك أثر لتطبيق المركزية (السرعة في الانجاز، تبسيط الاجراءات، تدفق المعلومات، تفويض السلطة) في الحرس الوطني الكويتي وأثرها على مستوى أداء العاملين ؟ وتفرعت منه اسئلة فرعية تمثلت فيما يلي: ما مدى تطبيق اللامركزية (السرعة في الانجاز، تبسيط الاجراءات، تدفق المعلومات، تفويض السلطة) في الحرس الوطني الكويتي ؟ ما مستوى اداء العاملين في الحرس الوطني الكويتي؟ هل هناك اثر لتطبيق اللامركزية (السرعة في الانجاز، تبسيط الاجراءات، تدفق المعلومات، تفويض السلطة) في الحرس الوطني الكويتي ؟

تمثلت أهداف الدراسة في ما يلي: محاولة الكشف عن مدى تطبيق اللامركزية (السرعة في الانجاز، تبسيط الاجراءات، تدفق المعلومات، تفويض السلطة) وأثرها على مستوى أداء العاملين في الحرس الوطني الكويتي، كذلك التعرف على مستوى متغيرات الدراسة في الحرس الوطني الكويتي وتحديد أثر تطبيق اللامركزية (السرعة في الانجاز، تبسيط الاجراءات، تدفق المعلومات، تفويض السلطة) على مستوى اداء العاملين في الحرس الوطني الكويتي.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات واختار الباحث اسلوب عينة الدراسة الملائمة اي اختيار المجتمع الذي تتوفر فيه نوعية الاشخاص المطلوبة، لقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية: ان تطبيق السرعة في

الانجاز بالحرس الوطني الكويتي كان مرتفعا وقد كان تطبيق تبسيط الاجراءات بالحرس الوطني الكويتي مرتفعا، و اشارت النتائج الى ان تطبيق تدفق المعلومات بالحرس الوطني كان متوسطا اذ تبين من خلال تحليل النتائج تطبيق تفويض السلطة بالحرس الوطني الكويتي كان متوسطا، وأن مستوى أداء العاملين في الحرس الوطني الكويتي كان مرتفعا.

تكمن اوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية أن الدراسة الحالية والدراسة السابقة يحملان نفس المتغير التابع المتمثل في الأداء إلا أن كل من الدراستين تناولتا الأداء حسب المتغير الأساسي المؤثر فيه وهذا ما يوحي بوجود نقاط إختلاف عديدة تتمثل فيما يلي: الاختلاف في طريقة جمع البيانات بإعتماد الباحث على الإستبيان فقط، أن الدراسة الحالية اهتمت بأداء العاملين في المجال الصناعي وهذا ما يختلف عن أداء العاملين بالحرس الوطني الكويتي كما أن الاختلاف البارز هو الفارق الفكري بين مجتمع الدراسة التي قمنا بها وعينة دراسة الباحث، كذلك الإختلاف المكاني بحكم أنه قام بالدراسة في الكويت، ويبرز الاختلاف في النتائج المتواصل إليها فهي غير متطابقة نسبيا بنتائج دراستنا الحالية وهذا راجع للنقاط التي ذكرناها سابقا.

الدراسة الثانية:

دراسة غازي حسن عودة الحلابية، تحت عنوان أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن، دراسة تطبيقية في أمانة عمان الكبرى، دراسة مكتملة لمتطلبات الماجستير تخصص ادارة الاعمال، قسم ادارة الأعمال، كلية الاتصال، جامعة الشرق الاوسط 2013.

صيغت اشكالية الدراسة تحت مضمون تساؤل مركزي مفاده: ما أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في القطاع العام في الأردن؟

وتفرعت منه أسئلة فرعية تمثلت فيما يلي:

- ما أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى؟

- ما مستوى تحسين الأداء لدى موظفي امانة عمان الكبرى؟

- هل يوجد علاقة في استجابات أفراد عينة الدراسة بين استخدام الحوافز وتحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إستجابة أفراد العينة حول أثر الحوافز في تحسين مستوى الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى تعزي للمتغيرات الديمغرافية: (الجنس، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)؟

تمثلت اهداف الدراسة في ما يلي: تقصي أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى موظفي امانة عمان الكبرى، تعرف على مستوى الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى، تحديد العلاقة بين الحوافز وتحسين الأداء موظفي أمانة عمان الكبرى، الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في استجابة أفراد العينة حول الحوافز في تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى وفقا للمتغيرات الديمغرافية.

إعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات واختار الباحث اسلوب عينة الدراسة الملائمة اي اختيار المجتمع الذي تتوفر فيه نوعية الاشخاص المطلوبة. لقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: إلى قناعات الباحثين (افراد العينة الدراسة) حول العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع للدراسة المتمثلة بأثر الحوافز في تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى بأنها علاقة خطية وترابطية قوية، تمثلت بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين بين استخدام الحوافز وتحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى، حيث أظهرت النتائج أن المتغير المستقل (التحفيز) يؤثر على المتغير التابع (الأداء)، إذا تؤثر الحوافز المادية بنسبة 37%، وتؤثر الحوافز المعنوية بنسبة 57%، أما الحوافز الاجتماعية فتؤثر بنسبة 59%.

تكمن أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية ان الدراسة الحالية والدراسة السابقة يحملان نفس المتغير التابع المتمثل في الأداء كما أن الدراستين اعتمدتا على المنهج الوصفي كمنهج للدراسة وتكمن نقاط الاختلاف في أن الدراسة السابقة اعتمدت على العينة الإحصائية مما يتناسب مع الدراسة أما دراستنا اعتمدت على طريقة المسح الشامل

وكذلك نجد الاختلاف من ناحية ادوات جمع البيانات فدراستنا اعتمدت على الملاحظة والاستمارة والدراسة السابقة اعتمدت على الاستمارة فقط، وبالتالي فإن الدراسة السابقة اختلفت مع دراستنا في بعض المعايير وهذا راجع الى اختلاف أحد المتغيرين على متغير دراستنا (الظروف الفيزيائية) وكذلك إختلاف الفاعل الاجتماعي بين القطاع العام في الأردن والفاعل الاجتماعي في القطاع الصناعي بالجزائر هذا يعني أن هذه الدراسة السابقة اختلفت نوعا ما مع دراستنا في النتائج العامة المتحصل عليها.

ثانيا: الدراسات الوطنية

- الدراسة الأولى:

دراسة محروق رقية، تحت عنوان تأثير ظروف العمل الفيزيائية على الأداء في المؤسسة الصناعية الجزائرية، دراسة حالة بمركب المجارف والرافعات بعين سمارة -قسنطينة- رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية قسم علم اجتماع، أجريت هذه الدراسة في الجامعة الجزائرية (2)، أجريت هذه الدراسة في سنة 2010/2011 .

تمحورت إشكالية الدراسة حول سؤال مركزي مفاده: هل ظروف العمل السائدة في مركب الجارف والرافعات بعين السمارة قسنطينة تأثير على أداء العامل؟
كما تفرعت منه أسئلة فرعية تمثلت في:

- هل لظروف العمل الفيزيائية تأثير على أداء العمل؟

- هل العلاقات الاجتماعية السائدة بين عمال المركب لها تأثير على أدائهم؟

كما سعت الدراسة الى تحقيق أهداف ومن بينها نجد، معرفة كيفية تأثير ظروف العمل الفيزيائية الاجتماعية على الأداء سواء كان ذلك التأثير سلبى أو إيجابى، كما هدفت الى معرفة آراء ومواقف العمال اتجاه هذه الظروف ومعرفة أثرها على الأداء، ولتحقيق هذه الأهداف استخدمت الدراسة المنهج الوصفي واعتمدت على المقابلة والملاحظة بالإضافة إلى الاستمارة كأدوات لجمع البيانات، وقد اعتمدت على العينة العشوائية التي تخضع للإحتمال

وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية: إن ظروف العمل احتلت مكانة كبيرة خاصة في الدول المصنعة التي تتوفر على إمكانيات تطويرها وتحسينها وصيانتها على عكس واقع ظروف العمل في المؤسسة الصناعية بعين السمارة قسنطينة، للضوء أثر سلبي على بعض العمال، بحيث أثر ذلك على الأذنين وتسبب في أمراض عصبية سيكولوجية، نتج عن الحرارة الشديدة، إجهاد العمال (منهم) فهناك من تعرض لانهايار في الدورة الدموية، وآخرون للالتهابات، مما سبق فإن ظروف العمل الفيزيائية تؤثر على أداء العمال داخل المؤسسة ميدان البحث.

تكمن أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة في أن كلا الدراستين تناولتا الظروف الفيزيائية كمتغير مستقل والأداء كمتغير تابع، إذ أن كل منهما هدفت لمعرفة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، أما أوجه الاختلاف تكمن في أن الدراسة الحالية اعتمدت على أداة الملاحظة والاستمارة أما الدراسة السابقة اعتمدت على الاستمارة والملاحظة والمقابلة كما تكمن أيضا في أن الدراستين اختلفا في عينة الدراسة إذ أن الدراسة الحالية اتبعت طريقة المسح الشامل أما الدراسة السابقة اعتمدت على العينة العشوائية، كما نجد اختلاف بين الدراستين في طبيعة المؤسسة إذ أن المؤسسة التي أجرينا بها الدراسة ذات طابع صناعي مختلف عن ميدان الدراسة السابقة كذلك نجد الفارق الزمني بين الدراستين أكثر من 10 سنوات وهذا ما يبرهن وجود إختلاف كبير بين الدراستين مثلا التطور التكنولوجي والصناعي وغير ذلك.

- الدراسة الثانية

دراسة سلمى لحرر تحت عنوان تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية-جيجل- رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجيستر في تسيير موارد بشرية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة قسنطينة (2) سنة 2013/2012.

تمحورت إشكالية الدراسة حول سؤال مركزي مفاده: كيف يمكن أن تؤثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض؟ كما تفرعت منه أسئلة فرعية تمثلت في:

- ما هو المقصود بظروف العمل؟

- ماهي مختلف الإجراءات المتبعة في تهيئة ظروف العمل؟

- ما هو مفهوم أداء العامل وماهي العوامل المتحكمة فيه؟

- ماهي طبيعة العلاقة بين ظروف العمل وأداء هيئة التمريض بالمؤسسة؟

سعت هذه الدراسة إلى تحقيق أهداف تتمثل في ما يلي التعرف على مختلف الظروف التي قد تحيط بالعامل في مكان عمله الوقوف على واقع ظروف العمل في المؤسسة من خلال الاطلاع على مختلف الفعاليات التي تبادر بها المؤسسة في سبيل تهيئة ظروف العمل، معرفة مدى تأثير هيئة التمريض بالمؤسسة بتهيئة ظروف العمل، ولتحقيق هذه الأهداف استخدمت الدراسة منهج الوصفي التحليلي اعتمدت على المقابلة، الملاحظة، الاستبيان كمصادر لجمع البيانات وعينة الدراسة تمثلت في جميع ممارسي مهنة التمريض في المؤسسة وفق اسلوب العينة الطبقية العشوائية.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: يتأثر مستوى أداء العامل بظروف عمله، حيث إذا كانت ظروف عمله جيدة تحسن أداءه والعكس ويعتبر الاحتجاج الطريقة الوحيدة التي يعبر بها أفراد هيئة التمريض عن عدم رضاهم عن الاوضاع، لا تهتم إدارة المؤسسة بتهيئة الظروف بشكل دوري وتعتمد إدارة الموارد البشرية على الاساليب التقليدية في تقييم الأداء.

تكمن أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة في أن كلا الدراستين اشتركا في دراسة نفس المتغيرات، إذ أن كل منهما حاولتا معرفة تأثير الظروف الفيزيقية على الأداء، أما اوجه الاختلاف تكمن في ان الدراسة الحالية اعتمدت على المنهج الوصفي أما الدراسة السابقة اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، كذلك نجد الدراسة الحالية اعتمدت على الملاحظة والاستمارة أما الدراسة السابقة اعتمدت على الملاحظة، المقابلة، الاستبيان

كما نجد الاختلاف بين الدراستين في العينة فالدراسة الحالية اعتمدت المسح الشامل أما السابقة اعتمدت على العينة العشوائية البسيطة ومن بين أوجه الاختلاف نجد اختلاف المجال البشري فالعامل في قطاع الصحة ليس كالعامل في القطاع الصناعي وهذا يعني اختلاف القدرات بين العمال وكذا اختلاف مميزات وطبيعة عملهم حتى أن ظروف العمل التي يتعرض لها العامل في القطاع الصحي ليست لها نفس التأثير بقدر ما يتأثر بها العامل في القطاع الصناعي.

- الدراسة الثالثة

دراسة إسعادي فارس، تحت عنوان أثار الظروف الفيزيائية على ظهور بعض الاضطرابات التنظيمية والنفسية لدى عاملين بالمؤسسات الصناعية، دراسة مكملة لنيل شهادة دكتوراه العلوم بإدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا، جامعة محمد لمين دباغين سطيف (2) 2015-2016.

تمحورت اشكالية الدراسة حول سؤال رئيسي مفاده ما أثار الظروف الفيزيائية عل ظهور اضطرابات نفسية وتنظيمية لدى العاملين بالمؤسسات الصناعية؟

إعتمد الباحث على المنهج الوصفي السببي المقارن، وإعتمد الباحث في الدراسة الميدانية على طريقة المسح الشامل للمؤسسات الصناعية بمدينة تڤرت (المنطقة الصناعية) ولاية - ورقلة- وإعتمد على أدوات جمع البيانات المتمثلة في المقابلة، الإستبيان، وفق معايير تقيس متغيرات الدراسة، حيث حوصلت نتائج الدراسة في ما يلي:

أن الضوضاء لها تأثيرات على الجانب النفسي للعاملين على مستوى العلاقات الاجتماعية حيث تكون منخفضة لدى أفراد العينة، كما تؤثر الضوضاء على عدم الرضا عن النمط الاشرافي في المنظمة إذ أن الضوضاء تؤثر على مستويات دوران العمل، حيث أن درجات دوران العمل عند العينة التي تعمل بالقرب من الضوضاء مرتفعة أما فيما يخص مستويات التسبب المهني فهي مرتفعة لدى أفراد العينة التي تعمل في ظروف جيدة وبهذا يمكن القول أن الضوضاء لا تؤثر في هذا الأخير.

تؤثر الحرارة على مستوى العلاقات الاجتماعية وذلك بعدم شعور الأفراد بالراحة نتيجة الحرارة المرتفعة مما يؤدي إلى كثرة الاستجابة العدوانية لديهم مما يقلل من فرص التعاون بينهم. كذلك للحرارة تأثيرات غير إيجابية على مستويات دوران العمل ومستوى الاغتراب المهني والتسيب وبالتالي يجعل العاملين يغيرون نضرتهم للعمل والنظر في العوامل المرتبطة بالأمر التنظيمية وطرق الاشراف والرقابة.

تتجلى نقاط التشابه والإختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة في أن الدراسة الحالية والدراسة السابقة يشتركا في نفس متغير الدراسة المستقل كذلك في طريقة اختيار مجتمع الدراسة، أما نقاط الاختلاف تكمن في أداة جمع البيانات إذ أن الدراس الحالية اعتمدت على الملاحظة والاستمارة أما الدراسة السابقة اعتمدت على المقابلة والإستبيان كما نجد الباحث في الدراسة السابقة اعتمد على طريقه المسح الشامل لكنه إختلف عن طريقنا إذ أننا قمنا بالدراسة في مؤسسة صناعية واحده والباحث قام بدراسة في مجموعة من المؤسسات الصناعية.

الدراسة الرابعة:

دراسة كحلوش كهينة، تحت عنوان آثار ظروف العمل الفيزيكية والذهنية والعوامل الاجتماعية لصحة العامل، دراسة ميدانية في المؤسسة الجزائرية للأنسجة الصناعية والتقنية ذراع بن خدة- تيزي وزو، دراسة مكملة لنيل شهادة دكتورا في علم النفس تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة الجزائر 2، 2019-2020.

تمحورت إشكالية الدراسة حول سؤال مركزي مفاده: ما هي الآثار التي تمارسها ظروف العمل الفيزيكية والذهنية (العبء الذهني) والعوامل النفسية والاجتماعية السائدة بالمؤسسة الجزائرية للأنسجة الصناعية التقنية على صحة العامل؟

كما تفرعت منه اسئلة فرعية تمثلت في:

- ما هي الآثار التي تمارسها ظروف العمل الفيزيكية المتمثلة في الحرارة، الاضاءة، الضوضاء الإهتزازات، على صحة العامل؟

- ما هي الآثار التي يمارسها العبء الذهني على صحة العامل؟

- ما هي الآثار التي تمارسها العوامل الاجتماعية على صحة العامل؟

- كما سعت هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف الآتية:

الكشف عن الآثار الصحية التي تمارسها ظروف العمل المتمثلة في الظروف الفيزيائية والعبء الذهني والعوامل النفسية والاجتماعية في العمال ومحاولة التعرف على الآثار الصحية الناتجة عنها.

حيث اعتمدت هذه الدراسة على متطلبات المنهج الوصفي باستخدام الإستبيان كأداة للدراسة، وتمثلت عينة الدراسة في كل العمال الذين يعملون في وحدة الانتاج وقد توصلت الدراسة الى النتائج الآتية:

إن ظروف العمل الفيزيائية المتمثلة في المحيط الحراري، الضوضاء، الاضاءة، الاهتزازات السائدة ف ميدان الدراسة آثار سلبية على صحة العامل، كما أن العبء الذهني من (إرغامات الوقت، السرعة، تعقد المهمة، الإلتباه والدقة السائدة في وحدة الانتاج بالمؤسسة آثار سلبية على صحة العامل أما في ما يتعلق بالعوامل النفسية الاجتماعية السائدة في وحدة الانتاج تأثر على صحة العامل، وذلك لأن وحدة الانتاج تجعل العامل يعاني من ضعف عرض القرار وضعف نفسي وضعف اجتماعي في مكان عمله وهذا ما يؤثر على صحته.

تكمن أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة أنهما تناولتا متغير الظروف الفيزيائية كمتغير مستقل كما اشتركا في المنهج المعتمد وإستخدام طريقة المسح الشامل لاختيار مجتمع الدراسة، أما أوجه الإختلاف تتمثل في أن الدراسة الحالية اعتمدت على أداة الملاحظة والإستمارة في جمع البيانات أما الدراسة السابقة اعتمدت فقط على الاستبيان كذلك نجد الدراسة السابقة تناولت موضوع الظروف الفيزيائية ودرسته مع فوارق أخرى ذهنية واجتماعية أما دراستنا فاهتمت بالظروف الفيزيائية كمتغير أساسي في الدراسة النظرية والميدانية.

سابعاً: المقاربة النظرية

إن موضوع الظروف الفيزيائية والأداء المهني للمورد البشري من الموضوعات العامة الواجب اعطائها أهمية كون أن العامل بحاجة إليها كي يشعر بالاطمئنان على سلامته من جهة ولزيادة فعاليته من جهة أخرى لهذا وجب على أي مؤسسة توفيرها كونها مطلب أساسي من متطلبات العمل، ومن بين النظريات الرائدة التي آلت هذا الموضوع أهمية بارزة نجد نظرية العلاقات الانسانية التي ظهرت في ربيع أحد الجامعات الأمريكية الشهيرة في الوقت الحاضر وهي جامعة هارفارد وذلك على يد مجموعة من العلماء البارزين وعلى راسهم "التون مايو".

عوامل ساهمت في ظهور هذه النظرية:

بالرغم من أهمية النتائج العلمية والعملية التي توصلت إليها نظرية الإدارة العلمية والتكوين الإداري عند كل من "تايلور فردريك" و"هنري فايولا" إلا أن اصحاب نظرية العلاقات الانسانية وجدوا انفسهم مهتمين بدراسة قضايا الصناعة والانتاج وذلك بتطويره وزيادة تحديثه، في حين ركزت التايلورية والفايولية على دراسة نظام العمل على أنه مجرد مجموعة منسقة من الخطوات والاجراءات والآلات التي تعمل بصورة منتظمة ورسمية دقيقة ومحددة من حيث الوقت أو زمن أو الحركة كما تصورت أن العمال مجرد الات تعمل وفق نظام حددته وخطته السلطات الإدارية العليا ويحصلون على أجور ومكافآت تعوضهم عن اعمالهم.

جاءت هذه النظرية نتيجة لظروف تدهور الصناعة في المؤسسات الانتاجية.

"التون مايو" وتجارب الهاو ثورن:

تنسب النشأة الأولى لنظرية العلاقات الانسانية الى أعمال عالم الاجتماع الصناعي "التون مايو" وزملائه بجامعة هارفارد وتجاربهم الشهيرة التي عرفت بتجارب المصنع التي ظهرت بالتحديد خلال عام 1927 وذلك عندما دعت شركة "واسترن الكترينك"، مايو وزملائه لدراسة عدد من المتغيرات التي تؤثر على إنتاجية العمال والمصانع بصورة عامة وخاصة

بعد ان لاحظت الإدارة وجود تباين في العلاقات بين تأثير ظروف العمل او ما يعرف بالظروف الفيزيائية مثل الضوضاء، الاضاءة، التهوية، ووضع الآلات وتصميمها على مستوى الانتاجية والأداء والفاعلية وتم إجراء تجارب ميدانية واستمرت طيلة خمس سنوات متصلة ونظرا لأهمية هذه التجارب نوجز مراحلها فيما يلي:

- المرحلة الأولى

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

- المرحلة الثانية

أجريت مقابلات مع كل العاملين بالمصنع 20000 من العاملات توصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها:

- 1- أن الإتجاه نحو الإشراف في الخط الأول المباشر مع العاملات يؤثر على الروح المعنوية وإنتاجيتهن أكثر من خطوط الاشراف الاخرى.
- 2- كما أن تكوين الاتجاهات لدى العاملات وعلاقتهن ببعضهن عملت على زياده الروابط للعلاقات الاجتماعية غير الرسمية ومن شأنها أن تزيد الإنتاج بصورة مستمرة.

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

- المرحلة الثالثة

ما هي أهم أنواع الإتجاهات والمشاعر التي تؤثر على غيرها في العملية الإنتاجية لدى العمال؟

وتوصل فريق البحث إلى أن العاملين يقيمون نوعا من التستر لإخفاء مشاعرهم وإتجاهاتهم لتظل داخل الجماعة نتيجة العمل غير الرسمي ويتم التعبير عن سلوكهم وأفعالهم بلغة الجماعة، ومن ثم ظهر التنظيم غير الرسمي ليفسر مدى قوة هذه التنظيمات وعلاقتهم بالعمل والإنتاجية.

- المرحلة الرابعة:

ركزت تجارب هذه المرحلة على دراسة اثار التنظيم غير الرسمي في المؤسسات الصناعية وعلاقته بزيادة الإنتاجية لجماعات العمل فقد تم الاتفاق وديا او غير رسميا بين العاملات لوضع معايير معينة تتعلق بالعملية الإنتاجية وأن عملية زيادة الانتاج أو نقصانها يعد أمر لا تقبله الجماعة ويعتبر خروجا عن التقاليد والاعراف غير الرسمية وتمارس الجماعة نوعا من الضغوط على الافراد الخارجين عن قواعدها سواء للضرب أو اللوم او العزل الجماعي او السخرية، وقد كان الغرض الأساسي لهذه الدراسات تحديد تأثير المتغيرات المادية للظروف الفيزيائية في العمل الاضاءة، التهوية، الضوضاء، التلوث، التدفئة، على إنتاجية العامل ومن ثم العمل على تعديلها بما يتناسب مع معايير السلوك للعاملين من خلال التجارب الميدانية.

ونتيجة لتجاربه الميدانية المبنية على التحكم في المتغيرات نفى مايو أن يكون للظروف الفيزيائية تأثيرا كبيرا على الكفاية الإنتاجية للعامل ولذلك تنبه إلى أن هناك أسباب أخرى كامنه وراء ارتفاع معدلات الانتاج ارجعها بعد التمعن والملاحظة، لتأثير الجماعة المتماسكة أو المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل والعلاقة بين الإدارة والعامل

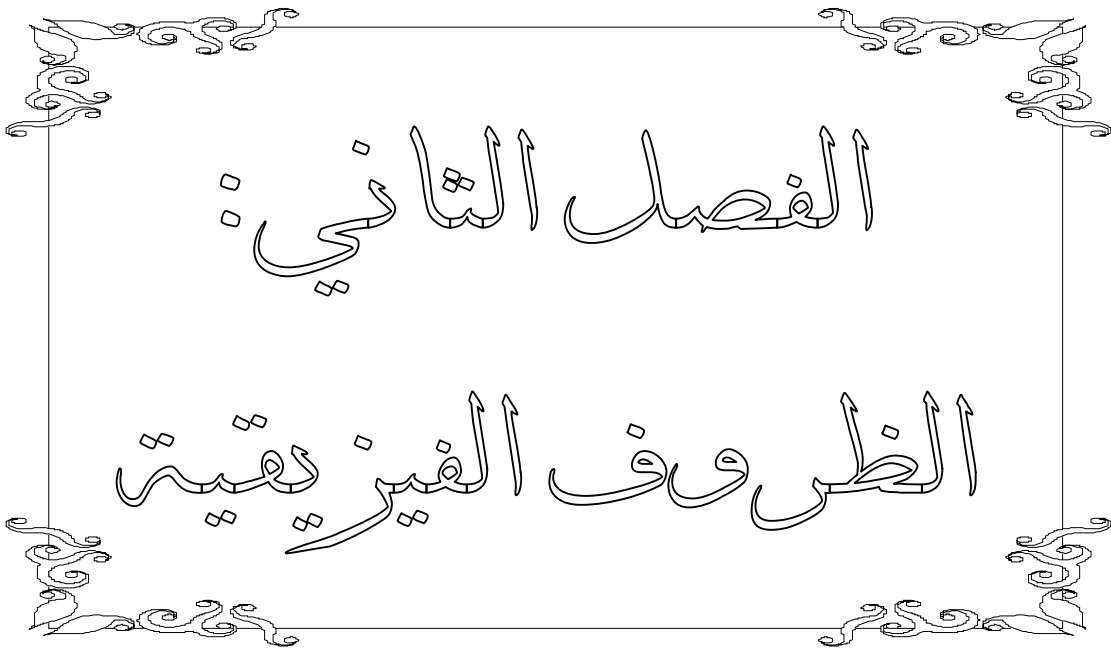
وغيرها من المتغيرات التي تدور في فلك واحد الا وهو الجانب الانساني الذي اغفلته النظريات الكلاسيكية وبذلك توصلت تلك الدراسات الى انه يمكن أن نفسر سلوك العمال ونتاجيتهم المختلفة للقواعد والأوامر الإدارية لا في ضوء منطق الانسان الاقتصادي بل على أساس منطق العواطف طالما أنه توجد معايير جماعية يمكن ان تتعارض مع منطق الادارة. وقد خلصت دراسة مايو الى نتيجة هامة مفادها "ضرورة البحث الدائم عن تغيير اتجاهات العمال وسلوكهم، ثم اوضحت بعد ذلك ان العامل ليس كائن سيكولوجي منعزلا ولكنه عضو في جماعة تشكل سلوكه وتضبط تصرفاته من خلال القيم السائدة فيها والمعايير التي تحكمها.

ومن ما سبق ذكره يمكن القول أنه عند تبيننا لنظرية العلاقات الانسانية في دراستنا كان من الصائب وذلك يتجلى في النقاط الآتية:

أن النظرية إهتمت بالموارد البشري داخل المؤسسة وكذا أولت إهتمامها بكل حاجاته، وهذا ما نجد دراستنا سعت الية إذ اننا حاولنا تسليط الضوء على الاهتمام بالموارد البشري وكل ما هو محسن لأداه.

كما أن نظرية العلاقات الانسانية سلطت الضوء على متغير الظروف الفيزيقية والذي وضعناه متغيرا أساسيا في دراستنا.

إهتمام الباحثين في حركة العلاقات الانسانية بجزئية علاقة العامل بالإدارة محاولين الحث على بناء علاقات اجتماعية داخل مكان العمل، وبهذا حاولنا الوصول في دراستنا إلى هذه النقطة من خلال إعطاء لمحة عن اهتمام إدارة المؤسسة بالعامل وخاصة من خلال الجوانب



الفصل الثاني:
الظروف الفيزيائية

تمهيد

المبحث الأول: معيار الضوضاء.

المطلب الأول: خصائص الضوضاء.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على انتشار الضوضاء.

المطلب الثالث: تأثيرات الضوضاء على بيئة المورد البشري.

المطلب الرابع: حماية المورد البشري من أخطار الضوضاء في بيئة العمل.

المبحث الثاني: معيار الحرارة.

المطلب الأول: مكونات المحيط الحراري.

المطلب الثاني: مصادر الحرارة.

المطلب الثالث: تأثير الحرارة على جسم المورد البشري.

المطلب الرابع: طرق الوقاية من مخاطر الحرارة في العمل.

المبحث الثالث: معيار الاضاءة.

المطلب الأول: خصائص الاضاءة.

المطلب الثاني: مصادر الاضاءة.

المطلب الثالث: تهيئة الاضاءة الجيدة.

المطلب الرابع: تأثير الاضاءة على المورد البشري.

خلاصة.

تمهيد:

إن معظم المؤسسات على إختلاف طبيعتها الانتاجية، الصناعية، تسعى دائما إلى الحرص على توفير ظروف عمل مناسبة ذلك لما توصلت إليه الأبحاث والدراسات من إثباتات لأهمية توفير هذه الظروف، لما لها من تأثير على المورد البشري من ناحية الأداء ومستوى الانتاج، حيث أن لكل ظرف أو عامل من هذه العوامل أو الظروف له أهمية وأهميته تكمن في قدرة المؤسسة على توفيره في الشكل المناسب سواء بتحسينه، تعديله أو الاهتمام به، إذ أن هذه الظروف تعرّض العامل إلى العديد من العقبات ممّا يؤدي إلى وقوع خلل في أداءه والعكس، وفي هذا الفصل سوف ننتطرق إلى أهم النقاط التي لا بد أن تتوفر في مكان العمل والمتمثلة في الضوضاء، الحرارة، الاضاءة، عارضين أهم النقاط الواجب توفرها في مكان العمل والتي من شأنها أن ترفع مستوى أداء المورد البشري ونجاح المؤسسة.

المبحث الأول: معيار الضوضاء

المطلب الأول: خصائص الضوضاء

1- شدة الصوت: الذي يسمح بالتمييز بين ما هو مرتفع وما هو منخفض ، وهي تقاس بوحدة الديسيبال (1 / 10 من البال) الذي لوغاريتم نسبة صوتين (أو قوتين) إلى بعضها، كما أن الصعود أو الزيادة في الصوت بالمقادير : 10-100، 100-1000، 1000-10000 HZ تعتبر زيادة بمقدار عشرة ديسيبال (10 dB) أمّا مضاعفة قوة الصوت فتعاد زيادة بثلاثة ديسيبال (3 dB) أي أن خفض قوة الصوت إلى النصف تعني إختزال (3 dB) .

2- تردد الصوت: يسمح بالتمييز بين الأصوات ذات الحد الضعيف، والتي تقاس بالهرتز (عدد الدورات في الثانية)، إنّ الأصوات الحادة لها أثر ضار على الأذن البشرية بالمقارنة مع الأصوات التي لها ترددات ضعيفة .

3- مدة التعرّض للضوضاء: إنّ التعرّض اليومي للضوضاء تفوق (85) ديسيبال، يعرّض العامل إلى آثار وخيمة على الصحة، وما يزيد من حدة هذه الآثار هو التراكم في مدة التعرّض ، لذا ينصح حالياً بتقليل مدة التعرّض للضوضاء إلى النصف هذا ما يسمح بتقليل مستوى الضوضاء ب (03) ديسيبال.

4- فجائية الصوت: إنّ الأصوات التي تحدث بطريقة مفاجئة لها آثار سلبية على الأذن كون أنّ الأذن تملك نظام الحماية ضعيف إتجاه تلك الأصوات.¹

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على انتشار الضوضاء

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على انتشار الضوضاء وأهم هذه العوامل هي :

¹ - كحلوش كهينة: أثر ظروف العمل الفيزيائية والذهنية والعوامل النفسية - الاجتماعية في صحة العامل، أطروحة دكتوراه، جامعة -2- كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، قسم علم النفس، 2020، منشورة، ص 78 .

1- أنواع مصادر الضوضاء

- مصدر الضوضاء النقطي: هذا المصدر صغير بالمقارنة مع المسافة بينه وبين المستقبل بحيث يكون مستوى الضوضاء له نفس القيمة على نفس المسافة وفي أي اتجاه .
- مصدر الضوضاء الخطي: إذا كان مصدر الضوضاء قصيرا في اتجاه وطويلا في اتجاه آخر فإنه يعتبر مصدرا طويلا وتنتشر الضوضاء في هذا النوع في شكل أسطواني . ويمكن تصنيف مصادر الضوضاء إلى :
- مصادر ثابتة وتشمل الماكينات والمضخات، المولدات، أجهزة التكييف .
- مصادر متحركة وتشمل السيارات والطائرات والقطارات .

2- الخصائص الفيزيائية لوسط انتقال الضوضاء

أهم العوامل الفيزيائية المؤثرة في مقاومة الهواء لإنتشار الضوضاء هب درجة الحرارة، الرطوبة النسبية، مستوى الضغط الجوي، الرياح واتجاهاتها.

3- شكل الأرض والمباني المحيطة بمجال الضوضاء:

يؤثر شكل الأرض الطبوغرافي وشكل توزيع المباني والنباتات المحيطة على إنتشار الضوضاء لأنها تعمل على امتصاص الضوضاء وتشتيتها وإنعكاساتها.¹

المطلب الثالث: تأثيرات الضوضاء على بيئة المورد البشري.

