

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الرقم التسلسلي: /.....

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

فرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة موسومة بـ:

دور برامج الصحة والسلامة المهنية في تعزيز

الرضا الوظيفي لدى العاملين

دراسة حالة مؤسسة نفطال - تبسة -

إشراف الأستاذ :

* د/ محرز صالح

من إعداد:

- سعد الله نهي

- سعودي خولة

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
عمروش عمر	أستاذ مساعد -أ-	رئيسا
محرز صالح	أستاذ	مشرفا ومقررا
قوفي فاطمة الزهراء	أستاذ مساعد	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي هدانا بنور العلم و ميزنا بالعقل الذي يسير طريقنا

الحمد لله الذي اعطانا من موجبات رحمته الإرادة والعزيمة على إتمام عملنا

نحمدك يارب حمدا يليق بمقامك وجلالك العظيم

نتقدم بالشكر والاحترام إلى الأستاذ الفاضل " محرز صالح " الذي أفادنا كثيرا

بنصائحه وتوجيهاته وجهوده المضيئة إذ كان لنا المرشد والمحفز والمشجع طيلة مدة

إشرافه وبفضل الله وبفضله لم نتلق أي صعوبة في إتمام هذا العمل

كما نتقدم بالشكر الجزيل للسيد مجيد مهدي على حسن معاملته و استقباله و

الذي لم ييخل علينا بشيء من المعلومات و كذا نشكر كل عمال منظمة نفضال -

تبسة-

ونشكر أيضا اللجنة الموقرة الأستاذ عميروش عمر والأستاذة قوفي فاطمة الزهراء

على قبولهم مناقشة هذا العمل

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أممي و مأمي وريدي و سندي ضلعي الثابت الذي لا يميل بطلي الأول و الأوحد
خليلي الدائم و الباقي والذي سعد الله عبد الغفور

و إلى وتيني و مدرئي ملجئي و متكني ضماد جروحي نبراس ظلمتي و مصدر قوتي كل كلي صديقتي ووالدي
عباس فطيمة

إلى الغائب من الوجود الحاضر في قلبي و خاطري و دعائي دائما و أبدا جدي رحمه الله سعد الله محمد
إلى الأنيس الجميل الذي هون علينا مشقة هذا الطريق وكان خير سند اختي و رفيقة الروح سعودي خولة
إلى اخواتي و صديقاتي اللاتي كن خير داعم و خير محفز و خير ناصح كل واحدة باسمها دتم بخير ولا حرمني الله
إياكم

أشكر كل من اعطاني يد العون سواء من قريب أو بعيد و ساعدني على إتمام هذه المذكرة و أخص بالشكر
أستاذنا الفاضل محرز صالح.

سعد الله نهي



إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم (و آخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين)

اهدي عملي هذا بكل حب:

الى نفسي العظيمة القوية التي تحملت كل العثرات واكملت رغم الصعوبات

إلى أغلى الناس في الوجود، إلى من كان سنداً لي، إلى من علمني الصبر والمثابرة، والذي كان سبباً لما وصلت إليه اليوم، رمز الحب والعطاء أبي حفظه الله وأدامه؛

كل الشكر لا يكفي وكل الحب لا يكفي وكل البر لا يكفي، فأبنتك لازالت تكبر وتزداد على مسامعها هنيئاً لك بهذا الرجل.

إلى القلب الطاهر والروح البريئة إلى من رافقتني بدعائها منذ ص غري، جدتي الغالية جنات حفظها الله.

إلى من بسمتها غايتي وما تحت قدميها جنتي، إلى من غمرتني بحبها وتألمت لألمي وفرحت لفرحي... أمي الحبيبة أدامها الله لي.

إلى من فيهما رائحة أبي العطرة أنقى القلوب وأطهرها، إلى من غمروني وأحسست في حضنهم حنان أمي... عمتي زوليخة وتونس حفظهما الله من كل سوء.

إلى الراحلة عن اعيننا والباقية في قلوبنا ابنت عمتي سنية رحمها الله.

إلى حبي الطاهر والغيمة الممطرة في حياتي، إلى أبناء عمتي بل اخوتي بلال، شامة، صالح، نزار وفقهم الله.

إلى أخوالي وخالاتي الأعمام وجدتي عيشة حفظهم الله بحفظه.

إلى رفيقتي في مذكرتي ومن قاسمتني اوقات هذه المذكرة ثانية بثانية، جميلة الروح ونقية المشاعر يا من أباهي العالم بحسن رفقتها، نهى سعد الله أدامك الله لي

إلى رفيقتي فاطمة الزهراء حلايمية التي غمرتني بحبها النقي ونصائحها الهادفة وتمنت الخير لي كما تمنته لنفسها، وفقك الله وبعث لك الايام الطيبة.

إلى من اعتبرهم باقة من الورود المشكلة في حياتي، إلى رفيقات دربي وبسمة حياتي...

إحسان هارون، نور الهدى طاهري، تيمه طوالبية، شروق نصايبية، شمس الهدى مبارك، ياسمين رمضاني، وفقهم الله ورعاهم.

إلى كل من ساندنا حتى بالكلمة الطيبة شكراً لكم ودمتم الاحبة الاقرب الى القلب

سعودي خولة





الفهرس العام

شكر وعرفان

إهداء

الفهرس العام

أ	مقدمة:
1	الفصل الأول: برامج الصحة والسلامة المهنية
2	مقدمة الفصل الأول:
3	المبحث الأول: الصحة والسلامة المهنية
3	المطلب الأول: مفهوم الصحة والسلامة المهنية
7	المطلب الثاني: سياسة ومسؤولية الصحة والسلامة المهنية
10	المطلب الثالث: البيئة التنظيمية الداخلية والعوامل الخارجية وعلاقتها بالصحة المهنية:
11	المطلب الرابع: الإطار القانوني والتنظيمي الوطني للسلامة والصحة المهنية بالجزائر
14	المبحث الثاني: إدارة الصحة والسلامة المهنية
14	المطلب الاول: تعريف ادارة الصحة والسلامة المهنية وأهميتها
15	المطلب الثاني: أبعاد ومهام إدارة الصحة والسلامة المهنية
17	المطلب الثالث: حوادث العمل والأمراض المهنية
21	المطلب الرابع: دوافع استجابة المنظمات لإدارة الصحة والسلامة
23	المبحث الثالث: اساسيات برامج الصحة والسلامة المهنية
23	المطلب الأول: تعريف وأهداف برامج الصحة والسلامة المهنية
24	المطلب الثاني: أنواع برامج الصحة والسلامة المهنية
27	المطلب الثالث: عناصر ومتطلبات برامج الصحة والسلامة المهنية
28	المطلب الرابع: وسائل تحسين برامج الصحة والسلامة المهنية:

30 خلاصة الفصل الأول:
2 الفصل الثاني: رضا الوظيفي
30 مقدمة الفصل الثاني:
31 المبحث الأول: إطار مفاهيمي حول الرضا الوظيفي
31 المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي
34 المطلب الثاني: أنواع الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه
37 المطلب الثالث: ديناميكية الرضا الوظيفي ومصادر الشعور به
40 المطلب الرابع: مؤشرات الرضا وعدم الرضا الوظيفي
44 المبحث الثاني: أساسيات حول الرضا الوظيفي
44 المطلب الأول: نظريات الرضا الوظيفي
52 المطلب الثاني: آثار الرضا الوظيفي
55 المطلب الثالث: قياس الرضا الوظيفي
59 المطلب الرابع: البرامج الداعمة للرضا الوظيفي
62 المبحث الثالث: آليات تحقيق الرضا الوظيفي ونتائجه
63 المطلب الأول: الاجراءات والاستراتيجيات المعتمدة لزيادة الرضا الوظيفي
65 المطلب الثاني: نتائج الرضا الوظيفي
66 المطلب الثالث: العلاقة بين الصحة والسلامة المهنية والرضا الوظيفي
68 خلاصة الفصل الثاني:
 الفصل الثالث: دراسة دور برامج الصحة والسلامة المهنية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نפטال تبسة
30
69 المبحث الاول: تقديم عام لمؤسسة نפטال
69 المطلب الاول: التعريف بالمؤسسة الوطنية نפטال

72	المطلب الثاني: وحدة نفعال تبسة:
74	المطلب الثالث: النظام الداخلي المتعلقة بصحة وسلامة مهنية لمؤسسة نفعال تبسة
78	المبحث الثاني: حوادث العمل في مؤسسة نفعال - تبسة
78	المطلب الأول: حوادث العمل في مؤسسة نفعال من الفترة 2019 الى 2024:
79	مطلب ثاني: انواع واسباب حوادث العمل في مؤسسة نفعال تبسة.....
80	المطلب الثالث: برامج الصحة والسلامة المهنية في مؤسسة نفعال تبسة.
84	المبحث الثالث: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة:
84	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية:
93	المطلب الثاني: توزيع خصائص العينة من حيث بياناتها الشخصية.....
111	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات.....
125	خاتمة
125	الملاحق.....



فهرس الجداول

العنوان	الصفحة
جدول رقم 1: جدول مقارنة نظرية (x.y)	46
الجدول رقم 02 الاستبانة الموزعة والمسترجعة	85
الجدول رقم 03 توزيع أسئلة الاستبانة على محاور الدراسة	85
الجدول رقم 04 تحديد درجة القبول حسب طول الخلية	86
الجدول رقم 05 معامل ارتباط بيرسون بين كل محور وآخر	91
الجدول رقم 06 معامل ألفا كرونباخ	92
الجدول رقم 07 معامل الثبات والصدق	92
الجدول رقم 08 توزيع أفراد العينة حسب الجنس	93
الجدول رقم 09: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	94
الجدول رقم 10 توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي	96
الجدول 11 توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	97
الجدول رقم 12 إجابات أفراد العينة للبعد الهندسي	99
الجدول رقم 13 إجابات أفراد العينة للبعد الصحي	100
الجدول رقم 14 إجابات أفراد العينة للبعد الأمني	101
الجدول رقم 15 إجابات أفراد العينة للبعد الخدمي	102
الجدول رقم 16 إجابات أفراد العينة للبعد البيئي	103
الجدول رقم 17 إجابات أفراد العينة للبعد التنظيمي	105

106	الجدول رقم 18 إجابات أفراد العينة لخور التغيير التنظيمي
111	الجدول رقم 19: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي
112	الجدول رقم 20 : نتائج اختبار الفرضية الرئيسية
114	الجدول رقم 20 : نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى
115	الجدول رقم 21 : نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية
116	الجدول رقم 22 : نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة
117	الجدول رقم 23 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة
119	الجدول رقم 24: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة
120	الجدول رقم 25 : نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة
121	الجدول رقم 26 : نتائج اختبار الفرضية الفرعية السابعة



فہرس الاشکال

الصفحة	العنوان
38	الشكل 01 يوضح ديناميكية الرضا الوظيفي
71	شكل 02 الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لقطاع
73	الشكل 03 يمثل الهيكل التنظيمي لوحدة تبسة:
78	الشكل 04 يوضح حوادث العمل والوفيات خلال خمس سنوات:
83	شكل 05 يمثل اللوائح التحذيرية والإرشادية
88	الشكل 06 إعتدالية الانتشار لمتغير الجنس
87	الشكل 07 إعتدالية الانتشار لمتغير الفئة العمرية
90	الشكل 08 إعتدالية الانتشار لمتغير المستوى العلمي
90	الشكل 09 إعتدالية الانتشار لمتغير الخبرة المهنية
94	الشكل 10: توزيع أفراد العينة حسب الجنس
95	الشكل 11: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية
95	الشكل 12 توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية
97	الشكل 13 توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلم
98	الشكل 14: توزيع أفراد العينة حسب خبرة المهنية



إن إدارة أي مشروع كان أو نمو أي عمل تجاري أو إنشاء أي منظمة باختلاف طبيعة عملها يعتمد أساسا على رأس المال المادي، وهذا من منظور النظريات الاقتصادية التقليدية التي تندد بأن رأس المال التقليدي وحده هو جوهر القيام بأي نشاط كان على حد سواء مستغنية بذلك عن أهمية رأس المال الفكري، وتم تداول هذه النظرية منذ القرن السادس عشر إلى أن وصلنا إلى الثورة الصناعية الثالثة في ثمانينيات القرن العشرين، عندما بدأ يتضح أن هناك وزن لرأس المال الفكري أكبر مما نتصور.

فالعنصر البشري هو أهم عناصر التنمية والإنتاج والأساس في رفع كفاءة المنظمة وتحقيق أهدافها، ويعد أحد أهم متطلبات قيامها وأساس نجاحها على الصعيد العالمي لما يمتاز به من خبرات ومؤهلات أكاديمية وعملية، ومع زيادة الضغط والتوجه نحو هذا الأخير وذلك بتحريكه بكل الوسائل المادية والمعنوية رغبة في أداء أفضل وإنتاج أوفر وريح أسرع في وقت أقصر، أهمل أرباب العمل أن المورد البشري على خلاف باقي الموارد فإنه شديد التأثر بظروف العمل غير المحفزة وغير المساعدة على إشباع مختلف حاجياته وأنه عرضة للعديد من الحوادث و الأمراض المهنية.

ومع تفاقم الوضع نتيجة التوسع في الاعتماد على الآلة في عملية الإنتاج والاهتمام بأهداف ومصالح المنظمة على حساب الفرد تولد لدى هذا الأخير الشعور بعدم الراحة والطمأنينة وغياب الاستقرار النفسي داخل بيئة العمل، نتيجة غياب ونقص معدات الحماية والوقاية من مسببات الأمراض والأوبئة الفتاكة وما ينجر عنها من حالات وفاة أو عجز كلي، أو جزئي، أو آثار سلبية أخرى على مختلف الأصعدة، ولتفادي كل هذا وجد ما يعرف ببرامج الصحة والسلامة المهنية وهي عبارة عن تنظيمات واجراءات احترازية واقتراح حلول لتجنب وقوع الحوادث والأخطار والإصابات، كنشر الوعي والتدريب على الأجهزة واستعمالها في حالة الطوارئ، فحص وصيانة العتاد، الفحص الطبي للعمال، المراقبة والتوعية، توفير أدوات الحماية والوقاية وغيرها من البرامج التي تسعى في مفادها إلى الحفاظ على امن وصحة وسلامة الفرد العامل.

ولا يقتصر الأمر فقط على الحفاظ على سلامة وصحة العامل الجسمية فقط بل يتعدا الموضوع أيضا إلى الاهتمام بصحته النفسية وراحته العقلية والاجتماعية ولا تعني غياب المرض، أو ظهور أي شكل من أشكال المعاناة فقط، حيث أن الصحة النفسية للعامل تستلزم تحقيق التوازن بين مختلف المظاهر الجسمية والنفسية والاجتماعية والاقتصادية والمعرفية له ولا يعتبر هذا التوازن كليا فقط لكنه ذاتي بالدرجة الأولى، تحدده عدة أبعاد لعل أهمها الرضا الوظيفي والراحة النفسية في العمل، فالرضا الوظيفي عبارة عن شعور يحمل تعبير عن جملة من المتغيرات المكونة والمحيطية ببيئة العمل التي يعمل بها الفرد ويتجسم هذا في مواقف الموظف اتجاه عمله، فمنذ بداية الثلاثينات من القرن العشرين بدأ الاهتمام من قبل الباحثين في مجال علم النفس وعلم الاجتماع بموضوع الرضا الوظيفي حتى أصبح من الموضوعات الحيوية والمهمة.

فنجاح أي منظمة مرتبط بأداء موظفيها ومدى قدرتها على تفعيل طاقاتهم الكامنة محققة من خلال ذلك درجة مرتفعة من العطاء وهذا العطاء يختلف من فرد لآخر، وحسب الحالة التي يكون عليها هذا المورد، فإن كان راضيا عن

عمله فإن أداؤه يكون عالياً، والعكس صحيح، حيث يظهر عدم الرضا لدى أي منظمة بالإضراب، الشكاوي التمارض والغياب المتكرر، النزاعات العمالية، ومختلف الأساليب الاحتجاجية التي تعبر عن عدم الرضا الوظيفي، مما يؤدي إلى تدهور أداء المنظمة وانتاجيتها، فرضا الموظف يتوقف على ما يواجهه في بيئة المنظمة سواء الداخلية أو الخارجية، إما من ناحية المهام الموكلة إليه، أو من ناحية المعاملة التي يتلقاها، لذلك أصبح إلزاماً على المنظمات التي ترغب في بلوغ التميز وتحسين الأداء أن توفر لموظفيها فرصة للتعبير عن ميولهم واستعداداتهم وقدراتهم وطموحاتهم وأن تشبع دوافعهم النفسية وتضمن لهم المكانة الاجتماعية التي يطمحون للوصول إليها، محققين بذلك ذواتهم وراضين عن وظائفهم.

أولاً: إشكالية الدراسة:

إن جل المنظمات على مستوى العالم باختلاف طبيعة نشاطاتها تسعى جاهدة للمحافظة على صحة وسلامة عاملها في سبيل تعزيز رضاهم الوظيفي ومن بين هذه المنظمات نجد نفطال -تبسة- الجزائرية، و بناءاً على ما سبق يمكن طرح السؤال الرئيسي التالي: كيف تساهم برامج الصحة والسلامة المهنية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة نفطال -تبسة-؟

التساؤلات الفرعية: من خلال الإشكالية السابقة يمكن طرح جملة من التساؤلات الفرعية نوجز أهمها في:

- في ماذا تتمثل برامج الصحة و السلامة المهنية؟
- كيف يتم قياس الرضا الوظيفي؟
- في ماذا تتمثل أهم برامج الصحة والسلامة المهنية التي تعتمد عليها مؤسسة نفطال -تبسة-؟
- ما مدى رضا العاملين في مؤسسة نفطال -تبسة- عن وظائفهم؟
- هل يوجد أثر بين تبني البعد الهندسي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفطال بتبسة؟
- هل يوجد أثر بين تبني البعد الصحي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفطال بتبسة؟
- هل يوجد أثر بين تبني البعد الأمني وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفطال بتبسة؟
- هل يوجد أثر بين تبني البعد الخدمي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفطال بتبسة؟
- هل يوجد أثر بين تبني البعد البيئي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفطال بتبسة؟
- هل يوجد أثر بين تبني البعد التنظيمي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفطال بتبسة؟

ثانياً: فرضيات الدراسة:

بهدف الإجابة على مجمل التساؤلات المطروحة تم وضع الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية:

تنص على ما يلي:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين برامج الصحة والسلامة المهنية وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفطال بتبسة .

الفرضيات الفرعية:

تتفرع الفرضية الرئيسية بدورها إلى الفرضيات الفرعية الآتية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تبني البعد الهندسي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفطال بتبسة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تبني البعد الصحي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفطال بتبسة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تبني البعد الأمني وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفطال بتبسة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تبني البعد الخدمي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفطال بتبسة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تبني البعد البيئي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفطال بتبسة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تبني البعد التنظيمي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفطال بتبسة.

ثالثا- أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية متغيراتها وهما برامج الصحة والسلامة المهنية والرضا الوظيفي، فتكمن أهمية الدراسة في تعزيز مفهوم برامج الصحة والسلامة المهنية في المنظمة الجزائرية والتعرف على الرضا الوظيفي وكيفية قياسه، والتعرف على مؤسسة نفطال -تبسة- وعلى أهم برامج الصحة والسلامة المهنية المعتمدة من طرفها، مع دراسة العلاقة بين برامج الصحة والسلامة المهنية والرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

رابعا: أهداف الدراسة:

تتمحور أهداف هذه الدراسة في عدة أهداف أهمها مايلي:

- تسليط الضوء على مفهومين حديثين ألا وهما برامج الصحة و السلامة المهنية و الرضا الوظيفي.
- الإحاطة بمفهوم برامج الصحة والسلامة المهنية وأهم المفاهيم المتعلقة بها.
- التعرف على الرضا الوظيفي وأساليب قياسه.
- إبراز دور برامج الصحة والسلامة المهنية من خلال أبعادها (البعد الهندسي، الخدمي، الصحي، الأمني والبيئي؛ التنظيمي) في تعزيز الرضا الوظيفي.
- الكشف عن مستوى العلاقة بين برامج الصحة والسلامة المهنية والرضا الوظيفي في مؤسسة نفطال -تبسة.

خامسا: أسباب اختيار الموضوع:

أ- الأسباب الذاتية:

تختلف أسباب اختيار هذا الموضوع بين ما هو ذاتي وبين ما هو موضوعي:

- الاعتقاد بأنّ بيئات العمل الآمنة والصحية تُساهم بشكل كبير في تحسين جودة حياة العمال، ممّا ينعكس إيجاباً على المجتمع ككل.
 - تُثير هذه الدراسة تساؤلات معقدة حول العلاقة بين برامج الصحة والسلامة المهنية ومستويات الرضا الوظيفي، ممّا أثار الحافز على استكشاف هذه العلاقات وفهمها بشكل أعمق.
 - تُقدم هذه الدراسة فرصة لاستكشاف وجهات نظر مختلفة حول موضوع برامج الصحة والسلامة المهنية والرضا الوظيفي.
- ب- الأسباب الموضوعية:

- ضافة دراسة لهذا المجال لإثراء البحث العلمي موضوع برامج الصحة والسلامة المهنية والرضا الوظيفي من المواضيع التي لم يتم تناولها كثيراً.
 - تقدم نتائج هذه الدراسة معلومات قيّمة لأصحاب العمل حول أهمية الاستثمار في برامج الصحة والسلامة المهنية لتحسين الرضا الوظيفي لدى العمال.
- سادسا- منهج الدراسة:

من أجل تقديم المعلومات بصورة واضحة ومفصلة والإجابة عن إشكالية الدراسة والتحقق من مدى صحة الفرضيات، تم الاعتماد في الجانب النظري على المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع المعلومات من الكتب والمجلات والأطروحات التي تناولت موضوع البحث.

لتدعيم ما تم التوصل إليه في الجانب النظري تم الاعتماد في الجانب التطبيقي على منهج دراسة الحالة، كما تمت الاستعانة بمجموعة من الأدوات المنهجية التي تساعد في جمع المعلومات ومعالجتها ومن ثم تم تحليلها واستخلاص النتائج منها، مثل الاستبيان الموجه لعينة من المسيرين، يضاف إلى ذلك مختلف أدوات التحليل الإحصائي الوصفي باستخدام برمجية الحزم الإحصائية الاجتماعية SPSS، وهذا لمحاولة التعرف على دور برامج الصحة والسلامة المهنية في تعزيز الرضا الوظيفي.

سابعا: حدود الدراسة:

جاءت حدود الدراسة كالآتي:

- أ- الحدود الموضوعية: تناولت هذه الدراسة متغيري برامج الصحة والسلامة المهنية والرضا الوظيفي في الجانب النظري أما فالجانب التطبيقي فقد ركزت الدراسة على محاولة توضيح دور برامج الصحة والسلامة المهنية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفطال -تبسة.-
- ب- الحدود الزمنية : تمت هذه الدراسة في السداسي الثاني للسنة الجامعية 2024/2023 خلال الفترة بين 1 فيفري الى غاية 31 مارس
- ت- الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على مؤسسة نفطال -تبسة

ثامنا- هيكل الدراسة:

لمعالجة الإشكالية المطروحة تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول تناول الفصل الأول ثلاثة مباحث حيث تم التطرق في المبحث الأول إلى ماهية الصحة والسلامة المهنية، أما المبحث الثاني فتناول إدارة الصحة والسلامة المهنية و أما بالنسبة للمبحث الثالث فقد اشتمل على برامج الصحة والسلامة المهنية، وبالانتقال إلى الفصل الثاني الذي كان محوره الرضا الوظيفي فقد قسم بدوره إلى ثلاثة مباحث إذ احتوى المبحث الأول على إطار مفاهيمي للرضا الوظيفي أما المبحث الثاني فقد عالج الأساسيات حول الرضا الوظيفي وأخيرا المبحث الثالث الذي درس آليات تحقيق الرضا الوظيفي ونتائجه.

أما بالنسبة للفصل الثالث وهو الفصل التطبيقي فقد قسم لثلاثة مباحث المبحث الأول كان عبارة عن تقديم عام لمؤسسة نפטال -تبسة- أما المبحث الثاني فتعلق بحوادث العمل في مؤسسة نפטال -تبسة- وبالانتقال للمبحث الثالث فقد كان شاملا للطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

تاسعا- الدراسات السابقة:

سيتم تقسيم الدراسات السابقة إلى محورين كما يلي:

المحور الأول: الدراسات التي تناولت برامج الصحة والسلامة المهنية.

اولا: دراسة (دزاير هريو، 2022) بعنوان: (اتجاه الممرضين نحو برامج الصحة والسلامة المهنية (دراسة ميدانية بمستشفى -البوني -عنابة) سعت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاه الممرضين نحو برامج الصحة والسلامة المهنية بمستشفى أحمد نوارية ولاية عنابة، والكشف عن اتجاه الممرضين نحو البرنامج المتعلق بوسائل الوقاية الشخصية واتجاههم نحو البرنامج المتعلق بتطبيق الإجراءات التأديبية وكذا اتجاههم نحو البرنامج المتعلق بأساليب التوعية ولبلوغ أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها هو وجود اتجاه إيجابي نحو البرامج المتعلقة بتوفير وسائل الوقاية الشخصية والبرنامج المتعلق بأساليب التوعية ووجود اتجاه سلبي نحو البرنامج المتعلق بالإجراءات التأديبية.

ثانيا: دراسة (فقاير فيصل، 2020) بعنوان: (نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001) بين التطبيق والمزايا (دراسة لبعض المؤشرات لشركة كوندور الكتروليك)

لقد جاءت هذه الدراسة لإبراز أهمية تبني شركة كوندور الكتروليك للمواصفة الخاصة بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (OHSAS 18001) وتحقيقها لأهدافها الاجتماعية المتعلقة بالوقاية من حوادث العمل وتعزيز صحة العمال وسلامتهم.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- تعتبر نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (OHSAS18001) من بين الأنظمة التي تعتمد عليها المنظمات وتلتزم بمعاييرها كمظهر لالتزامها بالبعد الاجتماعي داخل المنظمة في إطار توفير بيئة عمل خالية من مختلف التهديدات والمخاطر المادية والمعنوية للعاملين من خلال الإيفاء بمتطلبات (السياسة التخطيط والتنفيذ والتشغيل ومراجعة الإدارة).

- يعد تبني المنظمات لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (OHSAS18001) كفرصة متاحة يمكن استغلالها في سوق العمل واستقطاب الموارد البشرية الكفؤة والمبنتقة عن رشادة المورد البشري الذي أصبحت متطلباته تتعدى البعد الاقتصادي (التحفيز المادي) الى ابعاد بيئية واجتماعية والتزام المنظمة بهذا النظام يعني ربح رضى العاملين.

- ساعد ادماج شركة كوندور الكترونيكس لأنظمة الجودة بتحسين أدائها الاجتماعي، حيث جاء هذا التحسين وفق مؤشرات اجتماعية معينة (عدد حوادث العمل، تطور نسبة تكرار الغيابات الناتجة عن حوادث العمل، تطور نسبة الغيابات الناتجة عن الاصابات الخطيرة المتعلقة بحوادث العمل).

ثالثا: دراسة (حدادي نور الهدى، 2018) بعنوان: (تقييم اثر تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية في الشركات البترولية (دراسة حالة مديرية الإنتاج لسوناطراك بقاعدة 24 فبراير -حاسي مسعود)

لقد هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية للشركات النفطية الجزائرية عامة وعلى الشركة الوطنية سوناطراك خاصة وارتكزت الدراسة في المرحلة الأولى على تحليل العوامل المؤثرة على الحوادث المهنية (البشرية والتنظيمية والتقنية) ثم تم في المرحلة الثانية دراسة الارتباط بين مختلف العوامل المؤثرة على الحوادث المهنية وبين أداء نظام الصحة والسلامة المهنية (السياسة، التخطيط التنفيذ، الرقابة ومراجعة الإدارة باستخدام المؤشرات القيادية،

وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من أبرزها:

- الصناعة النفطية هي أكثر الصناعات خطورة وتسجيلا للحوادث المهنية مقارنة بالقطاعات الأخرى كقطاع البناء.
- تختلف طرق ونماذج التحقيق في الحوادث المهنية لتحديد اهم العوامل المؤثرة بها فهناك النماذج الخطية، النماذج الخطية المعقدة والنماذج الا خطية.
- تختلف طرق تقييم أداء نظام الصحة والسلامة المهنية باختلاف المقاربات المتبعة فهناك المقاربة بالنماذج مقارنة الأداء الهيكلي مقارنة الأداء التشغيلي.
- هناك اختلاف على مستوى خبراء نظام الصحة والسلامة المهنية حول أسباب الحوادث المهنية فهناك من يرجعها الى العامل البشري ممثلا بالخطأ البشري وهناك من يرجعها إلى العامل البشري والتنظيمي مجتمعين.

المحور الثاني: الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي.

اولا: دراسة (Yenewub) و (wudu بعنوان [Determinants of Employees Job Satisfaction]:
(The Case of Commercial Bank of Ethiopia)

محددات الرضا الوظيفي للموظفين (حالة البنك التجاري الإثيوبي، فرعي مدينة شمال أديس أبابا).

تركز هذه الدراسة على تحديد العوامل المؤثرة على رضا الموظفين عن العمل في البنك التجاري الإثيوبي، خاصة في فروع الدرجة الثانية بمنطقة أديس أبابا الشمالية. يضم حي أديس أبابا الشمالي 44 فرعاً من الدرجة الثانية يعمل بها 1000 موظف. تم جمع البيانات الأولية من موظفي 11 فرعاً تم اختيارهم باستخدام عينة عشوائية منتظمة. بعد ذلك ، تم اختيار 278 موظفًا كعينة من هذه الفروع ممن كانوا متواجدين بالفرع بشكل عشوائي. لأغراض الدراسة، تم استخدام البيانات الأولية فقط وتم استخدام المصادر الثانوية كمراجع. تم جمع البيانات الأولية باستخدام استبيان مبني على

مقياس ليكارت. بالإضافة إلى ذلك، تم تحليل البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي وتوصلت هذه الدراسة إلى بعض النتائج من أبرزها:

- قيمة R^2 أن 75.3٪ من التغييرات في رضا الموظفين قد تم تفسيرها بواسطة المتغيرات المستقلة.
- وجود علاقة مهمة بين المتغيرات المستقلة وهي الراتب والمزايا والترقية وبيئة العمل والعلاقة مع المشرفين ورضا الموظفين عن العمل في البنك التجاري الإثيوبي.
- الموظفون غير راضين عن الرواتب والمزايا بالإضافة إلى بيئة العمل.

ثانياً: دراسة (Ankur Goel و Priyank Sharma و Aditya Sharma)

بعنوان: [improving job satisfaction:AN HR strategy]

تحسين الرضا الوظيفي: استراتيجية الموارد البشري،

تسعى هذه الدراسة إلى تبيان أهمية دور الرضا الوظيفي فيما يتعلق بالاحتفاظ بالموظفين في المنظمة، ومن ثم فهم أسباب عدم رضا الموظفين والبحث عن طرق تحسين رضاهم الوظيفي والتي تؤدي في النهاية إلى النمو النشط للمنظمة من خلال الحفاظ على الموظفين ذوي الخبرة والتدريب والمهوبة والمهارة في المنظمة لتحقيق بيئة تنافسية في عصر الأعمال الحالي و تم توصل إلى عدة نتائج من بينها ما يلي:

- بسبب انخفاض الرضا الوظيفي، فإن معظم المنظمات إما تعمل بشكل سيء أو تفقد الموظفين المهرة لصالح منظمات أخرى لديها سياسات قوية للموارد البشرية.
- الرضا الوظيفي هو نتيجة لتصورات الموظفين حول مدى جودة توفير وظائفهم للأشياء التي يعتبرونها مهمة بالنسبة لهم وكذا يُنظر إليه على أنه الاستجابة العاطفية لظروف العمل.
- يتعين على إدارة الموارد البشرية بشكل منتظم وضع الخطط وتوفير طرق للحد من عدم الرضا بين الموظفين.

ثالثاً: دراسة (Mehmet ali türkminoğlu) بعنوان: [Occupational Health and Safety and Job

Satisfaction: The Moderating Effect of Role Ambiguity]

الصحة والسلامة المهنية والرضا الوظيفي: التأثير المعدل لغموض الدور

هدفت هذه الدراسة إلى فهم العلاقة بين الصحة والسلامة المهنية والرضا الوظيفي، مع التركيز على تأثير غموض الدور كعامل مُعدل لهذه العلاقة، وقدمت هذه الدراسة توصيات عملية لتحسين الرضا الوظيفي وتعزيز صحّة وسلامة الموظفين، وضع الباحث دراسة استقصائية لجمع البيانات من 300 موظف في مختلف القطاعات في تركيا. تضمنت الاستبيانات أسئلة حول الصحة والسلامة المهنية، والرضا الوظيفي، وغموض الدور، حصلت الدراسة على موافقة لجنة أخلاقيات البحث العلمي والنشر بجامعة موش أبرسلان بقرار رقم 13802-050.01.04-10879717-E بتاريخ 2020/11/26، ومن بين النتائج المتوصل إليها ما يلي:

- وجود علاقة إيجابية بين الصحة والسلامة المهنية والرضا الوظيفي.
- غموض الدور له تأثير مُعدل سلبي على هذه العلاقة، بمعنى آخر كلما زاد غموض الدور قل الرضا الوظيفي للموظفين حتى مع وجود بيئة عمل آمنة وصحية.

رابعاً: دراسة (معروف هواري، 2016) بعنوان: (الرضا الوظيفي وعلاقته بهجرة الأطباء من المستشفيات الجزائرية دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي (CHU – oran))

لقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة علاقة الرضا الوظيفي العام بهجرة الأطباء الأخصائيين المستشفيات الجزائرية، وكذا التعرف على مدى مساهمة الرضا الوظيفي العام في التنبؤ بهجرة الأطباء، حيث اعتمد الباحث على المقابلة واستبيان موزع على عينة شملت 172 طبيباً أخصائياً على مستوى مختلف مصالح المركز الاستشفائي الجامعي لوهراڤ (C.H.U.Oran)، وقد استخدم الباحث في الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- درجة الرضا الوظيفي العام لدى أفراد عينة الأطباء الأخصائيين منخفضة.
- وجود أثر للتفاعل بين متغير الرضا العام على أبعاد هجرة المنظمة لدى الأطباء باختلاف المتغيرات الشخصية (الجنس السن الأقدمية في العمل)
- كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الأطباء الأخصائيين على أبعاد هجرة المنظمة وفقاً لمتغير الجنس لصالح الذكور ووجود فروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الأطباء الأخصائيين على أبعاد هجرة المنظمة وفقاً لمتغير السن لصالح الفئة العمرية (أقل أو تساوي 35 سنة)، ووجود فروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الأطباء الأخصائيين على أبعاد هجرة المنظمة وفقاً لمتغير الأقدمية في العمل لصالح (أقل أو تساوي 05 سنوات).

الفصل الأول:

برامج الصحة والسلامة المهنية

مقدمة الفصل الأول:

يعد العمل بمثابة المحور الرئيسي الذي تقوم عليه حياة الأفراد، فالعمل يستهلك أغلبية وقتهم فهم يقضون ما يقارب 8 إلى 12 ساعة يوميا في أداء مهامهم وذلك عائد طبعاً إلى طبيعة عملهم سواء كان نشاطاً تجارياً أو صناعياً أو زراعياً أو خدمياً، وكل ساعة يقضيها الفرد في أداء واجبات وظيفته يكون عرضة فيها إلى العديد من المخاطر التي يمكن أن تتواجد في أي مكان عمل تقريباً، هناك ظروف عمل غير مأمونة واضحة، مثل خطر المواد الكيميائية أو الغازات السامة أو الغبار والإضاءة غير الكافية، والإشعاع، أو التعرض لسقوط الأجسام الثقيلة الضجيج، الاهتزاز، درجات الحرارة الشديدة والآلات غير المجهزة بوسائل حماية، أو الأرض الزلقة، أو الاحتياطات غير الكافية لإطفاء الحريق وغيرها الكثير من الأخطار التي لا تحصى ولا تعد لذا أصبح إلزاماً على كافة المنظمات أن تتخذ موقفاً في هذا الشأن وأن تسعى جاهدة للحفاظ على صحة وسلامة موظفيها، فمن مسؤولياتها الأخلاقية والقانونية حماية العمال.