تعتمد تأثيرات الضوضاء على عدد من العوامل التي تضاعف أو تقلل من هذه التأثيرات وأهم هذه العوامل:

- 1- شدة الضوضاء: تؤثر الضوضاء على المعرضين لها وتتناسب تأثيراتها طرديا مع شدتها ، ويعتمد التأثير على الزيادة الكلية في شدة الأصوات عموما في جو المكان وفي مكان وقوف العامل وأقرب نقطة إلى الأذنين.

¹ - المعاي مروي حسن عثمان: تأثير الضوضاء الصناعية على العاملين في المصانع، بحث مكمل لدرجة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، 2017، ص ص 9.8 .

2- المسافة التي تفصل العامل عن مصدر الضوضاء: فقد وجد أنّ شدة الضوضاء أقل بمقدار 6 ديسيبال لكل مضاعفة للمسافة.

3- مساحة المكان: رغم أنّ مساحة المكان لها تأثير على شدة الضوضاء الصادرة عن مصدرها، إلا أنها تؤثر على الأصوات المنعكسة من الحائط أو السقف ممّا يتسبب عنه إختلاف في شدة الضوضاء إلى درجة كبيرة.

4- تركيب أو مكونات الضوضاء: ومعنى هذا أنه كلما تعددت التوجّات الصوتية الداخلة في تكوين الضوضاء كلما زاد التأثير بها، وتعتبر الضوضاء البيضاء أخطر أنواع التعرّض عموماً

5- مدّة التعرّض للضوضاء : يزيد التأثير بالضوضاء كلما زاد الوقت الذي يتعرّض فيه العاملون لها ويحسب هذا الوقت بوقت العمل اليومي، ويختلف إذا كانت الضوضاء مستمرة موصولة أم متقطعة وكذلك مدى إستمرارها، كما تحسب مدة التعرّض الأسبوعي للضوضاء ومدّة التعرّض طوال حياة الإنسان العملية.¹

6- سن العامل وصحته النفسية: يزداد التأثير كلما تقدم سن العامل . فلا شك أنّ تقدّم السن يؤثّر على الحالة السمعية مسبب ضعف تدريجي في حدّة السمع وفي باقي الوظائف الحسية للمسنين.²

7- ومن ناحية أخرى فقد دلّت بحوث كثيرة على أنّ تأثير الضوضاء في الفرد يتوقف على وجهة نظره إليها ودلالاتها عنده، فإن كان يرى أنّ الضوضاء لازمة ولا بد منها للعمل يتقبلها راضياً إلى حد ما فلم تكن مصدر إزعاج كبير له في إنتاجه، فعمل المصانع لا تزعجهم أصوات الآلات كما تزعج زائر المصنع أو موظفين يعملون في مكاتب قريبة من المصنع.

¹ - مهدي أحمد محمد عبد الله: علم النفس الصناعي بين النظري والتطبيقي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2013، ص 296 .

² - فتحي محمد موسى عمار: لتكييف في المؤسسات الصناعية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 89 .

والكاتب على الآلة الكاتبة لا تزعه فرقتها كما تزجج شخص آخر يعمل بجواره أما إن شعر العامل أن الضوضاء ترجع إلى عدم إكتراث براحتة أثر ذلك في إنتاجه ملحوظا.

8- إعاقة عملية الإتصال: تعتبر الضوضاء بمثابة عنصر تشويش ، يحد من كفاءة العملية الإتصالية سواء كان ذلك لدى المرسل أو المرسل إليه ، فإنّ الضوضاء تغيّر معنى الرسالة كما قد تمنع وصولها أصلا إذا ما كانت شديدة .

9- العمل في جو تسوده الضوضاء مكلف جدا من ناحية إستنفاد طاقة وجهد العامل، وهذا ما يثبط بعض التجارب، حيث وجد أنّ مثل هذا الجو يسبب في نقص القدرة على التركيز مما يؤدي إلى إنخفاض كفاءة الأداء، سواء مكان العمل خطي عطلب أو ذهني.¹

المطلب الرابع: حماية المورد البشري من أخطار الضوضاء في بيئة العمل.

تقع حماية العاملين في بيئة المصنع ضمن مسؤولية الإدارة في الوحدة الصناعية لذا فإنّه من الضروري أن تهتم بها وحل مشكلة الضوضاء وإعتبارها حالة مهنية تحتاج إلى جهود إضافية من الإدارة أو المسؤولين والطبيب المهني، ويمكن تحقيق ذلك باتّباع الخطوات التالية:

1- طرق الوقاية الطبية

1-1- الفحص الطبي الأولي: وهي عملية فحص تشمل كل العاملين في الأماكن التي تسود فيها الضوضاء مع الإحتفاظ بنتائج الفحوصات ووضعها في ملفات العاملين قصد العودة إليها في حالة حدوث صمم مهني أو عند الفحوص الدورية، والتي تساعد على إتخاذ الإجراءات اللازمة قبل تدهور الحالة، كما يساعد على وضع العاملين ضعفاء السمع في أماكن تكون أقلّ ضوضائية.

¹ - سلمى لحر: تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الإستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحيى، جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في تسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، 2012/2013، ص 39 .

1-2- الفحص الطبي الدوري: زيادة على الفحص الطبي الأولي تتكرر العملية على فترات منظمة تجري عادة مرة كل ستة أشهر أو كل سنة لمن يعملون في أماكن بها ضوضاء مرتفعة حيث تساعد هذه الطريقة معرفة الأشخاص الذين يختل سمعهم في وقت مبكر ويمكن حصر فوائد إجراء الفحص الطبي الدوري في ما يلي:

- معرفة التغير الحاصل في كفاءة جهاز السمع لدى الفرد.
- معرفة قابلية المحادثة مع إستعمال معدات الوقاية.
- إكتشاف الضوضاء التي تؤثر على بعض الأفراد وتضعف سمعهم.
- فرز الأشخاص الذين يجب نقلهم إلى أقسام أخرى.
- متابعة ومراقبة الأفراد المعرضين لخطر الضوضاء.
- الإحتفاظ بسجل شخص لقراءات جهاز السمع بالنسبة للفرد خلال فترة عمله في منطقة بها ضوضاء شديدة، وعند الإحالة على التقاعد قصد الإستفادة من ذلك في المستقبل.¹

1-3- طرق الوقاية الهندسية :

إنّ الإعتماد على طرق الوقاية الهندسية في السيطرة على الضوضاء ، وهو الأسلوب الأمثل لمعالجة هذه المشكلة وهناك طرق متعددة يمكن إستعمالها تبعا لشدة الضوضاء من المصدر أو إستبدال الماكينة ذات الضجيج العالي بأخرى أقل ضجيجا أو عزل الماكينة التي تحدث ضوضاء عن العمال وحصرها في مكان خاص أو العمل على تظليل ذبذبات المكان أو إستعمال المواد الماصة للصوت أو زيادة المسافة بين العاملين والآلات المحدث للضوضاء.

1-4- الوقاية عن طريق التخطيط والتصميم:

- يتم ذلك عن طريق إختيار مواد البناء وطريقة التصميم.

¹ إسعادي فارس: أثر الظروف الفيزيائية على ظهور بعض الإضطرابات التنظيمية والنفسية لدى العاملين في المؤسسات الصناعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، 2015/2016، ص 59 .

- وضع مكاتب الموظفين الذين يقومون بأعمال إدارية بعيدا عن مصادر الضوضاء.
- توضع معدّات أعمال البناء والتشييد والتي تعتبر عاملا في حدوث الضوضاء تحت الطابق الأرضي.

- فحص الآلات والمعدّات وتحديد مسببات الضوضاء والإهتزازات المسموح بها.

1-5- إستعمال الأجهزة الواقعة للأذن:

إذا كانت عملية مراقبة الضوضاء بواسطة إحداه تغيير في البيئة وإستعمال مختلف الوسائل والطرق التكنولوجية مستحيلة أو غير كافية، فإنه يمكن تحديد مقدار التعرّض المستمر للمستويات العليا من الضوضاء حتى لو اقتصر ذلك على فترات قصيرة أو السماح للعامل بالتعرّض لمستويات عليا من الضوضاء ولكن لفترات قصيرة فقط، وفي حالة فشل مختلف الطرق في تخفيض الضوضاء للمستويات المقبولة فإنه يمكن اللجوء إلى إستعمال الوسائل الوقائية الفردية كآخر حل، بالأماكن التي يكون فيها التعرّض للضوضاء لا مفر منه شرط أن ينظر لهذه العملية لمعالجة أعراض المشكل بدلا من حلّها للقضاء على الضوضاء لذلك فإنه يتحتم على العامل المضطر للعمل بمحيط فيه ضوضاء إستعمال الأجهزة الوقائية للأذن.

1-6- سدادات الأذن

وتكون إما مصنوعة من المطاط أو البلاستيك أو القطن أو الشمع أو غير ذلك من المواد - من فوائدها أنها صغيرة الحجم وسهلة الحمل ويمكن إرتدائها من قبل كل فرد وخاصة الذين يرتدون نظارات طبية كما أنّها لا تعرقل حركة الرأس.

1-7- السدادات الدائمة:

وهي مصنوعة من المطاط صممت لتطابق قناة الأذن ولا بد أن تكون محكمة لأن أي تسرب للصوت يفقدها فعاليتها، وتستخدم غالبا في ظل الضوضاء القليلة وهي متوفرة في أحجام مختلفة.

1-8- السدادات غير الدائمة:

تصنع من الصون نصف المعدني أو من القطن المشمع العازل للصوت والحرارة ويتم إستعمالها مرة واحدة فقط، ويعاب عليها أنها تترك نتيجة الحاجة إلى تشكيلها بالأصابع.¹

المبحث الثاني: معيار الحرارة.

المطلب الأول: مكونات المحيط الحراري.

يتكون المحيط الحراري من العناصر التالية:

1- درجات الحرارة المختلفة (الحرارة المرتفعة أو البرودة):

يتعرض العاملون تحت الظروف المختلفة لدرجات متباينة من الحرارة، حيث يكتسب الجسم أو يفقد حرارة في الوسط المحيط به، فعند العمل في الهواء الطلق يتعرض العامل لحرارة الشمس التي تختلف آثارها باختلاف: مدة التعرض، الفصول، الساعة والنهار من تلك الأعمال، إنشاء المباني، إستصلاح الأراضي، شق القنوات وتطهيرها، كشف وإستخراج البترول.

1- أ - التهوية: تعتبر التهوية عامل هام في مكان العمل، فالغرفة التي تسوء تهويتها تؤدي إلى إرتفاع الحرارة أو الرطوبة أو البرودة، وكل هذه الظروف تؤدي بالعامل إلى الخمول، النعاس، الملل والتعب فالتهوية ضرورية في مكان العمل من أجل محاربة التلوث الذي يضر بالحالة الصحية، وكذلك الإصابة بالأمراض المهنية في الوسط العملي.

أ- أ- أنواع التهوية:

إنّ تحديد نوع التهوية لأي موقع صناعي يعتمد على نوع المكان الذي يتواجد فيه المصنع علماً أنه يمكن إستخدام جميع أنواع التهوية في أي موقع إنتاجي، وتتمثل أنواع التهوية في ما يلي:

¹ - إسعادي فارس: المرجع نفسه، ص ص 50،60،61.

أ- أ- 1- التهوية الطبيعية: تعتبر التهوية الطبيعية من أفضل طرق التهوية، حيث تستغل قوة دفع الهواء الناتج عن إختلاف الأوزان النوعية للهواء الساخن والبارد، وكذلك قوة دفع الرياح للحصول على كميات كبيرة من الهواء، وتلجأ المنشآت الصناعية للإعتماد على الظروف المناخية (حرارة الجو، إتجاه الهواء، سرعة الرياح) من خلال فتح أو إغلاق بعض الفتحات أو توسيعها أو تضيقها بصورة مؤقتة.

أ- أ- 2- التهوية الإصطناعية: يمكن تقسيمها إلى نظامين أساسيين:

أ-أ-2-1- نظام الشفط: يتم تركيب أجهزة الشفط الموضعي بأعلى وأسفل مصدر التلوث أو من كلا الإتجاهين حيث يتم شفط الأبخرة والغازات التي يقل وزنها عن وزن الهواء عن طريق الشفط من فوق المصدر، والأبخرة التي يزيد وزنها عن وزن الهواء عن طريق الشفط من أسفل المصدر.

أ-أ-2-2- نظام ضخ الهواء: يستخدم هذا النوع من التهوية في الحالات التي تختلف فيها الظروف المناخية في إحدى أرجاء الورشة عن بقية الظروف المناخية في أنحاء الورشة المراد تهويتها.

1- ب- الرطوبة: يقصد بالرطوبة زيادة نسبة بخار الماء بالجو، وينتج عنها ضيق في التنفس وتساعد على زيادة مظاهر التأثير الحراري، وتقاس بجهاز (Hygrometr).¹

1- ج-1- التوصيل الحراري: يمثل تبادل الحرارة بين جسمين ويحدث نتيجة إتصال مباشر للجسم بمحيطه (الوقوف- الجلوس)، يمثل التبادل الحراري بواسطة التحويل نسبة ضعيفة (3%) من التبادلات الحرارية العامة خاصة إذا كان الأفراد في وضعية الوقوف، لكن قد ترتفع هذه النسبة عند الأفراد الذين يتواجدون في وضعية تمدد على سطح التبادل.

¹ حمداد ليلي: دراسة أرغونومية للظروف الفيزيائية، الضوضاء، الحرارة، لإنارة وعلاقتها بحوادث العمل بمؤسسة القلد لولاية تيارت، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة وهران 2، كلية العلوم الإجتماعية، 2017 - 2018، ص51

1-ج-2- التبادل بالحمل: هو أسلوب إنتقال الحرارة بواسطة الهواء الساخن للأعلى والهواء البارد للأسفل.

1-ج-3- التبادل بالإشعاع: عبارة عن انتقال الحرارة من مصدرها إلى الوسط المحيط عن طريق الطاقة (الأمواج الكهرومغناطيسية) .

1-ج-4- التبادل عن طريق التبخر: يفقد الجسم حرارته عن طريق العرق الذي بدوره يتبخر مستهلكا معه حرارة الجسم حينما تتجاوز حرارة المحيط حدًا معينًا، يتوقف فقدان الحرارة بواسطة هذه الطريقة على عوامل عديدة منها: الرطوبة النسبية للهواء وسرعته، ومنطقة الجلد التي يحدث منها التبخر.¹

المطلب الثاني: مصادر الحرارة في أماكن العمل.

أولاً: الشمس: يتعرض الأفراد إلى حرارة الشمس إذا كان العمل في العراء كما نرى ذلك في الأعمال الآتية:

- إصلاح الأراضي وشتى الترع والقنوات وتطويرها.
- شق الطرق وتعبيدها وصيانتها ومد خطوط السكك الحديدية.
- العمل بالمحاجر.
- إنشاء المباني والخزانات وغيرها من المنشآت.

ثانياً: الأفران: يتعرض الأفراد العاملون بجوار الأفران إلى حرارة عالية جدا وهذا تشهده الأعمال الآتية:

- صناعة الحديد والصلب وصناعة الطابوق والفخار، والأواني، الجير الزجاج والإسمنت والسكر.
- عمليات سهر المعادن.

¹ - خلفان رشيد: تحليل ودراسة ظروف العمل السائدة في المؤسسة الإنتاجية الجزائرية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس تنظيم وعمل، جامعة الجزائر 2، كلية العلوم الإجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، 2009-2010، منشورة، ص 116 .

- عمليات تقطير الفحم والبتروول وإنتاج غاز الإستصباح.

ثالثا: تحت سطح الأرض: يتعرض الأفراد العاملون في المناجم والأنفاق إلى حرارة عالية.

رابعا: أعمال أخرى: هناك أعمال يتعرض فيها العامل إلى الحرارة:

- عمليات تشكيل وطلاء ولحام المعادن، معاصر الزيت.

- عمال الإطفاء.

- عمليات توليد البخار والعمل أمام الغلايات في السفن.

إنّ الحرارة في أماكن العمل يمكن أن تتولد من المصادر التالية:

- أشعة الشمس.

- الحرارة الناتجة عن العملية الصناعية نفسها.

- الحرارة المتولدة من الكهرباء وتشغيل المكائن والماطورات.

- الحرارة المتولدة من الأفراد العاملين.

المطلب الثالث: تأثير الحرارة على جسم المورد البشري.

إنّ جسم الإنسان يعمل دوما على الإحتفاظ بدرجة حرارة ثابتة بجسمه وذلك بفضل مركز التنظيم الحراري في المخ يتمكن من القيام بوظائف الجسم على الوجه الأكمل، إلا أنه إذا تعرّض إلى درجة حرارة عالية بحيث يصعب على مركز التنظيم الحراري في المخ القيام بتكيف الجسم لهذه الدرجة من الحرارة فإنّ الإنسان يتعرّض لحالة مرضية حيث أنّ الشخص غير المتأقلم لبيئة العمل حارة يتمكن من البقاء ساعة واحدة في موقع عمل ذو درجة حرارة 39,5 درجة مئوية ورطوبة نسبية تساوي 100 % إذا كان التمثيل الغذائي له يعطي 80 كيلو " كالوري" في الساعة فإنّه يتمكن البقاء ساعة واحدة في محيط عمل ذات حرارة 36,0 درجة مئوية مع رطوبة نسبية تساوي 100% وإذا ارتفعت كمية الحرارة الناتجة من التمثيل الغذائي إلى 270 كيلو " كالوري" في الساعة فإنّه يتحمل البقاء ساعة واحدة محيط عمل ذات حرارة 36,5 درجة مئوية ورطوبة تعادل 100% وتستمر

درجة الحرارة بالانخفاض حتى تصل 31,5 درجة مئوية مع رطوبة نسبية تساوي 100% إذا كان التمثيل الغذائي له يعطي 360 كالوري في الساعة.

أما إذا اضطر الفرد العامل إلى الدخول لموقع عمل حار جدا بحيث تصبح درجة حرارة جلده 45 درجة مئوية ولم يكن متأقلا لهذه الدرجة من الحرارة فإن الفرد يبدأ بالشعور بالآلام عامة ثم يبدأ بالشعور بحرقة في الجلد وبعدها تظهر الحبيبات على الجلد ثم يبدأ الجلد بالتلف وهذا وإن الضرر قد يصيب الجهاز التنفسي أيضا، لهذا أوجب على أرباب العمل تحديد أعلى درجة حرارة لكل موقع عمل يتمكن الفرد أن يعمل به دوره دون أن يؤثر على صحته وذلك بعد أخذ المعادلة التالية بنظر الاعتبار (درجة الحرارة الفعالة لموقع العمل تساوي حرارة البيئة زائد الإجهاد العضلي الذي يبذله الفرد أثناء العمل) وبعبسه فإن الأفراد يتعرضون لمخاطر الحرارة حيث تؤثر درجة الحرارة على عدة جوانب أهمها:

الأداء: ينخفض أداء العمال الذين يشتغلون في ظل درجات حرارة عالية جدا، لهذا أدخلت الكثير من المكاتب أجهزة التدفئة المركزية ، لكن هناك الكثير من مواقع العمل تبقى حارة جدا خصوصا في فصل الصيف ، مثل مصانع الحديد والصلب، أو تلك الوظائف التي تتطلب من العاملين القيام ببعض الواجبات في الهواء الطلق مثل عمال البناء وإصلاح الطرقات.

التعب: إن الظروف التي تتميز بدرجة حرارة مرتفعة، ونسبة عالية من الرطوبة تسبب تعباً شديداً أو تؤدي إلى انخفاض الإنتاجية.

الإنزعاج: تؤدي ارتفاع درجات الحرارة المرتفعة إلى شعور العاملين بالضيق والإنزعاج.

الإجهاد الحراري: عند العمل في أجواء ذات درجات حرارة مرتفعة لفترات طويلة تحدث حالة إنهيار للجسم نتيجة زيادة توسع الأوعية الدموية ونقص فعالية الدوران ونقص ضغط الدم وفعالية القلب، ونقص الدم الوارد إلى الكليتين وزيادة نسبة الأملاح في الدم.

الصدمة الحرارية: إنّ ارتفاع الرطوبة النسبية أو ارتفاع درجات الحرارة بشكل مفاجئ يؤدي إلى فشل التنظيم الحراري في الجسم مما يسبب نقص التبادل الحراري عن طريق التبخر (بالعرق) ويحدث اضطرابات في الدورة الدموية.

التشنجات: يتعرض العامل أيضا من جراء الحرارة المرتفعة في العمل إلى تشنجات ناجمة عن التعرّق المفرط، يحدث بعد تنفيذ عمل فيزيقي ممتد على مدّة زمنية طويلة، حيث تظهر هذه التشنجات بفعل نقص الأملاح والتي تظهر بدورها إذا كان تعويض الماء مفقودا بعد تعرّق كبير.

تأثيرات الحرارة المنخفضة

تؤثر درجات الحرارة المنخفضة أيضا في الإنتاجية، فنقص القدرة على القيام بحركات دقيقة باليدين والأصابع، فقد لوحظ أن الأيدي هي الأكثر حساسية فتوظيف الأيدي والأصابع يرتبط كثيرا بالدرجة الحرارية الداخلية للأنسجة حيث تصبح حركات الأصابع قليلة والرشاقة والسرعة ضعيفة عندما تنخفض حرارة الأنسجة ببغض الدرجات وتعرض الوظائف اليدوية الأولية للاختلال عندما تكون البرودة أشد.¹

المطلب الرابع: طرق الوقاية من مخاطر الحرارة في العمل.

أ - الطرق الهندسية: وتتمثل فيما يلي:

أ- أ- العزل: يقصد بها إبعاد العمليات الصناعية ذات الحرارة العالية عن مجموع العاملين وذلك بعزل الموقع الذي يحتوي على مصدر الحرارة عن باقي المواقع، فمثلا إبعاد الإفرازات في المصانع عن المكاتب الأخرى وتحذير العمال من الإقتراب منها عدا الذين يشتغلون فعلا في تلك المواقع.

أ- ب- استعمال الحواجز الوقائية: من الممكن جدا تقليل كمية الحرارة التي يتعرّض لها العاملون في مواقع العمل وذلك بوضع حواجز لها قابلية على إمتصاص الحرارة من بيئة

¹ - حكمة جميل: الحرارة وأثرها على صحة العاملين، المعهد العربي للثقافة العمالية وبحوث العمل، بغداد، 1980، ص

العمل مثل نصب ألواح متعددة من الصلب الرقيق يفصلها مادة عازلة للحرارة مثل الإسبست أو الهواء، كما يمكن استخدام الحواجز العاكسة للإشعاع الحراري، حيث يستعمل حاجز من مادة الألمنيوم كافي أن يعكس ما نسبة 90 % من الحرارة الساقطة عليه.¹

أ-ج- التهوية: استعمال التهوية الصحيحة في مواقع العمل يلعب دورا كبيرا في توفير بيئة ذات حرارة ملائمة لعمل الفرد، حيث أنّ تحقيق درجة الحرارة المناسبة يعتمد على درجة الرطوبة النسبية من جهة وسرعة الهواء في موقع العمل من جهة أخرى، لأنّ انخفاض درجة الرطوبة النسبية وزيادة في حركة الهواء تساعد على تبخّر العرق في جلد الإنسان وهذا بدوره يساعد على التخلّص من حرارة الجسم وعليه فإنّ المشرف على تصميم البناء أن يأخذ النقاط التالية بعين الاعتبار:

- فقدان الحرارة من خلال جدران البناء والنوافذ والأبواب والسقف.
- فقدان الحرارة من خلال التهوية أو من خلال سحب الأبخرة والغازات الضارة وحتى الأدخلة.
- تكوين الحرارة داخل بيئة العمل من الآلة أو الكهرباء أو الأفراد ولا بد من الإشارة إلى بعض الأخطاء التي تحدث في موقع العمل والتي تكون السبب في عدم السيطرة على توفير درجة الحرارة المناسبة للعمل.
- الخطأ في حساب مقدار الحرارة المتولدة في موقع العمل.
- الخطأ في تقدير مقادير الحرارة الناتجة بسبب الأجهزة بشكل دقيق.²
- أ-ه- طرق الوقاية الطبية: تلعب دورا مهما في التقليل من أخطار الحرارة والمساعدة على حماية العمال ويمكن تلخيصها فيما يلي:

¹ - إسعادي فارس: مرجع سابق، ص 74.

² - محمد شحاتة ربيع: علم النفس الصناعي والمهني، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2010، ص 73.

- **الفحص الطبي الإبتدائي:** حيث يقوم طبيب مختص بفحص العامل فحصا دقيقا يمكنه اكتشاف الأفراد الذين لا يقدرّون على ممارسة الأعمال التي تتم في درجة حرارة مرتفعة ويشمل الفحوص التالية: فحص سريري عام، فحص الرئة.

- **الفحص الطبي الدوري:** إنّ العمل في درجة حرارة مرتفعة يحتم على الفريق الطبي إجراء دورات فحص للعاملين بين فترة وأخرى.

- **معدات الوقاية الشخصية:** وذلك لإلتزام العمال إرتداء معدات الوقاية الشخصية التي يوفرها صاحب العمل مجانا، حيث تكون هذه المعدات ملائمة للعمل، وتتمثل هذه المعدات في ما يلي: الملابس الواقية، القفازات والأحذية.

أ- د- **الوعي الوقائي:** يتم نشر هذا الوعي بين العاملين على إعتباره ذو أهمية قصوى للحفاظ على الموارد البشرية من المخاطر المهنية وذلك لإبلاغه وتعريفه بمخاطر المهنة التي يمارسها وضرورة إتباع الإرشادات والتقيّد بالتعليمات. ومن بين هذه الإرشادات التي يمكن إعطاؤها مثلا للعاملين في بيئة تمتاز بدرجات حرارة مرتفعة ما يلي: النوم الكافي لإعطاء الراحة للجسم، شرح أهمية السوائل للجسم، تجنب تناول المشروبات الكحولية أثناء العمل.

أ- ه- **إعتماد قوانين وأنظمة تحمي العامل من مخاطر الحرارة:** يجب أن تعمل المنظمات الصناعية على إيجاد قوانين وأنظمة درجات الحرارة والرطوبة النسبية وسرعة الهواء لكل صناعة وذلك لتحديد الدرجات العليا والقصوى بمراقبة درجات الحرارة بين فترة وأخرى من كون بيئة العمل ملائمة لعمل الأفراد.¹

المبحث الثالث: معيار الاضاءة.

المطلب الأول: خصائص الاضاءة.

تعتبر الإضاءة الجيدة المرحلة الأولى التي تسمح للعين بالتقاط المعلومات البصرية لذلك عند تصميم الإضاءة في مكان العمل يجب الأخذ بعين الإعتبار النقاط التالية:

¹ - منى رسول سلمان: الرضا الوظيفي لدى المشرفين الاختصاصي وعلاقته بأدائهم، مجلة الدراسات التربوية ، العدد 15،

1- مستوى الإضاءة: في هذه المرحلة يجب أخذ دقيقة مثلا بالنسبة لمسافة (30) سم تقاس بوحدة الإضاءة.

2- التباين (التضاد) والضوء: لحساب التركيز الضوئي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار درجة الأشياء المرئية، إضاءة الخلفية، سطوح الأدوات، عندما تكون أكبر الإضاءة تكون أقل، عادة ما يشتمل العمال من الإضاءة الكبيرة أو الشديدة، ولكن في الحقيقة هو تباين الذي يكون بدرجة كبيرة والذي يتسبب في الإنهيار الذي يكون من أماكن مضاءة بشكل كبير محاذاة لمكان مظلم.

3- درجة تجسيد ووضوح الألوان : يعمل تجسيد الألوان بطريقة الطيف الذي يبعث الضوء إلى الأشياء، مصدر الأطياف المختلفة مثل المصباح التأججي ومصباح بخار الزئبق الذي يخفي تشوه الألوان التي تكون مختلفة عن أطيافها، إن الإحساس بالوضوح يكون مرتبط بأهمية ظل الأشياء.

4- السطوح (النصوص): وهو قياس مساحة ما أي مقدار الضوء الذي تعكسه مساحة ماعلى الجدران أو الأدوات والأشياء المحيطة، وهذا يتوقف على القدرة المساعدة على عكس أشعة الضوء فسطوح المصباح مثلا هو قياس مباشر للضوء الذي يعكسه ووحدة قياس السطوح هي وحدة الأبوستيلت.¹

المطلب الثاني: مصادر الإضاءة:

1- مصادر الإضاءة الطبيعية:

- الأشعة القادمة من الشمس، وهي من أقرب النجوم إلى الأرض.
- النجوم: وهي كرات من الغازات تنبعث منها الحرارة والضوء، حيث تضيئ السماء في الليل في حالة صفاء السماء وخلوها من الغيوم التي تشتت الضوء المنبعث منها.

¹ - كحلوش كهينة: مرجع سابق، ص 98.

- القمر: يعتبر القمر أبعد الكواكب المعتمد ولكنه يستمد الضوء عن طريق عكس أشعة الشمس الواقعة عليه.

مميزات الإضاءة الطبيعية:

- هي الإضاءة الأكثر ملائمة فيزيولوجيا للإنسان، غير أنها تتبدل وتختلف باختلاف الوقت والفصل والبعد عن خط الإستواء، وحالة الطقس.

- فالإضاءة الطبيعية تؤثر على الراحة البصرية والنفسية للإنسان وتثبت النشاط والحيوية.

- انعكاساتها غير مزعجة وظلالها مقبولة ومعقولة حيث تركيبة الضوء والظل توافقها مع المبنى بوحداته وفتحاته يعكس الإحساس بالتجانس والوحدة.

- تتدرج الإضاءة الطبيعية على مدى ساعات النهار بما يتأقلم مع العين البشرية وتراوح

درجة الإضاءة الطبيعية الواقعة على السطوح الأفقية في الأماكن المكشوفة عادة ما بين "

0,0005 " لكس في الليلة المظلمة و " 0,3 " لكس في الليلة القمرية التامة للبدن، و "

100000 " لكس تقريبا تحت أشعة الشمس المباشرة.

- أفضل مصدر في إظهار الألوان بقوتها وجودتها وتعطي إحساس بالوضوح والرؤية الشاملة للمكان.

- تزيد من الرخابة والإتساع في الفراغات والكثير من المميزات.¹

2- مصادر الإضاءة الصناعية:

هي المصادر التي ابتكرها الإنسان وهي متعددة يمكن تطويرها بشكل مستمر ودائم، وسيتم

سرد تصنيفات المصابيح والمنابع الضوئية:

- لمحة تاريخية عن الإضاءة الصناعية:

في بادئ الأمر إستخدام الإنسان النار كوسيلة للتدفئة والإنارة بعد ذلك ملأ الأصداف

والحجارة المجوفة بالنفط أو الدهن وكان ذلك في العصر الحجري قبل 40000 ق.م، وقبل

¹ فيصل خليل إبراهيم الغرابوي: دور الإضاءة الصناعية في إبراز القيم الوظيفية والجمالية للفراغ الداخلي، رسالة

ماجستير، الجامعة الإسلامية ، غزة، كلية الهندسة ، 2015، ص 19 .

10000 سنة ق.م استعمل الإنسان ما يعرف بمصابيح الطبق المفتوح، واستمرت عملية التطوير تلك إلى حين استخدام الشموع وذلك قبل الميلاد ب 500 سنة وفي عام 1784 م اخترع الكيميائي السويسري " إيميه إركاند " مصباح ذا فتيلة، وفي العصر الحجري في عام 1799 م سجلت أول براءة اختراع في باريس لمصباح يعمل على حرق الغاز، وفي عام 1842 م ظهرت المحاولة الأولى لإستخدام مصابيح القوس الكهربائي لإنارة باريس، وفي عام 1859م تم اكتشاف النفط في الولايات المتحدة الأمريكية وبالتالي اتبع ذلك انتشار واسع لما يعرف بمصابيح الزيت وظهور أول مصباح كهربائي متوهج ذي فتيلة من الفحم في 1878م على الكيميائي " جوزيف شوان " وبعدها على يد الأمريكي " توماس أديسون".

- مميزات الإضاءة الصناعية

- إمكانية التحكم في شدة الإضاءة ولونها وكميتها.
- يمكن تصميم وإختيار أشكال وأحجام مصادر إنارة متنوعة ومتعددة حسب المكان والأبعاد والفرغات.
- يمكن وضعها في الأرضيات والأسطح والجدران وبطرق مختلفة.
- يمكن خلق مميزات بصرية وأجواء معينة لإختيار نوع المصباح واللون والطريقة المستخدمة.¹

3- أهمية الإضاءة الطبيعية والصناعية:

أولا : أهمية الإضاءة الطبيعية :

- الإضاءة الطبيعية أو النهارية توفر الراحة البصرية والنفسية للإنسان.
- انعكاساتها غير مزعجة وتوفر ظلال ذات أشكال معقولة.
- توفر إضاءة ممتازة للسطوح الرأسية.
- تتدرج الإضاءة الطبيعية على مدى ساعات النهار بما يتأقلم مع العين البشرية.

¹ - فيصل خليل ابراهيم الغرابوي: مرجع سابق، ص 20 .

- يمكن التحكم بكميتها وذلك بالتوجيه والتصميم الجيد لها.
- عناصر أساسي في تحقيق ترشيد الطاقة.
- أفضل مصدر للضوء ولتحقيق إظهار جيد للألوان.

ثانيا : أهمية الإضاءة الصناعية:

- تكون الحاجة للإنارة الصناعية ضرورية خلال ساعات العمل.
- إمكانية استعمالها في أي وقت.
- يمكن تصميم واختيار أشكالها وأحجامها ومصادرهما.
- إمكانية إختيار شدة الإضاءة الناتجة واللون المستخدم.¹

المطلب الرابع : تهيئة الإضاءة الجيدة.