وكنتيجة للمخاطر ونقص الانتباه الذي يتم إعطائه للسلامة والصحة، فإن الحوادث والأمراض المرتبطة بالعمل شائعة في جميع أنحاء العالم، إن معظم الحوادث والإصابات لا تنجم عن بيئة عمل غير سليمة فحسب بل يمكن أن يكون سببها أيضاً السلوكيات غير السليمة التي تصدر من العاملين وفي جميع الأحوال يرجع سبب ذلك إلى ضعف ثقافة السلامة والصحة المهنية إضافة إلى ضعف أنظمة الإدارة المسؤولة عن الصحة والسلامة المهنية ومع تعقد هذه الأسباب وتزايد الأخطار وتزايد تكلفتها عملت الكثير من المنظمات على اتخاذ الإجراءات المناسبة لتقليل من تلك الحوادث أو منعها، ضمن ما يعرف بمصطلح "برامج الصحة والسلامة المهنية" الذي يشير إلى تلك الإجراءات أو القواعد والنظم التشريعية التي تهدف إلى الحفاظ على سلامة وصحة الأفراد العاملين عن طريق العمل على توفير بيئة عمل مناسبة وخالية من مسببات الحوادث أو الإصابات أو الأمراض المهنية.

المبحث الأول: الصحة والسلامة المهنية

بعد الثورة الصناعية نهاية القرن الثامن عشر بدأت بوادر الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية بالظهور والانتشار رويدا رويدا بين المنظمات في شتى بقاع العالم، لكنها لم تلقى رواجاً كبيراً ولم تحظى بالاهتمام الكافي وقتها، وتعتبر الصحة والسلامة المهنية الضمان لاستمرارية صحة وسلامة الإنسان في مجال العمل وهذا لما توفره من بيئة عمل آمنة وخالية من مسببات الحوادث أو الإصابات أو الأمراض المهنية ومحافظتها على المهام ومكونات وبيئة العمل وكذا تعيين العمال في بيئة مهنية ملائمة لاحتياجاتهم البدنية والعقلية، والمحافظة على هذا الوضع وجعل العمل ملائماً للإنسان، بمعنى آخر تشتمل السلامة والصحة المهنية على اكتمال الصحة البدنية والعقلية والاجتماعية للعمال وليس فقط الخلو من الأمراض أو العجز.

المطلب الأول: مفهوم الصحة والسلامة المهنية

تعدد تعريفات الصحة والسلامة المهنية وتنوعت من حيث محدوديتها و الهدف منها ، وتطور مفهومها مع تطور المنظمات ووسائل الإنتاج ليصبح مجال الصحة والسلامة المهنية علماً قائماً بذاته يرمي إلى وضع قواعد ونظم تهدف إلى توفير ظروف وبيئة عمل ملائمة وآمنة خالية من جميع أنواع المخاطر التي تهدد صحة وسلامة حياة الأفراد والممتلكات. عرفت الصحة والسلامة المهنية بأنها: "حماية العاملين على اختلاف نوعياتهم وطبيعة أعمالهم من أخطار المهن التي يزاولونها سواء المادية الفسيولوجية أو النفسية وذلك من خلال وضع وتنفيذ ومتابعة برنامج أمن وحماية مناسب يمكن بواسطته تقليل عدد الحوادث والإصابات التي يتعرض لها العاملون في مكان العمل أو منع حدوثها أثناء تأديتهم لأعمالهم".¹

اتفقت منظمة الصحة الدولية ومنظمة العمل الدولية على تعريف الصحة والسلامة المهنية على أنها: العلم الذي يهدف إلى الحفاظ على أعلى درجة ممكنة من سلامة العاملين البدنية والعقلية، وكذا تحقيق الرفاه الاجتماعي للعاملين في جميع المهن مع منع الانحرافات الصحية التي تسببها ظروف العمل، وتعتبر منظمة الصحة العالمية أن مسؤولية تطبيق السلامة والصحة المهنية تقع على الجميع.² وعرفت أيضاً على أنها: "الأداء الآمن في البيئة ومكان العمل، والذي يضمن عدم وقوع الحوادث والأمراض أو التقليل منها قدر الإمكان وإلى المستوى الأدنى أثناء التعامل مع الآلات المختلفة".³

¹عمر وصفي عقيلي، تكنولوجيا إدارة الموارد البشرية الحديثة الاستراتيجيات - الاقتصاديات، (دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2012)، ص 347.

²M&T. Tadess, **Occupational Health and safety Admassu**, (Ethiopia: Gondar of University, 2006), p64.

³عمر بزوي، ليلي خنيش، سليم بزوي، اثر برامج الصحة والسلامة المهنية في التقليل من الأمراض المهنية داخل بيئة العمل - دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، (مجلة علوم الإنسان والمجتمع، المجلد 11، العدد 1، الجزائر، 2022)، ص 290

الفصل الأول: برامج الصحة والسلامة المهنية

وكتعريف رابع لصحة والسلامة المهنية: "توفير ما يلزم من الشروط والمواصفات الفنية والإجراءات التنظيمية في بيئة العمل لجعلها مأمونة وصحية، بمعنى أن لا تقع فيها حوادث ولا تنشأ عنه إصابات مهنية."¹

وقد يستخدم مصطلح السلامة الصناعية أو مصطلح الأمن الصناعي ويعني كل منهما السلامة المهنية في حين أن هذين المصطلحين يوحيان بأن المخاطر تقتصر على الصناعة وحسب في الوقت الذي ليس ثمة عمل في ظل التطور التكنولوجي يخلو من مخاطر خاصة به وربما ترجع جذور استخدام هذين المصطلحين إلى سببين الأول ما رافق الصناعة من ظروف قاسية انعكست على مجمل الأوضاع الصحية والاجتماعية والأمنية الخاصة بالعمالين والآخر يتمثل في أن متطلبات السلامة والأمن أكثر وضوحا وبروزا في الصناعة منها في باقي القطاعات.²

يمكن الاستنتاج من خلال التعاريف السابقة أن الصحة والسلامة المهنية ماهي إلا مجموعة من الإجراءات الخاصة لحماية المورد البشري داخل المنظمة، والمحافظة على سلامته الجسدية والنفسية من خلال مجموعة من التدابير الوقائية التي ترمي إلى رفع الأخطار أو التقليل منها والتي تواجه العامل بسبب استخدامه للعديد من الآلات والمعدات وكذلك الحماية من الأمراض الناتجة عن ممارسة الأعمال المهنية وأيضا السلامة من بيئة العمل ذاتها.

وما دمنا في إطار المصطلحات ذات العلاقة يحسن قول أن ثمة فرقا بين الصحة المهنية والسلامة المهنية فالصحة لها مدلول أوسع وأشمل من السلامة فالصحة المهنية يقصد بها الحفاظ على صحة الأفراد في مختلف المهن وذلك من خلال المحافظة على صحتهم الجسدية والعقلية والنفسية والمحافظة على كيانهم الاجتماعي³، أما السلامة المهنية فيقصد بها "حماية جميع عناصر الإنتاج من الضرر الذي تسببه لهم حوادث العمل وفي مقدمة هذه العناصر العنصر البشري. وهو ما يعني أن السلامة المهنية تعنى بحماية كل ما له علاقة بالعمل من الوقوع في الحوادث والإصابات".⁴

أولا: تطور الصحة والسلامة المهنية

زاد الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية بعد الثورة الصناعية وما حملته من أخطار مهنية، كنتيجة للعلاقة الوطيدة بين صحة الإنسان والعمل ولا التي عرفت تطورات مهمة، فمنذ وقوع أول صياد ضحية بيد فريسته أو عندما قتل أول جندي في المعركة.

إلا أن علماء ذلك العصر لم يربطوا مثل هذه العلاقة وخاصة الأطباء منهم وقد يرجع سببها إلى أن الأعمال الشاقة في المناجم آنذاك كانت صناعة بالسجناء والعبيد كعقاب لهم، ومع ذلك فإن التطور الفعلي لمفهوم علاقة العمل

¹مشعلي بلال، دور برامج الصحة والسلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية-دراسة حالة مؤسسة SATPAP ALIF لتحويل الورق والبلاستيك، (مذكرة ماجستير (منشورة)، اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قسم الاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس - سطيف، 2010/2011)، ص89

²نادر أحمد أبو شيخة، إدارة الموارد البشرية إطار نظري وحالات عملية، (دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2013)، ص485

³بوخمخ عبد الفتاح، علي موسى حنان، مداخلة بعنوان: اثر الصحة والسلامة المهنية على الكفاءة الإنتاجية في مؤسسة هنكل الجزائر، (الملتقى العلمي الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية مستدامة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارة، جامعة المسيلة، 2009/11/10)، ص02.

⁴عبد الحق حامدي، زرفة بولقواس، السلامة المهنية في الجزائر: الأبعاد والمسؤوليات، (مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد8، العدد3، الجزائر، 2021)، ص1264.

الفصل الأول: برامج الصحة والسلامة المهنية

بصحة الفرد ترجع إلى القرن التاسع عشر حيث بدأت الثورة الصناعية في أوروبا. فقد رافق الثورة الصناعية صدور أول قانون للصحة وظروف العمل، صدر هذا القانون في إنجلترا عن 1802 والذي حدد بموجبه ساعات العمل للأطفال بـ 12 ساعة دون أن يعمل في الليل نقطة ثم جاءت قوانين أخرى من بينها قانوني 1832 و1898 الذين تضمن ضابط العمل وقد أنشأت أول هيئة للتفتيش في المصانع في سنة 1830 كما ظهرت قوانين الصحة والسلامة في أوروبا في سويسرا والدانمارك سنة 1804 وفي أمريكا سنة 1877 ثم كان ذلك عضو ظهور تشريعات مشاهجة في كثير من دول العالم كان غرضها تحسين بيئة العمل وأوضاع العاملين.¹

اجتمع مؤتمر منظمة العمل الدولي في 1919 عدة مرات في السنة حيث أصدر توصيات لصالح العمل والعمال من بينها ما يلي: ².

- الاتفاقية الخاصة بالتأمين الصحي للعمال صناعة عام 1927؛
- الاتفاقية الخاصة بعدم استخدام النساء تحت سطح الأرض؛
- التوصية الخاصة بالرعاية الطبية للعمال؛
- التوصية الخاصة بحماية العمال في أماكن العمل؛
- التوصية الخاصة بحماية العمال في أماكن العمل.

إضافة إلى ذلك فهناك العديد من الاتفاقيات والتوصيات التي أصدرتها منظمة العمل الدولي كان الهدف منها كيفية حماية ووقاية العنصر البشري من الإصابات والمخاطر التي تهدده أثناء مزاولته للأعمال المنوطة إليه خصوصا في المنظمات الصناعية التي تكثر فيها الحوادث والأمراض المهنية.

ثانيا: خصائص الصحة والسلامة المهنية:

يمكن حصر خصائص الصحة والسلامة المهنية في النقاط الآتية:³

- إن الأساليب والإجراءات الفعلية لتطبيق سياسات الحماية والرعاية يجب أن يكون هدفها وقاية الإنسان من ما يؤثر على قدراته العقلية والعضلية والحفاظ عليه ورعايته أو تأهيله عن طريق الأساليب العلاجية المتنوعة؛
- الصحة والسلامة المهنية هي مسؤولية جميع العاملين بغض النظر عن مستواهم الإداري أو نوع الوظائف التي يمارسونها وتعتبر إدارة الموارد البشرية المسؤولة بالدرجة الأولى عن وضع وتنفيذ ومتابعة برامج الصحة والسلامة المهنية في المنظمة؛
- إن تنفيذ المسؤولية يقتضي وجود أنشطة إدارية منسقة ومتعاونة بأسلوب يضمن حماية جميع العاملين.

¹ عتيقة حرارية، الصحة والسلامة المهنية في الجزائر من التشريع إلى التنفيذ، (مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، العدد 17، الجزائر، 2017)، ص 03
² رأبي محمد السوالقة، إدارة السلامة و الصحة المهنية و إنتاجية العاملين في شركة لافارج الاسمنت الأردنية - منع اسمنت الراشدية / العلاقة والأثر، (رسالة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير (منشورة)، الإدارة الهندسية، هندسة الصناعية، كلية الدراسات العليا، جامعة مؤتة، 2014/2015)، ص 9.

³ محمد هاني محمد، إدارة الموارد البشرية، (دار المعتر للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014)، ص 207.

ثالثا: أهمية الصحة والسلامة المهنية:

- زاد اهتمام المنظمات بتحسين بيئة العمل بالتركيز على تحسين الظروف الصحية والسلامة المهنية مما ساعد على تقليل الحوادث وتجنب الأمراض أثناء العمل وترجع أهمية السلامة والصحة المهنية إلى ما يلي:¹
- زيادة الإنتاجية نتيجة لتقليل أيام العمل الضائعة بسبب الحوادث والأمراض المهنية؛
 - تحسين الكفاءة والجودة ويتحقق ذلك بوجود قوى عاملة صحية وسليمة؛
 - خفض تكاليف العلاج والتأمين؛
 - خفض معدلات تعويضات العاملين والتعويضات المباشرة بسبب خفض عدد المطالبات والدعاوي المقدمة؛
 - تحسين سمعة المنظمة واعتبارها الاختيار الأفضل للعمل؛
 - الحد من الإصابات والأمراض أكثرها شيوعا آلام الظهر، الأيدي، أمراض القلب والأمراض التي تنتج عن التعامل مع المواد الكيميائية لكن لا تظهر إلا بعد سنوات؛
 - التقليل من نسبة الوفيات أثناء العمل.

رابعا: أهداف الصحة والسلامة المهنية:

- يمكن حصر بعض أهم الأهداف التي ترمي إليها الصحة والسلامة المهنية في النقاط التالية:²
- تأمين أعلى درجات الصحة البدنية والنفسية والاجتماعية للفرد العامل في وسط العمل الذي يمارسه وفي كل مهنة أي وجوب إخضاع الفرد للفحص الطبي الابتدائي وتقدير إمكانية قيام الفرد بالمهنة التي ستناط به؛
 - الوقاية من انتشار المخاطر الصحية الناتجة بسبب ظروف بيئة العمل والتي تتولد نتيجة العملية الصناعية مثلا؛
 - حماية الأفراد خلال ممارستهم العمل من العوامل الضارة بالصحة مثل ضرورة تأمين الإضاءة الجيدة لمنع تعرض الفرد للإصابة أو السقوط بسبب عدم الرؤية الواضحة؛
 - وضع العامل في بيئة عمل تتناسب مع تكوينه البدني والنفسي ويقصد بذلك وضع الفرد في بيئة عمل تجعله قادرا على تحقيق أعلى كفاءة وإنتاجية في العمل دون أن يحدث أي ضرر.
- كما تستهدف السلامة والصحة المهنية تثبيت الطمأنينة والأمان في قلوب العاملين وأثناء قيامهم بأعمالهم وذلك بالحد من نوبات الفزع والقلق الذي ينتابهم وهم يتعايشون مع الأدوات والآلات والمواد بحكم ضروريات عملهم حيث يمكن أن تحمل بين ثناياها الخطر الذي يهدد حياتهم.

¹ حسين حريم، إدارة الموارد البشرية إطار متكامل، (دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2013)، ص 345 - 346.

² بشار يزيد الوليد، الإدارة الحديثة للموارد البشرية، (دار الراجحة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009)، ص 225؛ أيضا هناء عرعور، السلامة والصحة المهنية في بيئة العمل "نحو عمل آمن"، (مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 5، العدد 3، الجزائر، 2020)، ص 402

المطلب الثاني: سياسة ومسؤولية الصحة والسلامة المهنية

وفقا للمبادئ الدولية المتفق عليها عمدت منظمة العمل الدولية إلى وضع سياسات كأداة عملية لمساعدة المنظمات والمؤسسات المختصة بوصفها وسيلة لتحقيق تحسن مستمر في أداء خدمات الصحة والسلامة المهنية، وتتجلى هذه السياسة فيما يلي:¹

أ- يقوم صاحب العمل بالتشاور مع العمال وممثلهم بوضع سياسة للصحة والسلامة المهنيين في شكل مكتوب على أن تكون هذه السياسة خاصة بالمنظمة وتكون ملائمة لحجمها وطبيعة نشاطها، ومكتوبة بوضوح ومختصرة ومؤرخة ولها فعالية بمجرد التوقيع عليها أو إقرارها من صاحب العمل أو من أكبر مسؤول في المنظمة، كذلك معممة على جميع الأشخاص في مكان عملهم وبإمكانهم الحصول عليها بسهولة، أيضا يجب أن تكون خاضعة للاستعراض للتأكد من استمرار ملائمتها ومتاحة للأطراف المعنية الخارجية ذات الصلة عند الاقتضاء؛

ب- ينبغي أن تتضمن سياسات الصحة والسلامة المهنية كحد أدنى، المبادئ والأهداف الرئيسية التالية التي تلتزم بها المنظمة: حماية الصحة وسلامة أفراد المنظمة جميعا عن طريق منع الإصابات والاعتلالات والأمراض والحوادث المرتبطة بالعمل، التقييد بالقوانين واللوائح الوطنية الخاصة بالصحة والسلامة المهنيين والبرامج الطوعية والاتفاقيات الجماعية بشأن الصحة والسلامة المهنيين وكافة الاشتراطات الأخرى التي تلتزم بها المنظمة، أيضا تشجيع مشاركة العمال وممثلهم وضمان استشارتهم في كافة عناصر نظام إدارة الصحة والسلامة المهنيين والاستمرار في أداء نظام إدارة الصحة والسلامة المهنيين؛

ت- ينبغي أن يكون نظام إدارة السلامة والصحة المهنيين متماشيا ومتكاملا مع نظام الإدارات الأخرى في المنظمة. أما بالنسبة لمسؤوليات الصحة والسلامة المهنية، فبناء على الأهمية التي توليها المؤسسة لمجال الصحة والسلامة المهنية فإن مسؤوليتها هي مسؤولية كل فرد داخل مؤسسة وهي كذلك مسؤولية عدة جهات خارجية منها الدولة والنقابات وغيرها من الهيئات ونخص بالذكر ما يلي:

اولا: العمال إن أول المعنيين بمسألة الصحة والسلامة المهنية هم العمال لأنها تعني حياتهم ومسؤوليتهم في هذا المجال تحدد عن طريق تحديد واجباتهم وحقوقهم.