الإضاءة الجيدة غالبا ما تساعد على رفع مستوى إنتاجية العامل وبمجهود أقل، إذ كثيرا ما تتوقف الكفاية الإنتاجية على سرعة الإدراك البصري والدقة في التمييز بين الأشياء، والملاحظة الدقيقة أو السريعة هذا ما تثيره الإضاءة السيئة في نفوس الكثيرين من شعور في الإنقباض، وما يؤدي إليه من إرهاق البصر وزيادة التعب والأخطاء وإهتياج العامل بوجه عام ، فالضوء يجب أن يكون كافيا ثابتا موزعا توزيعا عادلا، فلا يحدث الإبهار أي " الزعلة" وضوء الشمس المباشر قد لا يحقق دائما هذه الشروط بحيث يجب تصويبه وتعزيزه غالبا بإضاءة صناعية ملائمة وطبيعة العمل.

وللإضاءة الجيدة الملائمة أكثر من فائدة، ففضلا عن أنها تزيد من مقدار الإنتاج ودقته فهي تسهل الرقابة على العمال، وتكشف عن الأركان والأماكن المتسخة فتدعو إلى تنظيفها، كما أنها تنقص من مقدار المواد التالفة وفيها وقاية من الحوادث التي قد يتعرض لها العامل أو المنتج الذي يعمل به.

¹ - نادر خليل محمد عبيد: دور الإضاءة الليلية في إبراز جماليات الشكل المعماري للمباني، أطروحة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، كلية الهندسة، 2015، ص 23.

والإضاءة الجيدة تختلف باختلاف الأعمال والعمال فيها تعبر الإضاءة المثلى لمعمل معين أول لعامل شاب قد لا يعتبر كذلك بالنسبة لعمل آخر أو لعامل متقدم في السن. على أن كثيرا من الشركات لا تولي مشكلة الإضاءة ما تستحق من عناية واهتمام مع ما تؤكد من صلة الإضاءة بالإنتاج ومع ما يقال من أن الإضاءة الرديئة والمصابيح غير النظيفة تؤدي إلى خسارة في الإنتاج أكثر مما يسببه إضراب العمال. تستلزم الإضاءة الجيدة ثلاث نقاط شرط (الشدة ، التوزيع واللون).

1- شدة الإضاءة

يجب أن تختلف شدة الإضاءة باختلاف نوع العمل والعمال فكلما كان العمل دقيقا إحتاج إلى كمية أكبر من الضوء، وقد وجد أن شدة الإضاءة تزيد من دقة الإنتاج في أعمال مثل صف حروف الطباعة وانتزاع خيوط سوداء من قماش أسود. وكلما زاد عمر العامل إحتاج إلى إضاءة أشد لإتقان عمله. ومع أن ازدياد شدة الإضاءة يقترن بتحسن في الإنتاج إلا أن هناك حدًا فاصلا إن تجاوزته الشدة لم تأت بفائدة وهذا مرهون بنوع العمل، القراءة، إجراءات عمليات حسابية، فرز البريد، صف الحروف ... إلخ ولكي تجدى شدة الإضاءة يجب أن تقترن بتوزيع متجانس للضوء وإلا كانت الشدة مصدر إضطراب للعمل وإزعاج العامل ومن المعروف أن شدة الإضاءة إن نجمت عن ضوء مباشر كانت مصدر إزعاج شديد.

و يقول مهندسو الضوء إن المصباح يكون صالحا للقراءة إن توافرت فيه شروط ثلاثة : أن يعكس النهاية العظمى للضوء من مشكلة قوتها 100 واط، وأن يكون الضوء الصادر عنه منتشرا موحد الوتيرة لا يحدث الوهج، وإن يكون مزودا بها يحمي العينين من وهج المشكاة .

و مما يشار إليه أن الإضاءة غير الكافية تكشف عما لدى العمال من عيوب في الإبصار فالعامل ذو الإبصار المعيب يكون إنتاجه في الضوء الضعيف أقل من إنتاج زميل آخر سوي الإبصار، حين تتساوي جميع الظروف الأخرى لديهما: السن والخبرة والإستعداد

والتدريب وقوة الدافع والظروف الفيزيائية الأخرى ويجب على الإدارة ألا تنتظر تحسنا مباشرا في الإنتاج عند تغيير الإضاءة في الشركة أو المصنع فالتكيف للظروف الجديدة يقضي دائما وقتا يقصر أو يطول وقد يمتد هذا الوقت إلى عدة أشهر في بعض الصناعات.

2- توزيع الضوء

الضوء غير الموزع توزيعا متساويا من أكثر عيوب الإضاءة شيوعا وأكثرها إجهاد ذلك أن تكيف العين للضوء لا يتأثر فقط بمقدار الضوء الذي تستقبله من مكان العمل وحده أو من الشيء الذي يلاحظه الفرد، بل وبالضوء الذي تستقبله من حجرة العمل بأسرها أيضا لذا يجب أن يراعى في توزيع الضوء المجال البصري الكلي للفرد المجال البصري المنحصر في عمله فقط . وبعبارة أخرى يجب أن يتساوى توزيع الضوء جميع أنحاء حجرة العمل مع زيادة شدته في حيز العمل إن اقتضى الأمر. إن المصابيح ذات الأكمال التي نضعها فوق مكاتبنا ونحن نقرأ أو نعمل تضيء حيز العمل بما فيه الكفاية كما أن فيها قصدا في تكاليف الإضاءة ، لكنها لا تجعل الضوء في الحجرة موزعا توزيعا عادلا فأغلب الناس يرفعون أبصارهم لبؤبؤ العين بسبب الإجهاد ولعلاج هذا الحل يمكن وضع مصباح في جانب آخر من الحجرة يخفض من تباين الإضاءة بين المكتب أو مكان العمل ووسائل الحجرة ومما يسبب إجهاد العين إضطرار العامل إلى أن ينتقل ببصره سريعا من أشياء ناصعة إلى أخرى معتمة أو العكس، كإنتقاله من ورق أبيض إلى مكتب أسود أو تعرضه لومضات سريعة من الضوء، فهذا يجبر العين على التكيف السريع لدرجات مختلفة من الضوء.

والضوء غير المباشر خير وسيلة تكفل الإضاءة المتجانسة، وكذلك الضوء يشبه المباشر عن طريق مصابيح " مصنفرة " لذا يجب الإهتمام بإرتفاع الأسقف وأشكالها أو إرتفاع المصابيح، والتوزيع المتجانس للضوء يكاد يكون على أقصاه في ضوء النهار الطبيعي ، يليه في ذلك الضوء الصناعي غير المباشر، فالصناعي يشبه المباشر ثم يكون على أقله في الضوء المباشر، وقد أجريت دراسة بهذا الصدد تجارب لمعرفة أثر هذه الأشكال الأربعة من

الإضاءة في الكفاية الإبصارية أثناء القراءة المتواصلة (ضوء النهار، غير مباشر، شبه مباشر، ضوء مباشر).

3- لون الإضاءة:

غير أن الضوء الصناعي وإن تساوى في شدته مع الضوء الطبيعي إلا أنه لا يزل دونه من حيث جودته لأنه يختلف عنه في لونه ودرجة تجانسه، وقد أجريت تجربة للكشف عن الصلة بين لون الضوء والإنتاجية بأن طليت جدران حجرة باللون الأبيض المطفاً أي غير اللامع، وجلس فيها أشخاص يقومون بعمل يدوي تكراري في أضواء مختلفة الألوان، فكانت النتيجة أن اللون الأبيض هو أفضل الألوان يليه في ذلك الأصفر وقد أيدت دراسات أخرى فعالية الأصفر أيضاً، وأجريت تجارب أيضاً لمعرفة تأثير لون الورق والحبر في وضوح الرؤية فظهر أن الحبر الأسود على الورق الأبيض غير اللامع هو أفضل التشكيلات.¹

المطلب الرابع: تأثير الإضاءة على المورد البشري

- عند وجود إنارة ضعيفة مع حاجة العمل إلى إنارة عالية فذلك يؤدي إلى إرهاق العين، ولكن عند العمل لفترات طويلة قد يسبب تأثيرات حادة مثل (الصداع، آلام العين، إختقان حول القرنية).

- الشعور بالإكتئاب والإنقباض مما يقلل من حماس العامل إتجاه عمله ويؤدي إلى تدهور مستوى الأداء.

- تعتبر الإضاءة السيئة في أماكن العمل من العوامل التي تزيد من إحتمال وقوع حوادث العمل

¹ - فتحي محمد موسى عمار: مرجع سابق ، ص ص 82-83.

- تقتضي الإضاءة المناسبة لمكان العمل أن تصل في شدتها إلى درجة معينة من أن تكون متجانسة بتوزيع بشكل جيّد على جميع زوايا مكان العمل وأن يقترب لونها من اللون الطبيعي للضوء.¹

¹ - سلمى لحر: مرجع سابق ، ص ص 43-44.

خلاصة

بعد الحديث عن كل من الظروف الفيزيائية المتمثلة في الضوضاء، الإضاءة والحرارة، نستنتج أنه لكل معيار من هذه المعايير أهمية وعنصر أساسي يجب توفره في مكان العمل لأنها تساهم في اختزال الوقت وكسب وتوفير راحة المورد البشري سواء أثناء عمله أو خارجه مما يدفع به إلى زيادة الرغبة في الإنتاج ورفع مستوى أدائه إلى الأحسن ويجب دائماً أن تقوم المؤسسة بإتباع سبل الوقاية وحماية العامل والحفاظ على العمل في آن واحد.

الفصل الثالث:
الأداء المهني

تمهيد :

المبحث الأول: مدخل الأداء المهني.

المطلب الأول: عناصر الأداء.

المطلب الثاني: أنواع الأداء.

المطلب الثالث: خصائص الأداء.

المطلب الرابع: طرق تحسين الأداء.

المبحث الثاني: أساسيات حول الأداء المهني.

المطلب الأول: معايير ومؤشرات الأداء.

المطلب الثاني: محددات الأداء.

المطلب الثالث: قياس الأداء.

المطلب الرابع: مدخل قياس أداء العاملين.

المبحث الثالث: الأداء من حيث الأهمية والعوامل المؤثرة.

المطلب الأول: أهمية قياس أداء العاملين.

المطلب الثاني: أهمية أداء المورد البشري.

المطلب الثالث: العوامل المؤثر في الأداء المورد البشري .

المطلب الرابع: العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر في الأداء المهني.

خلاصة.

تمهيد:

إن الأداء من المواضيع التي أثارَت إهتمام العديد من الباحثين والدارسين فهو موضوع له أهمية بالبيئية والمنظمات بشكل عام وله دور فعال في تطوير المورد البشري داخل المؤسسة وكل ذلك من أجل تحقيق مهارات وإهتمامات وقيم وإتجاهات ودوافع وكذا تحقيق جو ملائم يتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة والهيكل التنظيمية من حيث الأداء وخصائص تأدية العمل بنجاح، يعني نتائج يحققها الموظف في المؤسسة والحد من المشاكل والمعوقات والسلبيات الناجمة عن سلوكه في العمل.

المبحث الأول : مدخل عام الأداء المهني.

المطلب الأول: عناصر الأداء.

هناك عناصر أساسية للأداء بدونها لا يمكن وجود أداء فعال في المؤسسة وتتمثل هذه العناصر في ما يلي:¹

1- المعرفة بالمتطلبات الوظيفية: وتشمل المعارف العامة، المهارات الفنية، المهنية والخلفية العامة من الوظيفة والحالات المرتبطة بها.

2- نوعية العمل: تتمثل في ما مدى إدراك العامل للعمل الذي يقوم به، وما يمتلكه من المهارات والبراعات وقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

3- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الممكن إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز من طرف العامل.

4- المناورة: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة العامل على تحمل مسؤولية العمل وإنجازه هذا العمل في الوقت المحدد ومدى حاجة هذا العمل للإرشاد والتوجيه من طرف المشرفين.

المطلب الثاني: أنواع الأداء

- حسب معيار الطبيعة الذي يقسم الأهداف الى إقتصادية، اجتماعية، تقنية، تنظيمية فإن بإمكان تصنيف الأداء الى إقتصادي، إجتماعي.....

- وفي إطار هذا التصنيف فإنه من غير الممكن أن تعتمد المؤسسة إعتقاد مطلق على أحد المكونات دون الأخرى لتحقيق الأداء في المستوى المطلوب لكن من المنطق أن تعطي لجانب معين أهمية نسبية أكبر من الجوانب الأخرى.

- كما يمكن التنبه الى أن هذه الأهمية النسبية عرضة للتغيير مع تطور المؤسسة، ودخولها مراحل جديدة في حياتها، وهذا ما يجعل من الأداء مفهوماً متطوراً بإعتبار أن مكونات الأداء

¹ - عمار براهيمية : تحسين الاداء الكلي للمؤسسات الاقتصادية بإعادة هندسية الاعمال ، مذكرة نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة تبسة ، 2008، ص05.

تتطور عبر الزمن الآن معايير التقييم الداخلية وتلك التي تحدها البيئة الخارجية والتي تتحدد الأداء على أساسها تكون متغيرة، فالعوامل التي تتحكم في نجاح المؤسسة في مرحلة دخول السوق تصبح غير ملائمة لقياس الأداء على أساسها بالنسبة لمؤسسة تمر بمرحلة النمو أو النضوج.¹

- حسب معايير الشمولية الذي قسم الأهداف على (كلية وجزئية) يمكن تقسم الأداء إلى:²

1 الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد بالاتجاهات التي ساهمت في تحقيق جميع العناصر والوظائف والانظمة الفرعية للمؤسسة ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة بالاستمرارية والبقاء.

2 الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره الى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن تنقسم حسب المعيار الوظيفي إلى: أداء الوظيفة المالية، أداء وظيفة الموارد البشرية، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الانتاج والتسويق.

المطلب الثالث: خصائص الأداء.

خصائص أداء العاملين تتمثل في عدة نقاط كالتالي:³

1- قياس وتقييم الأداء عملية مستمرة تتلازم الفرد طول حياته الوظيفية.

2- تتطلب عملية قياس الأداء وجود شخص يلاحظ ويراقب الأداء بشكل مستمر ليكون القياس موضوعيا.

3- عملية القياس تتطلب وجود معايير الأداء ليتم مقارنة أداء الموظف بها والحكم كفاءته.

¹ عز الدين هروم: واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة نيل شهادة الماجستير في تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2007/2008، ص26.

² عز الدين هروم: مرجع نفسه، ص27.

³ - فهد عيد الناصر بن فهد: تطبيق اللامركزية واثرها على مستوى اداء العاملين، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، كلية الاعمال جامعة الشرق الاوسط، 2010، ص ص 32،33.

4_ القياس والتقييم لا يعني فقط الحكم في نهاية فترة معينة على ما يستحقه الفرد من تقدير بيئي على أساس بقاءه في العمل، بل يعني أيضا تحديد نقاط الضعف للعمل وعلاجها وتكون مهمة فريق بناء القدرات والرئيس المباشر بمثابة المعلم الذي يقوم بالاشتراك مع في إدارة الموارد البشرية باقتراح نوع من التدريب والمساعدة التي يحتاجها الموظف.

5_ قياس وتقييم الأداء يقوم على الرأي الشخصي للمقوم وبالتالي هناك احتمال كبير لتحيز والمحسوبية إذا تم بمعرفة شخص من داخل مركز الزملاء أو المرؤوسين.

6_ نتائج عملية القياس تساعد في إتخاذ القرارات المصيرية المتعلقة بالموظف مثل، الترقية والمكافآت والفصل وكذلك التدريب الذي يحتاجه لذا يجب أن يكون التقييم موضوعيا.

7_ يخضع كافة الموظفين على مختلف المستويات الإدارية إلى عملية الأداء والهدف من ذلك أن يشعر جميعهم بنزاهة وعدالة نظام القياس وليعرف أن الجميع محاسبون على أعمالهم وأن تقدمهم في السلم الوظيفي مرهون بتفوقهم في العمل.

المطلب الرابع: طرق تحسين الأداء.

- يحدد "هاينز" (haynes) ثلاثة مداخل لتحسين الأداء وهي:

- المدخل الأول تحسين الموظف:

- يرى "هاينز" أن تحسين الموظف أكثر العوامل صعوبة في التغيير من بين العوامل الثلاثة المذكورة، وإذا تم التأكيد بعد تحليل الأداء كاملا بأن الموظف بحاجة إلى تغيير أو تحسين في الأداء فهناك عدة وسائل لإحداث التحسين في الموظف وهي:

الوسيلة الأولى: وتتمثل في التركيز على نواحي القوة وما يجب عمله أولا إتخاذ إتجاه إيجابي عن الموظف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها والإعتراف بأنه ليس هناك فرد كامل وإدراك حقيقة بأنه لا يمكن القضاء على جميع نواحي القصور والضعف لدى الموظف وتركيز جهود لتحسين في الأداء من خلال أساليب الاستفادة ما لدى الموظف من مواهب جديدة أو ضعيفة وتتميتها.

الوسيلة الثانية: تتمثل في التركيز على المرغوب بين ما يرغب الفرد في عمله وبين ما يؤديه الفرد بإمتياز وأن جود العلاقة السببية بين الرغبة والأداء إلى زيادة احتمالات الأداء الممتاز من خلال المسارحت الأفراد الأعمال التي يرغبون أو يبحثون عن أدائها وهذا يعني توفير الإنسجام بين الأفراد واهتماماتهم التي يؤدي في المنظمة أو في الإدارة.

الوسيلة الثالثة: الربط بين الأهداف الشخصية حيث يجب أن تكون مجهودات تحسين الأداء مرتبطة منسجمة مع إهتمامات وأهداف الموظف والإستفادة منها من خلال إظهار أن التحسين المرغوب في الأداء سوف يساهم في تحقيق هذه الإهتمامات مما يزيد من تحقيق التحسينات المرغوبة للموظف.

المدخل الثاني : تحسين الوظيفة .

يؤكد "هاينز" أن التغيير في مهام الوظيفة يوفر فرصا لتحسين الأداء حيث تساهم محتويات الوظيفة إذا كانت مملة أو مثبطة للهمم غير مناسبة أو غير ضرورية فإنها تؤدي إلى تدني مستوى الأداء ويعتبر "هاينز" أن نقطة البداية في دراسة وسائل تحسين الأداء في وظيفة معينة هي معرفة مدى ضرورة كل مهمة من مهام الوظيفة خصوصا مع الإستمرار في أداء بعض المهام حتى بعد زوال منفعتها وتكرار أداء مهام خاصة إدارة بأخرى بين إدارات أو أقسام داخل المنظمة بسبب عدم ثقة الإدارات والأقسام فيما بينها في أداء المهام على وجه صحيح وعلى ذلك يجب تقلص الوظيفة الى عناصرها الأساسية فقط.

المدخل الثالث: تحسين الموقف.

يرى "هاينز" أن الموقف أو البيئة التي تؤكد فيها الوظيفة تعطي فرصا للتغيير الذي قد يؤدي الى تحسين (فريق العمل) ومدى مناسبة ووضع خطوط الإتصال والمسؤولية وفعالية التفاعل المتبادل مع الإدارات الأخرى ومع العمل المستفيد من الخدمة ومصلحة العمل إضافة إلى إيجاد أسلوب الإشراف المناسب من خلال تحقيق درجة مناسبة من التناسق بين الأسلوب الإشرافي وبين مستوى الرشد الذي يتمتع به الموظفين، فإن إنحرف الأسلوب الإشرافي عما هو مألوف او مناسب أو كان هناك قصور في التوجيه فإن ذلك سيؤدي إلى تثبيط مهمة

الموظف، ومن الأمور التي يجب مراعاتها في الإشراف الإداري ولها دور فعال في تحسين الأداء المهني درجة إهتمام المشرف بالإتصالات ومقدار تفويضه للسلطة ومعايير الأداء، التي يضعها ومدى متابعته للأعمال أثناء الإنجاز وإلى أي مدى يسمح او يشجع المشرف موظفيه على تحمل المخاط، ويرى "هاينز" إنه إذا أريد التخطيط لتحسين الأداء بنجاح فيجب أن يعالج بأساليب لا تؤدي إلى تحطيم نفسية الموظف.¹

المبحث الثاني: أساسيات حول الأداء المهني.

المطلب الأول: معايير مؤشرات الأداء.

- مؤشرات الأداء هي بيانات مختصرة نصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها العامل الذي يؤدي عملا معنيا، فهي بمثابة دستور أو قانون داخلي متفق عليه يجب عليه بين الرؤساء والمرؤوسين لتحديد الكيفية التي يتواصل بها إلى أفضل مستوى الأداء، وفي الوقت نفسه التعرف على أوجه القصور التي تشوب الأداء .

- وتستخدم هذه المؤشرات أوالمعايير لتحديد مستويات الأداء أيضا للفرقة بين فعالية الأداء وكفاءة الأداء ففعالية الأداء، تشير إلى قيام الأفراد بتحقيق أهداف المنظمات وتنفيذ الأعمال والمهام المطلوبة منهم، أما الكفاءة أداء تشير إلى إستخدام الموارد المتاحة بشكل إقتصادي ودون إشراف في تنفيذ مهام العمل تحقيق أهداف المنظمة، وأهم مؤشرات الأداء هي:²

1- **الجودة:** ترتبط الجودة بجميع أنشطة المؤسسة فهي عبارة عن إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم سلع وخدمات توصف بشكل كبير الزبون من خلال لتلبية توقعاته ويعتبر معيار الجودة من أهم المؤشرات المطبقة في المؤسسات لتقييم أداء الأفراد العاملين بها من

¹ مصطفى محمد: الرضا الوظيفي واثره على تطوير الاداء ، ط1، دار ابن النفيس ، عمان ، 2017، ص ص 83،82.

² فريد راهم : المناخ التنظيمي واثره على اداء الموارد البشرية ، رسالة نيل شهادة دكتوراة علوم في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2016، ص 103.

خلال تطبيق عدة مؤشرات منها نسبة الإنتاج المعيب لكل عامل، نسبة أخطاء العمل، نسبة تكلفة الجودة لساعات العمل.¹

- وأيضاً الجودة هي عبارة عن وحدات العمل التي يمكن إنتاجها بمستوى معين من حيث الإتقان والتميز في وقت معين.²

2- الوقت: يعتبر مورد حساس من موارد الإدارة لا يمكن للمؤسسة التحكم فيه من خلال حسن إدارته وتعد إدارة الوقت مهارة أساسية من مهارات المدير الفعال، إذ يعد الوقت من أهم المؤشرات التي يستند عليها في أداء العمل، فهو يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل لذلك يجب أن يكون هناك إتفاق على الوقت المناسب لإنجاز العمل إذا يجب أن يراعي حجم العمل المطلوب إنجازه وعدد العاملين القائمين بإنجاز نفس العمل، كما يجب أن يكون هناك محددات لتحديد الوقت الذي يستغرقه إنجاز العمل، ومن مؤشرات هذا المعيار انتاجية ساعة العمل فعلية ، إنتاجية ساعات العمل، المباشرة نسبة تغيب، القيمة مضافة، ساعة العمل.³

- ويعتبر الوقت أيضاً مورد نادر في الحياة لا يمكن شراؤه أو استجاره أو تقديمه أو تأخيره أو زيادته أو تقليله فهو يسير إلى الأمام بسرعة محدودة وثابته، كما أنه بعد أساسي من أبعاد وجود الإنسان فالإنسان يعيش في مكان وزمان محدد.

3- الكمية: الكمية هي العمل المنجز الذي ينفق مع قدرات وإمكانيات الأفراد ولا يتعداها، وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكانياتهم ، لأن ذلك يعني بطء الأداء، مما يصيب العاملين بالتراخي وقد يؤدي الى مشكلة في المستقبل تتمثل في عدم المقدرة على تطوير

¹ صلاح محرز: فعالية الحوافز في تحسين أداء المورد البشري وإعكاساته على الإبداع الإداري في المؤسسات الجزائرية، رسالة نيل شهادة دكتوراة في إقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدينة، 2017/2018، ص 103.

² مدحت محمد ابو النصر : الاداء الاداري التميز ، دط ، دار المنهلة ، 2010 ، ص 138.

³ - فريد راهم : مرجع سابق، ص 104.

الأداء ،لذلك يفضل الانفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتدريب وتسهيلات ¹.

4-التكلفة: تسعى المؤسسات إلى تخفيض التكاليف وتسليط إجراءات العمل كأحد أهداف التطور الإداري بهدف توفير الوقت والجهد والتكلفة وتقديم أداء مميز من مؤشرات معايير التكلفة في تقييم أداء الموارد البشري، نسبة مصاريف العمال في المؤسسة ووزن الأجور في تكليف، نسبة علاوات المردود إلى الانتاج، نسبة المنح من الاجور.

-حيث تعتبر التكلفة عدد وحدات العمل التي يمكن إنتاجها بتكلفة معينة في وقت معين ².

-حيث يمكن القول أن المؤشرات ومعايير أداء المورد البشري في المؤسسة أهمها الجودة، الوقت ،الكمية، التكلفة، تعتبر من أهم الطرق الفعالة لقياس نجاح الأداء ومدى لتحقيق أهداف الأفراد العاملين وكذا أهداف المؤسسة .

المطلب الثاني: محددات الأداء.

-أداء العاملين هو الأثر الصافي لجهودهم وإدراك الدور والمهام ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن النظر إليه على أنه إنتاج لعلاقة متداخلة بين مجموعة من المحددات وهي كالاتي:

1-القدرات: وهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء عمل معين والقدرة تكون مقارنة بالكفاءة والمهارات وهي تختلف من فرد الى آخر ومن فترة زمنية إلى أخرى، كما ان التدريب والتكوين يلعبان دور فعالا في تحسينها وتقديرها والرفع منها، وتشمل ايضا السرعة والدقة في أداء العمل، وليس هناك فرق في هذا الإستعمال بين قدرات الفطرية والمكتسبة وتعني قدرة الفرد على قيامه بعمل على ما دون الحاجة إلى التدريب أو التعليم كالقدرة على الكتابة والرسم .

¹ -صلاح محرز : مرجع سابق ، ص 121.

² مدحت محمد ابو النصر : مرجع سابق ،ص139 .

-ويمكن التمييز بين القدرات العقلية وغير العقلية حيث ترتبط الأولى بالذكاء مثل القدرة على فهم الكلمات والمعنى الذي تحتويه والسرعة في إجراء العمليات الحسابية وتصور الأشكال الهندسية في أوضاع مكانية مختلفة.¹

2- **الجهد:** هو عبارة عن الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته والجهد يختلف من مهنة إلى أخرى أو من عمل إلى آخر، حيث يكون متعلق بالحالة النفسية للعامل وبطبيعة الحوافز التي تمنح له مقابل ادائه لعمل معين، حيث يشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهنته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات العطاء في مجال العمل.²

3- **الادراك والدور:** يخضع الفرد في المنظمة للعديد من المؤشرات تأتيه في صورة معلومات رئيسية، ومن مؤسسة ومن منظمة ومن مصادر أخرى عديدة تتعلق بأداء العمل، هذه المؤشرات يقوم الأفراد بينهما وتنظيمها وتفسيرها فهو يستوعبها ويفهمها بطريقته خاصة متأثرا بدوافعه وخبراته السابقة وأيضا بطبيعة هذه المعلومات وخصائصها.

لذلك نجد الأفراد يختلفون في فهمهم وإدراكهم للظروف والواقع الذي يتعاملون معه فالتوجيه الذي يجيئ للمرؤوس من رئيسه قد يعتبره الفرد تدخلا لازم له في العمل ويعتبره آخر مساعدة من قبل الرئيس وعليه: "فإن الإدراك عبارة عن عمليات ذهنية تقوم بانتقاء وتنظيم وتعديل وتغيير أو تفسير المعلومات التي تصل للفرد عن طريق الحواس وذلك حسب معايير وإنطباعاته."³

¹ عقري زكية : نمط الاشراف وعلاقته بأداء العامل الصناعي في المؤسسة الصناعية الجزائرية ، رسالة نيل شهادة الماجستير ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2003، ص 59.

² رواية حسن : ادارة الموارد البشرية ، المكتسب الجامعي الحديث، الاسكندرية مصر ، 1999، ص 216.

³ محروق رقية: تأثير الظروف العمل على اداء في المؤسسة الصناعية الجزائرية، رسالة نيل شهادة ماجستير، تنظيم وعمل، جامعة الجزائر 2011، 2، ص ص 69، 70.

المطلب الثالث: قياس الأداء.

وهذا الخطوات تتعلق بجميع المعلومات حول الأداء الفعلي وهناك أربع مصادر للمعلومات تستخدم لقياس الأداء الفعلي هي:¹

1- ملاحظة الأفراد العاملين.

2- التقارير الإحصائية .

3- التقارير الشفوية.

4-التقارير المكتوبة .

المطلب الرابع: مداخل قياس أداء العاملين.

يمكن إدارة الأداء من خلال تركيز على النتائج العاملين، كما يمكن قياسه بإجراء مقارنات بين أدائهم:

أولا المدخل المقارن: يتكون هذا المدخل من عدة أساليب فيكلف القائم بالتقييم بمقارنة أداء أحد الأفراد بالنظر إلى الآخرين من زملائه، في محاولة منه للتوصل إلى ترتيب الأفراد الذين ينتمون إلى مجموعة عمل معينة وفقا لهذا الأداء تستخدم ثلاثة أساليب في ظل هذا المدخل :

أساليب الترتيب: وفق لهذا الأسلوب يرتب القائم على عملية التقييم مرؤوسيه على أساس الأداء الشامل أو الكلي، كما يحدد أكثر الأفراد كفاءة ثم الذي يليه وهكذا.... حتى يصل الى ضعف فرد، كما يمكن أن يختار أفضل فرد ثم أضعفهم من حيث الأداء، ثم يقوم بترتيب بقية أفراد المجموعة وفقا لأقرباب في الكفاءة لكل الفردين الأفضل والأسوأ حتى يتم الانتهاء من تقدير كفاءة جمع الأفراد.²

المقارنة المزدوجة: يتطلب هذا الأسلوب مقارنة كل موظف بزملائه في المجموعة بشكل منفرد ثم يعطى الموظف درجة واحدة في كل مرة يتفرق فيها على زميله، وبعد مقارنة

¹ - مصطفى محمد: مرجع سابق، ص 110.

² -محمد هاني: ادارة الموارد البشرية، ط1، دار المعتر للنشر والتوزيع، الاردن، عمان، 2015، ص ص 265،264.

الثنائية تحسب درجات الفرد موضع التقييم، ويصح مجموع هذه الدرجات هو الأساس في تحديد الترتيب النهائي لأفراد المجموعة، يعاب على هذه الطريقة طول فترة المقارنة، وعجزها في الكشف عن الفروق بين الأشخاص المتقاربين في الرتب.

أسلوب التوزيع الإجباري: يستند هذا الأسلوب إلى منطق الترتيب وفق للمجموعات، ويقوم على أساس توزيع الأفراد على درجات مختلفة بالقياس وفق نسب محددة، وتعرف هذه الطريقة بالتوزيع الطبيعي للأفراد بناء على إنجازاتهم حيث يتركز أكثر لأفراد مجموعة حول المتوسط ويتسم المدخل المقارن بالفعالية عندما يكون الغرض من التقييم هو المقارنة بين العاملين، كما يساعد في إتخاذ بعض القرارات الإدارية إلا أنه في المقابل تواجه مشكلات هامة، تتمثل في عدم وجود ارتباط بينه وبين الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة حيث أنه بالرغم من أن القائمين بالتقييم يأخذون بعين الاعتبار مدى مساهمة جهد الموظف، وأدائه في تدعيم الإستراتيجية إلا أن هذه العلاقة نادر ما تتم بشكل صريح أو معلن.

ثانياً: مدخل الخصائص أو السمات .

يركز هذا المدخل على مدى إمتلاك الأفراد لسمات أو خصائص معينة، تصور أنها ضرورية أو مرغوبة لتحقيق النجاح في الوظيفة أو المساهمة في تقديم المؤسسة وتطويرها ومن أمثلة هذه الخصائص المبادرة، القدرة القيادية أم أكثر الأساليب التي تعتمد على مدخل الخصائص فهي:

المقياس التصويري: بموجبه يتم وضع مجموعة من السمات ذات العلاقة بالوظيفة على مقياس النقاط، ثم يقوم المدير بوضع دائرة حول الرقم الذي يعبر على مدى توفر السمة في الفرد موضع التقييم، وقد يحتاج هذا العمل جهد شخصي التي يرى المصمم أنها ضرورية لتحقيق النجاح في الوظيفة.

القياس المختلط: حتى يتم التوصل إليه فإن القائم بالتقييم يجب أن يحدد أبعاد الأداء ذات العلاقة بالوظيفة، ثم يقوم بصياغة عدة عبارات تعكس الأداء الجيد والمتوسط والضعيف بالنسبة لكل بعد.¹

المبحث الثالث: الأداء من حيث الأهمية والعوامل المؤثرة.

المطلب الأول: أهمية قياس أداء العاملين.

يعتبر قياس الأداء عملية منظمة تهدف إلى تقييم قدرة الموظف وقابليته لتحقيق المهام المطلوب منه انجازها، ونمو شخصيته وتطوير أداءه، تنظر المنظمات والتنظيم المتعلقة بشؤون الموظفين ويمكن بيان مجالات الأهمية وهذه وكما يرى (yoder 1959) في النقاط التالية:²

- 1- **الترقية والنقل:** إذ تكشف عمليات تقييم الأداء من قدرات العاملين ومن ثم يتم ترقيتهم إلى الوظائف أعلى، كما يساعد في نقل وضع كل فرد في الوظيفة التي تناسب قدراته .
- 2- **تقييم المشرفين والمدربين:** تساعد العملية في تحديد مدى فاعلية المشرفين والمدربين في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت اشرافهم وتوجيهاتهم.
- 3- **تعديل مرتبات والأجور:** تسهم في إقتراح المكافاة المالية المناسبة للعاملين وإقتراح زيادة مرتبات أجور العاملين أو نقاطها وإقتراح حوافز معينة.
- 4- **تقديم المشورة:** يشكل وسيلة لتقييم جوانب ضعف أداء العاملين وإقتراح إجراءات لتحسين ذلك الأداء، عن طريق التدريب مثلاً لذلك يعتبر من العوامل الأساسية للكشف عن لحاجات التدريبية ومن ثم تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمين .

¹ - المرجع نفسه: ص، ص 266، 265.

² - نعمة عباس الخفاني: صلاح الدين الهيتي، تحليل اسس الادارة العامة منظور معاصر، دار اليازوري العلمية والنشر والتوزيع، عمان، 2018، ص، ص 265، 266.

المطلب الثاني: أهمية أداء للمورد البشري.

لأداء الأفراد العاملين أهمية كبيرة داخل أي مؤسسة تسعى لتحقيق النجاح والتقديم بإختبار الناتج النهائي فصلة جميع الأنشطة والسلوكيات التي يقوم بها الفرد فعندما يكون مرتقعا فذلك بعد مؤشر النجاح المنظمة وإستقرارها وفعاليتها فعندما يكون أداء العاملين في المؤسسة مميزا فهذا يؤدي الى إستقرارها وتحسين مركزها، وبالتالي فإن إهتمام قيادة وإدارة المنظمة وبموردها البشرية يمثل ركيزة العمل الإداري بها، فأداء عبارة عن محصلة أداء جميع الافراد وطرق العمل في المهام والوظائف المختلفة في المنظمة إذ أن نجاحها يتأثر بشكل كبير بما يبذله الأفراد العاملين من جهاد داخل العمل.

أهمية أداء المورد البشري من خلال ثلاثة أبعاد رئيسة نظريا تجريبيا، اداريا ، فمن الناحية النظرية يمثل الأداء مركز الإدارة حيث بشكل ضمنى أو مباشر ويعود السبب إلى أن الأداء يعتبر إختبارا زماني للاستراتيجية المتبعة من قبل الإدارة والمؤسسة، أما أهمية الأداء من الناحية التجريبية من خلال إستخدام معظم الدراسات وبحوث الإدارة للأداء في إختبار الإستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها.¹

أما من الناحية الادارية فإن أهمية الأداء تظهر واضحة من خلال الإهتمام المتزايد والمتميز من قبل إدارات المؤسسات من حيث الأهداف الإستراتيجية والسياسات والبرامج اعتماد على نتائج الأداء.

كما يعتبر الجزء الحي لإرتباطه بالعنصر البشري الذي يدير العملية التي تحتاج إلى مجموعة من الموارد التي تتكامل تتفاعل مع بعضها في عملية الإنتاج بما يخلف القيمة المضافة من خلال تحويل وتوليف المورد للوصول إلى منتجة ذات قيمة أعلى من قيمة الموارد التي تستخدم فيه، وعليه فإن تفعيل انتاجية العنصر البشري يجعل المنظمة تصل الى تحقيق اهدافها بأفضل فعالية وكفاءة، فالمؤسسات الأكثر أداء أهدافها ليست إنتاج وبيع السلع

¹ - صلاح محرز: مرجع سابق، ص 92.

وحدها إرضاء الزبون عن طريق اضافة قيمة فمسالة الأداء الحقيقية تعني إنشاء قيمة في المؤسسة التي أصبحت معيار تقييم الأداء.

كما يعتبر الأداء العالي المتميز في غابة من الأهمية بالنسبة للأفراد العاملين لكونه يشكل مصدر للرضا ويحسبهم بالفخر، ومن أهم شروط تطوير مهنة المستقبل والنجاح في سوق العمل، فالحصول على الترقيّة في المسار الوظيفي يكون لصاحب الأداء المتميز افضل من صاحب الأداء المنخفض.¹

المطلب الثالث: العوامل المؤثر في أداء المورد البشري.

أداء العنصر البشري لا يظهر بنتيجة ضغوط نابغة من داخل الفرد فقط بل نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى المحيطة به، وبالتالي هناك العديد من التصنيفات للعوامل المؤثرة في أداء الأفراد في المؤسسات يمكن تقسيمها إلى معيارين هما:

1- معيار إمكانية التحكم فيه : القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها الوظيفة يتطلب تضافر عدة عناصر من شأنها أن تؤثر على الأداء سلباً أو إيجاباً ، ويتوقف مستوى الأداء على درجة اتقان كل عنصر من عناصره منها ما يتعلق بالموظف مباشرة وما هو خارج عن سيطرته، لذلك قسمت العوامل المؤثرة في الأداء البشري الى العوامل خاضعة لتحكم المؤسسة وأخرى غير خاضعة لها يمكن إنجازها في الآتي:

العناصر الخاضعة لسيطرة المورد البشري : الأداء هو الأثر الصافي بجهد الفرد الذي يبدا بالقدرات وإدراك الدور والمهام الأداء في وقت معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين كل من الجهد الذي يبذله الموظف في وظيفته والقدرات المستعملة في ادائه للوظيفة، ومدى ادراكه لدوره الوظيفي.²

العناصر الخارجة عن سيطرة المورد البشري: هناك عناصر عديدة لأداء الفرد العامل خارجة عن سيطرته، منها ما يتعلق بالوظيفة من واجبات ومسؤوليات وأدوات وتوقعات

¹ - صلاح محرز: مرجع نفسه، ص 92.

² - رواية حسن: مرجع سابق، ص 210.

مطلوبة إضافة إلى بيئة التنظيم الداخلية حيث تؤدي الوظيفية التي تتضمن مناخ العمل، الإشراف، وفرة الموارد والأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي ونظام الإتصال، السلطة وأسلوب القيادة، نظام الحوافز والثواب والعقاب المطبق في المؤسسة وقد توفر البيئة الخارجية للتنظيم على أداء المورد البشري مثل المنافسة الخارجية والتحديات الاقتصادية¹.

2- معيار مصدر العوامل: تصنف العوامل إلى مؤثرات داخلية وخارجية تتمثل هذه الأخيرة في العوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية السائدة في بناء المجتمع الذي تنتمي إليه المؤسسة، أما المؤثرات الداخلية فتتمثل في العوامل الآتية:

العوامل التنظيمية (المناخ التنظيمي): تتمثل في أسلوب التنظيم المتبع القائم على الاختيار الأفضل للأفراد مع تحديد العلاقات بينهم، وأيضا تقسيم المهام والمسؤوليات بينهم ويتمثل تأثير المناخ التنظيمي على الأداء في: توفير بيئة تنظيمية داعمة ومحفزة لتطوير أساليب العمل وتحسين الأداء وضمان إتقانه وجودته، وانسجام الهيكل التنظيمي للمؤسسة مع أهدافها وإستيعابها لإحتياجاتها من الوظائف والتخصصات، وقدرته على تبسيط إجراءات العمل ومدى فعالية القرارات الإدارية وإنسيابها من إدارة العليا إلى الوسطى ودرجة الحرية التي يشعر بها الأفراد عن إتخاذ القرارات².

العوامل البشرية (الشخصية): تشمل هذه العوامل الصفات أو الخصائص التي تميز الفرد عن غيره من الأفراد العاملين في المؤسسة مثل: المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية التركيبية البشرية، مستوى تأهيل الأفراد، التوافق بين مؤهلات العمال ومناصبهم والعلاقات بين العمال أوبينهم وبين رؤسائهم، نظام الحوافز المطبق في المؤسسة طالما أن لهذا الأخير تأثير كبير على أداء الأفراد يتمثل في ضرورة دمج أهداف الفرد بأهداف المؤسسة وتشجيع روح الابتكار والإبداع لدى الأفراد وتوفير شروط العمل الضرورية³.

¹ - صلاح محرز: مرجع سابق، ص ص 94،93.

² - محمد قاسم القريوني: السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في المؤسسات الادارية، مكتبة دار الشروق، عمان، 2003، ص 78، 79.

³ - صلاح محرز: مرجع سابق، ص 94

نطاق الإشراف: أن المعاملة الحسنة والإشراف الجيد وإيجاد علاقات طيبة وتكوين جو من الثقة والإحترام في العمل يعتبر من العوامل الهامة في رفع معنويات المرؤوسين، أن فعالية الإشراف ودوره في تحقيق مستوى عالي من الأداء، يعتمد بشكل أساسي على مدى قدرة الرئيس على جعل الآخرين يهتمون بأعمالهم بكفاءة وفعالية وهذا يتطلب إستعمال المشرف أساليب تحفيز العاملين لرفع معنوياتهم لتحقيق التميز في الأداء منهم وأن يتوفر الإرشاد لهم في أعمالهم. وتقدير العمل الجيد، ومنح الفرص للأفراد لإظهار إستعدادهم لقبول مسؤوليات أكبر إضافة إلى ذلك تشجيع الأفراد على تنمية أنفسهم.¹

المطلب الرابع: العوامل البيئية التي تؤثر في أداء المورد البشري.

- ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء، لابد من وجود حدا من الإلتقان في كل من مكونات الأداء، بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهود فائقة، ويكون لديهم قدرات متفوقة، ولكنهم لا يفهمون أدوارهم. فان أدائهم يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين، فبالرغم من الجهود الكبيرة في العمل، فان هذا العمل لن يكون موجهها في الطريق الصحيح، وبنفس الطريقة فإن الفرد الذي يعمل بجهد كبير ويفهم عمله، ولكن تنتقصه القدرات فعادة ما يقيم مستوى الأداء كأداء منخفض، وهناك آخر إحتمال وهو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة للفهم اللازم للدور الذي يقوم به ولكنه كسول ولا يبذل جهدا كبيرا في العمل فيكون أداء مثل هذا الفرد أيضا منخفضا وبطبيعة الحال قد يكون الأداء فرد جيدا أو مرتفعا في مكون من مكونات الأداء أو ضعيف في مجال من المجالات الأخرى.²

¹ - مريم حسين: السلوك التنظيمي، سلوك الافراد في المؤسسات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص16.

² - خير الدين جمعة: دور ثقافة المؤسسة في تحسين اداء المورد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، رسالة نيل شهادة دكتوراة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، ص 109.

خلاصة

على ضوء ما قدمناه في هذا الفصل، يعبر الأداء المهني على كل عمل يقوم به المورد البشري داخل المؤسسة في ضوء الإجراءات والتقنيات التي يوجهها العامل نحو تحقيق أهداف مطلوبة ولابد من تحديد معايير ومؤشرات الأداء ومن ثم محددات وقياس الأداء الفعلي ومقارنته مع المعايير الموضوعية، حيث يتم مناقشة مع الأفراد العاملين.

الفصل الرابع:

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة.

ثانياً: منهج الدراسة

ثالثاً: مجتمع الدراسة.

رابعاً: أدوات جمع البيانات.

خامساً: عرض النتائج وتحليلها.

سادساً: تحليل نتائج الدراسة في ضوء الأسئلة الفرعية.

سابعاً: تحليل نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.

ثامناً: النتائج العامة للدراسة.

تمهيد :

إن الهدف من البحث العلمي هو تقصي الحقائق وهدف كل باحث من خلال أي دراسة يقوم بها هو الإجابة عن التساؤلات التي طرحها وذلك لكشف الغموض والوصول إلى نتائج دقيقة بإخضاعها للفحص الميداني ولكي يتسنى له ذلك ينبغي تحديد مجالات دراسته بدقة بحيث تكون موائمة لبحثه والبحث عن عينه ممثلة للمجتمع الأصلي وككل دراسة يجب إتباع منهج معين وتحديد أدوات مناسبة للبحث وعليه فإنه في هذا الفصل سيتم التطرق إلى جميع هذه النقاط سعياً للوصول إلى نتائج علمية.

أولاً: مجالات الدراسة.

ولدراستنا ثلاث مجالات هي:

1 المجال المكاني:

توجد مؤسسة تعاونية الحبوب والبقول الجافة بولاية تبسة- طريق قسنطينة- تم تأسيسها في سنة 1977 طبقا للقرار الصادر عن وزارة الفلاحة رقم 482 المؤرخ في 11 أفريل 1977 وتقدر المسافة الاجمالية للمؤسسة ب :.....

تمتلك تعاونية الحبوب والبقول الجافة قدرة تخزين تقدر 100978.00 قنطار موزعة على عدة مخازن منها ما هي خاصة بالتعاونية واخرى مستأجرة، تعتبر تعاونية الحبوب والبقول الجافة من داعمي نشاط السوق الجزائرية كغيرها من المؤسسات وذلك نظرا لطبيعة عملها (كتخزين الحبوب والبقول الجافة جميع محاصيل توزيع القمح بأنواعه للمطاحن العمومية والخاصة).

2 المجال الزمني:

مرت دراستنا بثلاثة مراحل ترتبت كالاتي:

المرحلة الأولى: مرحلة الإحساس بالمشكلة إبتداء من شهر سبتمبر الفارط وذلك لاعتبار موضوع الظروف الفيزيقية من أهم المواضيع التي نالت إهتمام الكثيرين، وكذلك من أجل وضع برامج اهتمام بهذه الظروف التي ترتبط بأهم موارد المؤسسة (المورد البشري).

المرحلة الثانية: بعد عرض الموضوع على رئاسة القسم وتم دراسته ومناقشته بالقبول من طرف اللجنة العلمية قمنا بتحديد ميدان الدراسة وذلك بعد القيام بالدراسة الاستطلاعية التي وضعنا فيها بعض الشروط المتمثلة في (تلائم ميدان الدراسة مع موضوعنا ، توفر الظروف الفيزيقية التي تؤثر على العامل وكذا على أداءه كما أخذنا فكرة عن عدد العمال الكلي للمؤسسة وعن نوعية العمل الذي يمارس داخل التعاونية)

المرحلة الثالثة: التي تمثلت في الدراسة الميدانية ذلك بعد أخذنا الموافقة من قبل مدير المؤسسة حيث بدأنا بإجراء الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة من منتصف شهر افريل أي منتصف شهر ماي.

ثانيا: منهج الدراسة

إن الدقة المطلوبة في البحث العلمي تفترض على الباحث أن يقدم وصفا دقيقا للإجراءات في دراسة الظاهره، المنهج هو أسلوب للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول الى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة اي تنظيم الأفكار المتنوعة بطريقة تمكن الباحث من علاج مشكلة البحث.¹

فإختيار منهج الدراسة المناسب يعتمد أساسا على الظاهرة المدروسة والموضوع المراد بحثه، فمن أجل الإجابة على أسئلة إشكالية دراستنا، و الوصول إلى نتائج علمية تم توظيف المنهج الوصفي الذي يعتبر طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته ومحاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة للوصول إلى فهم أفضل و أدق للموضوع محل الدراسة.²

من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة المبهمة و تحقيق أهدافها إستخدمنا المنهج الوصفي من أجل وصف الظروف الفيزيائية والأداء المهني للمورد البشري في المؤسسة الجزائرية وفهم اهم العوامل التي تؤثر على هذا الأخي.

ثالثا: مجتمع الدراسة.

إن إنجاز أي دراسة ميدانية في أي بحث علمي أو إجتماعي يتوقف بصورة عامة على الإختيار الأمثل لفئة المبحوثين، بما أن مجتمع الدراسة لدينا معلوم قدر ب47 مفردة والتي تحمل جميع المواصفات المطلوبة لإجراء دراسة ميدانية إعتدنا على طريقة المسح الشامل.

¹ محمد سرحان علي المحمودي: منهج البحث العلمي، ط3، دار الكتب للنشر والتوزيع، اليمن، 2019، ص 35.=

² محمد سرحان علي المحمودي: مرجع نفسه، ص 46.

رابعاً: أدوات جمع البيانات.

1 شبكة الملاحظة

<p>الحصة رقم 01: التاريخ: 2023/04/30 التوقيت: 9:30_13:00 المكان غرفة التحكم في آلات النقل داخل تعاونية الحبوب والبقول الجافة.</p>	
<p>غرفة التحكم في آلات نقل المنتج داخل تعاونية الحبوب والبقول الجافة تبسة التي تحتوي على حائط به مجموعة معينه من الأزرار في شكل هيكل منظم وكل هذه الأزرار مرتبطة تقنيا بالة نقل معينه إذ أن كل الأزرار مشفره برموز وأرقام تدل على إسم الألة كما تحتوي على مخطط صغير به الأسماء الكلية لبعض الآلات ونجد مكتب و كرسي بالقرب من نافذة الغرفة وكذلك تحتوي على مكيف هوائي ومدفأة صغيرة تحت المكتب كما نجد بعض وسائل الحماية مثل الخوذة العازلة.</p>	<p>مكان الملاحظة</p>
<p>مجموعه العمال الآليين وعلى راسهم المهندس الآلاتي عددهم يتراوح بين 10 عمال من جنس ذكر وهذا الأمر طبيعي في مثل هذا العمل تحسبا لنوعيه لباسهم وكذا المهام الموكلة لهم تتراوح اعمارهم بين 25 سنة الى 50 سنة فما فوق البستهم تتمثل في لباس موحد باسم الشركة ورمزها الإشهاري.</p>	<p>الأشخاص</p>
<p>ما يمكن التركيز عليه في هذه الغرفة هو إهتمام العامل بعمله وحرصه الشديد على أن لا يقوم باي خطأ وحتى باقي العمال يحاولون قدر الأماكن مساندة المهندس الآلاتي وذلك لحساسية المنصب وتعقده فأى خلل تقني يؤدي الى توقف العمل إلى فترة معينة.</p>	<p>الأنشطة العامة</p>
<p>ما يمكن ملاحظته أن المهندس الآلاتي شديد التركيز على أداء مهامه وكذا متفاعل جدا مع عمله إذ أن غرفة عمله قريبه جدا من ضجيج الآلات إلا أنه يكتسب نوع من الدقة والصبر للحفاظ على جودة أداءه وكذا لكي لا يسبب اي</p>	<p>الأنشطة المرتبطة بموضوع</p>

<p>خلل تقني كما أنه يحاول جاهدا أن لا يقترب احد زملائه من الحائط الذي به أضرار التحكم أو ملامسته ودائما ما يحذر بالإبتعاد عنه وكذلك لاحظنا أن العامل ملتزم ببعض القواعد ويحاول الإبتعاد عن ما يشدد انتباهه فمثلا عند قدوم زبون لأخذ منتج لابد عليه من التدقيق في حجم وكمية المنتج الذي سيأخذه لكي يستطيع التحكم بالألة أي وقت تشغيلها ووقت إيقافها.</p>	<p>الملاحظة</p>
---	------------------------

<p>الحصة رقم 02: التاريخ 2023/5/02 التوقيت 14:00_10:00 المكان مصلحة الجودة و النوعية بتعاونية الحبوب و البقول الجافة.</p>	
<p>مصلحة الجودة والنوعية بها مكتب منقسم الى قسمين القسم الأول يحتوي على ثلاث مكاتب للموارد البشرية وخزانتين بها رفوف تحتوي على بعض منتوجات التعاونية والمكتب الثاني به آلات طباعة ومجموعة من المستلزمات الخاصة بالعمل.</p>	<p>مكان الملاحظة</p>
<p>مجموعة العاملين بمصلحة الجودة والنوعية، نجد رئيس مصلحة الجودة والنوعية ومصنفين يتراوح عددهم بين 6 الى 8 عمال ثلاثة إناث والباقي ذكور يتراوح أعمارهم بين 27 سنة الى 55 سنة ما فوق.</p>	<p>الأشخاص</p>
<p>ما يمكن التركيز علي في هذه المصلحة هو قيام الفاعل الاجتماعي ببعض الأعمال التي تحتاج إلى الإضاءة الجيدة وذلك لنوعية وطبيعة المهام، من فرز المنتج والتتقية النوعية له لعرضه على الزبون في أحسن صورة.</p>	<p>الأنشطة العامة</p>
<p>من خلال ما لاحظناه نجد أن العمال المهنيين بمصلحة الجودة والنوعية يعرضون منتج المؤسسة بأحسن حلة، و ذلك بتعبئته في أكياس بيضاء تبرز نوع المنتج مع كتابة أسمه وخصائصه وسعر كل كمية في بطاقة تقنية وكل هذه الأنشطة لابد أن توفر لها إضاءة جيدة بنوعها الطبيعية والصناعية حتى</p>	<p>الأنشطة المرتبطة بموضوع الملاحظة</p>

يتسنى للمؤسسة حسن العرض ولزبون حسن الاختيار.

<p>الحصة رقم 03 التاريخ 2023/05/03 التوقيت 10:00_13:00 المكان نقطة البيع داخل التعاونية الحبوب والبقول الجافة.</p>	
<p>نقطه البيع داخل التعاونية الحبوب والبقول الجافه، التي تحتوي على مجموعة هائلة من الأكياس التي بها كميات معتبره من الحبوب والبقول الجافة، التي تعرض للبيع كما تحتوي على ميزان الكتروني وأكياس خاصة لبيع المنتج.</p>	<p>مكان الملاحظة</p>
<p>المسؤول عن نقطة البيع والوزان تتراوح أعمارهم بين 26سنة الى 33 سنة ألبسهم عادية وذلك لعدم وجود مهام تحتاج للباس الخاص بالمؤسسة.</p>	<p>الأشخاص</p>
<p>داخل نقطة البيع نجد العاملين يقوموا بفرز المنتج وترتيب كل الأكياس حسب ما تقتضيه نوعيتها، وكذا الاهتمام بنظافة المكان لأنه يعرض نسبة من ما تنتجه المؤسسة.</p>	<p>الأنشطة العامة</p>
<p>ما يمكن ملاحظته داخل نقطة البيع أهم شيء وهو حسن إستقبال الفاعلين للزبائن وكذا عرضهم المنتج بطريقة مقنعة لأغراء الزبون باقتناء أكبر عدد ممكن من المنتج والتشهير به خارج المؤسسة، كما نرى قدره المورد على التعامل مع عدد معقول من الزبائن بشكل منظم رغم الضوضاء التي تصدر عنهم والتفاعل معهم بطريقة منظمة للحفاظ على سير أدائهم بشكل حسن.</p>	<p>الانشطة المرتبطة بموضوع الملاحظة</p>

<p>الحصة رقم 04: التاريخ 2023/05/04 التوقيت من 13:00 الى 16:00 المكان ميدان الدراسة.</p>	
<p>ميدان الدراسة وذلك للأمام بمهام صديقي الات النقل والعتالين الذين يتوزعون على وسط الميدان وعدم ثباتهم في مكان معين.</p>	<p>مكان الملاحظة</p>

الأشخاص	فئة السائقين والعنالين تتراوح أعمارهم ما بين 25 سنة الى 60 سنة من جنس ذكر لطبيعة الاعمال الموكلة لهم، لباسهم خاص بالمؤسسة مع إرتداءهم نظارات ومنهم من يرتدي هدى خوذة عازلة.
الأنشطة العامة	ما يمكن التركيز عليه اثناء مراقبه الموارد البشرية نجد أن كل النشاطات التي يقومون بها تحتاج لمجهود بدني كبير وتحمل المسؤولية وكذا تتوع المهام حسب ما يؤمرون به.
الانشطة المرتبطة بموضوع الملاحظة	ما يمكن ملاحظته هو أن العمال المهنيين لديهم دور كبير في نجاح المؤسسة وهذا حسب وجهة نظرنا فكل الأعمال التي يقومون بها تحتاج الى بذل جهد كبير أكثر من باقي الأعمال الموجودة بالمؤسسة وهذا يعني انهم يتعرضوا للحرارة خاصة أنهم لا يعملون في مكان محدد بل أنهم ينطلقوا من مكان لآخر كما يتأثروا بضجيج الآلات وهذا ما يجعلهم يعانون من بعض الاضطرابات إلا أنهم اعتادوا على هذه المهن وتأقلموا مع كل الصعوبات التي يواجهونها.

2 الإستمارة:

قمنا بصياغة الإستمارة حسب أبعاد ومتغيرات الدراسة حيث تتكون من 31 سؤال تتوزع على أربعة محاور تتمثل في المحور الأول البيانات السوسيو ديموغرافية يتضمن أسئلة من [6-1] المحور الثاني الضوضاء و أداء المورد البشري يتضمن أسئلة من [7-15] المحور الثالث الحرارة وأداء المورد البشري يتضمن أسئلة من [16-20] المحور الرابع الإضاءة وأداء المورد البشري يتضمن أسئلة من [21-31] وبعد التصميم الأول للاستمارة قمنا بعرضها على الأستاذ المشرف ومناقشاتها حيث قدم لنا ملاحظات، وفي المرحلة الموالية تم تصميم الإستمارة في شكلها النهائي قمنا بتوزيع الإستمارة على المبحثن فكان العدد 47 مفردة وقد تم إسترجاع 43 منها وتم الإستغناء عن أربعة لأنها فارغة.

خامسا: عرض النتائج وتحليلها

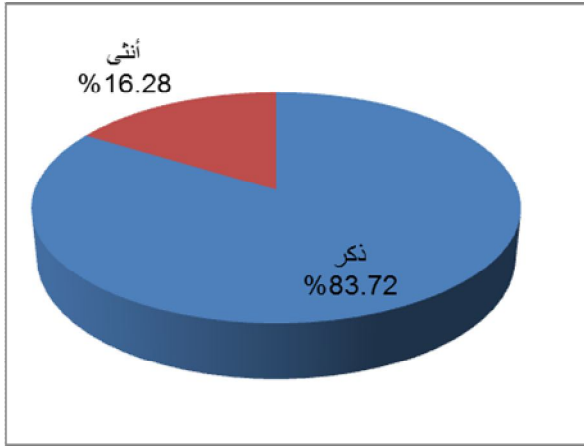
1 عرض نتائج المحور الأول: البيانات السوسيو ديمغرافية.

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات الديمغرافية والوظيفية التي من خلالها

يمكن وصف مجتمع الدراسة.

جدول رقم(01): توزيع أفراد مجتمع

حسب متغير الجنس

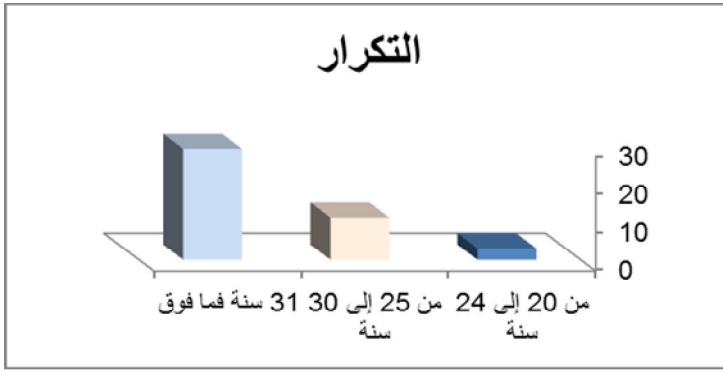


الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	36	83.7
أنثى	7	16.3
المجموع	43	100

شكل رقم (01): توزيع أفراد مجتمع حسب متغير الجنس.

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن عدد الذكور 36 أي بنسبة 83.7 %، في حين أن الإناث بلغ عددهم 7 فسجلو نسبة قدرت بـ: 16.3% ، ويمكن تفسير هذا النمط بأن أغلبية مجتمع الدراسة بتعاونية الحبوب والبقول الجافة لولاية تبسة كانوا من فئة الذكور، وهذا يرجع بالأساس لنوع الوظائف التي تتناسب أكثر مع نوع الذكور خاصة تلك الوظائف التي تتطلب جهد بدني وتتعلق النسبة المسجلة للإناث بتلك الوظائف الإدارية إجمالاً يمكن القول أن الوظائف المتاحة بالمؤسسة تتلاءم أكثر مع نوع الذكور و منه نستنتج ان نسبة الذكور أعلى بكثير من نسبة الإناث، و يمكن ارجاع ذلك الى نوعية العمل والتي تحتاج الى جهد عضلي و بدني، كذلك باعتبار المجتمع اذ نجد المجتمع التبسي محافظ نوعاً ما.

جدول رقم (02): توزيع أفراد الدراسة حسب متغير السن



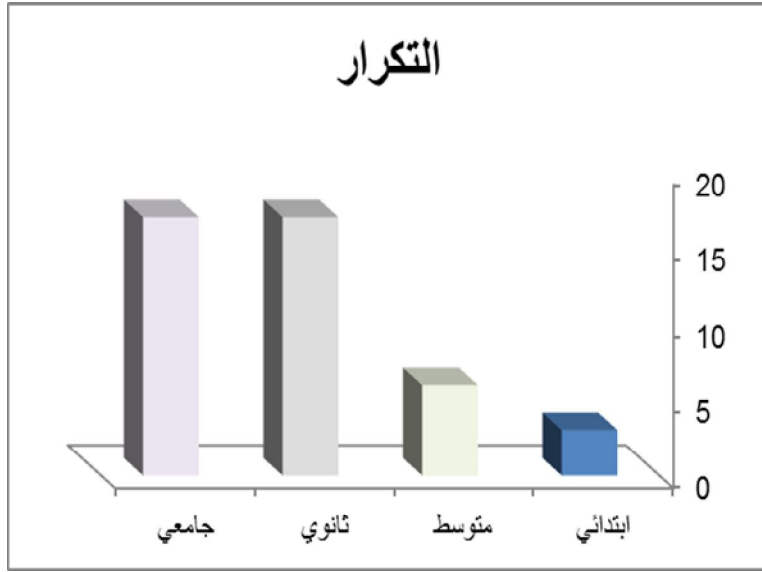
السن	التكرار	النسبة %
من 20 إلى 24 سنة	3	7.0
من 25 إلى 30 سنة	11	25.6
31 سنة فما فوق	29	67.4
المجموع	43	100

شكل رقم (02): التوزيع البياني أفراد الدراسة حسب متغير السن

يلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن الفئة العمرية الأكثر تكرارا كانت من ضمن (31 سنة فما فوق) بلغ عددهم 29 مفردت قدرت بـ بنسبة: 67.4%، لتحل بعد ذلك في المرتبة الثانية فئة (من 25 إلى 30 سنة) حيث بلغ عددهم 11 مفردت بنسبة قدرت بـ: 25.6%، ثم في الأخير سجلت فئة (من 20 إلى 24 سنة) 3 مفردات بنسبة قدرت بـ: 7.0%، يلاحظ أن الفئة العمرية التي تتراوح أعمارها بين 31 عامًا فما فوق هي الأكثر تمثيلاً في المجتمع، مقارنة بالفئتين العمريتين الأخرين. بينما تشير النسبة المنخفضة للأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 20 و 24 عامًا إلى أن هذه الفئة العمرية قد تكون أقل تمثيلاً في المجتمع. ومنه نستنتج أن المؤسسة تعتمد على الخبرة و لا تعتبر الكفاءات الشابة مهمة.

جدول رقم (03): توزيع أفراد الدراسة حسب

متغير المستوى التعليمي



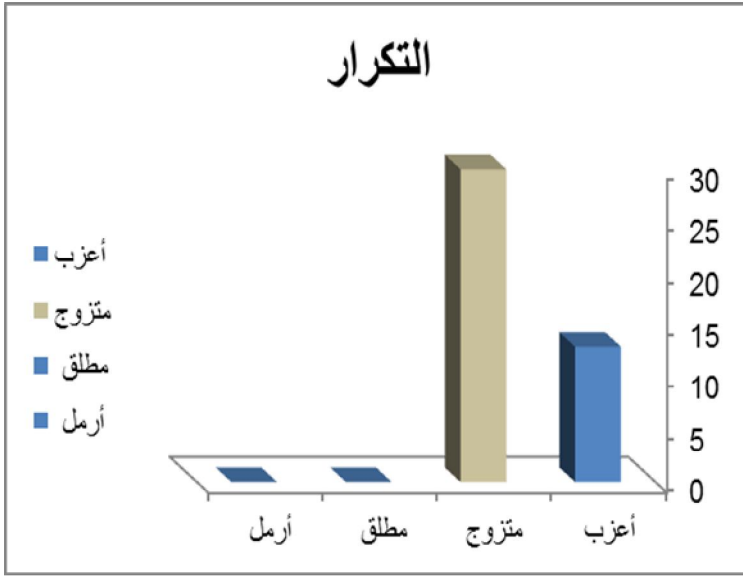
المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
ابتدائي	3	7.0
متوسط	6	14.0
ثانوي	17	39.5
جامعي	17	39.5
المجموع	43	100

شكل رقم (03): التوزيع البياني أفراد الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المستوى التعليمي الثانوي والجامعي متساويان من حيث العدد حيث قدر عدد خريجي الجامعة 17 كما تكرر عدد من لديهم المستوى الثانوي 17 حيث يمثل كل منهما 39.5% من مجموع المجتمع، بينما نجد عدد من لديهم مستوى تعليمي متوسط 6 أفراد يمثلون نسبة 14% والابتدائي عددهم 3 أفراد حيث يمثلون 7% فقط، يمكن تفسير هذا النمط بأن الثانوي والجامعي هما المستويات التعليمية التي تمكن الفرد من اكتساب مهارات ومعارف أكثر والحصول على وظائف أفضل. بينما يمكن أن يعكس النسبة المنخفضة للمستويات التعليمية الأدنى بأن هذه الفئات العمرية لم تستطع الحصول على تعليم كافٍ لتحسين فرصها في الحصول على وظائف أفضل.