أ- **واجبات العمال:** تفرض مسؤولية الصحة والسلامة المهنية على العمال عدة واجبات أهمها:²

- الحرص على اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لحماية صحتهم وسلامتهم؛
- احترام وتطبيق التعليمات والقواعد والقوانين المنصوص عليها في المؤسسة؛

¹ منظمة العمل الدولية، مبادئ توجيهية بشأن نظم إدارة السلامة والصحة المهنيين، (جنيف، الطبعة الأولى، 2003)، ص 6.

منظمة العمل الدولية، مرجع سابق²، ص 7.

الفصل الأول: برامج الصحة والسلامة المهنية

- إجراء الفحوص الطبية المنصوص عليها في قوانين المؤسسة؛
- الإبلاغ عن الأخطار الملاحظة مهما كان نوعها؛
- معرفة برامج الوقاية وطرق تطبيقها؛
- التعاون والتنسيق مع مشرف الصحة والسلامة ومع مفتش العمل.

ب- حقوق العمال: للعمال واجبات اتجاه مسؤولية الصحة والسلامة المهنية وأيضا لهما حقوق ونشير إلى أن حقوق العمال لم تعطى لها الأهمية إلا حديثا، خاصة في الدول الصناعية. ومن أهم هذه الحقوق نذكر ما يلي:¹

- الحق في ظروف عمل صحية وآمنة تضمن صحة وسلامة العمال؛
- الحق في خدمات التعليم والتدريب، النصائح والإشراف المناسب؛
- تقاضي الأجر الخاص بفترة الغياب عن العمل عند إجراء الفحوص الطبية وكذلك حق الاستفادة من طب العمل؛
- حق العامل في رفض العمل، وأن لا يمارس عملا يرى أنه يعرض صحته وسلامته وصحة وسلامة الآخرين للخطر؛
- حق العامل في التقاعد الوقائي إذا كان الاستمرار في عمله يشكل خطورة على حياته.

ثانيا: صاحب العمل: إن العناية بسلامة وصحة الموظفين هي المسؤولية الأساسية لأي صاحب عمل، إذ يجب عليه إظهار حسن النية والتصرف بمسؤولية والسلطة، وتخصيص الموارد المناسبة من أجل تنفيذ نظام الصحة والسلامة المهنية وتحقيق الأهداف خلال مرحلة التنظيم، إذ يجب على المنظمة تحديد مسؤوليات والتزامات أصحاب العمل وكذلك حقوقهم، وفيما يلي أبرز حقوق وواجبات أصحاب العمل. وتتمثل أهم واجبات أصحاب العمل أهمها ما يلي:²

- اتخاذ جميع الوسائل اللازمة للتأكد من أن بيئة العمل توفر الصحة والسلامة للعاملين؛
- توفير الوسائل الكافية للوقاية مثل الملابس المعدات وغيرها، وتدريب العمال على كيفية استعمالها؛
- اتخاذ الوسائل العلمية لمنع أو تقليل الأخطار في مكان العمل؛
- إتباع طرق وأساليب عمل تضمن الصحة والسلامة للعاملين؛
- توفير الخدمات الاجتماعية مثل طب العمل، الوجبات الغذائية الصحية؛
- ضرورة تأمين جميع العمال ضد مختلف الإصابات التي تلحق بهم أثناء عملهم، حيث يدفع أصحاب العمل إلى هيئة التأمين الاجتماعي نسبة تقطع من أجر العامل ونسبة تدفعها المؤسسة نيابة عن عمالها.

¹علي موسى حنان، الصحة والسلامة المهنية واثرها على الكفاءة الانتاجية في المؤسسة الصناعية دراسة حالة: هنكل - الجزائر مركب شلغوم العيد،

²Natakudaneishvili, **fundamentals of occupational safety and health – Introduction and Implementation of management system** ,(Tbilis-Georgia,2022),p10.

الفصل الأول: برامج الصحة والسلامة المهنية

اما حقوق صاحب العمل فتشمل في التدريب والتوجيه والتعليم الذي يسمح له بإنجاز مسؤولياته بشكل أفضل، كما له الحق في المشاركة الفردية والجماعية في وضع القواعد وبرامج البحث والمعايير في ما يخص الصحة والسلامة المهنية.

ثالثا: أخصائي الوقاية: أخصائي الوقاية له دور كبير في نجاح المهام الخاصة بالصحة والسلامة المهنية، فمسؤوليته في هذا المجال تفرض ضرورة تميزه بعدة خصائص ومميزات، إذ قام جيبولت G. Gibeault بتشخيص الوضعية الحالية لدور أخصائي الوقاية، حيث قام بوضع الخصائص والمميزات التي يجب أن يكون عليها في المستقبل كما يلي:¹

أ- **أخصائي الوقاية في الماضي والحاضر:** أخصائي الوقاية يعد تقني وقاية والمهام الأساسية التي يقوم بها هي متابعة تحقيق الحادث وإكمال ملء التقارير وإعداد طرق عمل تضمن السلامة، جمع الإحصاءات، القيام بالتفتيش، تقديم التوصيات، هيكلية برامج الوقاية وكذلك توفير المعلومات للإدارة.

ب- **أخصائي الوقاية في المستقبل:** نظرا لزيادة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، أخصائي الوقاية المستقبل يجب أن يكون:

- منشط: يعمل على بعث الحركة في جماعات العمل ورفع معنوياتها؛
- إداري: يكون متمكنا من المبادئ الإدارية؛
- صاحب علاقات: يكون متمكنا من إجراء مختلف العلاقات داخل المؤسسة وخارجها؛
- منقذ: القدرة على تسيير الأزمات واتخاذ القرارات.

رابعا: النقابة ونشأت النقابة لتبلي حاجات اجتماعية للعمال وكذلك تعبر عن طبيعة الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي يمارس من خلالها النشاط اليومي. ويرى بعض المسيرين أن مسائل الصحة والسلامة المهنية تعد من مستلزمات الإنتاج ولا دخل للنقابة فيها، أما هذه الأخيرة فإنها ترى أن الإدارة تعمل على زيادة الإنتاج وتحقيق أكبر ربح ممكن على حساب صحة وسلامة العمال، لذا تلجأ إلى تكوين لجنة مشتركة من ممثلي العمال والإدارة، لدراسة جميع المسائل المرتبطة بسلامة مقومات الإنتاج وخاصة العنصر البشري.²

خامسا: الدولة حيث تساهم وبشكل كبير في هذا المجال فهي التي تقوم بوضع القوانين والتشريعات الخاصة بالصحة والسلامة وبيئة العمل، والقوانين الخاصة بالتعويضات الممنوحة للمتضررين، وهي التي تقوم بوضع القواعد التقنية التي تنظم عمليات بناء المصانع، مناولة المواد والصيانة وغيرها كما تعمل الدولة على تطبيق ومتابعة ومراقبة الضوابط التي تضعها عن طريق هيئاتها التنفيذية، كمفتشية العمل التي تفوض لها صلاحيات لمتابعة المهام الخاصة بالصحة والسلامة المهنية.³

¹ علي موسى حنان، مرجع سابق، ص 38 - 39.

² سلامة امنية، الثقافة الامنية ودورها في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية، (اطروحة تدرج ضمن نيل شهادة الدكتوراه (غير منشورة)، اجتماع الادارة والعمل، العلوم الاجتماعية، العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2018/2017)، ص 100 - 101 نفس المرجع، ص 101 - 103³

المطلب الثالث: البيئة التنظيمية الداخلية والعوامل الخارجية وعلاقتها بالصحة المهنية:

إن البيئة التنظيمية الداخلية والعوامل الخارجية يتغيران بطريقة مستمرة لأنهما يتفاعلان مع عوامل أخرى متعددة مثل الثقافة التنظيمية والقيادة الادارية، النقابات والاتحادات العمالية والقوانين الحكومية وغيرها، واللذان يشكلان علاقة هامة مع سلامة وصحة العاملين داخل بيئة العمل.

أولاً: البيئة التنظيمية:

هنالك العديد من متغيرات البيئة التنظيمية الداخلية التي ترتبط بشكل كبير بنشاط السلامة والصحة المهنية ومن أهمها:¹

- **رسالة المنظمة:** وجب أن تعبر بكل وضوح على سعي المنظمة لتوفير بيئة عمل تتوافر فيها الظروف والمتطلبات التي تحقق أعلى درجات جودة حياة الفرد العملية (نفسياً، فسيولوجياً، عاطفياً، عقلياً، خلقياً وروحانياً).
- **ثقافة المنظمة:** وجب أن تؤكد ثقافة المنظمة على أهمية سلامة وصحة العامل أثناء العمل وتقليل الإصابات والأمراض المهنية، وتشجيع العاملين على تحديد مشكلات السلامة ومن الضروري أن تعطي هذه الثقافة الأولوية لحياة العامل قبل تحقيق الأرباح.
- **القيادة:** يمكن للمديرين الارتقاء بمستويات السلامة والصحة المهنية أثناء إعداد السياسات والأهداف حين إعداد الخطط الاستراتيجية، ويكون لهذه السياسات والأهداف تأثير إيجابي حال وجه كل فرد جهوده نحو بناء ثقافة تقييم حياة الإنسان وسلامته وصحته. ويتطلب الأمر هنا أيضاً تشجيع السلوكيات الإيجابية الآمنة الصحية وأن تتم مكافأتهما، وأيضاً معاقبة السلوكيات غير الآمنة المتكررة. وبهذا يتفهم العاملون الرسالة ويزداد وعيهم وإدراكهم بقضايا السلامة والصحة المهنية، وينشأ مناخ داعم ومشجع للسلامة والصحة المهنية، إضافة إلى كل هذا يقوم المديرون بتقليل الإصابات والحوادث من خلال الرقابة الحثيثة على العاملين لضمان التزامهم وتقيدهم بإتباع إجراءات السلامة واستخدام وسائل الوقاية والحماية وفق سياسات وتعليمات المنظمة.
- **الهيكل التنظيمي:** الهيكل التنظيمي العضوي الذي يتصف بدرجة منخفضة من الرسمية والمركزية وانسياب الاتصالات والتفاعل المكثف بين العاملين وتشجيع روح الفريق والتآزر بين العاملين يساهم بتقليل ضغوط العمل.
- **جماعة العمل:** بعض الأفراد عادة ضمن جماعات عمل مختلفة، وبقدر ما يسود الاحترام والاهتمام المتبادل والتآزر والرعاية والمساندة بقدر ما يساعد على تقليل ضغوط العمل.

¹ حسين حريم، مرجع سابق، ص 348 - 349.

الفصل الأول: برامج الصحة والسلامة المهنية

- **الظروف المادية:** توفير المساحة المناسبة وبيئة عمل مريحة تتوافر فيها الإشارة والتهوية والتكييف والشعلة والمرافق الصحية اللائقة وغيرها يساعد كذلك على تقليل ضغوط العمل.
- **التقنية المستخدمة في المنظمة:** يؤدي استخدام الحاسوب لتأدية أعمال المنظمة إلى تعرض العاملين للآلام والأوجاع في الظهر والأيدي وكذا العينين، كما تتضمن بعض الأعمال استخدام بعض الأجهزة والوسائل التي ينبعث منها الدخان وتسبب بعض الأمراض، ولكن هنالك تقنيات حديثة، مثل الإنسان الآلي الذي يساعد كثيرا على تحسين ظروف السلامة والصحة المهنية.

ثانيا: العوامل الخارجية: من بين العوامل الخارجية التي لها علاقة هامة بالسلامة والصحة المهنية هي كالتالي:¹

- **النقابات والاتحادات العمالية:** تشتمل اتفاقيات التفاوض الجماعي² بعض النصوص والفقرات التي تؤكد على أن إدارة المنظمة ملزمة بتوفير متطلبات وشروط وظروف عمل آمنة خالية من المخاطر الصحية قدر الإمكان.
- **ظروف الصناعة / النشاط:** تتفاوت احتمالات وقوع الحوادث أو الأمراض المهنية للعاملين من نشاط/ صناعة لأخرى، فالعاملون في صناعة الإنشاءات، والتعدين والمناجم أكثر عرضة للحوادث والأمراض المهنية من العاملين في الخدمات المصرفية أو التأمينية وغيرها، والأمر الآخر الذي قد يؤثر على معدل الحوادث ساعات الدوام، مثلاً الدوريات الليلية ذات الساعات الطويلة، وساعات العمل الإضافية تتسبب في زيادة معدلات الإصابات.
- **القوانين والتشريعات الحكومية:** تضع الحكومات في مختلف الدول القوانين والتشريعات التي توجب على أصحاب الأعمال توفير متطلبات السلامة والصحة المهنية وتدريب العاملين بشكل منتظم. ويطلب من أصحاب الأعمال الإبلاغ عن أي إصابات أو حوادث أو أمراض مهنية والاحتفاظ بسجلات وقيود شاملة دقيقة.

المطلب الرابع: الإطار القانوني والتنظيمي الوطني للسلامة والصحة المهنية بالجزائر

لقد سعى المشرع الجزائري منذ الاستقلال ومن خلال ترسانة القوانين والتشريعات التي اقراها ومن خلال مختلف الهيئات والمنظمات التي انجرت على هذه القوانين ومن خلال مختلف الاتفاقيات الدولية، إلى تعزيز وترقية صحة وسلامة العمال الجزائريين.

انضمت الجزائر إلى منظمة العمل الدولية في 19/10/1962، فمن بين عشرين اتفاقية صادرة عن هذه الهيئة صادقت الجزائر على ثلاثة اتفاقيات، الاتفاقية رقم 155، الاتفاقية رقم 120، الاتفاقية رقم 167. حيث تم التعليق على طرق تنفيذ هذه الاتفاقيات من طرف الحكومة الجزائرية من قبل منظمة العمل الدولية كما يلي:³

¹عثمان فريد رشدي، **الصحة والسلامة المهنية**، (دار الراجية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014)، ص ص 38 - 39.

² **التفاوض الجماعي:** هي المفاوضات التي تجري بين صاحب عمل او مجموعة من اصحاب العمل او منظمة او اكثر من منظمات اصحاب العمل من جهة ومنظمة عمال او اكثر من جهة اخرى؛ وللمزيد يمكن الاطلاع على: منظمة العمل الدولية، **المفاوضة الجماعية**، (جنيف، الطبعة الاولى، 2018)، ص 2

³حدادي نور الهدى، **تقييم اثر تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية في الشركات البترولية دراسة حالة مديرية الإنتاج لسوناطراك بقاعدة 24 فبراير بحاسي مسعود**، (أطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه (منشورة)، إدارة الشركات البترولية، العلوم الاقتصادية، العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، 2018/2019)، ص 15.

الفصل الأول: برامج الصحة والسلامة المهنية

- **الاتفاقية رقم 155:** فيما يخص المادة 13 من الاتفاقية الخاصة بسلامة العمال وصحتهم وفي غياب الرد من الحكومة بشأن هذه النقطة ، تطلب اللجة مرة أخرى إلى الحكومة أن تقدم معلومات عن أي تدابير تتخذ لضمان حماية العمال من أي عواقب غير مبررة إذا أزالوا أنفسهم من وضع لديهم مبرر معقول الاعتقاد يعرض خطر وشيك وخطير.

- **الاتفاقية رقم 120:** فيما يخص هذه الاتفاقية طلبت اللجنة من الحكومة اتخاذ التدابير اللازمة لإنقاذ المادتين 14 و18 من الاتفاقية والمتعلقة بتوفير مقاعد مناسبة للعمال والحماية ضد الاهتزازات والضوضاء. وفي تعليق سابق، طلبت اللجنة من الحكومة اتخاذ التدابير اللازمة لإنقاذ المادتين. تطلب اللجنة إلى الحكومة أن تقدم معلومات عن جميع التقدم المحرز في مجال تحقيق متطلبات الحماية العامة المنطبقة على النظافة و السلامة في بيئة العمل.

- **الاتفاقية رقم 167:** لاحظت اللجنة إشارة الحكومة إلى أن الأحكام التي تنظم المتفجرات يجري إعدادها في سياق أنظمة السلامة التقنية. تلاحظ اللجنة إشارة الحكومة إلى انه تم وضع مسودة اللوائح الفنية وسيتم اعتمادها بالتشاور مع قطاعات الإسكان والتخطيط الحضري والأشغال العامة والنقل والموارد المائية ومع الشركاء والأطراف الاجتماعية والاقتصادية المعنية بمنع المخاطر المهنية. وتطلب اللجنة من الحكومة أن تأخذ في الاعتبار الأحكام التفصيلية الواردة في المادتين 17-24 و27 من الاتفاقية عند صياغة أنظمة السلامة الفنية، وأن ترسل نسخة من اللوائح بعد اعتمادها، تطبيق الاتفاقيات في الممارسة، خدمات التفتيش الكافية.