جدول رقم (04): توزيع أفراد الدراسة حسب

متغير الحالة الاجتماعية



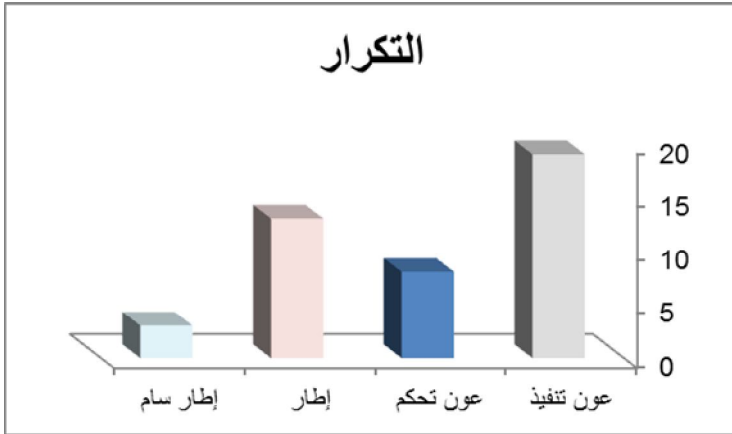
النسبة %	التكرار	الحالة الاجتماعية
30.2	13	أعزب
69.8	30	متزوج
00	00	مطلق
00	00	أرمل
100	43	المجموع

شكل رقم (04): التوزيع البياني لأفراد الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية .

يلاحظ من خلال الجدول أن المتزوجين عددهم 30 متزوج إذ أنهم يتمثلون في النسبة الأكبر من المجتمع بنسبة 69.8%، في حين عدد العزاب قدر بـ 13 أعزب حيث يمثلون النسبة الأصغر والتي قدرت بـ: 30.2%. في حين أنه لا يوجد أي فرد في المجتمع مطلق أو أرمل. يمكن تفسير هذا النمط من خلال الاعتبار بأن المجتمع الذي تم دراسته يتألف بشكل رئيسي من الأشخاص الذين لم يصلوا إلى سن الزواج بعد، بينما تتكون النسبة الأكبر من المجتمع من الأشخاص المتزوجين الذين قد تزوجوا في وقت سابق. ويرجع هذا كذلك إلى نسب معدلات عمر عينة الدراسة التي تتلاءم مع مستويات سن الزواج.

جدول رقم (05): التوزيع المجتمع حسب

متغير نوع الوظيفة



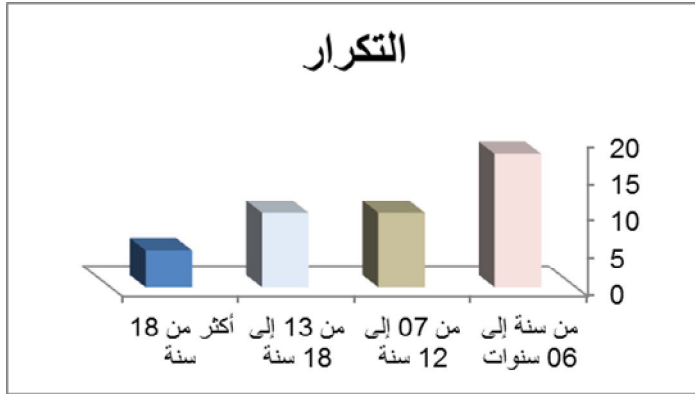
النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
44.2	19	عون تنفيذ
18.6	8	عون تحكم
30.2	13	إطار
7.0	3	إطار سام
100	43	المجموع

الشكل رقم (05): التوزيع البياني للأفراد الدراسة حسب متغير نوع الوظيفة.

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عمال التنفيذ يمثلون التكرار الأعلى حيث قدر عددهم ب 19 مفردة أي مايعادل 44.2%، في حين بلغ عدد الإطارات الساميين 3 الإطارات حيث يمثلون النسبة الأقل المقدرة ب 7.0%. يمكن تفسير هذا النمط بأن العمال الذين يقومون بتنفيذ المهام اليومية يمثلون الحاجة الرئيسية لأي منظمة أو شركة، بينما تمثل الأطر والأطر السامة المستويات الإدارية الأعلى التي تقوم بتوجيه وإدارة العمال، وعادة ما يكون عددهم أقل بكثير من عدد العمال. أيضا يمكن أن يشير هذا التوزيع إلى أن المنظمة المدروسة تحتاج بشكل أساسي إلى العمال الذين يقومون بتنفيذ المهام اليومية ولا تحتاج بشكل كبير إلى الوظائف الإدارية. و منه نستنتج ان أغلبية مجتمع الدراسة بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي من فئة (عون تنفيذ) ، وهذا يرجع إلى توزيع المهام وفق الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

جدول رقم (06): توزيع أفراد الدراسة حسب متغير

الخبرة المهنية



النسبة %	التكرار	المستوى الوظيفي
41.9	18	من سنة إلى 06 سنوات
23.3	10	من 07 إلى 12 سنة
23.3	10	من 13 إلى 18 سنة
11.6	5	أكثر من 18 سنة
100	43	المجموع

شكل رقم (06): التوزيع البياني أفراد الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية.

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن فئة الخبرة المهنية الأكثر تكراراً هي بين سنة و6 سنوات حيث بلغ عددهم 18 وسجل هذا النسبة الأكبر من المجتمع بنسبة 41.9%. وحلت كل من الفئتين (من 07 إلى 12 سنة و من 13 إلى 18 سنة) المرتبة الثانية حيث بلغ عدد كل من الفئتين 10 مفردات ومثلوا بنسبة قدرت ب: 23.3% لكل منها، وحلت فئة أكثر من 18 سنة في المرتبة الأخيرة حيث بلغ عددهم 5 بنسبة قدرت ب: 11.6%، ويمكن تفسير هذا النمط بأن الخبرة المهنية الأقل تعكس التوظيف الجديد للشركة، ولذلك فإنه من الطبيعي أن يكون هناك نسبة أعلى من الأشخاص الذين لديهم خبرة مهنية أقل. تزيد عن 18 سنة النسبة الأقل بنسبة 11.6%. يمكن تفسير هذا النمط بأن الأشخاص الذين لديهم خبرة مهنية أكبر غالباً ما يكونون في مراحلهم الأخيرة من الحياة العملية، حيث يتقاعدون أو يتجهون إلى مهن أخرى. و منه نستنتج ان أغلبية مجتمع الدراسة بالنسبة لمتغير الخبرة

المهنية، من فئتي (من 07 إلى 12 سنة ومن 13 إلى 18 سنة)، ويرجع ذلك لعدة عوامل أهمها الرجوع إلى متغير الفئات العمرية.

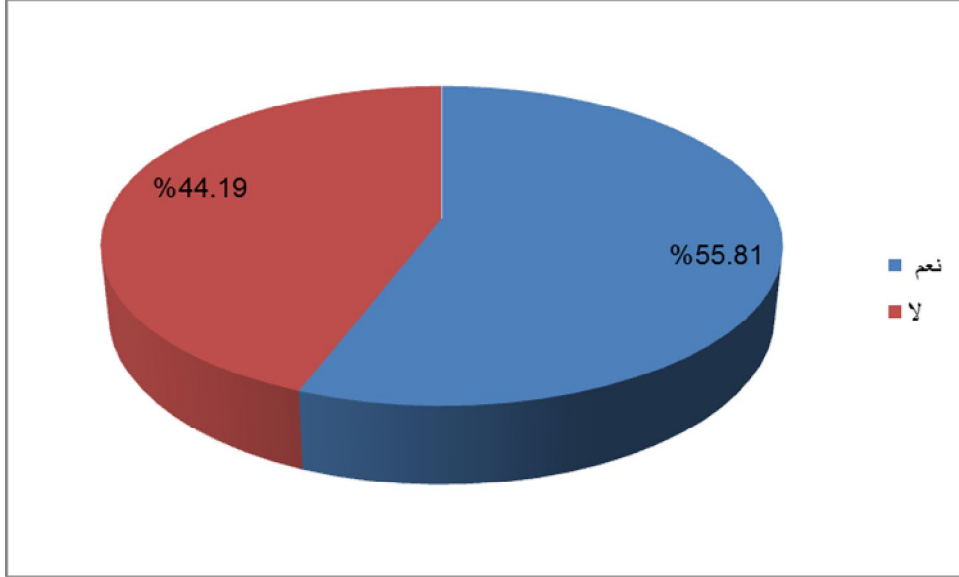
2 - عرض نتائج المحور الثاني: الضوضاء وأداء المورد البشري.

الجدول رقم (07): يوضح ما إذا كان للعاملين فكرة عن الضوضاء في مكان العمل

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	35	81.4
مصدرها	الآلات الناقلة	25
	الماكنات	06
	الزبائن	00
	العمال	04
لا	8	18.6
المجموع	43	100

يلاحظ من الجدول أعلاه أن 35 فاعل من المجتمع يواجهون مشكلة الضوضاء في مكان العمل حيث قدرت نسبتهم ب: 81.4 % . مشكلة الضوضاء في مكان العمل ترجع بالأساس لنوع نشاط المؤسسة التي تستخدم الآلات الناقلة بنسبة كبيرة وكذا مختلف الماكنات إضافة إلى الضوضاء التي يسببها العمال أثناء أدائهم لمهامهم الميدانية، كما أن العمال الذين لا يواجهون مشكلة تمثل عددهم في 8 عمال أي بنسبة 18.6 % من المجتمع وهذا راجع لأن مكان العمل الذي يعملون به بعيد عن مصادر الضوضاء، و يمكن تفسير هذا النمط بعدة أسباب منها الإهمال في تنفيذ وسائل الحماية اللازمة للعاملين في مكان العمل، أو عدم الالتزام بالمعايير الصحية والسلامة المهنية. كما يمكن أن يشير هذا التوزيع إلى أن المؤسسة التي تم دراستها تواجه مشكلة في توفير بيئة عمل آمنة وصحية للعاملين، ويجب العمل على

حل هذه المشكلة بأسرع وقت ممكن، و منه نستنتج ان من يواجهون مشكلة الضوضاء في مكان العمل نسبتهم كبيرة و ترجع بالأساس لنوع نشاط المؤسسة التي تستخدم الآلات الناقلة بنسبة كبيرة وكذا مختلف الماكينات إضافة إلى الضوضاء التي يسببها العمال أثناء أدائهم لمهامهم الميدانية.ويمكن تمثّل نتائج الجدول رقم (07) وفقاً للشكل الموالي:



الشكل رقم (07): يوضح ما إذا كان للعاملين فكرة عن الضوضاء في مكان العمل.

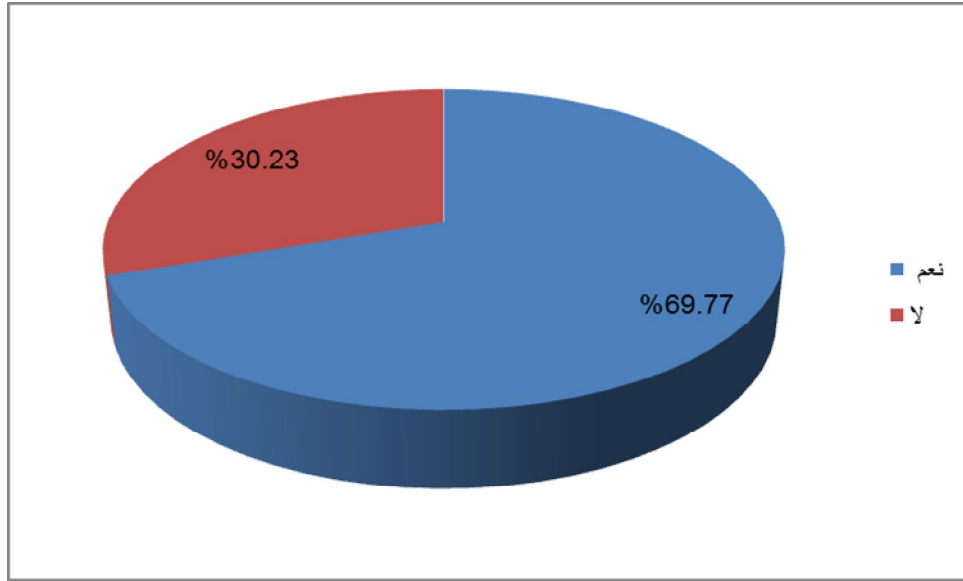
الجدول رقم (08): يوضح المعاناة من كثرة الضوضاء في مكان العمل

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	30	69.8
لا	13	30.2
المجموع	43	100

يلاحظ من الجدول أعلاه أن الذين يعانون من الضوضاء في مكان العمل عددهم 30 مفردة ويمثلون النسبة الأكبر من المجتمع والتي قدرت بـ: 69.8%، و الذين لا يعانون من الضوضاء في مكان العمل عددهم 13 عامل ويمثلون نسبة 30.2% أي معاناة من ذلك، و يمكن ان يشير هذا التوزيع بأن الضوضاء في مكان العمل تعتبر مشكلة بالنسبة للعاملين في

مختلف المجالات الوظيفية، وتؤثر على صحتهم العامة وعلى أدائهم في العمل. علاوة على ذلك، يمكن أن يشير هذا التوزيع إلى ضرورة اتخاذ إجراءات وسائل الحماية اللازمة لحماية العاملين من مشكلة الضوضاء في مكان العمل، بما في ذلك تحديد حدود الضوضاء المسموح بها وتوفير وسائل الحماية اللازمة للحفاظ على بيئة عمل آمنة وصحية. و منه نستنتج أن النسبة الأكبر من المجتمع يعانون من مشكلة الضوضاء في مكان العمل.

ويمكن تمثيل نتائج الجدول رقم (08) وفقا للشكل الموالي:



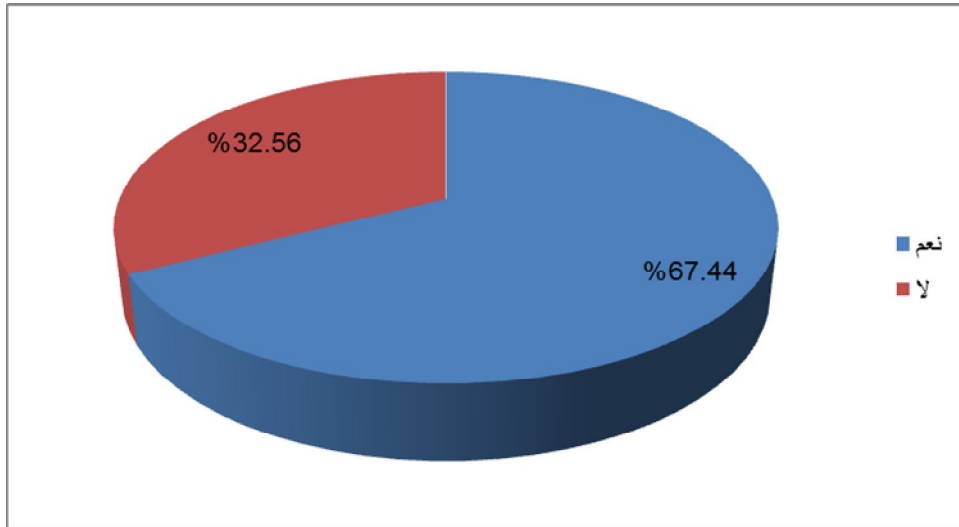
الشكل رقم (08): يوضح المعاناة من كثرة الضوضاء في مكان العمل.

الجدول رقم (09): يوضح إمكانية التركيز في إدارة وتسيير المهام دون انزعاج من ضجيج الآلات.

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	29	67.4
لا	14	32.6
المجموع	43	100

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن الأشخاص الذين يستطيعون التركيز في إدارة وتسيير المهام دون انزعاج من ضجيج الآلات بلغ عددهم 29 مفردة يمثلون ما نسبته

67.4% من مجموع المجتمع، الأشخاص الذين لا يستطيعون التركيز في إدارة وتسيير المهام دون انزعاج من ضجيج الآلات بلغ عددهم 14 مفردة ويمثلون ما نسبته 32.6 % من مجموع المجتمع، ويلاحظ أن النسبة الأكبر من المجتمع، بنسبة 67.4%، يستطيعون التركيز في إدارة وتسيير المهام دون انزعاج من ضجيج الآلات. ويمكن تفسير هذا النمط بأن الأشخاص الذين يستطيعون التركيز في مكان العمل برغم وجود ضجيج الآلات يعتبرون أكثر قدرة على التكيف مع البيئة العملية والتعامل مع التحديات المتعلقة بالضوضاء. بينما يمثل الأشخاص الذين لا يستطيعون التركيز في إدارة وتسيير المهام دون انزعاج من ضجيج الآلات النسبة الأقل بنسبة 32.6%. يمكن تفسير هذا النمط بأن الضوضاء في مكان العمل تؤثر على القدرة على التركيز والإنتاجية، ويجب توفير بيئة عمل هادئة وصحية للحفاظ على تركيز وإنتاجية العاملين، ويمكن تمثيل نتائج الجدول رقم (09) وفقا للشكل الموالي:



الشكل رقم (09): يوضح إمكانية التركيز في إدارة وتسيير المهام دون انزعاج من ضجيج الآلات.

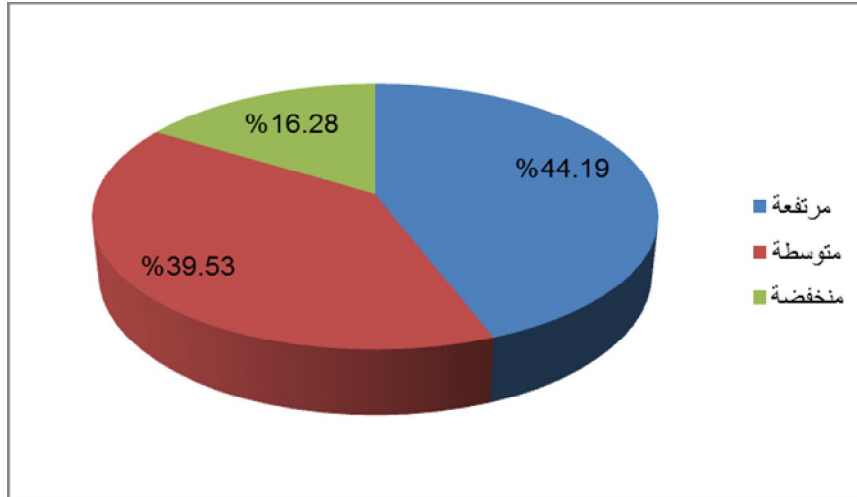
الجدول رقم (10): يوضح نوع الضوضاء السائدة في مكان عملك

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
مرتفعة	19	44.2
متوسطة	17	39.5
منخفضة	7	16.3
المجموع	43	100

يعكس الجدول أعلاه التوزيع أنواع الضوضاء السائدة في مكان العمل بتعاونية الحبوب والبقول الجافة -تيسة- ، حيث بلغ عدد المبحوثين الذين يرون أن الضوضاء ذات الشدة المرتفعة 19 فعل وهي النسبة الأعلى والتي قدرت بـ: 44.2% من مجموع الضوضاء المسجلة، ويرى ما نسبتهم 39.5% من أفراد مجتمع الدراسة أن الضوضاء ذات الشدة المتوسطة 17 مفردة ما نسبتهم تمثل 39.5% واتجه أفراد مجتمع الدراسة أن الضوضاء ذات الشدة المنخفضة تمثل ما بنسبة 16.3% من مجموع الضوضاء المسجلة، والملاحظ أن النسبة الأعلى من الضوضاء المسجلة هي الضوضاء ذات الشدة المرتفعة والتي تبلغ 44.2%. ومنه يمكن تفسير هذا النمط بأنه يعكس وجود معدات وآلات تنتج ضوضاء عالية في مكان العمل، مما يؤثر على جودة بيئة العمل وصحة العاملين. وتأتي الضوضاء ذات الشدة المتوسطة في المرتبة الثانية بنسبة 39.5%، ويمكن تفسير هذا النمط بأنه يعكس وجود مصادر الضوضاء مثل الأجهزة الإلكترونية والتكنولوجيا الحديثة التي قد تسبب ضوضاء متوسطة. وتأتي الضوضاء ذات الشدة المنخفضة في المرتبة الأخيرة بنسبة 16.3%، ومنه يمكن تفسير هذا النمط يعكس وجود مصادر الضوضاء مثل زملاء في العمل الذين يتحدثون بصوت منخفض أو الأصوات الخلفية التي لا تسبب ضوضاء عالية. يجب على الشركة أن تتخذ إجراءات للحد من الضوضاء في مكان العمل، سواء بتحسين تصميم المكان أو توفير وسائل الحماية اللازمة للعاملين، ومنه نستنتج أن الضوضاء السائدة

في مكان العمل بتعاونية الحبوب والبقول الجافة -تبسة- ، هي الضوضاء ذات الشدة المرتفعة التي مثلت النسبة الأعلى من مجموع الضوضاء المسجلة. ويمكن تمثل نتائج

الجدول رقم (10)



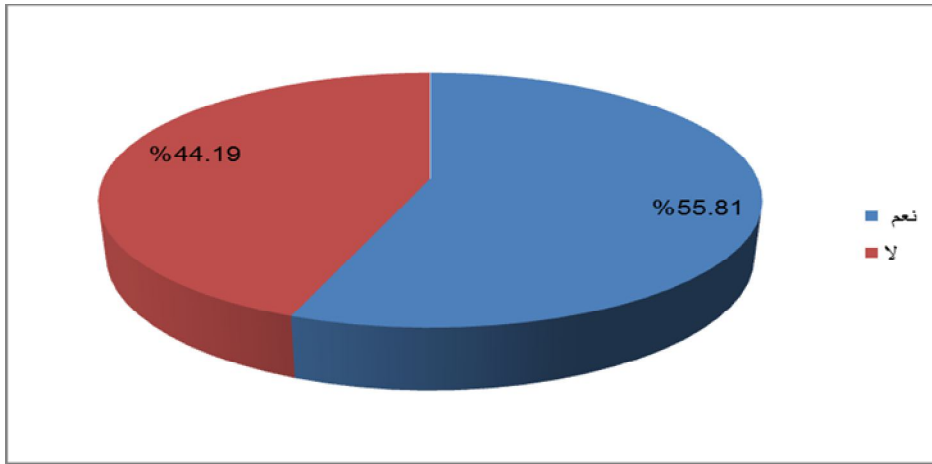
الشكل رقم (10): يوضح نوع الضوضاء السائدة في مكان عملك.

الجدول رقم (11): يوضح مدى تأثير الضوضاء على الجهاز السمي

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	24	55.8
الوسائل التي توفرها المؤسسة لوقاية جهازك السمي	سدادات الأذن	12
	سدادات دائمة	04
	سدادات غير دائمة	05
	دون تفاعل	03
لا	19	44.2
المجموع	43	100

يعكس الجدول أعلاه التوزيع المعطى لمدى تأثير مشكلة الضوضاء على الجهاز السمعي للعاملين في المجال الوظيفي والملاحظ أن الأشخاص الذين يعانون من تأثير الضوضاء على الجهاز السمعي سجلوا ما نسبته 55.8% من مجموع المجتمع، في حين بلغ عدد الأشخاص الذين لا يعانون من تأثير الضوضاء ما نسبته 44.2% من مجموع المجتمع، ويلاحظ أن النسبة الأعلى من المجتمع، هي من أولئك الذين يعانون من تأثير الضوضاء على الجهاز السمعي. و يمكن تفسير هذا النمط بان الضوضاء في مكان العمل يمكن أن تسبب ضرراً على الجهاز السمعي للعاملين، وهذا يشير إلى ضرورة وجود تدابير وسائل الحماية اللازمة للحد من التعرض للضوضاء العالية مثل سدادات الأذن حيث اتضح أن 12 شخص من مجتمع الدراسة يستخدمون هذه الوسيلة للوقاية لجهازهم السمعي، في حين يستخدم 05 أشخاص السدادات الدائمة ويستخدم 04 أشخاص من مجتمع الدراسة السدادات غير الدائمة ،. علاوة على ذلك، يمكن أن يشير هذا التوزيع إلى ضرورة توفير تدريبات وتوعية للعاملين بشأن الأساليب الصحيحة للوقاية من التعرض للضوضاء العالية وحماية الجهاز السمعي لديهم. يجب على الشركة أن تتخذ إجراءات للحد من التعرض للضوضاء في مكان العمل وتطبيق معايير السلامة الصحية والسلامة المهنية للحفاظ على صحة العاملين. و منه نستنتج أن الأشخاص الذين يعانون من تأثير الضوضاء على الجهاز السمعي سجلوا النسبة الأكبر من مجموع المجتمع.

ويمكن تمثّل نتائج الجدول رقم (11) وفقاً للشكل الموالي:



الشكل رقم (11): يوضح مدى تأثير الضوضاء على الجهاز السمعي .

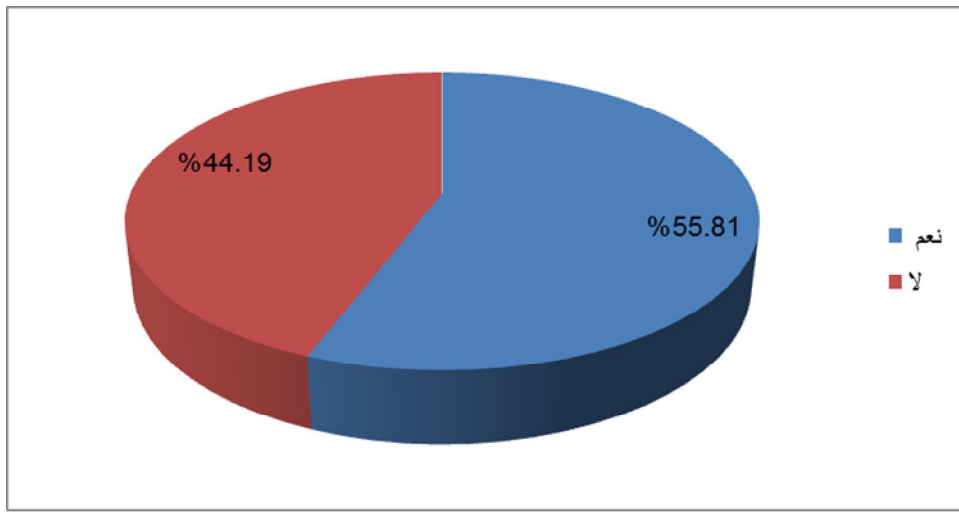
الجدول رقم (12): يوضح إمكانية التواصل مع الزبائن الوافدين إلى المؤسسة بالقرب من مكان العمل الذي به ضوضاء

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	29	67.4
لا	14	32.6
المجموع	43	100

يعكس الجدول أعلاه التوزيع المعطى لإمكانية التواصل مع الزبائن الوافدين إلى المؤسسة بالقرب من مكان العمل الذي به ضوضاء، والملاحظ أن 29 فاعل من مجتمع الدراسة يوافقون على هذا الخيار نسبتهم 67.4% من مجتمع في حين لم يوافق 14 مفرد على هذا الخيار وقدرت نسبتهم 32.6%، و يمكن تفسير هذا النمط بأن الأشخاص الذين يستطيعون التواصل يمكنهم التكيف مع الظروف الصعبة والتعامل مع التحديات المتعلقة بالضوضاء والتواصل مع الزبائن بشكل فعال. ومن الجدير بالذكر أن هذه النسبة الكبيرة قد تعكس أيضاً أن الشركة تعمل على توفير وسائل الحماية اللازمة للحد من التعرض للضوضاء العالية. بينما يمثل الأشخاص الذين لا يستطيعون التواصل مع الزبائن الوافدين بالقرب من مكان العمل الذي به ضوضاء نسبة 32.6% من المجتمع، ويمكن تفسير هذا

النمط بأنه يعكس الصعوبات التي يمكن أن يواجهها العاملون الذين يعملون في بيئة مليئة بالضوضاء والتي يمكن أن تؤثر على القدرة على التواصل بشكل فعال مع الزبائن. يجب على الشركة أن تتخذ إجراءات للحد من التعرض للضوضاء في مكان العمل وتوفير وسائل الحماية اللازمة للعاملين، وكذلك توفير الدعم اللازم لتحسين قدرتهم على التواصل بشكل فعال مع الزبائن. و منه نستنتج ان الموافقون على امكانية التواصل مع الزبائن الوافدين الى المؤسسة سجلو اكبر نسبة من مجتمع الدراسة.

ويمكن تمثّل نتائج الجدول رقم(12) وفقاً للشكل الموالي:



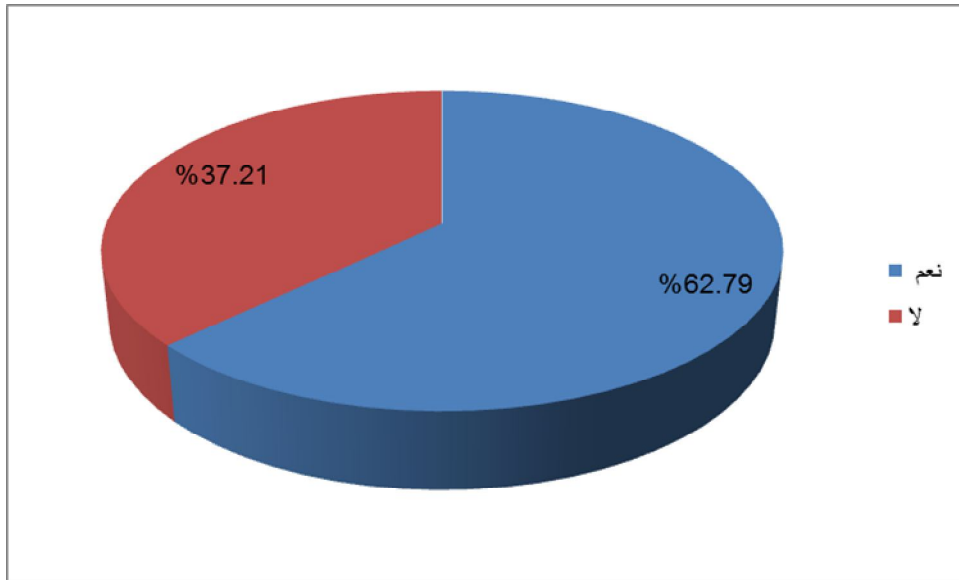
الشكل رقم (12): يوضح إمكانية التواصل مع الزبائن الوافدين إلى المؤسسة بالقرب من مكان العمل الذي به ضوضاء.

الجدول رقم (13): يوضح إمكانية العمل في الضجيج لساعات إضافية مقابل علاوات

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	27	62.8
لا	16	37.2
المجموع	43	100

يعكس الجدول أعلاه التوزيع المعطى لإمكانية العمل في الضجيج لساعات إضافية مقابل علاوات، حيث توجه 27 مفرد الى خيار الموافقة والذي مثلاً نسبة قدرت بـ: 62.8% من مجموع المجتمع، في حين لم يوافق 16 كفرد على هذا الخيار أي ما نسبتهم 37.2% على هذا الخيار، والملاحظ أن النسبة الأعلى من المجتمع، يرون أنه يمكنهم العمل في الضجيج لساعات إضافية مقابل علاوات. و يمكن تفسير هذا النمط بأن الأشخاص الذين يمكنهم العمل في الضجيج لفترات طويلة يمكنهم التكيف مع الظروف الصعبة والتعامل مع التحديات المتعلقة بالضوضاء بشكل فعال. ومن الجدير بالذكر أن هذه النسبة الكبيرة قد تعكس أيضاً الحاجة الملحة للعمل في الوظائف التي تتطلب التعامل مع الضوضاء، وقد يكون العرض الذي يتم تقديمه بمثابة حافز لتحمل هذه الظروف الصعبة. بينما يمثل الأشخاص الذين لا يمكنهم العمل في الضجيج لفترات طويلة نسبة 37.2% من المجتمع، و منه نستنتج ان هذا النمط يعكس صعوبات التي قد تواجهها بعض الأفراد في التعامل مع الضوضاء لفترات طويلة، وبالتالي قد لا يتمكنون من العمل في بيئة مليئة بالضوضاء لفترات طويلة. يجب على الشركة أن تأخذ هذه الحقائق في الاعتبار عند تصميم بيئة العمل وتوفير وسائل الحماية اللازمة للعاملين، وكذلك توفير الدعم اللازم لتحسين قدرة العاملين على التعامل مع الضوضاء بشكل فعال. و منه نستنتج أن هناك إمكانية للعمل في الضجيج لساعات إضافية مقابل علاوات، حيث حقق خيار الموافقة النسبة الأعلى من مجموع المجتمع.

ويمكن تمثيل نتائج الجدول رقم (13) وفقاً للشكل الموالي:



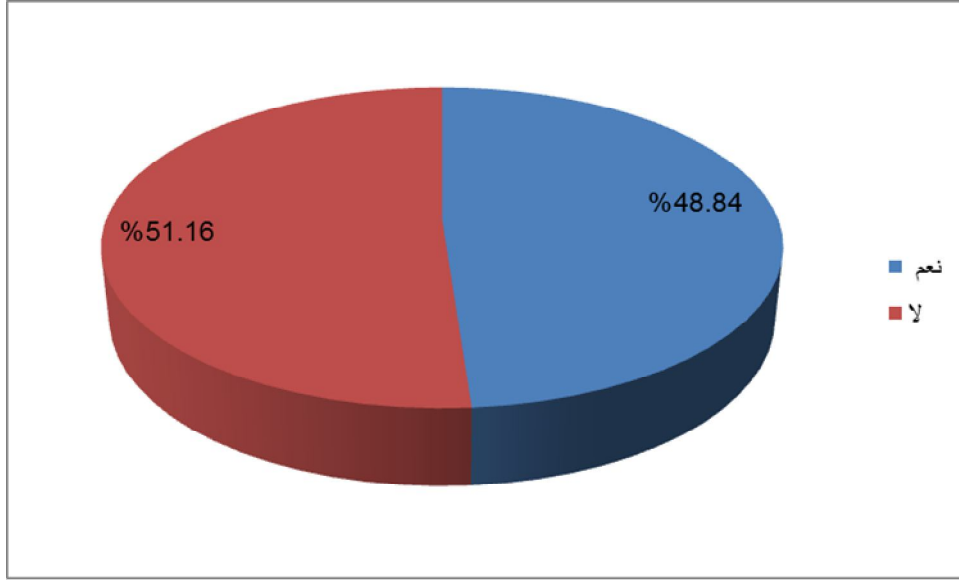
الشكل رقم (13): يوضح إمكانية العمل في الضجيج لساعات إضافية مقابل علاوات.

الجدول رقم (14): يوضح تأثير الضوضاء على المردود المهني

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	21	48.8
لا	22	51.2
المجموع	43	100

يوضح الجدول أن 21 فرد من الأفراد الذين شاركوا في الدراسة يرون أن الضوضاء لها تأثير سلبي على المردود المهني ما يمثل نسبة 48.8% في حين أن 22 فرد من الأفراد لا يرون أن الضوضاء لها تأثير سلبي على المردود المهني وبلغت نسبتهم 51.2% من الأفراد. ويمكن تفسير هذا النمط بأن البعض يتأثر بشدة بالضوضاء في بيئة العمل ويجدون صعوبة في الانتباه والتركيز، مما يؤثر على أدائهم ومردودهم المهني. ومن ناحية أخرى، يمكن للأفراد الآخرين التكيف مع الضوضاء والعمل بكفاءة وفعالية عالية، ولا يرون تأثيرا سلبيا على مردودهم المهني. وقد يكون للعوامل الزمنية والمكانية والثقافية والاجتماعية تأثير على النتائج التي تم الحصول عليها. وبالتالي، قد يكون من المفيد إجراء دراسات إضافية لتحديد

مدى الاستجابة المختلفة للأفراد للضوضاء في بيئة العمل: و منه نستنتج ان 48.8% من الأفراد الذين شاركوا في الدراسة يرون أن الضوضاء لها تأثير سلبي على المردود المهني. ويمكن تمثل نتائج الجدول رقم (14) وفقا للشكل الموالي:



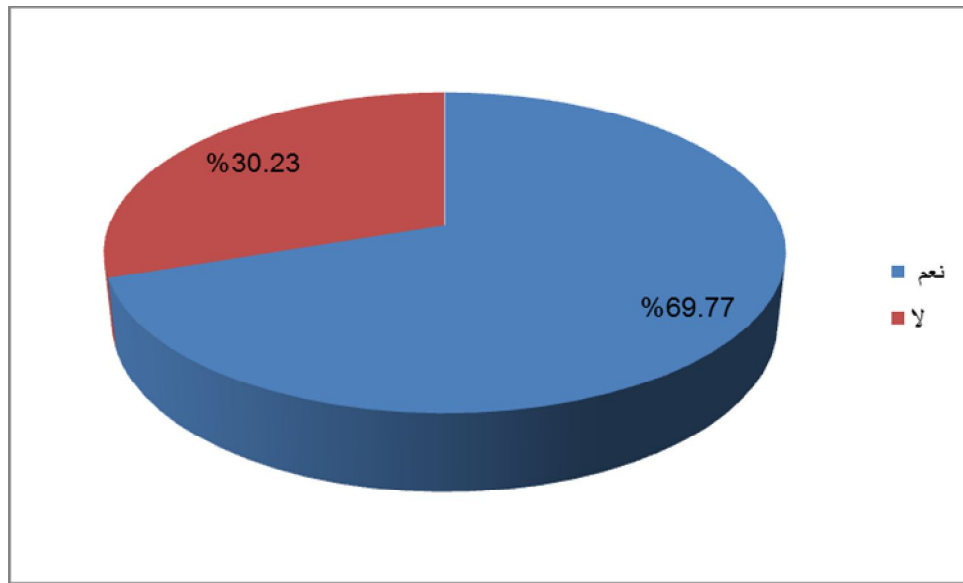
الشكل رقم (14): يوضح تأثير الضوضاء على المردود المهني.

الجدول رقم (15): يوضح القدرة على صنع قرار وسط الضجيج الآلات

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	30	69.8
لا	13	30.2
المجموع	43	100

يوضح من خلال الجدول أعلاه أن 30 فرد من الأفراد الذين شاركوا في الدراسة يعملون في مكان يتعرض فيه العامل لأشعة الشمس المباشرة بلغت نسبتهم ب 69.8%، في حين بلغ عدد الأفراد الذين يعملون في يعملون في مكان لا يتعرض فيه العامل لأشعة الشمس مباشرة 13 عامل أي بنسبة 30.2%. و يمكن تفسير هذا النمط بأن البعض يمتلكون مهارات تمكنهم من التركيز والتفكير واتخاذ القرارات بشكل فعال وسط الضوضاء والاضطرابات

الصوتية. ومن ناحية أخرى، يمكن أن يتأثر البعض الآخر بشكل سلبي بالعمل وسط الضوضاء وبالتالي يجدون صعوبة في التركيز واتخاذ القرارات، وقد يكون للعوامل الزمنية والمكانية والثقافية والاجتماعية تأثير على النتائج التي تم الحصول عليها. وبالتالي، قد يكون من المفيد إجراء دراسات إضافية لتحديد مدى القدرة على صنع القرارات وسط الضوضاء في بيئات العمل المختلفة، وتحديد العوامل التي تؤثر على هذه القدرة. - أن أكبر نسبة من الأفراد الذين شاركوا في الدراسة يرون أن لديهم القدرة على صنع قرار وسط الضجيج الناجم عن الآلات. ويمكن تمثيل نتائج الجدول رقم (15) وفقاً للشكل الموالي:



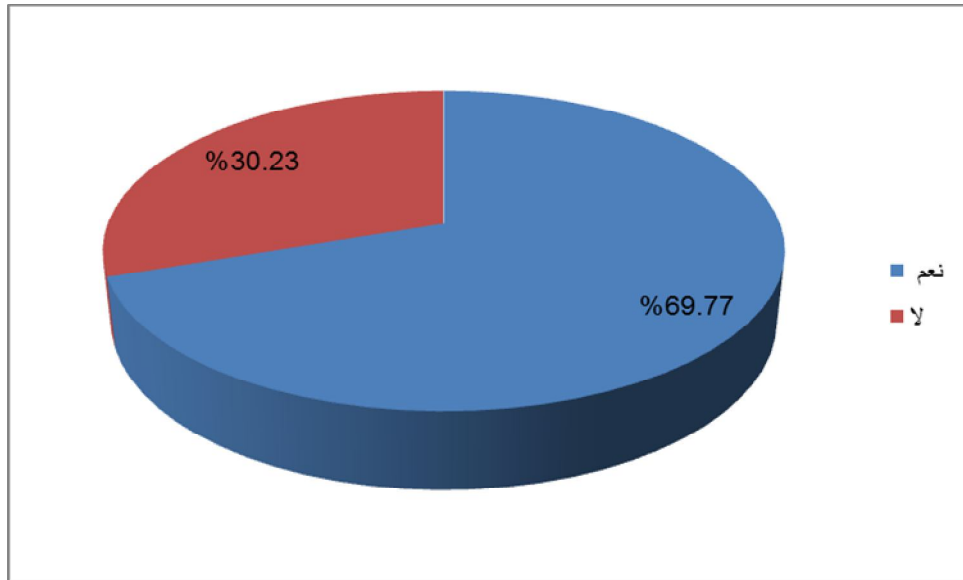
الشكل رقم (15): يوضح القدرة على صنع قرار وسط الضجيج الآلات.

3 عرض نتائج المحور الثالث: الحرارة وأداء المورد البشري

الجدول رقم (16): يوضح إن كان مكان العمل يتعرض فيه العامل لأشعة الشمس مباشرة

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	30	69.8
لا	13	30.2
المجموع	43	100

يلاحظ من الجدول أعلاه أن 30 فرد من الأفراد الذين شاركوا في الدراسة يرون أن ارتفاع درجة الحرارة يمكن أن تؤثر على مردودية العمل المهني وبلغت نسبتهم 69.8% ، في حين بلغ عدد الأفراد يعملون في مكان لا يتعرض فيه العامل لأشعة الشمس المباشرة 13 عامل نسبتهم 30% . و يمكن تفسير هذا النمط بأن العديد من الوظائف تتطلب العمل في الهواء الطلق أو في مكان يتعرض فيه العامل لأشعة الشمس المباشرة، وقد ينعكس هذا على صحة العامل وراحته. ومن ناحية أخرى، يمكن أن يعمل البعض في مكان يغطيه الظل أو يعملون في الداخل، وبالتالي لا يتعرضون لأشعة الشمس المباشرة. ومن المهم الإشارة إلى أن تعرض العامل لأشعة الشمس المباشرة قد يؤثر على صحته وراحته، وقد يتطلب ذلك اتخاذ إجراءات وسياسات تحمي العاملين في بيئات العمل ، مثل استخدام ملابس وقبعات وواقبات شمسية وتوفير الماء والمشروبات الباردة والظلال. أن ما نسبتهم أكبر من الأفراد الذين شاركوا في الدراسة يعملون في مكان يتعرض فيه العامل لأشعة الشمس المباشرة. ويمكن تمثيل نتائج الجدول رقم () وفقا للشكل الموالي:

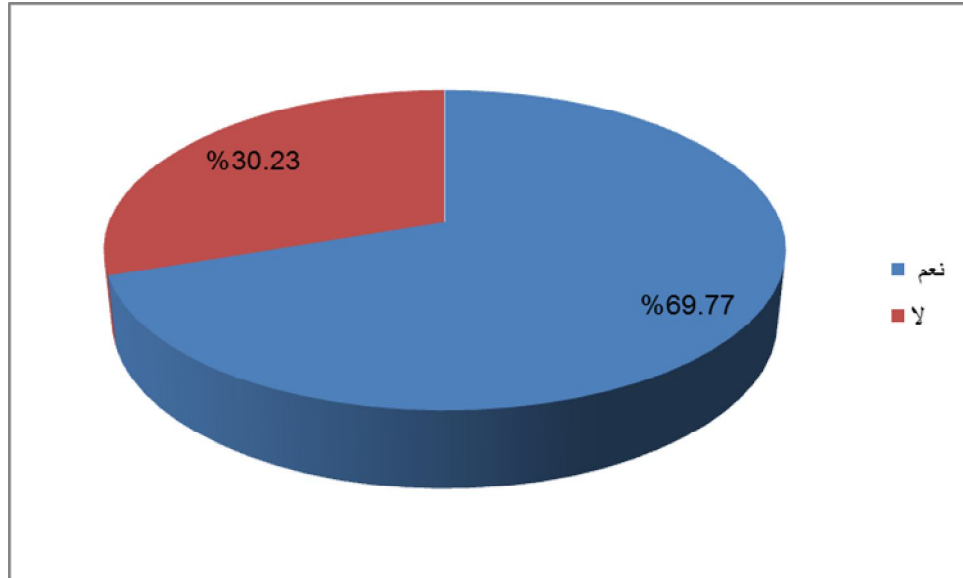


الشكل رقم (16): يوضح إن كان مكان العمل يتعرض فيه العامل لأشعة الشمس مباشرة.
الجدول رقم (17): يوضح إمكانية تأثير ارتفاع درجة الحرارة على مردودية العمل المهني
للعمل المطلوب

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	30	69.8
لا	13	30.2
المجموع	43	100

يوضح الجدول أعلاه أن 30 فرد من الأفراد الذين شاركوا في الدراسة يرون أن ارتفاع درجة الحرارة يمكن أن يؤثر على مردودية العمل المهني و مثلو نسبة 69.8%، في حين أن 13 فرد من الأفراد لا يرون ذلك و مثلو نسبة 30.2%. و يمكن تفسير هذه النتائج بأن ارتفاع درجة الحرارة يمكن أن يؤثر على قدرة العاملين على العمل بكفاءة وفعالية، حيث يمكن أن يتعرضوا للإجهاد الحراري والتعب والجفاف، مما يؤثر على تركيزهم وأدائهم ومردودهم المهني. ومن ناحية أخرى، يمكن أن يتأثر البعض الآخر بشكل أقل بارتفاع درجة

الحرارة ويستطيعون العمل بكفاءة وفعالية عالية. ومن المهم الإشارة إلى أن ارتفاع درجة الحرارة يمكن أن يشكل خطراً على صحة العاملين، وقد يتطلب ذلك اتخاذ إجراءات وسياسات تحمي العاملين في بيئات العمل من هذا الخطر، مثل توفير الماء والمشروبات الباردة والظلال والمكيفات الهوائية والاستراحات الدورية- أن 69.8% من الأفراد الذين شاركوا في الدراسة يرون أن ارتفاع درجة الحرارة يمكن أن يؤثر على مردودية العمل المهني. و منه نستنتج أن أكبر نسبة من الأفراد الذين شاركوا في الدراسة يرون أن ارتفاع درجة الحرارة يمكن أن يؤثر على مردودية العمل المهني. ويمكن تمثيل نتائج الجدول رقم (17) وفقاً للشكل الموالي:

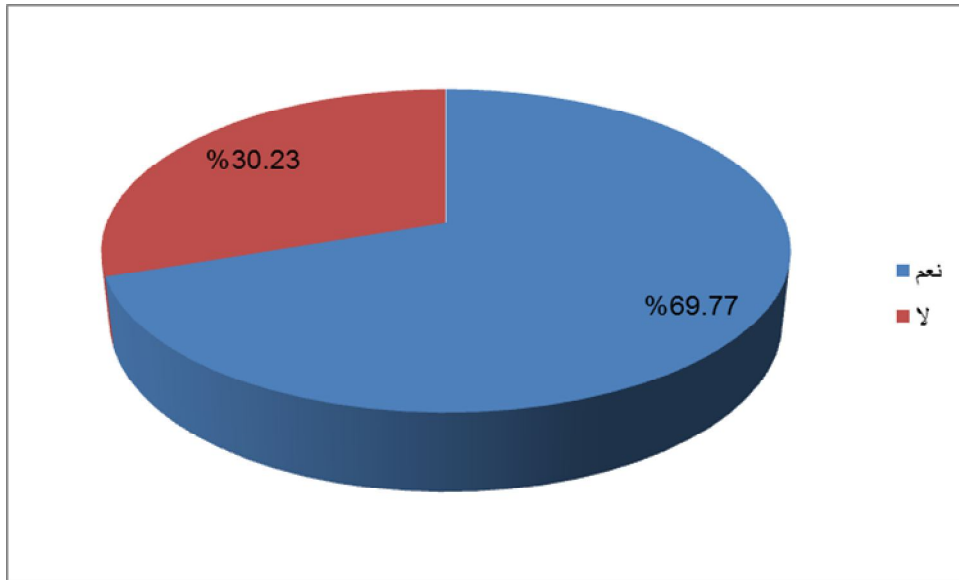


الشكل رقم (17): يوضح إمكانية تأثير ارتفاع درجة الحرارة على مردودية العمل المهني للعمل المطلوب.

الجدول رقم (18): يوضح القدرة على إنجاز عمل في وقت الذروة.

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	30	69.8
لا	13	30.2
المجموع	43	100

يوضح الجدول اعلاه أن 30 فرد من الأفراد الذين شاركوا في الدراسة يرون أن لديهم القدرة على إنجاز العمل في وقت الذروة وبلغت نسبتهم 69.8%، في حين لا يرى 13 فرد ما نسبتهم 30.2% . و ممكن تفسير هذا النمط بأن البعض يمتلكون مهارات تمكنهم من إدارة وقتهم بشكل فعال واتخاذ القرارات الصحيحة لتحقيق الأهداف في وقت الذروة. ومن ناحية أخرى، يمكن أن يشعر البعض الآخر بالضغط والإجهاد في وقت الذروة، ولا يستطيعون القيام بالعمل بكفاءة وفعالية عالية. ومن المهم الإشارة إلى أن القدرة على إنجاز العمل في وقت الذروة تعتمد على عدة عوامل، مثل الخبرة والمهارة ومستوى الإجهاد والضغط ومدى تحمل الشخص للعمل تحت ضغط الوقت. وبالتالي، يمكن أن يتطلب ذلك إجراء تدريبات وتطوير المهارات وتوفير بيئات العمل الملائمة التي تساعد العاملين على إنجاز العمل في وقت الذروة بكفاءة وفعالية، أن اكبر عدد من الأفراد الذين شاركوا في الدراسة يرون أن لديهم القدرة على إنجاز العمل في وقت الذروة. ويمكن تمثل نتائج الجدول رقم (18) وفقا للشكل الموالي:



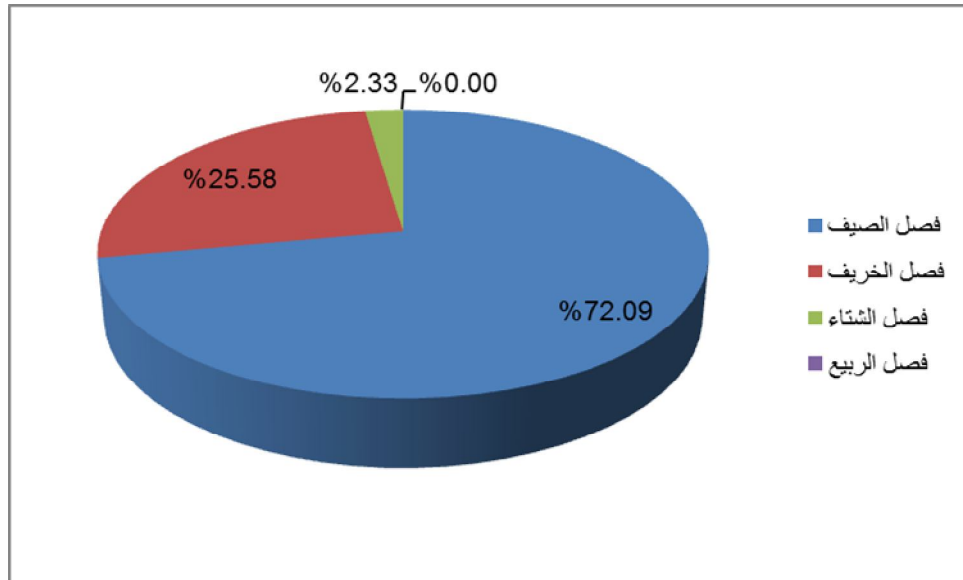
الشكل رقم (18): يوضح القدرة على إنجاز عمل في وقت الذروة.

الجدول رقم (19): يوضح الفصل الذي ترتفع فيه قوة الإنتاج

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
فصل الصيف	31	72.1
فصل الخريف	11	25.6
فصل الشتاء	1	2.3
فصل الربيع	00	00
المجموع	43	100

من خلال نتائج الجدول أعلاه تم التوصل إلى أن 31 عامل يرون أن نسبة الإنتاج العالية تكون في فصل الصيف ويمثلون 72.1% من المجتمع، في حين يرى 11 عامل أن نسبة الإنتاج ترتفع في فصل الخريف حيث يمثلون نسبة 25.6% ويرى فرد واحد أن نسبة الإنتاج ترتفع في فصل الشتاء ويمثلون نسبة 2.3%، ولم يجد فصل الربيع أي تكرار يذكر، و يمكن تفسير هذا النمط بأن فصل الصيف يعتبر فصل الإنتاج الأكثر قوة، حيث يمكن للظروف الجوية الدافئة والإضاءة الطبيعية الكافية أن تؤدي إلى زيادة الإنتاج وتحسين

جودته. وفي الخريف، يمكن أن يؤدي التغييرات في درجات الحرارة والإضاءة إلى تقليل الإنتاج قليلاً، في حين يمكن أن يكون فصل الشتاء صعباً بسبب الظروف الجوية الباردة وقصر فترة النهار. ومن المهم الإشارة إلى أن قوة الإنتاج تعتمد على عدة عوامل، مثل الظروف الجوية والإضاءة ومدى تحكم العاملين في العمليات الإنتاجية والتقنيات المستخدمة. وبالتالي، يمكن أن يتطلب ذلك تحديد الظروف الملائمة لتحقيق الإنتاج الأمثل في كل فصل، وتوفير الموارد اللازمة لتحقيق ذلك، مثل التشغيل المناسب للمعدات والأدوات وتوفير العمالة المدربة والكفوءة. او منه نستنتج جزء كبير من المبحوثين يرون أن قوة نسبة الإنتاج العالية تكون في فصل الصيف. ويمكن تمثل نتائج الجدول رقم (19) وفقاً للشكل الموالي:

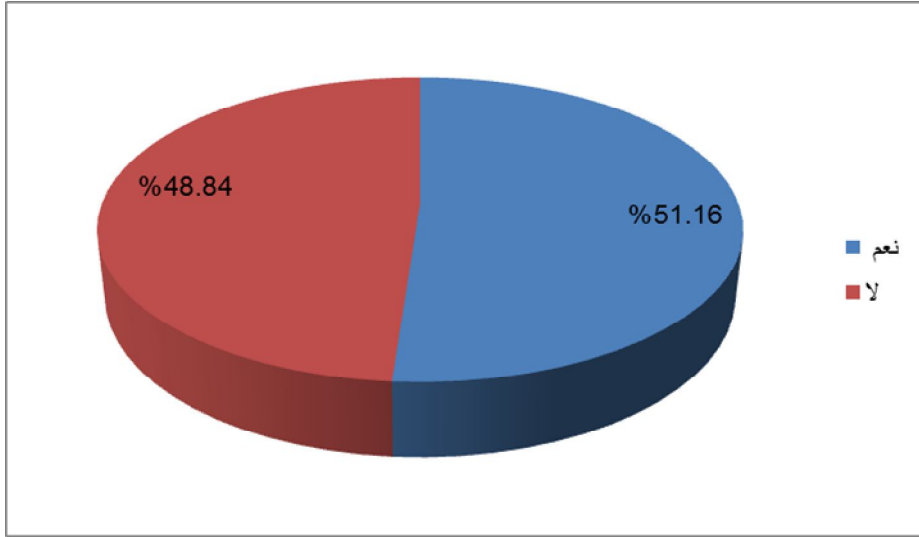


الشكل رقم (19): يوضح الفصل الذي ترتفع فيه قوة الإنتاج.

الجدول رقم (20): يوضح مدى الاستعانة ببعض مكاتب العمل التي تتوفر على مكيف هوائي؟

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	22	51.2
لا	21	48.8
المجموع	43	100

يوضح الجدول أعلاه أن 22 من الأفراد يستعينون ببعض مكاتب العمل التي تتوفر على مكيف هوائي و يمثلون %51.2، في حين أن 21 من الأفراد لا يستعينون ببعض مكاتب العمل التي تتوفر على مكيف هوائي و يمثلون %48.8. و يمكن تفسير هذا النمط بأن الأفراد يعتمدون بشكل كبير على توافر مكيفات الهواء في بعض مكاتب العمل، حيث يمكن أن تساعد هذه المكيفات على تحسين الراحة والصحة أثناء العمل في الأيام الحارة. ومن الجدير بالذكر أن الاعتماد على مكيفات الهواء يمكن أن يختلف بشكل كبير باختلاف الظروف المحيطة بالعمل ومكان الإقامة، حيث يمكن أن تكون الحاجة إلى مكيفات الهواء أكبر في بعض المناطق الحارة والرطبة. ومن المهم الإشارة إلى أن الحصول على راحة وصحة جيدة في بيئات العمل يمكن أن يؤثر بشكل كبير على الأداء المهني والإنتاجية، وبالتالي يمكن أن يتطلب ذلك توفير مكيفات الهواء في بيئات العمل، وتعزيز الوعي بأهمية توفير مكيفات الهواء في الأيام الحارة. أن عدد كبير من الأفراد يستعينون ببعض مكاتب العمل التي تتوفر على مكيف هوائي. ويمكن تمثل نتائج الجدول رقم (20) وفقا للشكل الموالي:



الشكل رقم (20): يوضح مدى الاستعانة ببعض مكاتب العمل التي تتوفر على مكيف هوائي.

4- عرض نتائج المحور الرابع: الإضاءة وأداء المورد البشري

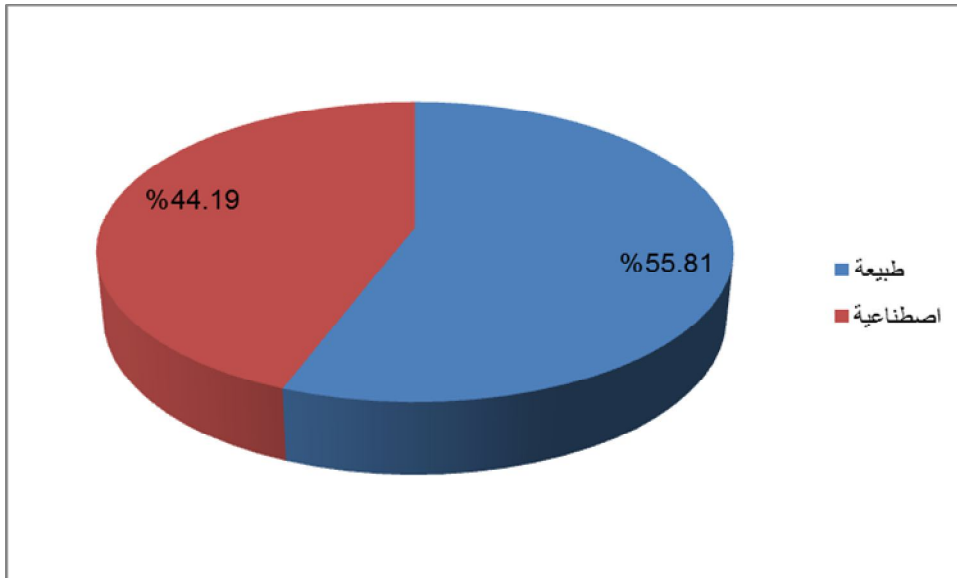
لاختبار هذا المحور تم صياغة جملة من الأسئلة تناولت مختلف أبعاده، يمكن توضيحها وفقا لما يلي:

الجدول رقم (21) يوضح الإضاءة التي تتحصل عليها في مكان عملك ؟

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
طبيعية	24	55.8
اصطناعية	19	44.2
المجموع	43	100

يلاحظ من الجدول أعلاه أن 24 فرد من المستطلعين يتحصلون على إضاءة طبيعية في مكان عملهم بنسبة 58.8%، في حين يتحصل 19 فرد على إضاءة اصطناعية بنسبة 44.2%. و تفسير هذا النمط بأن الكثير من الأفراد يفضلون الإضاءة الطبيعية في مكان العمل، حيث يمكن أن تحسن جودة الإضاءة الطبيعية المزاج والصحة العامة للعاملين. ومن ناحية أخرى، يمكن أن يكون هناك بعض المكاتب التي لا يوجد فيها إمكانية للحصول على

إضاءة طبيعية بسبب تصميم المبنى أو موقع المكتب. ومن المهم الإشارة إلى أن جودة الإضاءة في مكان العمل يمكن أن تؤثر بشكل كبير على الصحة والراحة العامة، حيث يمكن أن تؤدي الإضاءة الغير كافية أو الإضاءة الزائدة إلى زيادة الإجهاد وتدهور الصحة والراحة. وبالتالي، يمكن أن يتطلب ذلك تحديد الظروف الملائمة لتحسين جودة الإضاءة في بيئات العمل، وتوفير الموارد اللازمة لتحقيق ذلك، مثل استخدام التصميمات الداخلية المناسبة وتوفير الإضاءة الطبيعية أو الاصطناعية المناسبة. لاحظ من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة من المستطلعين يتحصلون على إضاءة طبيعية في مكان عملهم. ويمكن تمثيل نتائج الجدول رقم (22) وفقا للشكل الموالي:



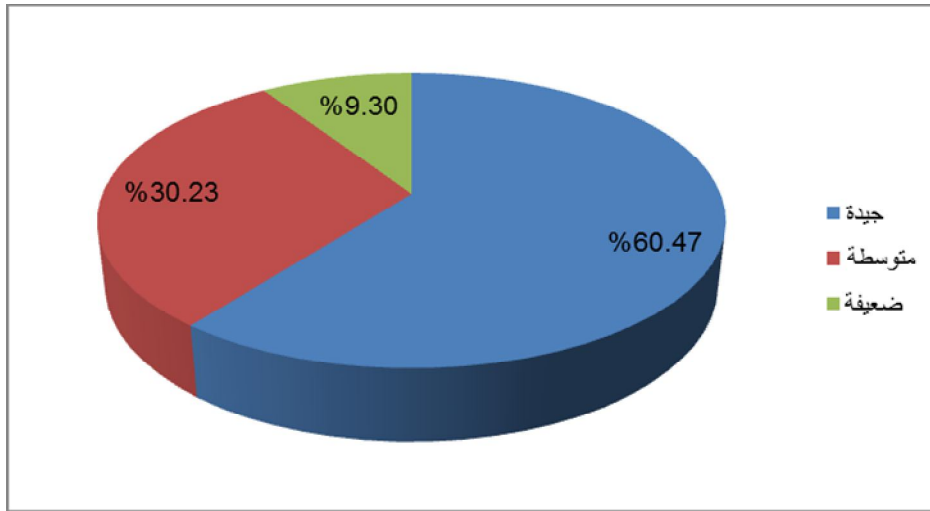
الشكل رقم(21):يوضح الإضاءة التي تتحصل عليها في مكان عملك.

الجدول رقم (22) يوضح كيف تجد الإضاءة في مكان عملك؟

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
جيدة	26	60.5
متوسطة	13	30.2
ضعيفة	4	9.3
المجموع	43	100

يلاحظ من الجدول أعلاه أن 26 من المستطلعين يرون أن الإضاءة في مكان عملهم جيدة و يمثلون نسبة % 60.5، في حين يرى 13 مستطلع أنها متوسطة و يمثلون نسبة % 30.2، ويرى 4 مستطلعين أنها ضعيفة و يمثلون نسبة % 9.3. و يمكن تفسير هذا النمطاً أن العديد من الأفراد يعتبرون جودة الإضاءة في مكان عملهم جيدة، مما يمكن أن يساعد على تحسين الصحة والراحة العامة للعاملين وزيادة الإنتاجية. ومن ناحية أخرى، قد يرى بعض الأفراد أن الإضاءة في مكان العمل متوسطة أو ضعيفة، مما يمكن أن يؤثر على جودة العمل والصحة والراحة العامة للعاملين. ومن المهم الإشارة إلى أن جودة الإضاءة في مكان العمل يمكن أن تؤثر بشكل كبير على الصحة والراحة العامة، حيث يمكن أن تؤدي الإضاءة الغير كافية أو الإضاءة الزائدة إلى زيادة الإجهاد وتدهور الصحة والراحة. وبالتالي، يمكن أن يتطلب ذلك تحديد الظروف الملائمة لتحسين جودة الإضاءة في بيئات العمل، وتوفير الموارد اللازمة لتحقيق ذلك، مثل استخدام التصميمات الداخلية المناسبة وتوفير الإضاءة الطبيعية أو الاصطناعية المناسبة. و منه نستنتج ان اكبر نسبة من المستطلعين يرون أن الإضاءة في مكان عملهم جيدة.

ويمكن تمثل نتائج الجدول رقم (22) وفقاً للشكل الموالي:



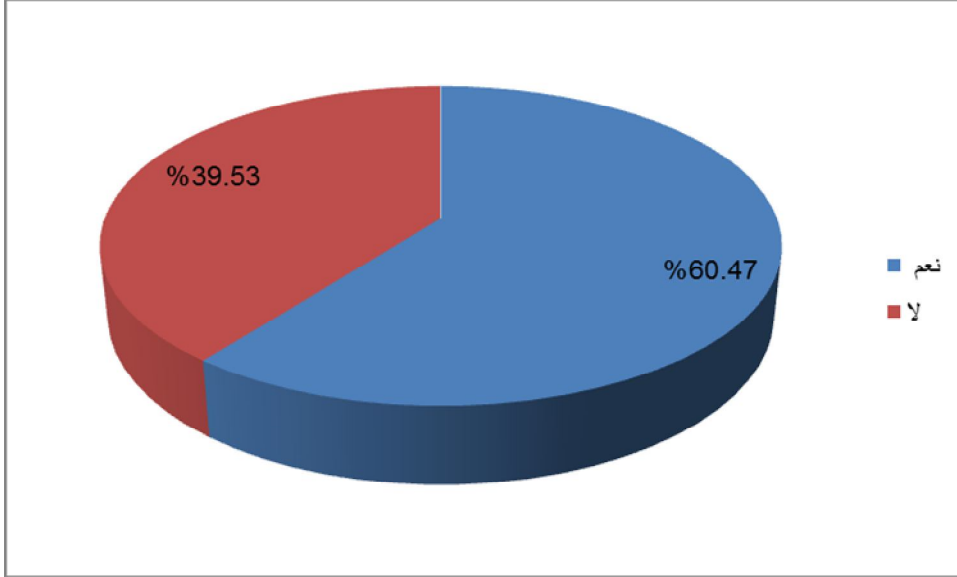
الشكل رقم(22): يوضح كيف تجد الإضاءة في مكان عملك .