أما من أهم ما جاء به التشريع الجزائري حول التأطير القانوني لمجال الصحة والسلامة المهنية ما يلي:¹

- يحاول المشرع الجزائري مواكبة ما جاء في التشريع الدولي في قانون العمل الدولي والقانون الفرنسي ومختلف الاتفاقيات المبرمة بين الجزائر والهيئات العالمية ممثلة في منظمة العمل الدولية وغيرها، إذ قام بتعديل تشريعات وقوانين من اجل التوافق مع المعايير الدولية؛ ايضا ضمان وحماية صحة وسلامة العامل اثناء تأدية مهامه (حق دستوري يكفله القانون) وضمان بيئة عمل صحية وكذا نقيه وامنة، واجب قانوني على صاحب العمل؛

- يعتبر القانون رقم 88-07 المؤرخ في 26 يناير سنة 1988 المتعلق بالوقاية الصحية والأمن وطب العمل اللبنة الأساسية لمجال الصحة والسلامة المهنية والتي أسست لمجموعة من القوانين المعدلة والمراسيم التنفيذية التي جاءت إما لتفسير أو تعديل مضامين هذا القانون؛

- فرق المشرع الجزائري بين القوانين والمواد المختصة بسلامة العمال كالمرسوم التنفيذي رقم 99-95 المؤرخ في 19 ابريل 1999، يتعلق بالوقاية من الأخطار المتصلة بمادة الأمينات وبين المواد المتعلقة بجوانب الصحة وطب العمل كالمرسوم التنفيذي رقم 96-209 مؤرخ في 5 جوان 1996 والذي يحدد تشكيل المجلس الوطني للوقاية الصحية والأمن وطب العمل وسيره وتنظيمه، أيأن المشرع فصل بين مفهومي الصحة والسلامة في مختلف إصداراته؛

- متابعة ومراقبة وتطبيق سيرورة هذه القوانين تقع على هيئات خاصة اقرها المشرع الجزائري وهي: المعهد الوطني لوقاية من الأخطار المهنية (INPRP)، هيئة الوقاية من الأخطار المهنية في نشاطات البناء والأشغال العمومية

¹ حدادي نور الهدى، مخلفي أمينة، التطور التاريخي والقانوني لضمان الصحة والسلامة المهنية - دراسة تحليلية لمجموعة من القوانين الدولية والقوانين الجزائرية الخاصة بالصحة والسلامة المهنية، (مجلة الدراسات والبحوث القانونية، المجلد6، العدد1، الجزائر، 2021)، صص 122 - 123.

الفصل الأول: برامج الصحة والسلامة المهنية

والري(OPREBATPH) مؤسسة طب العمل (PRESTIMED)، الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية(CNAS).

وقد سن المشرع منذ سنة 1971 الى غاية 2017، 71 تشريعا يخص الصحة والسلامة المهنيين، وتنظم مجموعة من الوثائق التشريعية المتنوعة لصحة والسلامة المهنية، أهمها: قانون العمل، القانون رقم 88-07 بشأن النظافة والسلامة والطب المهني، المرسوم رقم 05-09 المتعلق باللجان المشتركة مع العمال، كما تتعلق المراسيم المحددة بمخاطر معينة في مكان العمل.

إن المبدأ الأساسي للتشريعات الجزائرية هو حماية العمال والبيئة من جميع أنواع المخاطر، التركيز بشكل خاص على دور لجان الصحة والسلامة المهنية في مكان العمل.

الفصل الأول: برامج الصحة والسلامة المهنية

المبحث الثاني: إدارة الصحة والسلامة المهنية

إن إدارة الصحة والسلامة المهنية تقع عليها العديد من المسؤوليات والواجبات المتعلقة بالإدارة من تخطيط وتنظيم ومتابعة وتوجيه كل ما يتعلق بالصحة والسلامة المهنية للأفراد العاملين داخل المنظمة أو خارجها، ووضع القواعد والتعليمات الفنية لضمان سلامة العاملين والممتلكات والبيئة.

المطلب الأول: تعريف إدارة الصحة والسلامة المهنية وأهميتها

إن إدارة الصحة والسلامة المهنية تقع عليها مسؤوليات وواجبات الإدارة والتوجيه والتخطيط والتنفيذ والمتابعة لكل ما يتعلق بالأمن والسلامة المهنية في المنظمة ووضع القواعد والتعليمات الفنية لضمان سلامة العاملين والممتلكات والبيئة.

إدارة الصحة والسلامة المهنية تعرف بأنها مجموعة من الإجراءات التي تتبعها المنظمات من أجل الحفاظ على صحة وسلامة العاملين من المخاطر الحوادث والإصابات والأمراض، والعمل على معالجتها وتجنب الوقوع فيها، بالإضافة إلى مراعاة ظروف العمل المختلفة، وكذلك تعريف العاملين بكيفية التعامل مع الآلات والمعدات بطريقة سليمة للحفاظ عليها من التلف، مما يؤثر بشكل إيجابي على صحتهم وعلى كفاءة العملية الإنتاجية.¹

وهي أيضا الوحدة التنظيمية التي تهتم بشكل رئيسي بالحفاظ على العنصر البشري من مخاطر وحوادث وإصابات العمل بهدف تمكينه من أداء أعماله على أفضل وجه، مما يترتب على ذلك الحفاظ على مستلزمات العملية الإنتاجية وتحسين جودة المنتجات وزيادة إنتاجية المعدات والعاملين على حد سواء.²

وتعرف إدارة الصحة والسلامة المهنية أيضا بأنها: الإدارة التي تقوم بحماية العمال من الحوادث والأمراض المهنية وإعطاء قيمة لسلامة العمال وصحتهم في جميع أنحاء المؤسسة، ولا ينبغي التعامل مع الصحة والسلامة المهنية كعملية منفصلة بل التعامل معها كجزء لا يتجزأ من الطريقة التي تتم بها الأنشطة الأخرى في الشركة من أجل تحقيق الهدف المتمثل في ظروف وبيئة عمل آمنة وصحية، إذا يجب على أصحاب العمل وضع ترتيبات تنظيمية تتكيف مع حجم المنظمة وطبيعة نشاطها.³

إن إدارة الصحة والسلامة المهنية تقع عليها مسؤوليات وواجبات الإدارة من توجيه وتخطيط وتنفيذ ومتابعة كل ما يتعلق بالأمن والسلامة المهنية ووضع القواعد ونشر الوعي الوقائي وبيان التعليمات الفنية، وتقوم أيضا بوضع

¹فقاير فيصل، نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (OHSAS18001) بين التطبيق والمزايا - دراسة لبعض المؤشرات لشركة كوندور الكترونيكس، (مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 12، العدد 01، الجزائر، 2020)، ص 10

²أحمد علي حسن، إدارة السلامة و الصحة المهنية وإنتاجية العاملين/ العلاقة والأثر دراسة ميدانية لأراء عينة من العاملين في الشركة العامة للمصافي الشمالية مصفى بيجي - محافظة صلاح الدين، (مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 5، العدد 16، العراق، 2009)، ص 74

³Benjamin O. ALLI ,**Fundamental principles of Occupational Health and safety**, (International labour Office Geneva ,Second Edition ,2008,)p51

الفصل الأول: برامج الصحة والسلامة المهنية

الاستراتيجيات سواء في برامج التدريب أو التثقيف أو الوعي التي يمكن من خلالها الارتقاء بمستوى أداء العاملين ومستوى وضع السلامة المهنية والصحية للوصول إلى معايير الجودة في السلامة المهنية.¹

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن إدارة الصحة والسلامة المهنية من أهم المسؤوليات التي يجب أن تتضمنها أي استراتيجية لأي منظمة أو منشأة سواء كانت صناعية أو زراعية أو تعليمية أو ترفيهية أو بيئية أو خدمية بأشكالها المتنوعة، وذلك لأن الأمن والسلامة المهنية ترتبط مع كل مجالات الحياة ولأهميتها البالغة في حماية الأرواح والممتلكات والبيئة والقيادة والتوجيه والإرشاد، ووضع القواعد ونشر الوعي الوقائي وبيان التعليمات الفنية، وكل هذه الخصائص تجعل إدارة الصحة والسلامة تأخذ حيزا مهما في كل الأعمال.

حيث تبرز أهمية إدارة الصحة والسلامة المهنية في ما يلي:²

- **التقليل من تكاليف العمل:** إن الإدارة الجيدة والسليمة لبيئة العمل تجنب المنظمة الكثير من المشاكل، من حوادث وأمراض صحية، التي تكلف المنظمة الكثير من التكاليف المعنوية والمادية مثل التعويضات المدفوعة للعاملين وأسره من بعدهم وكذلك تعطيل العمل؛
 - **توفير بيئة عمل صحية وقليلة المخاطر:** الإدارة هي المسؤولية الأولى عن توفير المكان المناسب للعمل والخالي من المخاطر المؤدية إلى الأضرار بالعاملين أثناء عملهم، إن هذه المسؤولية أصبحت متزايدة في ظل تطور التكنولوجي وبصورة خاصة في المنظمة الصناعية؛
 - توفير الأجهزة والمعدات الوقائية من أجل نظام العمل المناسب واستخدام السجلات النظامية حول أية إصابات أو حوادث.
 - التقليل من الآثار النفسية الناجمة عن الحوادث والأمراض، إذ أن الحوادث لا تقتصر على التأثير المادي فقط وإنما تمتد آثارها إلى مشاعر العاملين داخل المنظمة وكذلك الزبائن المتعاملين؛
 - دعم العلاقة الإنسانية بين الإدارة والعاملين: إن توفير الحماية للعاملين والاهتمام بهم من قبل الإدارة يشعرهم بأهميتهم ويبني جسور التضامن والتعاون بينهم وبين إدارتهم؛
 - تخلق الإدارة الجيدة لسلامة المهنية والصحية السمعة الجيدة للمؤسسة تجاه المنافسين، هذه السمعة ينتج عنها استقطاب الأفراد الكفؤين والاحتفاظ بأفضل الكفاءات.
- المطلب الثاني: أبعاد ومهام إدارة الصحة والسلامة المهنية**

تستند إدارة الصحة والسلامة المهنية في المنظمة إلى عدة أبعاد، كما لها مهام متعددة تقوم بها لضمان صحة وسلامة العاملين في مجال عملهم.

¹ احمد زكي حلمي، المرجع في الأمان الصناعي، (دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 2007)، ص20

² سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، (دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الثالثة، 2006)، ص 307؛ وايضا خالد محمد، قراءة تحليلية في وضع السلامة والصحة المهنية بالجزائر وفقا لمعايير العمل الدولية، (مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، العدد4، الجزائر، 2016)، ص204.

الفصل الأول: برامج الصحة والسلامة المهنية

أولاً: أبعاد إدارة الصحة والسلامة المهنية تتلخص في ما يلي:¹

- **البعد الهندسي:** وهو ضرورة إيجاد تصميم ملائم للمباني، توفير الظروف الفيزيائية²، وتخصيص المساحات اللازمة وكذلك توفير الآلات بالمواصفات المناسبة؛
- **البعد الصحي:** ضرورة إجراء الفحوصات الطبية الشاملة للمرشحين الجدد، وكذلك إجراء الفحوصات الطبية لجل العاملين في المنظمة، واستعمال أدوات الوقاية الشخصية المناسبة للحد من الحوادث والإصابات ووضع سياسة واضحة للتأمين الصحي وذلك بتوفير وحدات الإسعاف وعيادات صحية في مواقع العمل لمعالجة حالات الطوارئ؛
- **البعد الأمني:** يتمثل في توعية العاملين بأهمية السلامة المهنية وتعليمهم قواعد الصحة والسلامة ووضع إشارات للأماكن الخطرة، كإشارات ممنوع التدخين وممنوع الدخول، وكذا توفير ملابس الوقاية للعاملين، وتوفير كذا أجهزة الإنذار المبكر للحرائق؛
- **البعد الخدمي:** توفير الخدمات الأساسية للعاملين لتخفيف معاناتهم كخدمات النقل المجاني وتوفير المساكن الصحية، توفير السلع والمواد الأساسية للعاملين؛
- **البعد البيئي:** يسعى هذا البعد إلى حماية البيئة الداخلية للمنظمة من المخاطر، الإصابات والأمراض التي تسببها العوامل الطبيعية والمناخية المحيطة بالمنظمة؛
- **البعد التنظيمي:** يهدف هذا البعد لإيجاد وحدة تنظيمية متخصصة لتقديم البرامج اللازمة للسلامة المهنية.

ثانياً: مهام إدارة الصحة والسلامة المهنية

من مهام هذه الإدارة انها:³

تحدد الميزانية المخصصة وتقديم خدمات الوقائية والعلاج، والتنسيق بينها وبين الأنشطة الانتاجية والتشغيلية المختلفة وايضا التوعية لبرامج السلامة والصحة المهنية والحوادث من خلال قياس النتائج الملموسة والغير ملموسة، وضمان استمرارية وتشغيل الوسائل وصيانتها عن طريق الاختيار الدقيق لمعدات الصحة والسلامة وتدريب العاملين المتخصصين وقياس انتاجيتهم، كذلك تحليل وقياس المتغيرات الاساسية والمؤثرة في درجات السلامة ومعدلات الحوادث ودراسة اسبابها وتحديد مصادرها سواء الداخلية او الخارجية من البيئة المحيطة بها، تحليل نوعية المواد المعمول بها في العمليات الصناعية وتحليل النتائج لإيجاد المقاييس اللازمة للتحكم الآلي واليدوي وإلزام العاملين بها.

¹ آمال بوعامة، عبد الرحمان العايب، واقع تدقيق إدارة الصحة والسلامة المهنية داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في ظل المسؤولية الاجتماعية للشركات، (مجلة الباحث الاقتصادية، المجلد 10، العدد 01، 2022)، ص 402.

² الظروف الفيزيائية: هي الظروف المحيطة بالعمل من درجة حرارة، رطوبة، إضاءة وغيرها والتي ينبغي ان تكون مواتية بحيث تساعد العامل على سرعة الانتاج وتحسينه وعلى قلة التعب والارهاق؛ وللمزيد يمكن الاطلاع على: برفاد بوسة فطيمة، ناوي شريقي هناء، واقع الظروف الفيزيكية للعمل وعلاقتها بظهور

القلق عند العمال (دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومزيلية)، (مجلة الوقاية والأرغونوميا، مجلد 12، العدد 1، الجزائر، 2018)، ص 95

³ مشنان عبد الكرم، الاتفاقيات والتشريعات الخاصة بنظام الصحة والسلامة المهنية، (مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 3، العدد 3، 2018)، ص 116.

الفصل الأول: برامج الصحة والسلامة المهنية

الإدارة العليا تقوم بمساندة ومتابعة وظائف السلامة إضافة إلى إلزام العاملين بتنفيذ برامج السلامة وتوفير الإمكانيات اللازمة بصفة دائمة؛ بالإضافة إلى احتفاظها بالمعلومات اللازمة وبأسلوب علمي وسليم للربط بين أساليب السلامة والصحة المهنية ونظم إدارة الإنتاج والعمليات التكنولوجية.

المطلب الثالث: حوادث العمل والأمراض المهنية

تعتبر حوادث العمل من أكثر المشاكل التي تسبب خسائر كبيرة لكل من العمال وصاحب العمل، والتي ينجر عنها أمراض قد تؤدي بحياة الفرد إلى الهلاك والزوال.

أولاً: حوادث العمل

أ- تعريف حوادث العمل:

يمكن تعريف حادث العمل بأنه: كل واقعة تتسبب في المساس بجسم الإنسان من حادث خارجي مفاجئ، وهو كل أذى يلحق بالإنسان من جروح أو كسور أو فقدان القوة العقلية أو مختلف التشوهات وحتى الوفاة وما إلى ذلك، وتعبير آخر هو حادث ناتج عن أفعال مفاجئة وعنيفة ذات مصدر خارجي تخلف أضرار في جسم الإنسان فيؤدي ذلك إلى توقف نشاط هذا العامل لمدة يوم أو أكثر¹. وحوادث العمل أيضاً "هي كل حدث مفاجئ يقع أثناء العمل أو بسببه وقد تشمل أضراره وسائل الإنتاج أو القوى البشرية أو كليهما معاً"².

ب- تصنيف حوادث العمل:

تصنف على الشكل التالي:³

- من حيث نوعها: إلى حوادث مرور، وحوادث مناجم، وحوادث طائرات، أو أي حوادث خطيرة وأخرى غير خطيرة؛
- من حيث نتائجها: إلى حوادث تتلف الآلات، أو المنتجات، أو تصيب الأشخاص بإصابات مختلفة كالحروق، أو الكسور، أو فقد الحواس، أو الأعضاء، أو التشوهات المختلفة، أو الموت؛
- من حيث خطورتها: ينجر عنها حوادث مميتة، أو حوادث تؤدي إلى عجز كلي دائم وأخرى تؤدي إلى عجز جزئي دائم فإما فقدان العينين أو كلتا اليدين أو فقدان يد واحد أو عين واحدة وتوجد حوادث تؤدي إلى عجز كلي مؤقت لا يستطيع فيها العامل مواصلة عمله لفترة مؤقتة معينة.

¹ مريم ضبع، حوادث العمل والأمراض المهنية أسبابها والوقاية منها، (مجلة علمية محكمة تصدر عن معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، العدد3، الجزائر، 2014)، ص77

² يوسف حجيم الطائي، هاشم فوزي العبادي، إدارة الموارد البشرية قضايا معاصرة في الفكر الإداري، (دار صفاء لطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2015)، ص96.

³ سهيلة محمد، حوادث العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية، (مجلة جامعة دمشق، المجلد26، العدد4، سوريا، 2014)، ص ص727 و728

الفصل الأول: برامج الصحة والسلامة المهنية

- من حيث أسبابها: توجد حوادث تتسبب بها عوامل بشرية كإهمال العامل، أو شرود ذهنه، أو ضعف ذكائه، أو قلة خبرته، أو عجزه عن ضبط نفسه. وحوادث تتسبب بها عوامل مادية، أو ميكانيكية، كسقوط أشياء على العامل، أو انفجار بعض المواد، أو حصول تلف مفاجئ في بعض الآلات.