الجدول رقم(23): يوضح نوعية المصايح التي توفرها المؤسسة للتقليل من التكاليف المادية

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	26	60.5
لا	17	39.5
المجموع	43	100

يوضح الجدول أعلاه أن 26 من المستطلعين يرون أن نوعية المصايح التي توفرها المؤسسة في مكان العمل تقلل من التكاليف المادية ونسبتهم 60.5%، في حين يرى 17 مستطلع منهم أنها لا تقلل من التكاليف المادية ونسبتهم 39.5%. و يمكن تفسير هذا النمط بأن العديد من الأفراد يرون أن نوعية المصايح التي توفرها المؤسسة في مكان العمل تقلل من التكاليف المادية، مثل الكهرباء وتكاليف الصيانة. ومن ناحية أخرى، يمكن أن يرى بعض الأفراد أن نوعية المصايح لا تؤثر على التكاليف المادية، وذلك قد يكون بسبب عدم وجود تكاليف كبيرة بسبب استخدام المصايح. ومن المهم الإشارة إلى أن استخدام مصايح ذات جودة عالية في بيئات العمل يمكن أن يؤدي إلى تقليل كلفة الطاقة والصيانة، وبالتالي

تحسين الكفاءة الإنتاجية وتوفير الموارد المالية، وهذا ما يؤكد أهمية الاستثمار في توفير مصابيح ذات جودة عالية في بيئات العمل. و منه نستنتج ان معظم المستطلعين يرون أن نوعية المصابيح التي توفرها المؤسسة في مكان العمل تقلل من التكاليف المادية. ويمكن تمثّل نتائج الجدول رقم (23) وفقاً للشكل الموالي:

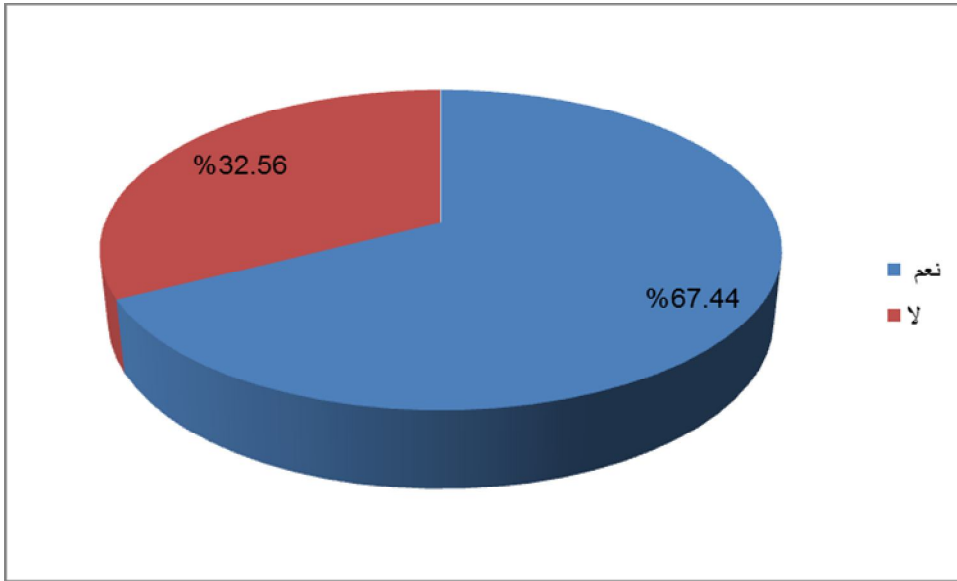


الشكل رقم (23): يوضح نوعية المصابيح التي توفرها المؤسسة لتقليل من تكاليف المادية. الجدول رقم (24): يوضح ما إذا كانت الإضاءة التي تدخل من النوافذ كافية للقيام ببعض الأعمال؟

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	29	67.4
لا	14	32.6
المجموع	43	100

يوضح الجدول أعلاه أن 29 من المستطلعين يرون أن الإضاءة التي تدخل من النوافذ كافية للقيام ببعض الأعمال و بلغو نسبة % 67.4، في حين يرى 14 مستطلع منهم أنها ليست كافية و يمثلون نسبة % 32.6. و يمكن تفسير هذا النمطان العديد من الأفراد

يرون أن الإضاءة التي تدخل من النوافذ كافية للقيام ببعض الأعمال، حيث يمكن أن توفر الإضاءة الطبيعية جودة عالية من الأداء وتساعد على تحسين الصحة والراحة العامة للعاملين. ومن ناحية أخرى، يمكن أن يرى بعض الأفراد أن الإضاءة غير كافية لبعض الأعمال، مما يمكن أن يؤثر على جودة العمل والصحة والراحة العامة للعاملين. ومن المهم الإشارة إلى أن جودة الإضاءة في مكان العمل يمكن أن تؤثر بشكل كبير على الصحة والراحة العامة، ويمكن أن تؤدي الإضاءة الغير كافية إلى زيادة الإجهاد وتدهور الصحة والراحة. وبالتالي، يمكن أن يتطلب ذلك تحديد الظروف الملائمة لتحسين جودة الإضاءة في بيئات العمل، وتوفير الموارد اللازمة لتحقيق ذلك، مثل استخدام التصميمات الداخلية المناسبة وتوفير الإضاءة الطبيعية أو الاصطناعية المناسبة. ومنه نستنتج أن ما نسبتهم عدد كبير من المستطلعين يرون أن الإضاءة التي تدخل من النوافذ كافية للقيام ببعض الأعمال، ويمكن تمثيل نتائج الجدول رقم (24) وفقا للشكل الموالي:

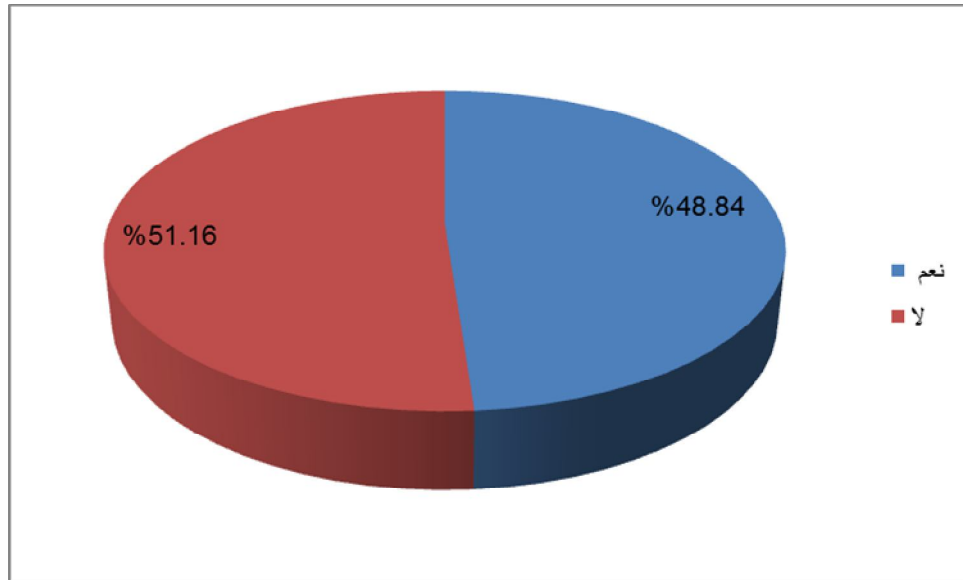


الشكل رقم (24): يوضح هل الإضاءة التي تدخل من النوافذ كافية للقيام ببعض الأعمال.

الجدول رقم (25): يوضح تأثير انعكاس ضوء المصباح على رؤيتك الصحيحة للأشياء المحيطة بك .

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	21	48.8
لا	22	51.2
المجموع	43	100

يوضح الجدول أعلاه أن 21 من المستطلعين يرون أن انعكاس ضوء المصباح يؤثر على رؤيتهم الصحيحة للأشياء المحيطة بهم و يمثلون %48.8، في حين يرون 22 منهم أنه لا يؤثر و مثلو نسبة %51.2. و تفسير هذا النمط بأن بعض الأفراد يرون أن انعكاس ضوء المصباح يؤثر على رؤيتهم الصحيحة للأشياء المحيطة بهم، حيث يمكن أن يؤدي الانعكاس إلى حدوث تشوهات في الصورة أو تعريض العين للإجهاد. ومن ناحية أخرى، يمكن أن يرى بعض الأفراد أن الانعكاس لا يؤثر على رؤيتهم الصحيحة للأشياء المحيطة بهم، مما يمكن أن يكون بسبب عدم وجود انعكاس كبير أو بسبب عدم وجود أي أضرار على العين. ومن المهم الإشارة إلى أن تأثير انعكاس ضوء المصباح على رؤية الأشياء يمكن أن يؤثر بشكل كبير على جودة العمل والصحة والراحة العامة للعاملين. وبالتالي، يمكن أن يتطلب ذلك تحديد الظروف الملائمة لتحسين جودة الإضاءة في بيئات العمل، وتوفير الموارد اللازمة لتحقيق ذلك، مثل استخدام المصابيح التي لا تنعكس بشكل كبير أو استخدام الأغطية المناسبة للمصابيح لتقليل الانعكاسات. أن بعض من المستطلعين يرون أن انعكاس ضوء المصباح يؤثر على رؤيتهم الصحيحة للأشياء المحيطة بهم، في حين يرون بعض منهم أنه لا يؤثر. و منه نستنتج أن هناك فئة من المستطلعين يرون أن انعكاس ضوء المصباح يؤثر على رؤيتهم الصحيحة للأشياء المحيطة بهم، في حين ترى فئة منهم أنه لا يؤثر. ويمكن تمثل نتائج الجدول رقم (25) وفقا للشكل الموالي:



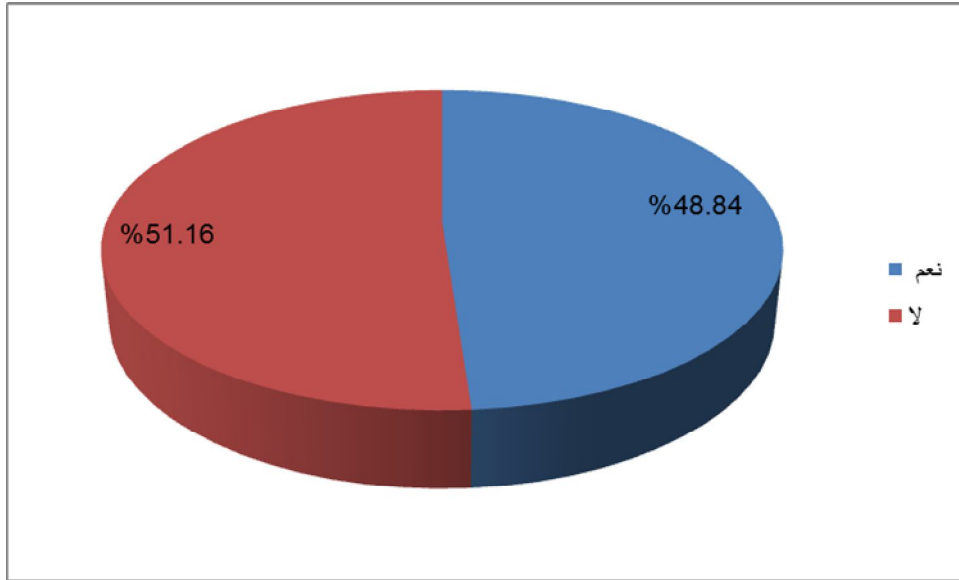
الشكل رقم (25): يوضح تأثير انعكاس ضوء المصباح على رؤيتك الصحيحة للأشياء المحيطة بك.

الجدول رقم (26): يوضح تأثير الإضاءة على نظام الرؤية لديك

الاختيار	التكرار		النسبة المئوية (%)
	ضعف القدرة البصرية	إحمرار العينين	
نعم	02	05	48.8
لا	22		51.2
المجموع	43		100

يوضح الجدول أعلاه أن 21 من المستطلعين يرون أن الإضاءة تؤثر على نظام رؤيتهم و يمثلو 48.8 في حين يرون 22 فرد من المستطلع انها لا تؤثر و يمثلون نسبة 51.2، و يمكن تفسير هذا النمط بأن العديد من الأفراد يرون تأثيراً للإضاءة على نظام رؤيتهم، وهذا يمكن أن يتضمن إحساساً بالوخز في العينين وإحمرار العينين وضعف القدرة

البصرية. ومن ناحية أخرى، يرون بعض الأفراد أن الإضاءة لا تؤثر على نظام رؤيتهم، وهذا يمكن أن يكون بسبب عدم وجود أي مشاكل في الرؤية. ومن المهم الإشارة إلى أن الإضاءة السيئة في بيئات العمل يمكن أن تؤثر بشكل كبير على جودة العمل والصحة والراحة العامة للعاملين، ويمكن أن يؤدي إلى مشاكل في الرؤية والإجهاد البصري وتدهور الصحة العامة. وبالتالي، يمكن أن يتطلب ذلك تحديد الظروف الملائمة لتحسين جودة الإضاءة في بيئات العمل، وتوفير الموارد اللازمة لتحقيق ذلك، مثل استخدام المصابيح المناسبة وتوفير الإضاءة الطبيعية أو الاصطناعية المناسبة. ويمكن تمثل نتائج الجدول رقم (26) وفقاً للشكل الموالي:

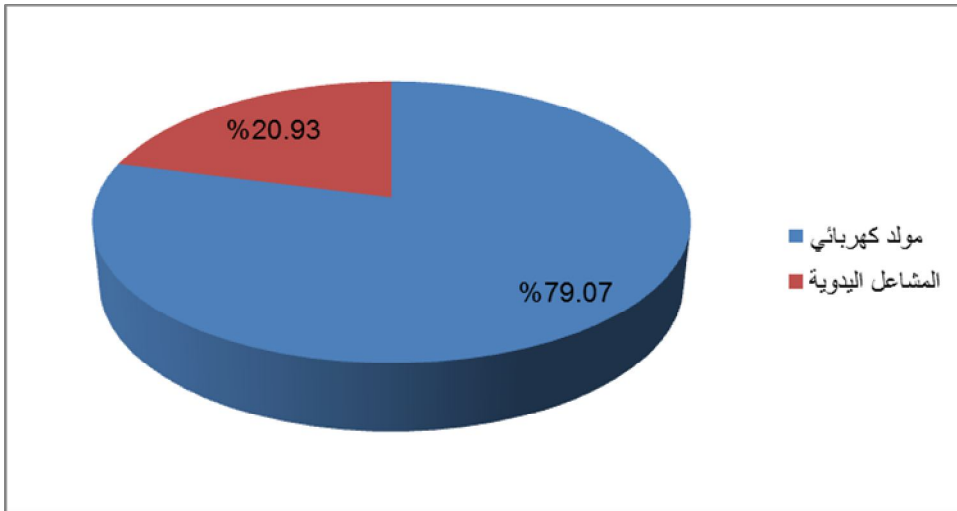


الشكل رقم (26): يوضح تأثير الإضاءة على نظام الرؤية لديك.

الجدول رقم (27): يوضح في حالة انقطاع التيار الكهربائي هل تستخدم المؤسسة

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
مولد كهربائي	34	79.1
المشاعل اليدوية	9	20.9
المجموع	43	100

يوضح الجدول أعلاه أن 34 من المستطلعين يستخدمون مولد كهربائي في حالة انقطاع التيار الكهربائي يمثلون نسبة 79.1%، في حين يستخدم 9 من المستطلعين المشاعل اليدوية و نسبتهم 20.9 % و يمكن تفسير هذا النمط بأن العديد من المؤسسات تستخدم مولدات الكهرباء كحل لتوفير الطاقة في حالة انقطاع التيار الكهربائي، حيث يمكن أن توفر مولدات الكهرباء الاحتياجات الأساسية للمؤسسات والأفراد، مثل الإضاءة والتدفئة وتشغيل الأجهزة الأساسية. ومن ناحية أخرى، يستخدم بعض الأفراد المشاعل اليدوية كحل بديل في حالة انقطاع التيار الكهربائي، وهذا يمكن أن يتضمن استخدام الشموع أو المصابيح اليدوية. ومن المهم الإشارة إلى أن الاعتماد على مولدات الكهرباء في حالة انقطاع التيار الكهربائي يمكن أن يتطلب توفير الموارد اللازمة لشراء وصيانة المولدات، وتوفير الوقود اللازم لتشغيلها. ويمكن أن يتطلب ذلك أيضاً وجود خطط احتياطية لتوفير الطاقة في حالة الطوارئ. ومن ناحية أخرى، يمكن أن يكون استخدام المشاعل اليدوية حلاً مؤقتاً في حالة انقطاع التيار الكهربائي، ولكنها ليست بديلاً دائماً عن المولدات الكهربائية. و منه نستنتج أن عدد كبير من المستطلعين يتوجهون الى استخدام المولد الكهربائي في حالة انقطاع التيار. و يمكن تمثّل نتائج الجدول رقم (27) وفقاً للشكل الموالي:

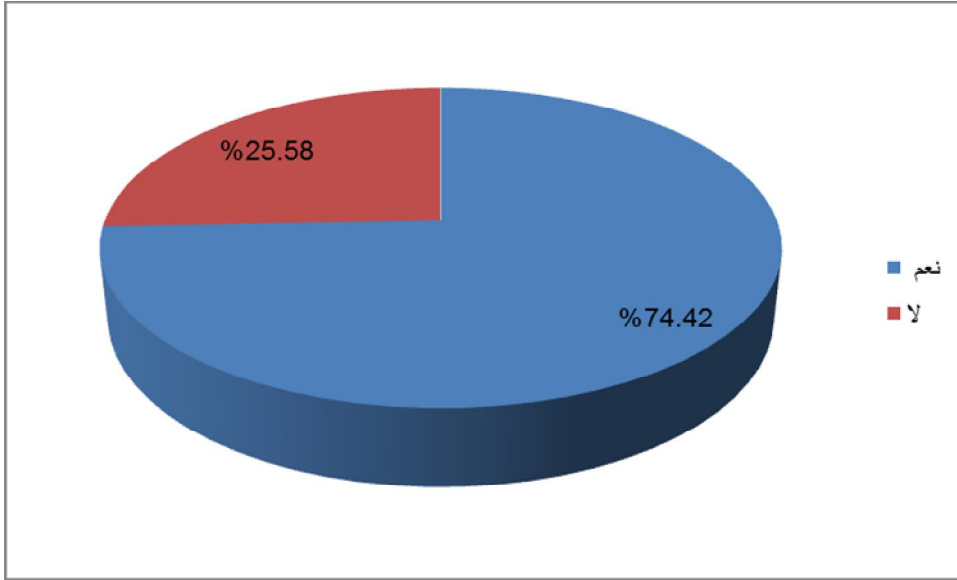


الشكل رقم (27): يوضح في حالة انقطاع التيار الكهربائي هل تستخدم المؤسسة.

الجدول رقم (28): يوضح توقع تحسين هذه الظروف من قبل المؤسسة

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	32	74.4
لا	11	25.6
المجموع	43	100

يوضح الجدول أعلاه أن ما نسبتهم 74.4% من المستطلعين يتوقعون تحسين الظروف من قبل المؤسسة، في حين يعتقد 25.6% منهم أنه لن يتم تحسين هذه الظروف. و منه نستنتج بأن العديد من المستطلعين يتوقعون أن المؤسسة ستعمل على تحسين الظروف في المستقبل، وهذا يمكن أن يشمل تحسين البيئة العامة للعمل وتوفير الموارد اللازمة لتحسين جودة العمل والراحة العامة للعاملين. ومن ناحية أخرى، يرون بعض المستطلعين أنه قد لا يتم تحسين الظروف، وهذا يمكن أن يكون بسبب عدم الثقة في المؤسسة أو عدم وجود الموارد اللازمة لتحسين الظروف. ومن المهم الإشارة إلى أن تحسين الظروف في بيئات العمل يمكن أن يساهم في تحسين جودة العمل والراحة العامة للعاملين، وهذا يمكن أن يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين الصحة العامة. وعلى المؤسسات العمل على تحسين الظروف في بيئات العمل، والاستماع إلى ملاحظات الموظفين وتوفير الموارد اللازمة لتحقيق ذلك. و منه نستنتج أن العديد من الفاعلين يتوقعون تحسين الظروف من قبل المؤسسة. ويمكن تمثل نتائج الجدول رقم (29) وفقا للشكل الموالي:



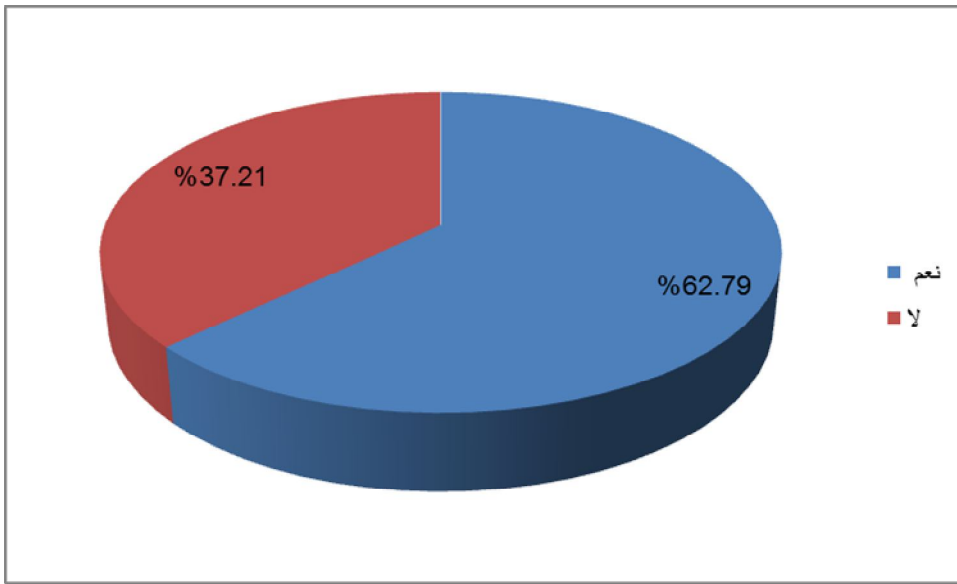
الشكل رقم (28): يوضح توقع تحسين هذه الظروف من قبل المؤسسة.

الجدول رقم (29): يوضح مدى قدرة العمال على الاستمرار في بذل الجهود لتحسين أداؤك وسط هذه الظروف

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	27	62.8
لا	16	37.2
المجموع	43	100

يوضح الجدول أعلاه أن 27 من الباحثين يرون أنهم قادرون على الاستمرار في بذل الجهود لتحسين أداؤهم يمثلون نسبة 62.8%، في حين يرى 16 مبحوث منهم أنهم غير قادرين على ذلك و يمثلون 37.2%. و يمكن تفسير هذا النمط بأن العديد من العمال يرون أنهم قادرون على الاستمرار في بذل الجهود لتحسين أداؤهم حتى في ظل الظروف الصعبة، وهذا يمكن أن يشمل تحسين العمليات والإجراءات وتحسين جودة العمل. ومن ناحية أخرى، يرون بعض العمال أنهم غير قادرين على ذلك، وهذا يمكن أن يكون بسبب قلة الموارد أو عدم الثقة في المؤسسة أو ضغوط العمل الزائدة. ومن المهم الإشارة إلى أن تحسين الأداء

يمكن أن يساهم في تحسين جودة العمل وزيادة الإنتاجية، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق توفير الموارد اللازمة وتحسين الظروف في بيئات العمل، وتقديم التدريب والدعم اللازم للعمال. ويمكن أيضاً تحسين مستوى التواصل والتفاعل بين الموظفين والإدارة لتحقيق التحسينات المطلوبة في الأداء. و منه نستنتج ان العديد من المستطلعين يرون أنهم قادرون على الاستمرار في بذل المجهود لتحسين أدائهم، ويمكن تمثل نتائج الجدول رقم (29) وفقاً للشكل الموالي:

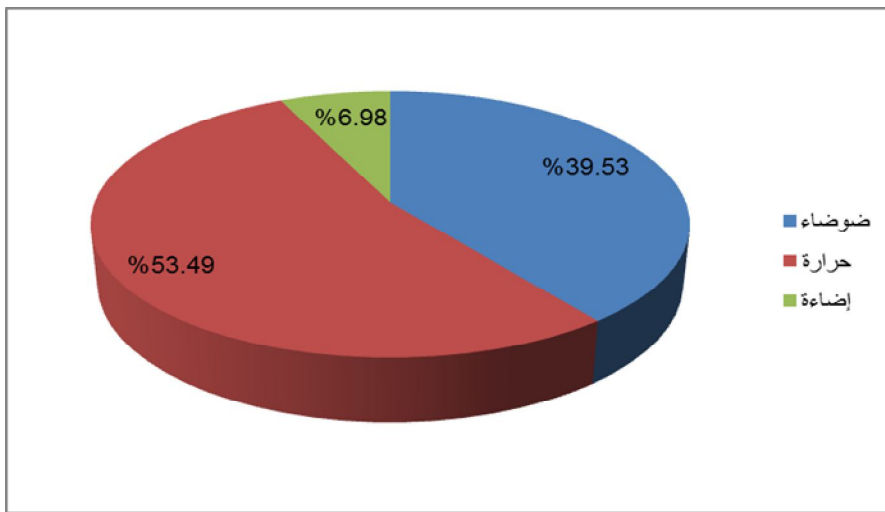


الشكل رقم (29): يوضح مدى قدرة العمال على الاستمرار في بذل المجهود لتحسين أداءك وسط هذه الظروف.

الجدول رقم (30): يوضح الظرف الفيزيقي الأكثر تأثيراً على الأداء المهني

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
ضوضاء	17	39.5
حرارة	23	53.5
إضاءة	3	7.0
المجموع	43	100

يوضح الجدول أعلاه ان 23 من المبحوثين يرون أن الحرارة هي الظرف الفيزيقي الأكثر تأثيرا على أدائهم المهني و نسبتهم %53.5، في حين يرون 17 منهم أن الضوضاء هي الظرف الأكثر تأثير و نسبتهم %39.5، 3 منهم يرون أن الإضاءة هي الأكثر تأثيرا و نسبتهم %7.0. و يمكن تفسير هذا النمط بان الحرارة هي الظرف الفيزيقي الأكثر تأثيرا على أداء العاملين بسبب تأثيرها على الراحة والصحة العامة، وقد يتسبب الشعور بالحرارة الزائدة في تعب العامل وتقليل الإنتاجية. ومن ناحية أخرى، يرون بعض المستطلعين أن الضوضاء هي الظرف الأكثر تأثيرا، وهذا يمكن أن يتسبب في تشتيت الانتباه وعدم القدرة على التركيز على المهام الحالية. وبالنسبة للإضاءة، فإنه يمكن أن تؤثر على الراحة العامة والصحة في بعض الأحيان، ويمكن أن تكون مشكلة خاصة عندما تكون الإضاءة غير كافية أو زائدة. ومن المهم الإشارة إلى أن العمل على تحسين الظروف الفيزيائية في بيئات العمل يمكن أن يساهم في تحسين جودة العمل والراحة العامة للعاملين، وهذا يمكن أن يتضمن توفير الهواء النقي والتحكم في درجة الحرارة والضوضاء والإضاءة. وعلى المؤسسات العمل على تحقيق ذلك من خلال تحسين المعدات والبنية التحتية وتوفير التدريب والدعم اللازم للعمال. و منه نستنتج ان الكثير المستطلعين يرون أن الحرارة هي الظرف الفيزيقي الأكثر تأثيرا على أدائهم المهني . ويمكن تمثّل نتائج الجدول رقم (30) وفقا للشكل الموالي:

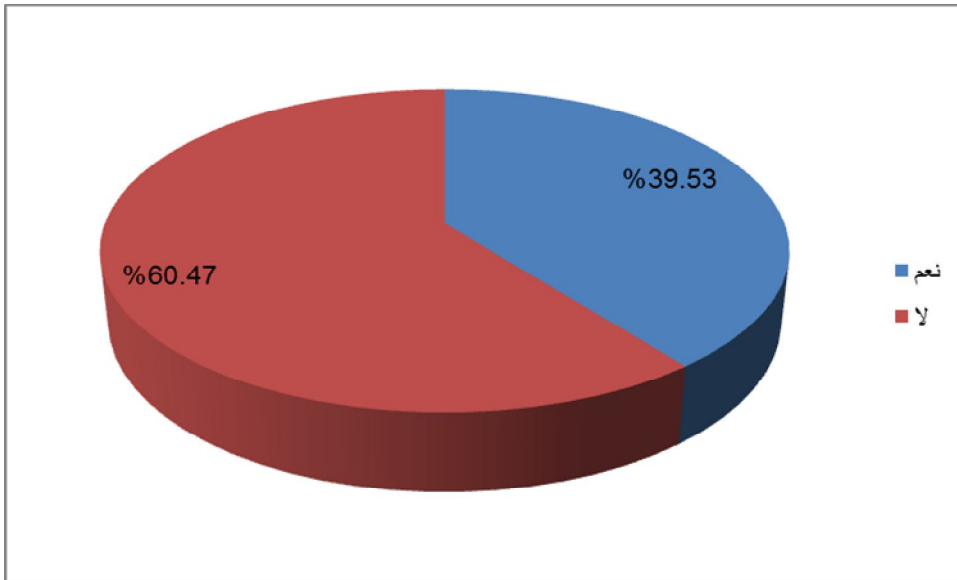


الشكل رقم (30): يوضح الظرف الفيزيقي الأكثر تأثيرا على الأداء المهني.

الجدول رقم (31): يوضح إمكانية التخلي عن العمل بسبب الظروف الفيزيائية التي تتعايش معها داخل المؤسسة

الاختيار	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	17	39.5
لا	26	60.5
المجموع	43	100

يوضح الجدول أعلاه أن 26 من المستطلعين يرون أنهم لا يمكنهم التخلي عن العمل بسبب هذه الظروف نسبتهم 60.5%، في حين يرون 17 منهم أنهم يتخلون عن العمل و نسبتهم 39.5 % . و يمكن تفسير هذا النمط بأن العديد من العمال يرون أنهم قد يتخلون عن العمل بسبب الظروف الفيزيائية الصعبة التي يتعايشون معها، وهذا يمكن أن يشمل الحرارة الزائدة أو الضوضاء أو الإضاءة الزائدة. ومن ناحية أخرى، يرون بعض العمال أنهم لا يتخلون عن العمل، وهذا يمكن أن يعود إلى عدم وجود خيارات أخرى أو الاعتماد على الدخل الذي يحصلون عليه من العمل. ومن المهم الإشارة إلى أن تحسين الظروف الفيزيائية في بيئات العمل يمكن أن يساعد على تقليل احتمالية تخلي العمال عن العمل، وهذا يمكن أن يتضمن توفير الهواء النقي والتحكم في درجة الحرارة والضوضاء والإضاءة. وعلى المؤسسات العمل على تحقيق ذلك من خلال تحسين المعدات والبنية التحتية وتوفير التدريب والدعم اللازم للعمال. كما يمكن تحسين التواصل بين الموظفين والإدارة لتحسين الظروف وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل. و منه نستنتج ان عدد هائل من المستطلعين لا يتخلون عن العمل بسبب الظروف الفيزيائية . ويمكن تمثل نتائج الجدول رقم (31) وفقا للشكل الموالي:



الشكل رقم (31): يوضح إمكانية التخلي عن العمل بسبب الظروف الفيزيائية التي تتعايش معها داخل المؤسسة.

خامسا: تحليل نتائج الدراسة في ضوء الأسئلة الفرعية.

من خلال تحليل المعطيات الرقمية المتحصل عليها بخصوص استجابات أفراد المجتمع توصلنا إلى النتائج التالية:

1_ نتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول:

- أن نسبة كبيرة من المجتمع يواجهون مشكلة الضوضاء في مكان العمل و التي ترجع بالأساس لنوع نشاط المؤسسة التي تستخدم الآلات الناقلة بنسبة كبيرة وكذا مختلف الماكينات إضافة إلى الضوضاء التي يسببها العمال أثناء أدائهم لمهامهم الميدانية، و يمكن أن تتسبب هذه المشكلة في تقليل الراحة والصحة العامة للعمال.
- أن الأشخاص الذين يستطيعون التركيز في إدارة وتسيير المهام دون انزعاج من ضجيج الآلات تجاوزو الذين لا يستطيعون من مجموع المجتمع و هذا راجع إلى أن العاملين مرغومين على التأقلم مع هذه الظروف وليس لهم حل بديل.
- أن الضوضاء السائدة في مكان العمل بتعاونية الحبوب والبقول الجافة -تتسبب- ، هي الضوضاء ذات الشدة المرتفعة و التي مثلت النسبة الأعلى من مجموع الضوضاء المسجلة.
- أن الضوضاء تؤثر على الجهاز السمعي للعاملين في المجال الوظيفي.
- أن الفاعلين بالمؤسسة يمكنهم التواصل مع الزبائن الوافدين بالقرب من مكان العمل الذي به و هذا يعني أنه من الضروري التعامل معهم، من أجل القيام بمهامهم و كذا تحقيق الربح للمؤسسة.
- أن هناك إمكانية للعمل في الضجيج لساعات إضافية مقابل علاوات، حيث حقق خيار الموافقة النسبة الأعلى و يمكن القول في هذا السياق ان العامل بحاجة إلى مداخل إضافية لإعانة نفسه خاصة و أن القدرة الشرائية لا تتناسب مع راتب العامل العادي.
- ان عدد كبير من الأفراد الذين شاركوا في الدراسة يرون أن لديهم القدرة على صنع قرار وسط الضجيج الناجم عن الآلات و هذا دليل على أن العامل يتأقلم مع ضجيج الآلة.

2_ النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني:

- أن نسبة كبيرة من الأفراد الذين شاركوا في الدراسة يعملون في مكان يتعرضون فيه لأشعة الشمس المباشرة.
- أن الأفراد الذين شاركوا في الدراسة يرون أن ارتفاع درجة الحرارة يمكن أن يؤثر على مردودية العمل المهني.
- أن معظم الأفراد الذين شاركوا في الدراسة يرون أن لديهم القدرة على إنجاز العمل في وقت الذروة و هذا لأنه لا بد عليهم القيام بعملهم ولا يمكن تأجيله و نجد أنهم راضين بهذا لأن العمل ضروري و حتى في أصعب الظروف.
- إن قوة نسبة الإنتاج العالية تكون في فصل الصيف و هذا ما إتفق عليه الجميع لأن فصل الصيف هو فصل الحصاد و تكون نسبة الانتاج عالية.
- أن معظم الفاعلين يستعينون ببعض مكاتب العمل التي تتوفر على مكيف هوائي، و ذلك لنوعية المهنة و كذلك عند ارتفاع درجات الحرارة لابد من الإستعانة بها.

3-النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث:

- عدد وجيه من المستطلعين يتحصلون على إضاءة طبيعية في مكان عملهم و هذا لأن ميدان الدراسة غير مغلق كليا مما يجعل العمال لا يحتاجون إلى نسبة كبيرة من الاضاءة الاصطناعية.
- يرى المبحوثين أن نوعية المصابيح التي توفرها المؤسسة في مكان العمل تقلل من التكاليف المادية و بالتالي فإن الإضاءة في مكان عملهم جيدة.
- أن الإضاءة التي تدخل من النوافذ كافية للقيام ببعض الأعمال.
- هناك فئة من الموارد البشرية يرون أن انعكاس ضوء المصباح يؤثر على نظام رؤيتهم الصحيحة للأشياء المحيطة بهم، في حين ترى فئة اخرى منهم أنه لا يؤثر.
- أن عمال المؤسسة يستخدمون المولد كهربائي في حالة إنقطاع التيار الكهربائي

- يتوقع عدد كبير من الباحثين تحسين الظروف من قبل المؤسسة.
- أكد الفاعلين بالمؤسس على أنهم قادرون على الاستمرار في بذل المجهود لتحسين أدائهم.
- الحرارة هي الظرف الفيزيقي الأكثر تأثيراً على الأداء المهني للمورد البشري.
- هناك فئة قليلة من المستطلعين يرون أنهم يمكنهم التخلي عن العمل بسبب الظروف الفيزيقيّة في حين يرى الباقي انهم لا يستطيعون التخلي عن العمل لأنة لا بديل لهم و مهنتهم هي منصب رزق لهم.

سادساً: مناقشة نتائج في ضوء الدراسات السابقة.

الدراسات العربية:

1-دراسة فهد عبد الناصر بن فهد (2010) حيث أن هذه الدراسة توصلت إلى النتائج الآتية: أن تطبيق السرعة في الإنجاز بالحرس الوطني الكويتي مرتفع وكذلك أن مستوى الأداء في الحرس الوطني الكويتي كان مرتفع، وهذه النتائج المتحصل عليها لا تنطبق نسبياً مع نتائج دراستنا الحالية إذ أن العامل يتأثر بالظروف الفيزيقيّة وبالتالي تنخفض نسبة أدائه المهني، حيث أن الضوضاء و الحرارة والإضاءة تجعل المورد البشري يتعرض للعديد من الأمور التي لا يتلاقها عمال الحرس الوطني الكويتي و بهذا يمكن القول أن هذه الدراسة تختلف من ناحية النتائج مع دراستنا وذلك راجع بالدرجة الأولى إلى إختلاف المتغير المستقل الذي تحمله كل من الدراستين.

2-دراسة غازي حسن عودة الحلابية 2013 توصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية: المتغير المستقل المتمثل في التحفيز يؤثر على المتغير التابع المتمثل في الأداء حيث تؤثر الحوافز المادية بنسبة 37% وتؤثر الحوافز المعنوية بنسبة 57% أما الحوافز الاجتماعية فتؤثر بنسبة 59% وهذا يعني أن هذه الدراسة نتائجها متشابهة نوعاً ما مع نتائج دراستنا التي برهنت أنه للضوضاء، الحرارة والإضاءة تأثير على الأداء المهني وهذا ما يتوافق مع الدراسة السابقة إذ أن الظروف الفيزيقيّة بشكل عام لها تأثير على أداء المورد البشري وهذا

دليل على أن هذه الدراسة لها جزئية مشتركة مع دراستنا وهذه الجزئية تتمثل في تأثر الأداء المهني للعامل بعوامل خارجة عن فعل المورد في حد ذاته.

الدراسات الوطنية:

1-دراسة محروق رقية 2011 توصلت هذه الدراسة إلى أن الحرارة الشديدة ينتج عنها إجهاد العمال فهناك من تعرض لإنهيار في الدورة الدموية واخرون لالتهابات ومما سبق فإن ظروف العمل الفيزيائية تؤثر على أداء العامل داخل المؤسسة ميدان البحث وهذه النتيجة تنطبق مع النتيجة التي توصلنا إليها في الدراسة الحالية والمتمثلة في أنه للحرارة تأثير فعلي على أداء المورد البشري من خلال تأثيراتها المختلفة التي يمكن أن تؤدي إلى حدوث إصابات صحية للعاملين مثل الإجهاد الحراري والجفاف والإصابات بالحروق الشمسية والاعماء والصداع والتشنجات العضلية والتعرق الزائد والاصابات الحرارية وبالتالي يمكن القول أن هذه الدراسة توافقت مع دراستنا في النتائج المتواصل إليها وهذا راجع إلى أن كل منهما انطلقت من نفس الإشكال وسعي كل منهما لتحقيق نفس الهدف وهو معرفة تأثير الظروف الفيزيائية على أداء المورد البشري.

2-دراسة سلمى لحرر 2013 توصلت هذه الدراسة إلى أن مستوى أداء العامل يتأثر بظروف عمله حيث إذا كانت ظروف عمله جيدة تحسن أدائه والعكس وهذه النتيجة تتوافق مع نتيجة تحصلنا عليها من معطيات دراستنا مفادها أن الاضاءة الجيدة تعزز رؤية العاملين وتساعدهم على التركيز بشكل أفضل على المهام التي يقومون بها مما يؤدي إلى زيادة الانتاجية وتحسين جودة العمل علاوة على ذلك يمكن أن تؤثر الاضاءة السيئة على صحة وراحة المورد البشري وهذا ينطبق مع النتيجة السابقة.

3-دراسة إسعادي فارس 2016 حوصلت نتائج هذه الدراسة فيما يلي: أن الضوضاء تؤثر على مستويات دوران العمل حيث أن درجات دوران العمل عند العين التي تعمل بالقرب من الضوضاء مرتفعة أما فيما يخص مستويات التسبب المهني فهي مرتفعة لدى

أفراد العين التي تعمل في ظروف جيدة . كما أنه الحرارة تأثيرات غير إيجابية على مستويات دوران العمل ومستوى الاغتراب المهني والتسبب وبالتالي يجعل العاملين يغيرون نظرتهم للعمل والنظر في العوامل المرتبطة بالأمور التنظيمية وطرق الإشراف و الرقابة، و هذه النتائج نجدها تتقارب وتتوافق مع نتائج دراستنا التي مفادها أن الضوضاء في مكان العمل يمكن أن تؤثر سلبا على صحة وراحة العمال وبالتالي على الانتاجية و جودة العمل، لأن الحرارة تؤثر على المردود المهني للعاملين وخاصة عند إرتفاعها إلى درجات قصوى وبالتالي يمكن القول ان نتائج الدراسة الحالية ونتائج الدراسة السابقة متقاربتان الى حد أدنى وهذا راجع إلى أن كل من الدراستين سلطا الضوء على نفس الظروف التي تؤثر على المورد البشري وكذا على أهم التأثيرات التي يتعرض لها العامل.

4-دراسة كحلوش كهينة 2020 توصلت هذه الدراسة إلى أن ظروف العمل الفيزيائية المتمثلة في المحيط الحراري الضوضاء الإضاءة السائدة في ميدان الدراسة لها آثار سلبية على صحة العامل، وهذه النتيجة تتوافق مع دراستنا لأن من النتائج المتواصل إليها أن للحرارة تأثير سلبي على الأداء المهني للعامل وكذا تؤثر الضوضاء على مردود العامل وقدرة تركيزه في أدائه لعمله، و يمكن القول أن هذه الدراسة توافقت نتائجها مع نتائج دراستنا.

سابعا: النتائج العامة للدراسة:

- يرى الأفراد الذين شاركوا في الدراسة أن الضوضاء لها تأثير سلبي على المردود المهني، وهذا يشير إلى أن الضوضاء يمكن أن تؤثر على جودة العمل والإنتاجية.

- يمكن لبعض العمال صنع القرارات وسط الضجيج الناجم عن الآلات، وهذا يشير إلى أن البعض يمكنهم التكيف مع الضوضاء في بيئات العمل.

بناءً على هذه النتائج، يجب على أصحاب العمل والإدارة تقديم الدعم اللازم للعمال للتعامل مع المشكلات الناتجة عن الضوضاء، وتوفير التجهيزات والمعدات اللازمة للحد من

الضوضاء في مكان العمل. بالإضافة إلى ذلك، يمكن تقديم التدريب المناسب للعمال للتعامل مع الضوضاء وتحسين تحملهم لها.

_ هناك تأثير فعلي للحرارة على أداء المورد البشري، من خلال تأثيراتها المختلفة على غرار الحرارة العالية التي يمكن أن تؤدي إلى حدوث الإصابات الصحية للعاملين، مثل الإجهاد الحراري والجفاف والإصابات بالحروق الشمسية والإغماء والصداع والتشنجات العضلية والتعرق الزائد والإصابات الحرارية الأخرى.

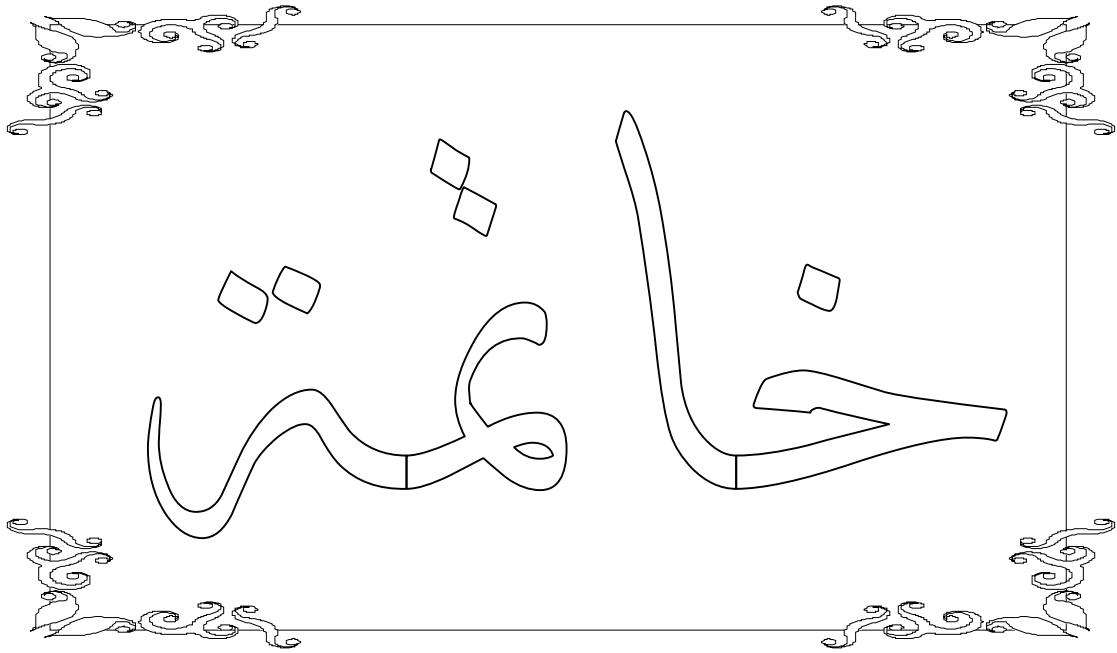
_ يمكن أن تؤدي الحرارة العالية إلى تقليل قدرة العاملين على التركيز واتخاذ القرارات الصحيحة، مما يمكن أن يؤثر على جودة العمل والأداء المهني.

من أجل الحد من تأثير الحرارة على المورد البشري، يمكن اتخاذ عدة إجراءات، مثل توفير بيئة عمل مناسبة ومريحة، وتقديم التدريب على كيفية التعامل مع الحرارة العالية والحفاظ على السلامة والصحة في مكان العمل، وتوفير معدات والأدوات والملابس الواقية من الحرارة، وتوفير مشروبات وأطعمة ملائمة للمحافظة على الترطيب والتغذية الصحية. كما يمكن تنظيم ساعات العمل والراحة بشكل مناسب لتجنب التعب والإجهاد الحراري.

_ أن الإضاءة لها علاقة مباشرة بتحسين أداء المورد البشري في مكان العمل. فالإضاءة الجيدة تعزز رؤية العاملين وتساعد على التركيز بشكل أفضل على المهام التي يقومون بها، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة العمل.

_ يمكن أن تؤثر الإضاءة السيئة على صحة وراحة المورد البشري، حيث إنها قد تتسبب في الإجهاد البصري والصداع والتوتر والتعب البدني والعصبي، مما يؤثر سلباً على الأداء والصحة العامة للمورد البشري. لذلك، يجب أن يكون التصميم الإضاءة في مكان العمل متوافقاً مع النشاطات التي يقوم بها المورد البشري، حيث يجب توفير إضاءة كافية ومناسبة للمهام المختلفة، وتوفير الحماية اللازمة من الضوء الزائد أو الوهج، و إستغلال الإضاءة

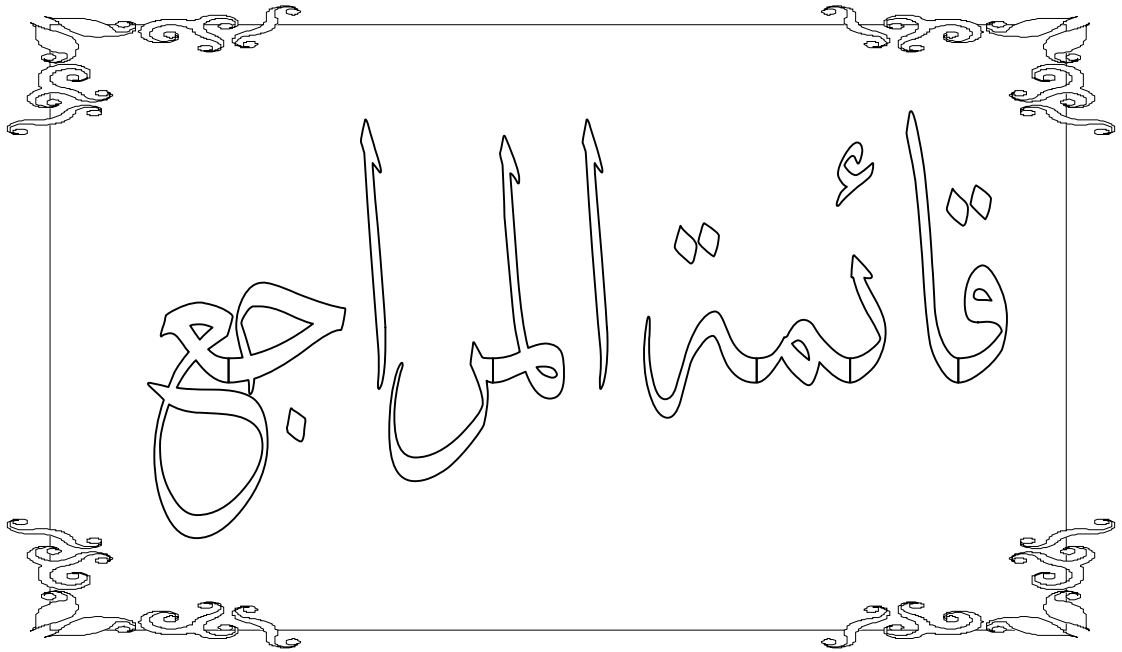
الطبيعية إذا كان ذلك ممكناً، وتوفير الإضاءة الصحية التي تساعد على تحسين جودة النوم والاسترخاء خارج ساعات العمل.



بعد تحليل نتائج الدراسة الميدانية تمكنا من الوصول إلى مدى تأثير ظروف العمل الفيزيائية على الأداء المهني للمورد البشري بتعاونية الحبوب و البقول الجافة- تبسة-حيث أقرت معطيات مجتمع الدراسة بأن كلا من الظروف الفيزيائية للعمل المتمثلة في الإضاءة، الضوضاء، الحرارة لها تأثير على أداء المورد البشري حيث ان لكل منهما تأثير فالضوضاء تؤثر سلبا على أداء العامل و قدرته على التركيز كما انها تصيبه ببعض الإضطرابات ونجد الحرارة كذلك لها تأثير سلبي على المورد البشري خاصة على العاملين بمكان يتعرضون فيه لدرجات الحرارة المرتفعة أما عن الإضاءة فنجد أن المورد البشري كلما توفرت له اضاءة جيدة كلما تحسنت قدرته على الإنتاج و إن لم تتوفر له الإضاءة أصبح إنتاجه و أدائه منخفضا وهذا راجع إلى أن الإضاءة لها دور أساسي في رؤية كل عناصر العمل .

كما اننا قمنا ببعض الإجراءات التي وضعناها للتأكد ما إذا كانت المؤسسة محل الدراسة تهتم بالظروف التي يتأثر بها العامل وتهيئ له مكان عمله فوصلنا إلى ان المؤسسة تهتم ببعض العناصر إلا أن هناك عقبات يعاني منها العامل وهذا راجع لنوعية العمل الذي تقوم به المؤسسة ولا بد على أي عامل أن يتأقلم مع هذه العقبات لأن ليس له بديل آخر حتى وإن قرر التخلي .

ومنه بما أن المورد البشري هو الركيزة الأساسية في المؤسسة فإنه من الواجب إشباع حاجات العاملين و إشعارهم بالأمان في بيئة تحرص على سلامتهم وخالية من من الظروف السيئة كي يستقر وظيفيا ويحقق فعاليتها ما ينعكس بالإيجاب عليه وعلى المؤسسة.



قائمة المراجع:

المعاجم:

- 01- أحمد مختار عم: معجم اللغة العربية العاصرة، مجلد الاول، ط1، علاء كتب نشر توزيع طباعة، القاهرة، 1429هـ، 2008.
- 02- أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت.
- 03- عن خليل العمر: معجم علم الاجتماع المعاصر، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، الاصدار الثاني، 2006.
- الكتب:
- 04- اسماعيل حجازي، معالم سعاد: تسيير موارد البشرية، ط1، ايتراك لنشر، الاردن، عمان، 2013.
- 05- ايمان عباس الخفاف: عادات العقل وعلاقتها بمستوى الأداء المهني لدى معلمات رياض الاطفال، ط1، مكتبة العربية لنشر، عمان، الاردن، 2014.
- 06- بسيوني محمد البرادعي: تنمية مهارات تخطيط الموارد البشرية، ط1، ايتراك لنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2005 .
- 07- حكمة جميل: الحرارة وأثرها على صحة العاملين، المعهد العربي للثقافة العمالية و بحوث العمل، بغداد، 1980.
- 08- حكمة جميل: الاضاءة وأثرها على صحة العاملين، سلسلة المكتبة العالمية، 12، معهد العربي للثقافة العمالية وبحوث العمل، دط، بغداد.
- 09- رواية حسن: ادارة الموارد البشرية، المكتسب الجامعي الحديث، الاسكندرية مصر، 1999.
- 10- عادل مختار الهواري: موسوعة العلوم الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 1998.

- 11- عبد الباري إبراهيم درة: تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003.
- 12- فتحي محمد موسى عمار: التكيف في المؤسسات الصناعية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
- 13- محمد قاسم القروني: السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في المؤسسات الادارية، مكتبة دار الشروق، عمان، 2003.
- 14- مريم حسين: السلوك التنظيمي سلوك الافراد في المؤسسات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2003.
- 15- محمد مسلم: مدخل الى علم النفس العمل، دار قرطبة لنشر والتوزيع، ط1، الجزائر 2007.
- 16- مدحت محمد ابو النصر: الأداء الإداري التميز، ط1، دار المنهلة، 2010.
- 17- مهدي أحمد محمد عبد الله: علم النفس الصناعي بين النظري و التطبيقي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2013.
- 18- محمد هاني: إدارة الموارد البشرية، ط1، دار المعترف للنشر والتوزيع، الاردن، عمان، 2015.
- 19- مصطفى محمد: الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، ط1، دار ابن النفيس، عمان، 2017.
- 20- منى رسول سلمان: الرضا الوظيفي لدى المشرفين الاختصاصي و علاقته بأدائهم مجلة الدراسات التربوية، العدد 15، العراق.
- 21- محمد سرحان علي المحمودي: منهج البحث العلمي، ط3، دار الكتب للنشر والتوزيع، اليمن، 2019.
- 22- نصر الدين عسوي: تخطيط القوي العاملة على مستوى المؤسسة، أساليب والمشاكل، مجلة العلوم الانسانية، العدد 27، مارس 2006.

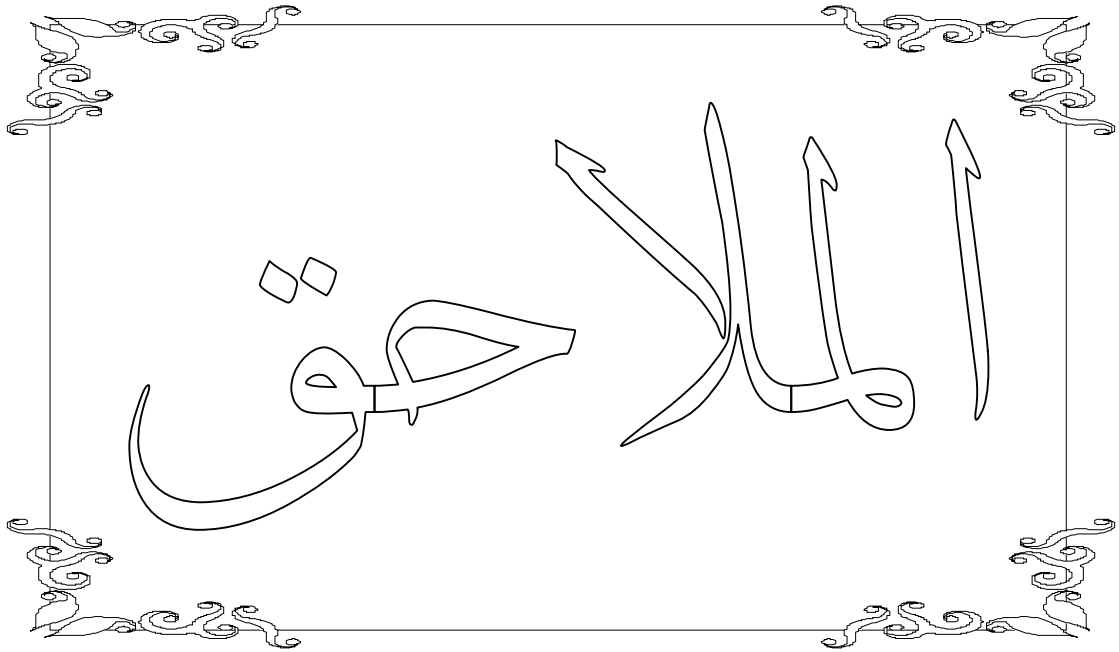
- 23- نعمة عباس الخفاني: صلاح الدين الهيتي، تحليل اسس الإدارة العامة منظور معاصر، دار اليازوري العلمية والنشر والتوزيع ، عمان ، 2018.
- 24- وسيلة حمداوي: إدارة الموارد البشرية، جامعة ورقلة الجزائر، 2004.
- 25- يوسف سعدون: علم اجتماع ودراسة التغيير التنظيمي في المؤسسة الصناعية، دط، دس.
- المجلات:
- 26- بوقيداح نعمان وبوتيقار سارة: مجلة الوقاية و الارغوميا، المجلد 11، العدد 2، 2017.
- 27- برقاد بوسنه فاطمة وناوي: مجلة الوقاية و الارغوميا، مجلد 12، عدد 1، 2018.
- 28- حافظ علي، بن خالد عبد الكريم: مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والانسانية، مجلد 21، عدد 2، 2022.
- 29- سعيدان علي، بوبكر نسرين: مجلة المداد، مجلد 6، عدد 1، 2018-06-16.
- 30- عاشور علوطي: مجلة ابحاث نفسية وتربوية، عدد 8 جانفي 2016.
- 31- مجلة كلية التربية، جامعة الأزهار، العدد 168، الجزء الثالث ، 2016.
- 32- ماموني فاطمة الزهرة: مجلة قانون العمل والتشغيل، مجلد 4، العدد 2، ديسمبر 2019.
- الرسائل الجامعية:
- 33- إسعادي فارس: أثر الظروف الفيزيكية على ظهور بعض الإضطرابات التنظيمية و النفسية لدى العاملين في المؤسسات الصناعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، 2015./2016.
- 34- حمداو ليلى: دراسة أرغونومية للظروف الفيزيكية الضوضاء الحرارة الإنارة و علاقتها بحوادث العمل بمؤسسة القلد لولاية تيارت، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، 2017 / 2018.

- 35- خلفان رشيد: تحليل ودراسة ظروف العمل السائدة في المؤسسة الإنتاجية الجزائرية، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس تنظيم وعمل، جامعة الجزائر 2، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية و الأروطوفونيا، 2009/2010.
- 36- خير الدين جمعة: دور ثقافة المؤسسة في تحسين اداء المورد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، رسالة نيل شهادة دكتوراة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015.
- 37- دوباخ قويدر: دراسة مدى مساهمة الامن الصناعي في الوقاية من الاصابات حوادث العمل والامراض المهنية، مذكرة نيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية، جامعة الأخوي منثوري، قسنطينة، قسم علم النفس، 2009.
- 38- دكار كريمة: واقع ظروف العمل الفيزيكية في بعض المؤسسات الخدماتية في الجنوب الجزائري وجهة نظر العمل ذوي الامراض المزمنة، دراسة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2، 2021.
- 39- ريم بن عمر بن منصور الشريف: دور ادارة التطور الاداري في تحسين الاداء الوظيفي، رسالة نيل شهادة الماجستير، المملكة العربية السعودية، 2013.
- 40- سلمى لحر: تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحيى، جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في تسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، 2012/2013.
- 41- صلاح محرز: فعالية الحوافز في تحسين أداء المورد البشري وانعكاساته على الإبداع الإداري في المؤسسات الجزائرية، رسالة نيل شهادة دكتوراة في اقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدينة، 2017/2018.
- 42- عقري زكية: نمط الاشراف وعلاقته بأداء العامل الصناعي في المؤسسة الصناعية الجزائرية، رسالة نيل شهادة الماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2003.

- 43- عمار براهيمية: تحسين الأداء الكلي للمؤسسات الاقتصادية بإعادة هندسية الاعمال، مذكرة نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تبسة، 2008.
- 44- عز الدين هروم: واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة نيل شهادة الماجستير في تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2007./2008.
- 45- فهد عيد الناصر بن فهد: تطبيق اللامركزية وأثرها على مستوى أداء العاملين، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، كلية الاعمال جامعة الشرق الاوسط، 2010.
- 46- فيصل خليل إبراهيم الغرباوي: دور الإضاءة الصناعية في إبراز القيم الوظيفية و الجمالية للفراغ الداخلي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، كلية الهندسة، 2015.
- 47- فريد راهم: المناخ التنظيمي وأثره على اداء الموارد البشرية، رسالة لنيل شهادة دكتوراة علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة سطيف 1، 2015./2016.
- 48- كحلوش كهينة: أثر ظروف العمل الفيزيائية و الذهنية و العوامل النفسية - الاجتماعية في صحة العامل، أطروحة دكتوراه، جامعة -2- كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، قسم علم النفس، 2020.
- 49- الماعي مروى حسن عثمان: تأثير الضوضاء الصناعية على العاملين في المصانع، بحث مكمل لدرجة ماجستير، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، 2017.
- 50- محروق رقية: تأثير الظروف العمل على أداء في المؤسسة الصناعية الجزائرية، رسالة نيل شهادة ماجستير في علم اجتماع تنظيم وعمل كلية العلوم لإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 2010، 2011./2.

قائمة المراجع

- 51- نادر خليل محمد عبيد: دور الإضاءة الليلية في إبراز جماليات الشكل المعماري للمباني، أطروحة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، كلية الهندسة، 2015.
الموسوعات:
- 52- عادل مختار الهواري: موسوعة العلوم الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية،
قاهرة، 1998.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة -
الاستمارة

**الظروف الفيزيائية والأداء المهني للمورد البشري في
المؤسسة الجزائرية .**

دراسة ميدانية ب تعاونية الحبوب والبقول الجافة - تبسة-

تحت اشراف :

د. مالك محمد

من إعداد الطلبة:

مقداد ندى

عبيدي زكري.

السلام عليكم

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل،
نرجو من سيادتكم أخذ هذه الإستمارة بعين الإعتبار، وهذا للإدلاء بآرائكم اتجاه الاسئلة
الموجودة فيها وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة.
ونحيطكم علما بأن المعلومات التي سوف تقدمونها لنا تكون في منتهى الأمن والسرية
ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

المحور لأول: البيانات السوسيو ديموغرافية.

1-الجنس.

1- ذكر انثى

2-السن .

- من 20 سنة الى 24 من 25 سنة الى 30 سنة من 31 سنة فما فوق

3- الحالة الاجتماعية .

أعزب متزوج مطلق أرمل

4- المستوى التعليمي .

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

5- ما هو نوع وظيفتك؟

.....

6- الخبرة المهنية:

من 1 سنة الى 6 سنوات من 7 سنوات الى 12 سنة من 13 سنة الى 18

سنة اكثر من 18 سنة

المحور الثاني: الضوضاء وأداء المورد البشري.

7- هل لديك فكرة عن الضوضاء في مكان عملك ؟ نعم لا

إذا كانت الاجابة بنعم فما هو مصدرها :

- الآلات الناقلة الماكينات الزبائن العمال

8- هل تعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل؟ نعم لا

9- هل يمكنك التركيز في إدارة وتسيير المهام دون الإنزعاج من ضجيج الآلات؟

نعم لا

10- هل الضوضاء السائدة في مكان عملك ؟

مرتفعة متوسطة منخفضة

11- هل تؤثر الضوضاء على جهازك السمعي ؟ نعم لا

إذا كانت الاجابة بنعم فما هي الوسائل التي توفرها المؤسسة لوقاية جهازك السمعي

1- سدادات الاذن سدادات دائمة سدادات غير دائمة

12- هل يمكنك التواصل مع الزبائن الوافدين الى المؤسسة بالقرب من مكان العمل الذي به

ضوضاء ؟ نعم لا

13- هل تستطيع العمل في الضجيج لساعات اضافية مقابل علاوات ؟ نعم لا

14- هل تؤثر الضوضاء على مردودك المهني ؟ نعم لا

15- هل لديك القدرة على صنع قرار وسط الضجيج الآلات ؟ نعم لا

المحور الثالث: الحرارة وأداء المورد البشري.

16- هل تعمل في مكان عمل تتعرض فيه لأشعة الشمس مباشرة؟ نعم لا

17- هل يؤثر إرتفاع درجة الحرارة على مردودية العمل المهني للعمل المطلوب منك ؟

نعم لا

18- هل لديك القدرة على إنجاز عمل في وقت الذروة؟ نعم لا

19- متى تكون نسبة إنتاج عالية في ؟

• فصل الصيف فصل الخريف فصل الشتاء فصل الربيع

20- هل تستعين ببعض مكاتب العمل التي تتوفر على مكيف هوائي؟ نعم لا

المحور الرابع : الاضاءة وأداء المورد البشري .

21- هل لإضاءة التي تتحصل عليها في مكان عملك ؟ طبيعية اصطناعية

22- كيف تجد الاضاءة في مكان عملك ؟

• جيدة متوسطة ضعيفة

23- هل نوعية المصابيح التي توفرها المؤسسة في مكان عملك تقلل من التكاليف المادية ؟

نعم لا

24- هل الإضاءة التي تدخل من النوافذ كافية للقيام ببعض الأعمال ؟ نعم لا

الملاحق

25- هل انعكاس ضوء المصباح يؤثر على رؤيتك الصحيحة للأشياء المحيطة بك؟

نعم لا

26- هل تؤثر الاضاءة على نظام الرؤية لديك؟ نعم لا

إذا كانت الاجابة بنعم فما هي الآثار

3- الإحساس بالوخز في العينين إحمرار العينين ضعف القدرة البصرية

27- في حالة إنقطاع التيار الكهربائي هل تستخدم؟

المولد الكهربائي المشاعل اليدوية

أخرى أذكرها

.....
.....

28- هل تتوقع من المؤسسة تحسين ظروف العمل؟ نعم لا

29- هل لديك القدرة على الإستمرار في بذل المجهود لتحسين أداءك وسط هذه الظروف؟

نعم لا

30- حسب رأيك ما هو الظرف الفيزيقي الأكثر تأثيرا على أداءك المهني؟

الضوضاء الحرارة الاضاءة

31- هل بإمكانك التخلي عن العمل بسبب الظروف الفيزيقيّة التي تتعايش معها داخل

المؤسسة؟ نعم لا

ملخص الدراسة

لقد قمنا في هذه الدراسة بتسليط الضوء على موضوع الظروف الفيزيائية والأداء المهني للمورد البشري في المؤسسة الجزائرية وذلك بالكشف عن أهم هذه الظروف المتمثلة في (الضوضاء، الحرارة، الإضاءة) وما إذا كان أداء العامل متأثر مرتبط بها، كذلك حاولنا معرفة إذا كانت المؤسسة محل الدراسة مهتمة بتوفير الظروف اللازمة للعامل، و كذلك أخذ فكرة عن أهم الصعوبات التي تواجه العامل من أمراض تتسبب بها هذه العوامل وقدرته على تقبل هذه الظروف مقابل تحسين أداءه، و لمعرفة كل هذا إتبعنا المنهج الوصفي وخطواته لجمع الحقائق اللازمة والوصول لنتائج دقيقة حيث إعتدنا على شبكة الملاحظة والاستمارة كأدوات أساسية لجمع البيانات من تعاونية الحبوب والبقول الجافة- تبسة-.

الكلمات المفتاحية: الظروف الفيزيائية، الأداء المهني، المورد البشري، المؤسسة، الضوضاء، الحرارة، الإضاءة.

Abstract of the study:

In this study, we have shed light on the issue of the physical conditions and the professional performance of the human resource in the Algerian institution by revealing the most important of these conditions represented in (noise, heat, lighting) and whether the worker's performance has an impact related to it. We also tried to find out if the institution under study is interested in providing the necessary conditions for the worker, as well as taking an idea of the most important difficulties that the worker faces from diseases caused by these factors and his ability to accept these conditions in return for improving his performance. And the questionnaire as basic tools for collecting data from the grain and dry legumes cooperative – Tebessa

Keywords: physical conditions, occupational performance, human resource, institution, noise heat, lighting.