استراتيجيات الوقاية من حوادث العمل: هناك عدة استراتيجيات أو خطط لمواجهة الحوادث داخل بيئة العمل وهي:¹

- استراتيجية دراسة أسباب الحوادث: وذلك من اجل اخذ الاحتياطات والتدابير الاحترازية لمنع وقوع الحوادث، وينصح الخبراء بدراسة أسباب الحوادث من حيث وقت وقوعها، الخصائص الشخصية لمرتكب الحادثة من حيث السن والخبرة والظروف النفسية المحيطة به وكذلك ساعة وقوع الحادثة وهل الحادثة راجعة إلى إهمال من طرف العامل أو شرود ذهنه أو بسبب خطأ في تصميم الآلة أو قصور في إجراءات الأمن الصناعي.

- استراتيجية تصميم بيئة العمل: تهيئة بيئة عمل سليمة من حيث درجة الحرارة، الإضاءة المناسبة، وان تكون بيئة العمل نظيفة وخالية من الأشياء التي قد تلحق خطرا بالعمال، كما أن صيانة الآلات ومراقبتها بشكل دوري يؤدي إلى المحافظة على كفاءتها، بالإضافة إلى توفير معدات الوقاية مثل مطافئ الحريق.

- استراتيجية الجو التنظيمي: إن للجو التنظيمي اثر نفسي كبير على العمال من حيث التورط في الحوادث، حيث أكد "شولتز" في العديد من الدراسات على العلاقة التي تربط الجو النفسي الآمن في المنظمة وبين معدلات التورط في الحوادث.

- استراتيجية التدريب على وسائل الأمن الصناعي: إن تدريب العمال على أساليب الوقاية والأمن الصناعي هو من أهم أساليب التقليل من معدلات التورط في الحوادث، لان هذا التدريب يعرف العمال بالأخطار المحتملة وكيفية تجنب هذه الأخطار قدر الإمكان، كما يعرفهم بنوعية الحوادث التي تقع وأسبابها، والتدريب حول استخدام الأدوات والإسعافات الأولية.

- استراتيجية الحوافز: يشير "شولتز" إلى نظام تم استخدامه من قبل إحدى شركات النقل بالسيارات والتي كانت تعاني من ارتفاع معدلات الحوادث، حيث قامت بإعداد نظام للحوافز يمنح بمقتضاه لسائقين الذين لا يتورطون في الحوادث أو الذين تقل عندهم نسب المخالفات المرورية، وهي عبارة عن حوافز مالية تمنح للعمال الذين تتوفر لديهم الشروط، وقد أدى ذلك إلى تقليل معدل الحوادث بنسبة 65%.

ثانيا: الأمراض المهنية

¹دوباخ قويدر، دراسة مدى مساهمة الأمن الصناعي في الوقاية من إصابات حوادث العمل والأمراض المهنية دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، (رسالة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير (منشورة)، السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الإخوة منتوري - قسنطينة، 2008/2009)، ص ص 61 - 62؛ ايضا بلول احمد، بورقده الصغير، استراتيجيات السلامة المهنية والوقاية من حوادث العمل داخل بيئة العمل، (مجلة حقائق الدراسات النفسية والاجتماعية، العدد17، المجلد5، الجزائر، 2020)، ص8.

الفصل الأول: برامج الصحة والسلامة المهنية

أ- **تعريف الأمراض المهنية:** وتعرف على أنها: "المرض المهني هو المرض الذي ينشأ بسبب التعرض لعوامل البيئة المصاحبة للعمل مثل العوامل الفيزيائية او الكيميائية او الفيزيولوجية الخطرة أو المضرة بالصحة".¹
"وحسب لجنة خبراء منظمة الصحة العالمية يمكن اعتبار مرض مهني كل حدث مرضي، يرتبط بطريقة أو بأخرى بالمهنة أو بظروف العمل".²

ب- **تصنيف الأمراض المهنية:** هناك تصنيفات للأمراض المهنية، كل مرض أو كل الأعراض الغير المصنفة ضمن هذه القوائم لا يتم الاعتراف بها، ومنثم لا يتم تعويض المتضررين منها، أن هذه التصنيفات تضم عموماً:³ الأعراض المرضية التي تظهر على المريض ويتم فيها تحديد المدة الزمنية التي تم فيها ملاحظة الإصابة والمدة التي توقف العامل فيها عن التعرض للخطر. ويمكن عرض بعض الأعمال التي بإمكانها التسبب في الإصابة وتصنيفها كسبب مباشر أو غير مباشر، على سبيل المثال الصمم الناجم عن الضجيج والاصابات الخاصة الناجمة عن بعض الحركات ووضعيات الجسم، الاصابات المتعلقة بالظهر والكلبي الناجمة عن حمل الأثقال الخاصة في الوضعيات الصعبة للجسم، نجد ايضا الاصابات المتعلقة بالغبار والبخار والضباب وغيرها.
إن الأمراض المهنية كثيرة ومتنوعة يصعب حصرها، وعادة ما تصنف حسب الأعمال أو حسب الأعراض أو حسب الأسباب وهذه بعض منها:⁴

- الأمراض القلبية: مختلف الأمراض القلبية الناجمة عن العمل على الآلات ذات الاهتزازات الكبيرة؛
- الأمراض السرطانية: ومنها السرطان الناجم على الأحماض وسرطان الرئة الناجم عن استنشاق الغبار أو البخار؛
- السرطان الناجم عن استنشاق بخار أكسيد الحديد؛
- السرطان الناجم عن استنشاق أكسيد الكربون عند الميكانيكيين؛
- أمراض الحساسية والربو الناجمة عن استنشاق الغبار، الغراء وغبار النسيج، غبار الخشب؛
- أمراض السل؛
- أمراض الصدر الناجمة عن الأشعة مثل عمال الشبه الطبي العاملين على الأشعة "السينية" في المستشفيات
- الأمراض الجلدية: الناجمة عن ملامسة الكبريت ومشتقاته أو عن الزفت ومختلف الزيوت الصناعية وكذا الناجمة عن ملامسة الفسفور؛
- أمراض متفرقة: منها الصمم ويكون عادة ناجماً عن العمل لمدة طويلة على الآلات العالية الضجيج؛
- الالتهابات: وفيها التهاب المفاصل ، وتكون في اغلب الأحيان ناجمة عن وضعيات العمل الغير مكيفة؛
- أمراض الظهر: وتكون ناجمة عن الوضعيات الصعبة أو عن حمل الأثقال.

¹ عبد الكريم حافظ، الإدارة الفندقية والسياحية، (دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010)، ص 209

² حشماوي مختارية، بوزيدي الهواري، إدارة الأمراض المهنية وحوادث العمل (دراسة مقارنة)، (مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 4، العدد 2، الجزائر، 2018)، ص 411.

³ بزيو عمر، واقع الأمراض المهنية في المؤسسة الصناعية الجزائرية واليات الوقاية منها، (أطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه (منشورة)،

النفوس وتنظيم وعمل، العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة حمة لخضر الوادي، 2022)، ص 27

⁴ المرجع نفسه، ص 28

الفصل الأول: برامج الصحة والسلامة المهنية

المطلب الرابع: دوافع استجابة المنظمات لإدارة الصحة والسلامة

تعد إدارة الصحة والسلامة المهنية من أهم الإدارات في المنظمة لان لها أهمية خاصة في حماية عناصر الانتاج وعلى رأسها المورد البشري، لذا يجب على أي منظمة الاستجابة لها والعمل تحت ظلها للحفاظ على ممتلكاتها وبلوغ أسمي أهدافها، حيث نجد أن أهم دوافع الاستجابة الى هذه الادارة ما يلي:¹

أ- **المسؤولية الاجتماعية والإنسانية:** بعد معرفة أن منظمات الأعمال تسعى جاهدة لتحقيق مساعي وأهداف تفوق رغبتها المعروفة ألا وهي تحقيق الأرباح ازداد الشعور بالمسؤولية الاجتماعية من وذلك عن طريق النشاطات التنظيمية التي أصبحت تؤثر على الموارد وعلى المجتمع ككل، وعند تخطيط وإدارة العمليات اليومية ينبغي أخذ هذه التأثيرات بعين الاعتبار، فتأسيس ظروف عمل آمنة وصحية وخالية من الإصابات والحوادث والأمراض وسليمة بيئيا يعطى الأولوية القصوى في أي منظمة مسؤولة اجتماعياً، وتتخطى ممارسات السلامة والصحة في العديد من المنظمات حدود المعايير التي يتطلبها القانون، والتي مفادها أن تكون المنظمات على وعي بأن إدارة السلامة والصحة مسؤولة اجتماعية، إذ أن المجال الذي ترهن فيه المنظمة المسؤولية الاجتماعية هو جزء من الصورة العامة لها. وسجل السلامة الإيجابي يمكن أن يساهم في العلاقات العامة الإيجابية، ولكن للحقيقة الاهتمامات الاجتماعية الإنسانية تتعلق بالالتزام تجاه صحة وسلامة المورد البشري أيضاً.

ب- **النقابات العمالية:** تضغط نقابات العمال كثيراً منذ السابق على الإدارة من أجل تحسين ظروف العمل. وتميل هذه الأخيرة أيضاً إلى الاتفاق بقوة في شروط الصحة والسلامة في عقود العمل، إضافة إلى كل هذا فإن نقابات العمال تطلب وجود النقابات العضوية المتزايدة في لجان السلامة والصحة وتطلب الدفع للموارد البشرية من قبل المنظمة للوقت المكرس للاجتماعات وفي تفتيش مواقع المصنع.

ت- **الوعي العام:** تزايد اهتمام وسائل الإعلام بأخطار التلوث البيئي والضغط ومستويات التعليم المتقدم وتوافر المعلومات من الوعي العام عن قضايا الصحة والسلامة في مكان العمل بصورة كبيرة.

ت- **الاعتبارات الاقتصادية:** من الواجب التفرقة والتمييز بين الكلف المفروضة على المنظمة والكلف المفروضة على الهيئات الممولة من قبل الحكومة، مثل المستشفيات، والكلف المفروضة هي كلف إما تكون مادية أو غير مادية، وحساب الكلف المادية المباشرة للحادثة المرتبطة بالعمل ليس سهلاً على المنظمة إلا أنه غالباً ما تتجاهل أو تكون غير واعية للكلف الأخرى غير المادية. وتوجد أيضاً الكلف غير المباشرة المرتبطة بحوادث العمل، وتتضمن المدفوعات للوقت الإضافي والتعويض عن الإنتاج الضائع وكلفة الاحتفاظ بالمورد البشري البديل وكلفة الوقت في اختيار وتدريب الموارد البشرية الجديدة، إضافة إلى الكلف المرتبطة بخسارة الإيرادات على الطلبات الملغية أو

¹ غني دحام الزبيدي، حسين وليد عباس، إدارة المهوبة مدخل معاصر، (دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، طبعة 2018، 2014)، ص ص 251-253
ايضا؛ محمود بوطي، صحة وسلامة المورد البشري في المنظمات: الإجراءات المتخذة وقواعد السلامة، (مجلة مدرات للعلوم الاجتماعية والإنسانية تصدر عن المركز الجامعي غليزان، العدد3، الجزائر، جانفي 2021)، ص ص 95-96

الفصل الأول: برامج الصحة والسلامة المهنية

المفقودة والمتعلقة بانخفاض صافي المبيعات على الأمد البعيد، إن تحسين الإنتاجية¹ متعلق بتصميم بيئة عمل آمنة والمحافظة عليها يمكن أن وهذا عن طريق تقليل الوقت الضائع الذي تسببه الحوادث المرتبطة بالعمل والكلف المرافقة.

ث- **الحقوق القانونية:** تصنف الحقوق القانونية للموارد البشرية إلى صنفين أساسيين هما: الشخصية والجماعية وينشأ المصدر الأول من الحقوق الشخصية عن القانون التشريعي العادي، فلصاحب العمل واجب وجب أن يؤديه تجاه القانون بتوفير بيئة عمل آمنة للموارد البشرية العاملة لديه، أما المصدر الرئيس لحقوق الصحة والسلامة الجماعية فينشأ عن الاتفاقيات الجماعية الحاصلة بين النقابة والإدارة.

ج- **الاعتبارات النفسية:** يسهل الالتزام بالتعليمات وتحسين العلاقات الصناعية عن طريق توفير بيئة عمل صحية وآمنة، والتي تؤثر على الحالة النفسية تأثيراً إيجابياً قوياً عن طريق تقوية التزام ودافعية وولاء الموارد.

ح- ويمكن أن يكون لتصميم نظام العمل تأثيرات على الصحة الجسدية والصحة العقلية، وعلى المستوى الجماعي فإن علاقات الإدارة مع النقابة يمكن أن تتحسن عندما يلبي أصحاب العمل حاجات الصحة والسلامة لمواردها البشرية.

الانتاجية: قدرة المنظمة على زيادة حجم المخرجات عن طريق الاستخدام الفعال للموارد المتاحة، مواد، رأس مال، عمالة أي المدخلات خلال فترة زمنية معينة

1

وللمزيد يمكن الاطلاع على: محمد أهدوي الحسني، إدارة العمليات والانتاج، (دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011)، ص117

الفصل الأول: برامج الصحة والسلامة المهنية

المبحث الثالث: أساسيات برامج الصحة والسلامة المهنية

بالرغم من أن الثقافة المتداولة حول أهمية برامج الصحة والسلامة المهنية وآلية تطبيقها وكذلك القواعد المنوطة بها لازالت في حيز لا يرقى ليكون ضمن الثقافة العامة أو الشعبية لدى المواطنين فإن برامج الصحة والسلامة المهنية تعد من أساسيات الواجب توفرها في كل بيئة عمل، فلا بد أن يشعر العامل أنه ضمن بيئة عمل آمنة خالية من أي مخاطر تهدد صحته أو حياته وذلك حتى يكون قادرا على أداء عمله بأفضل شكل ممكن، لذا من واجب المنظمات بمختلف أشكالها وطبيعة أعمالها الحفاظ على سلامة العاملين في مكان العمل وتطبيق البرامج الوقائية بشتى أنواعها لحمايتهم وتوفير المتطلبات والوسائل اللازمة لتحقيق ذلك.

المطلب الأول: تعريف وأهداف برامج الصحة والسلامة المهنية

من اجل تحسين الصحة وتوفير الامان والسلامة المهنية يستوجب الامر العناية ببرامج الصحة والسلامة المهنية في المنظمات المختلفة بحيث تكون برامج سليمة تحقق الاهداف المطلوبة.

تعرف برامج الصحة والسلامة المهنية بأنها: جملة الخطط التي تتخذها المنظمة لقطاع مهني، لوقاية وحماية عمالها من مختلف الأخطار التي من الممكن أن تهدد حياتهم.¹

وتعرف برامج الصحة والسلامة المهنية بأنها: مجموعة الإجراءات التنظيمية والقانونية والمسؤولية التي تنظم وتحدد الجهود والأنشطة للقيام بالحماية ومنع الحوادث.²

وهي جزء من خطة عمل معينة لمنع حوادث العمل وتحقيق معيار الامان من اجل حماية العمال من الاصابات والامراض في مكان العمل، هذه البرامج هي اطار لكل نشاطات الصحة والسلامة وخطط واجراءات في مكان العمل لتنظيم العمل بأمان.³

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن برامج الصحة والسلامة المهنية هي خطة محددة تشمل عدة سياسات واجراءات لحماية صحة العاملين وسلامتهم في مكان العمل اي منع الحوادث والاصابات والامراض المهنية في المنظمات، تشمل هذه البرامج تقديم التدريبات والتوعية بالمخاطر المحتملة وكيفية التعامل معها، وتبرز أهمية برامج الصحة والسلامة المهنية في كونها احد ضروريات العمل في اي مجال من مجالات الحياة لما تمثله من أهمية بالغة في الحفاظ على العاملين وحياتهم داخل المنظمة وتوفير بيئة عمل صحية وامنة لهم، وكذلك الامر الحفاظ على ممتلكات المنظمة على حد سواء.

ومما لاشك فيه أن برامج الصحة والسلامة المهنية وضعت بقصد تحقيق أهداف تخص الحفاظ على سلامة وصحة العاملين، وكذا وسائل الإنتاج الأخرى. من بين هذه الأهداف ما يلي:⁴

¹ هناء بوحارة، لمن وادي، الصحة والسلامة المهنية، (مجلة حقائق الدراسات النفسية والاجتماعية، العدد2، الجزائر، 2015)، ص 149

² عبد اللطيف رشاد السمرائي، السلامة الصناعية والأمن الصناعي، بتاريخ: 2024/02/16، على الرابط

[www.noor-book.com://https](https://www.noor-book.com/)

³ منظمة العمل الدولية، الدليل الفني لتدريب مفتشي السلامة والصحة المهنية، (القاهرة - مصر، الطبعة الاولى، 2017)، ص 41

⁴ سهيلة محمد عباس، علي حسن علي، إدارة الموارد البشرية، (دار وائل للنشر، الأردن، طبعة3، 2007)، ص 347

الفصل الأول: برامج الصحة والسلامة المهنية

- تهيئة الأفراد العاملين ذو قابلية صحية وجسمية تتناسب متطلبات التطور الاقتصادي الاجتماعي والتكنولوجي؛
- توفير وتهيئة الخدمات الصحية اللازمة لبناء الأفراد العاملين؛
- العمل على التقليل من الآثار السلبية الناجمة عن إصابات العاملين بالأمراض والحوادث المهنية أثناء العمل ، والتي تؤثر على أدائهم والأداء التنظيمي؛
- الاهتمام والتركيز على الفرد العامل باعتباره عنصراً أساسياً في العمل ومن العناصر النادر حيث لا تحدد قيمته بشكل مادي وإنما بجوانب نفسية متعددة؛
- التقليل من عدم الاستقرار النفسي للعاملين، نظراً لارتباط الظروف المادية المحيطة بالفرد العامل، وكذا الظواهر النفسية كالقلق، التوتر وعدم الرضا عن العمل...؛
- تمكين وتطوير العلاقات بين الفرد العامل والإدارة، من خلال شعور العامل بأنه موضع اهتمام من قبل الإدارة؛
- التقليل من التكاليف التي تتحملها المؤسسة من جراء الأمراض والحوادث المهنية التي تقع أثناء العمل.

المطلب الثاني: أنواع برامج الصحة والسلامة المهنية

تم تقسيم برامج الصحة والسلامة المهنية الى نوعين هما: برامج الصحة الجسمية وبرامج الصحة النفسية والعقلية، وحسب خيضر كاظم محمود ايضا قسمت البرامج الى اربع انواع: برنامج السلامة, مساعدة العاملين, برنامج الوقاية من الامراض.

أولاً: برامج الصحة الجسمية

وتدخل أفكار هذه البرامج في ما يقدمه المركز الطبي للعمال من فحوصات طبية دورية للتأكد من سلامتهم من الأمراض المختلفة وتقديم الفحوصات الطبية لكل عامل جديد، وتلجأ الكثير من المنظمات إلى التعاقد مع المستشفيات المحلية لمعالجتها موظفيها وفق شروط معينة إضافة إلى تغطية جزء من تكاليف العلاج وقد تشمل برامج الصحة الجسمية العمليات الجراحية، وعلاج البصر والأسنان والسمع، أو أي أمراض أو حوادث أخرى كانت نتيجة لظروف العمل.¹

ثانياً: برامج الصحة النفسية والعقلية

هناك علاقة وثيقة بين صحة الأفراد النفسية وصحتهم الجسمية فالاهتمام بالصحة النفسية يجب إن يكون مساوياً للاهتمام بالصحة الجسدية نسبة للارتباط الوثيق بينهما فقد ثبت علمياً أن منشأ الكثير من الأمراض الجسمية هو نفسي، كذلك هنالك بعض الأمراض النفسية التي يرجع سببها إلى وجود مرض جسدي، إن الصحة النفسية تبدو واضحة في مدى ما توفره الظروف البيئية وشخصية الفرد نفسه من توافق سليم ودائم نسبياً يكون فيها الفرد متوافقاً مع ذاته ومع الآخرين المحيطين به في بيئة العمل، لأن عدم التوافق يؤدي إلى حدوث الأزمات النفسية التي إذا اشتدت وظهرت أعراضها يتطلب ذلك التدخل والعلاج، وللحفاظ على صحة العاملين فإن المنظمة تمارس مختلف السبل

¹مصطفى يوسف كافي، إدارة الموارد البشرية من منظور إداري-تنموي-تكنولوجي-عولمي، (مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2013)، ص 264.

الفصل الأول: برامج الصحة والسلامة المهنية

الكفيلة بتقليل العوامل المؤثرة على نفسية العاملين، سعيًا منها لتوفير وتأمين البيئة الصحية والمهنية.¹ أكدت منظمة الصحة العالمية WHO عند تعريفها للصحة المهنية على وجوب الاهتمام بالصحة الجسمية والعقلية والاجتماعية للعاملين وقد حددت المنظمة الاتجاهات الرئيسة الثلاثة التالية كمفاهيم أساسية للصحة المهنية وهي:²

- الصحة لا تشمل فقط حالة المرض وإنما في جوهرها تعني الشعور بالسعادة والصحة النفسية.
 - الصحة لا تشمل فقط المظهر الجسمي ولكنها تتضمن أيضاً الإشباع العقلي والاجتماعي للحياة.
 - يفترض أن تنظم ظروف العمل بطريقة تستجيب لحاجات ومهارات العاملين.
- ومن أجل برنامج للخدمات الصحية يتوجب أن تراعي المنظمة الاعتبار التالية:³
- اعتراف الإدارة بأهمية الخدمات الصحية، رسم سياسة واضحة للرعاية الصحية للموظفين وتعريفهم بها، تعيين بعض المختصين في الصحة الجسمية والعقلية، التعاقد مع المستشفيات الخاصة لعلاج العاملين وعوائلهم عند الحاجة إلى بعض التسهيلات والمعدات الطبية في موقع العمل للحالات الطارئة.

وعدى إن كانت هذه البرامج جسمية أو نفسية فإنها تقسم إلى ثلاثة أنواع كالتالي:⁴

أولاً: برنامج السلامة: يعتبر من المهام الأساسية التي توليها إدارة الموارد البشرية اهتماماً استثنائياً، ولكي يتحقق ذلك بالشكل السليم لا بد وأن تحدد بوضوح مصادر الحوادث والإصابات التي ترافق أداء العاملين، ففي المنظمات المعاصرة تتنوع صور ومجالات حصول الحوادث والإصابات في العمل نتيجة النشاطات المختلفة التي تمارسها المنظمات وطبيعة تعاملها مع بيئات مختلفة ومعقدة، يمكن حصر هذه المصادر بثلاثة مصادر أساسية هي:

- **الأسباب الشخصية:** وتمثل الأسباب المتعلقة بالأفراد العاملين أنفسهم كعامل السن وعيوب البصر، أو محدودية الخبرة في التعامل مع العمل وأحياناً عدم تحمل العاملين المسؤولية أو عدم تقديرهم للمخاطر الناجمة عن العمل، خصوصاً عند التعرض لبعض المواد الكيميائية أو التعامل مع أجهزة ومعدات تتطلب المهارات وقدرات فنية عالية؛

- **الأسباب التي تتعلق ببيئة العمل:** وتتركز هذه الأسباب في طبيعة ظروف العمل كالحرارة والتهوية والإضاءة والتبريد والضوضاء والإشعاعات وغيرها؛

- **الأسباب الفنية:** وتتعلق بالأجهزة والآلات والمكائن والمعدات التي تتسم بدرجة عالية من التعقيد الفني أو إهمالها وعدم صيانتها بصورة دورية ومنتظمة أو إصابات ناجمة عن تلك الأجهزة والمعدات حال حصول عطل بها.

وبغية توفير عناصر السلامة المهنية والصحية المناسبة لا بد من اتخاذ الإجراءات التالية:⁵

¹ سمية عبد الحميد عتيق الجعافرة، الصحة النفسية للعاملين وعلاقتها ببعض المتغيرات في بيئة العمل، (رسالة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير

(منشورة)، علم النفس، العلوم الاجتماعية، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، 2003)، ص 98

² سمية عبد الحميد عتيق الجعافرة، مرجع سابق، ص 99

³ نفس المرجع، ص 100

⁴ خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشنة، إدارة الموارد البشرية، (دار المسيرة لنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2007)، ص 230.

⁵ نفس المرجع، ص 231

الفصل الأول: برامج الصحة والسلامة المهنية

- أ- توفير البيئة الملائمة مهنيًا وصحياً للعاملين : وذلك في سبيل التأكد على توفير البيئة الملائمة من حيث الظروف المادية للعمل كالتهووية والتبريد والحرارة من العوامل التي تؤثر على الانجاز الفعال للعمل، تحديد المصادر التي تهدد العاملين وتحديد سبل الوقاية منها كالملابس او الواقيات وغيرها من متطلبات السلامة المهنية وكذا اتخاذ جميع الاجراءات التي تتعلق بوقاية العاملين من اثار المواد الحارقة او الكيماوية واصدار التعليمات التي تلزم العاملين باتخاذ اجراءات السلامة المهنية اثناء العمل، بالإضافة الى اتخاذ الإجراءات التأديبية المناسبة لمن يقصر في الالتزام بتعليمات السلامة؛
- ب- تحديد مواصفات ومؤهلات العاملين: إن اتخاذ إجراءات الدقة بتحديد مواصفات ومؤهلات العاملين، واختيار العاملين المناسبين والمؤهلين لممارسة العمل إضافة لاعتماد سبل التدريب والتطوير المستمر لهم بغية التقليل من الحوادث التي تحصل في العمل؛
- ت- الرقابة والمتابعة المستمرة للعاملين: من خلال التأكد من قيام العاملين بإتباع سبل السلامة المهنية وهذا يتطلب القيام بجولات رقابية وتفتيشية دورية ومنظمة وتوجيهات مستمرة من مشرف العمل وإدارة الموارد البشرية؛
- ث- تحديد الجهة المسؤولة عن برنامج السلامة المهنية: وكذا ضمان مشاركة العاملين أنفسهم في وضع تلك البرامج الوقائية.

ثانياً: مساعدة العاملين:

مما لا شك فيه إن إدارة الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة تولي العنصر البشري أهمية خاصة، ولذا فإنها تلجأ من خلاله إلى اعتماد العديد من الوسائل الهادفة في مساعدة العاملين في الوعي المهني والصحي واستخدام الوسائل الكفيلة بتعريفهم بالعمل ومخاطر المعدات والأجهزة أو المواد المستخدمة وما يرتبط بها من مخاطر فتؤدي لحصول إصابات أو حوادث عمل، ومن هذه الأساليب¹:

عقد الاجتماعات الدورية أسبوعياً أو شهرياً لتعريف العاملين بمخاطر العمل وأثاره على العاملين وسبل الوقاية من المخاطر الناجمة عن العمل، الاعلانات الارشادية والتحذيرية والتي يتم وصفها في مختلف مجالات العمل كلوحات الاعلان او تعليقات في الاماكن الخطرة وغيرها، توفير الاحصاءات والسجلات التاريخية بالحوادث وحجمها واثارها بغية التعريف بأمثلة فعلية عن دافع واثار الاصابات وحوادث العمل، واستخدام الشرائح والافلام واشرطة الفيديو المتوفرة لدى المنظمة واطلاع العاملين عليها وبصورة مستمرة كوسيلة تحذيرية وارشادية للعاملين،

ايضا الاجراءات التأديبية للعناصر التي يلاحظ عدم التزامها بإجراءات السلامة المهنية في العمل وتحفيز الملتزمين من خلال المكافآت او العلاوات التي تشجعهم نحو الالتزام بشروط وضوابط السلامة المهنية، استخدام الملابس الواقية ومعدات السلامة الاخرى وارشاد العاملين نحو ضرورة اعتمادها في العمل وعدم التفريط بعدم استخدامها، بالإضافة الى البرامج التفتيشية والرقابية الدورية والمنظمة في العمل وكذا الدورات والندوات المستمرة للتعريف بضرورة واهمية السلامة المهنية.

¹ خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة، مرجع سابق، ص 232

ثالثا: برنامج الوقاية من الأمراض

من واجبات المنظمة التأكد من أن الأفراد العاملين لديها يتمتعون بوقاية ضد الأمراض الصناعية، وإذا ما أصيب أي منهم فإنها تحرص على حصولهم على وسائل العلاج اللازم والحماية المناسبة، ويتم اعتماد الوسائل والأساليب التالية لتحقيق سبل الوقاية اللازمة وهي:¹

إعداد ووضع برامج السلامة والوقاية الصحية من أمراض المهنة والآثار الناجمة عن الأمراض الصناعية بشكل عام، وكذا متابعة واجراء التحقيقات في المشاكل الناجمة عند تطبيق هذه البرامج وما يرافقها من اخطاء او انحرافات في التطبيق، مراجعة برامج الوقاية من الامراض الصناعية بصورة دورية ومنتظمة والعمل بشكل مستمر على تعديلها بما يتناسب مع ظروف العمل والعمل على مساعدة العاملين من خلال برامج التدريب المستمر لمعرفة ما يتعلق بطبيعة العمل والظروف البيئية وطبيعة المهنة وما يرافقها من مخاطر واثار نفسية او جسمية بغية التعرف عليها بشكل دقيق واتباع سبل الوقاية منها، بالإضافة الى توفير متطلبات السلامة المهنية والصحية والوقاية من الامراض الصناعية الكيماوية والبيولوجية وغيرها من المواد المستخدمة في اطار العمل وتوفير ملابس الوقاية والتسهيلات الكفيلة بالتخلص من اثار الاشعاعات او المواد المضرة، وبذل الجهود اللازمة لوقاية العاملين من الامراض ومعالجتها حال حصولها والتخلص من اثارها الصحية والنفسية على العاملين.

المطلب الثالث: عناصر ومتطلبات برامج الصحة والسلامة المهنية

تعددت عناصر ومتطلبات برامج الصحة والسلامة المهنية لتحمل بين طياتها مجموعة من النقاط التي تعمل على حماية العاملين داخل بيئة العمل .

أولا: عناصر برامج الصحة والسلامة المهنية: إن أي برنامج للسلامة والصحة المهنية يجب أن يحتوي على العناصر الآتية:² الاجتماعات اليومية أو الأسبوعية في مكان العمل لكل من له علاقة بالموضوع كذا الاعلانات التحذيرية، انظمة السماح في سلامة العمل، وضع برامج للتفتيش بشكل منتظم ولوحات الاعلانات التي تتضمن غالبا صور للحوادث او ما يمكن ان يسببها، ايضا الافلام والشرائح والاعلانات الارشادية، المنشورات التي تبين واقع التحقيقات الخاصة بالحوادث والقرارات المتخذة بشأنها، العلاوات والمكافئات المدفوعة والاجراءات التأديبية في حالة التقصير، كذلك اشربة الفيديو المسجلة مسبقا والتي تضم الحوادث واسباب وقوعها، المواضيع المتعلقة بمعدات وادوات وملابس السلامة، بالإضافة الى الاحصاءات والسجلات.

ثانيا: متطلبات برامج الصحة والسلامة المهنية

هناك عدة متطلبات يلزم توافرها لتطبيق وإنجاح برامج الصحة والسلامة المهنية من أجل حماية العاملين من الحوادث وإصابات العمل، منها ما يلي:³

¹المرجع نفسه، ص 234

²دزائر هريو، اتجاه الممرضين نحو برامج الصحة والسلامة المهنية - دراسة ميدانية بمستشفى - البوني عنابة، (مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، المجلد7، العدد1، الجزائر،2022)، ص ص 356 - 357.

³مصطفى علي كافي، مرجع سابق، ص265.

الفصل الأول: برامج الصحة والسلامة المهنية

إيمان الإدارة العليا بأهمية برامج السلامة والصحة ودعمها لها، توفير الامكانيات المادية اللازمة لوضع وتنفيذ تلك البرامج وتعاون كافة العاملين في المؤسسة على تنفيذ كافة الاجراءات واللوائح المعتمدة في برامج السلامة، كذا تدريب العاملين بصفة مستمرة على استعمال الآلات والمعدات المستخدمة واجراء الصيانة الدورية للآلات والمعدات في المنظمة لتجنب وقوع الحوادث، توفير ظروف العمل الملائمة وخلق جو عمل مناسب يساعد العاملين على القيام بأعمالهم والقيام بالكشف الطبي على العاملين بصفة دورية.

المطلب الرابع: وسائل تحسين برامج الصحة والسلامة المهنية:

- من اجل ضمان تحسين برامج الصحة والسلامة المهنية لابد من اعتماد وسائل متعددة ومختلفة حتى تطبق هذه البرامج بفعالية وتمكن المنظمة من الاستفادة منها بطريقة ايجابية.
- يحتاج تطبيق برامج الصحة والسلامة المهنية إلى وسائل من أهمها:¹
- **التوعية والتثقيف:** ويتم ذلك من خلال إعداد وتصميم مواد التوعية والإعلام والعمل على توفيرها بالمنشآت وإقامة الندوات والاجتماعات بقصد إرشاد العمال والمشرفين وأصحاب العمل إلى أساليب الوقاية من الأخطار المهنية وطريقة تنفيذها؛
 - **التشريعات الوطنية للسلامة والصحة المهنية:** وجب الحرص على متابعة تنفيذ تشريعات وقوانين الحفاظ والوقاية وضمان السلامة والصحة المهنية في سبيل تحديد الحقوق والواجبات على مختلف أنواع قطاعات العمل والخدمات وتقسيم المسؤوليات، وتبيان الأسلوب الصحيح لكيفية ممارسة المهنة والشروط الضرورية التي يجب توفيرها في بيئة العمل؛
 - **التدريب:** وهو تعليم وتكوين العامل على أصح الطرق العلمية لأداء العمل بما يضمن له حماية ووقاية من المخاطر المحيطة به، من خلال اكتساب السلوك والثقافة الصحية في محيط العمل؛
 - **التفتيش والمراقبة:** من خلال زيارة المنشآت أثناء العمل بغية التأكد من مدى نسبة تطبيقها لأحكام القانون والقرارات الصادرة بمقتضاه؛ إمداد المدراء والعاملين بالمعلومات والإرشادات المتعلقة بحسن تنفيذ الأوامر وإسداء النصح إليهم وتوجيههم لتطبيق أفضل المستويات الخاصة بظروف العمل إلى جانب تشجيع التعاون بين الأفراد والمسؤولين لتعزيز هذه المستويات؛ والتحقق في حوادث العمل لاكتشاف السبب ووصف الاحتياطات الكفيلة بمنع تكرارها؛ أضيف إلى ذلك إعداد التقارير لمسئول التفتيش عن جميع المخالفات في تطبيق القانون واتخاذ الإجراءات القانونية بهذا الشأن؛ بالإضافة إلى التأكد من قيام الأفراد بأعمالهم بطرق سليمة لضمان سلامتهم وسلامة الآخرين؛ والتأكد من فعالية أجهزة ووسائل الوقاية بالمنشآت.
 - **الالتزام العام على مستوى الأنظمة:** إن اعتماد المنظمة لبرامج الصحة والسلامة للعاملين يشمل كافة الأفراد العاملين من القمة إلى القاعدة، ومنح جوائز تشجيعية للملتزمين بأنظمة الصحة والسلامة؛

¹عتيقة حريرية، مرجع سابق، ص54

الفصل الأول: برامج الصحة والسلامة المهنية

- تنسيق جهود السلامة: ينبغي القيام بالتنسيق بين المدراء والمسؤولين حول أساليب السلامة بعقد دورات تدريبية لتعرف العاملين باستخداماتها الفنية؛
- بحوث الإصابات (أو الحوادث): تستعين المنظمات بمختصين لإجراء تقييم لوسائل السلامة المتبعة لديها وسبل تطويرها؛
- تقييم وسائل السلامة: في سبيل تقييم وسائل السلامة تقوم المنظمات بالآتي:¹
 - مراقبة الجهود التي تبذل في مجال السلامة في المنظمة، وايضا اعداد الإحصاءات حول معدل الإصابات والحوادث حسب النوع والتكرار لتقرير مدى فاعلية الجهود التي تبذل في سبيل المحافظة على صحة وسلامة القوى البشرية؛ كذلك مراجعة وسائل السلامة ووسائل التدريب وكذلك مراجعة وسائل السلامة ووسائل التدريب، بالإضافة الى مراجعة السياسات والأنظمة الخاصة بالسلامة بشكل دوري والتأكد من مناسبتها ومطابقتها للأنظمة في البلاد والأنظمة الصناعية. كذلك تعيين كادر طبي في مواقع العمل يتناسب مع عدد العاملين وطبيعة عمل المنظمة، وإعادة تصميم الوظائف وأماكن العمل والمعدات بشكل يسهل العمل ويقلل من الآثار النفسية السيئة على العامل، وتطبيقاً لهذه الافتراضات تلجأ بعض المنظمات إلى استراتيجية توسيع الوظائف حيث تتم زيادة مهام الموظف أفقياً بدل اقتصرها على جزئية بسيطة من العمل حتى لا يفقد الموظف الشعور بأهمية ما يعمل، ولا يقصر في أداء واجباته مما يترتب على ذلك بعض الحوادث. أما الاستراتيجية الثانية فهي إثراء العمل بحيث يتم تحسين نوعية العمل عمودياً، كإعطاء العامل صلاحية اتخاذ بعض القرارات مما يشجعه على التفكير وتحمل المسؤولية ويشعره بعدم روتينية العمل.
- لجان الأمان: ينبغي تشكيل لجان أعضاؤها من سائر العاملين لمراجعة وسائل سلامة المتبعة حالياً واقتراح التوصيات لتعديلها وتطويرها لتجنيبهم الإصابات في المستقبل ونشر الوعي والسلامة بين العاملين من خلال الشرح والتعريف بقواعد برامج السلامة ومخاطر عدم تطبيقها، تطبيق نظام تأديبي للمخالفين الذين لا يتقيدون ببرامج السلامة وتحديد مستويات الغرامات حسب النوع والحالة، حوافز السلامة كإجراء المسابقات للسلوك الآمن في العمل، بحيث يتم صرف مكافآت ومنح الهدايا القيمة لمستحقيها.²

¹ يوسف حجي الطائي، مؤيد عبد الحسن الفضل، ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، (مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2006)، ص 452 - ص 453 ؛ ايضا محمد قاسم القريوبي، الوجيز في ادارة الموارد البشرية، (دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2010)، ص ص 293 - 294

² حنا نصر الله، إدارة الموارد البشرية، (دار الزهران للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2013)، ص 348

خلاصة الفصل الأول:

يمكن القول أنه أصبح إلزاماً على جميع المنظمات اليوم أن تكون على دراية تامة ودرجة عالية من الوعي والثقافة في مجال الصحة والسلامة المهنية وأن تخصص إدارة ساهرة على تنفيذ برامج الصحة والسلامة المهنية بكافة حذافيرها في سبيل المحافظة على مقومات الإنتاج البشرية في المرتبة الأولى بتوفير جو ملائم وآمن وخال من المخاطر، لا يتعرض فيه الفرد للإصابات والحوادث والأمراض، وكذا في سبيل المحافظة على مقومات الإنتاج المادي بالمرتبة الثانية عن طريق منع تلفها وتهرؤها، لتتحصل المنظمات في الأخير على أقصى فعالية في الأداء بالتناسق بين هذين المقومين الذين لا يمكن الاستغناء عنهما.



الفصل الثاني:

الرضا الوظيفي

مقدمة الفصل الثاني:

الموظف هو رأس المال المؤسسة" مقولة مهمة وتعتبر مفتاح لنجاح أي منظمة لذلك من الضروري أخذها بعين الاعتبار عند تشكيل سياسات المنظمة لضمان النجاح المستمر، فعندما يفكر رواد الأعمال في أصول المنظمة الأكثر قيمة اليوم، فإن أول ما يتبادر إلى أذهانهم وأذهاننا أيضا أشياء مثل البحوث والتطوير أو التسويق أو براءات الاختراع إلا أن كل ذلك في الحقيقة لا يعد أكثر الأصول قيمة، لأن الموظفين هم أكثر الأصول قيمة بالنسبة للمنظمة. ونظراً لأن جميع العمليات التي تحقق للمنظمة أرباحاً تعتمد بشكل أساسي على الموظفين، فمن المهم الاستثمار في الموظفين والاشتغال على كسب رضاهم، فالبشر هم أساساً أي عمل ويشكلون أهم وأقيم مورد في منظومة العمل، ولكن للأسف كانت الفكرة التقليدية القديمة قائمة على التركيز على المنظمة والزبائن بغض النظر عن الموظف الذي يعتبر الأساس في نجاحها حيث باتت هذه النظرة غير مثمرة وأفرزت تحديات سلبية لذلك يتطلب من الإدارة الحديثة في أي منظمة إحداث تغيير على هذا النهج العقيم فالإدارة الحديثة هي الإدارة التي تضع الموظف نصب أعينها وتسعى لتحقيق رضاه عن وظيفته لتتحصل على موظفين محفزين ذوي قدرات فعالة يدرك كل منهم دوره ومسؤولياته.

المبحث الأول: إطار مفاهيمي حول الرضا الوظيفي

مفهوم الرضا الوظيفي يمتاز بالغموض ذلك لأنه حالة انفعالية تنتاب الأفراد ويصعب قياسها ودراستها بكل موضوعية، ما جعل الباحثين يتعمقون في دراسته بغية الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بمدى رضا المورد البشري عن وظيفته أو عدم رضاه عنها والأسباب المؤدية لذلك. ولعل الغموض الذي يكتسي موضوع الرضا، أدى إلى ظهور عدد من التعاريف والدراسات التي حاولت إيجاد تعريف دقيق للرضا الوظيفي وأغلبية هذه الدراسات كانت في المجتمعات الغربية التي تولي عناية كبيرة لرفاهية الأفراد ورضاهم عن البيئة التي يمارسون عملهم في محيطها، عكس باقي المجتمعات التي لا تولي اهتماما للعمال الذين يكونون مجبرين على البقاء في عملهم، رغم عدم رضاهم عنه، واشتداد معاناتهم فيه.

المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي

بدأ تداول مفهوم الرضا الوظيفي في بداية القرن العشرين وبدأ الاهتمام به من قبل الباحثين، حيث تم وضع العديد من التعريفات التي تفسر هذا المصطلح في مختلف الدراسات والابحاث حتى اصبحت اهميته واضح لكل المنظمات وعمالها عبر مختلف انحاء العالم.

أولاً: لمحة تاريخية حول الرضا الوظيفي

في بداية القرن العشرين بدأ الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي من قبل تايلور كأول محاولة حيث قدم نظرية الادارة العلمية، حيث فكر اصحاب هذه النظرية في كيفية تحفيز العامل من اجل بذل مجهود اكثر، ولكن منطلقهم لم يكن البحث في تحسين احوال الفرد وانما كان منطلقهم مناقشة مشكلات الانتاجية والرفع منها. واتجهت النظرية نحو ان الفرد يمكن ان يعطي اقصى انتاجية عنده، عندما توفر له الادارة التدريب والتحفيز ومعاقبته اذا قصر في انتاج الكمية المطلوبة منه. وقد قام فريدريك تايلور (1856.1917) بوضع نظرية الادارة العلمية كطريقة لجعل ادارة انشطة العمل اكثر كفاءة، وافترضت النظرية ان الافراد العاملين مستعدون للعمل من اجل الحصول على المكافآت المالية، ولكن لم تستطع هذه الادارة تحقيق الرضا المطلوب للعمال وكان يؤخذ عليها اهمال للجوانب الانسانية الا انها لفتت الانتباه للعنصر البشري في العمل والى قدراته وتأهيلهم وتحفيزهم للعمل.

حيث اخذ موضوع الرضا الوظيفي اهتمام المجال التربوي ايضا باعتبار ان البشر هم اهم المدخلات للمنظمة وكذا اهم مخرجاتها، فخلال هذه الفترة ظهرت حركة العلاقات الانسانية ومن روادها التون مايو وزملاؤه حيث تضمنت هذه الحركة عدة افكار اهمها: ان المكافآت والحوافز الغير مادية تلعب دور رئيسي في تحفيز الافراد وشعورهم بالرضا، وان حجم العمل الذي يؤديه الفرد ومستوى كفايته الانتاجية لا يتحدد بطاقته الفسيولوجية فحسب انما تحدده ارادة الجماعة وخلفيته الاجتماعية، ان هذه النظرية هي التي تنادي بضرورة فهم طباع وتصرف العاملين وميولهم لخلق تعاون مشترك بينهم وبين الادارة لتحقيق الاهداف المشتركة.¹

¹ ايناس فؤاد نواوي فلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة،(رسالة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير(منشورة)، ادارة التربية والتخطيط، كلية التربية، جامعة ام القرى، 2007/2008)، ص40

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

في عام 1935 قام هوبوك بدراسة الرضا الوظيفي لدى عمال مصنع بولاية بنسلفيا في الوم أ حيث قام بقياس رضا العاملين عن العمل، وفحص العوامل المؤثرة كأوضاع العمل وغيرها مستخدما أسلوب الاستقصاء، حيث تعد هذه الدراسة اول دراسة مركزة للرضا الوظيفي ونقطة انطلاق لجميع الدراسات المتعلقة برضا الافراد عن العمل.¹

ثانيا: تعريف الرضا الوظيفي

يعتبر مفهوم الرضا الوظيفي متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمدده الموظف من وظيفته وجماعة العمل التي يعمل معها، ورؤساءه الذي يعمل تحت إشرافهم وكذلك المنظمة والبيئة اللتين عمل فيهما وبالنمط التكويني لشخصيته، وهو حالة انفعالية ايجابية سارة، ناتجة عن نظرة الفرد الايجابية تجاه وظيفته، ويرتبط الرضا عن العمل بعوامل عديدة كالرواتب، فرص الترقية، ساعات العمل، الرؤساء وإلى غير ذلك.²

يعرف لوك Locke الرضا الوظيفي بأنه: "حالة عاطفية انفعالية ايجابية أو سارة ناشئة عن عمل الفرد أو خبرته العملية، وينتج الرضا الوظيفي عن إدراك الفرد إلى أي مدى يوفر العمل تلك الأشياء التي يعتبرها هامة".³ وهو أيضا: "الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل مع الثقة والولاء والانتماء".⁴

وكما جاء في تعريف Robert Hoppock: "الرضا الوظيفي مزيج من الظروف النفسية والفسولوجية والبيئية التي تجعل الشخص يقول بصدق أنني راض عن وظيفتي"⁵، ووفقا لهذا النهج فان الرضا عن العمل يقع تحت تأثير العديد من العوامل الخارجية إلا انه يظل شيئا داخليا له علاقة بالطريقة التي يشعر بها الموظف،⁶ من خلال كل هذه التعريفات المقدمة يمكننا القول أن الرضا الوظيفي هو حالة شعورية ايجابية للفرد تجاه جميع جوانب وظيفته، هذه الحالة الشعورية تكون ناتجة عن تلبية الوظيفة لحاجات الموظف ورغباته الوظيفية، واثبات شخصيته مع زملائه ورؤساءه فالرضا الوظيفي يرتبط بعوامل وأبعاد متعددة ومتداخلة مثل طبيعة العمل، ظروف العمل، جماعة العمل، البيئة الداخلية والخارجية، للعمل، الحوافز، الترقية، نمط الإشراف.

¹ مرجع نفسه، ص 41

² معروف هواري، الرضا الوظيفي وعلاقته بمجرة الأطباء من المستشفيات الجزائرية - دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي - وهران- (C.H.U. Oran)، (أطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه (منشورة)، علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران2، 2017/2016)، ص ص 19 - 20

³ حسين حريم، السلوك التنظيمي، (دار حامد للنشر، عمان، الطبعة الرابعة، 2013)، ص 93.

⁴ ابن احمد آسية، حدادي كلثوم، اثر أبعاد المنظمة المتعلمة على الرضا الوظيفي بمؤسسة حسناوي (BTPH) سيدي بلعباس، (مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد6، العدد2، الجزائر، 2024)، ص 47.

⁵ Mehmet Ali Turkmenoglu, **Occupational Health and safty and Job: The Moderating Effect of Role Ambiguity**, (Journal of Social of Mus Alparslan University anemon, Volume 9, Issue4, Turkiye, 2021), p1057

⁶ AZIRI, **Job satisfaction Brikend: a litterature review**, (Management Research and Practice, Volume3 ,Issue Makedonia ,2011)p77.

ثانيا: أهمية الرضا الوظيفي

تتمثل أهمية الرضا الوظيفي في تزويد الإدارة العليا في المنظمة بالمفاهيم والافكار والآراء المقترنة بدرجة رضا العاملين بغية تحسين اتجاهاتهم نحو زيادة الولاء والانتماء للمنظمة، بالإضافة الى ارتفاع شعور المورد البشري بالرضا الوظيفي الذي يؤدي الى القدرة على التكيف مع بيئة العمل فالراحة النفسية للعامل تجعله يتحكم في عمله وما يحيط به في بيئته والرغبة في الابداع والابتكار، فعندما يشعر الموظفون بالإشباع سواء المادي مثل الاكل والسكن او الغير مادي من احترام وتقدير وامان وظيفي تزيد لديهم الرغبة في تأدية الاعمال بطريقة مميزة¹. كذلك تكمن أهمية الرضا الوظيفي في ان العاملين الذين يشعرون برضا كبير تجاه عملهم يتعرضون بنسبة قليلة جدا للحوادث التي تنتج عن العمل والتقليل من الضغوط المتراكمة على الفرد نتيجة للزيادة في تعقيدات الحياة، واطهرت أهمية الرضا الوظيفي العلاقة الوطيدة بين الانتاج والعمل، فكما كان الرضا والقناعة بالعمل موجودة كلما ارتفعت وزادة الكفاءة الانتاجية، بالإضافة الى ان ارتفاع درجة الرضا يقابله مباشرة انخفاض في نسبة تغيب الموظفين في المنظمة.²

ثالثا: خصائص الرضا الوظيفي: تتمثل في ما يلي:³

- أ- تعدد مفاهيم طرق القياس: أشار العديد من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها وذلك راجع إلى اختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأراضيهم التي يقفون عليها؛
- ب- النظر إلى الرضا الوظيفي على انه موضوع فردي: غالبا ما ينظر إلى الرضا الوظيفي على انه موضوع فردي فان ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر، فالإنسان يعرف بان له حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدمة؛
- ت- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني: نظرا لتعدد وتداخل وتعقيد جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لأخر ومن دراسة لأخرى، بالتالي تظهر نتائج متناقضة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات؛
- ث- الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول: حيث تنشأ قناعة وقبول الفرد من تفاعله مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والانتماء والولاء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل أي المنظمة ككل؛

¹ بلعيد حياة، تخطيط المسار الوظيفي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة حالة مديرية السكن ولاية بشار، (مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد4، العدد3، الجزائر، 2021)، ص 473

² احمد سعيد بن ناصر الحضرمي، جوخة بنت محمد الصوافية، أوسيم محمد عباد عطاء، العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين بوحدات الجهاز الحكومي بسلطنة عمان، (مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد9، العدد53، الأردن، 2022)، ص 177

³ منال البارودي، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، (المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، الطبعة الاولى، 2015)، ص ص 38 و39؛ ايضا صابر بن عيسى، الرضا الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية - دراسة ميدانية على مستوى ثانويات ولاية بسكرة، (اطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه (منشورة)، النشاط البدني والرياضي التربوي، التربية الحركية، علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة محمد خيضر - بسكرة ، 2018/2019)، ص 38

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

ج- للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي: يعد الرضا الوظيفي حصيلة العديد من الخبرات المحبوبة والغير محبوبة المرتبطة بالعمل، فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقرير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الطريقة التي يقدمها للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات؛

ح- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى: إن رضا الفرد العامل على عنصر معين لا يمثل دليل كافي على رضاه عن بقية العناصر الأخرى، كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك راجع إلى اختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم.

المطلب الثاني: أنواع الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

يقسم الرضا الوظيفي الى عدة انواع من بينها الرضا الداخلي والخارجي والجزئي وغيرهم، وكما يتأثر الرضا عن العمل بعدة عوامل، هذه العوامل تكون على مستويات مختلف يتأثر بها الفرد العامل.

أولاً: أنواع الرضا الوظيفي هي:

- الرضا الداخلي والرضا الخارجي: الرضا الداخلي من الرضا يأتي من المتعة النابعة عن انهماك الفرد في عمله، وإحساسه بالإنتاج وبقدرته الشخصية من خلال ما قام بإنجازه، اما الرضا الخارجي يتعلق بالبيئة المحيطة بالعامل في مكان عمله مثل المدير، زملاء العمل، طبيعة العمل وبيئة العمل الخارجي ويرتبط بالعائدات المادية؛¹
- الرضا الجزئي: يحدث عندما يكون العامل راض عن بعض عناصر ومكونات العمل أو جزء منها، ما يجعله مكثفياً للبقاء في الوظيفة بالرغم من عدم رضاه الكامل عن الجوانب الأخرى؛²
- الرضا الكلي: هو حصيلة رضا الفرد عن عناصر العمل وبيئته، كالحوافز والأجر، محتوى العمل، الظروف المادية للعمل، فرص الترقية، نمط الإشراف وجماعة العمل، وهو أقصى درجات الرضا؛³
- الرضا الوظيفي المتوقع: يكون شعور الموظف داخليا في هذا النوع من الرضا، من خلال عملية الأداء الوظيفي إذا كان متوقعا أن ما يبذله من جهد يتناسب ويتوافق مع هدف المهمة؛⁴
- الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد المرحلة السابقة (مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع)، فعندما يحقق الهدف يشعر حينها بالرضا الوظيفي.⁵

¹رشا عبدالفتاح اتاسي، اثر الرضا الوظيفي في أداء الموظفين العاملين في مشروع الرعاية الاجتماعية - دراسة حالة جمعية رعاية الطفل، (رسالة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير (منشورة)، إدارة الأعمال التخصصي، الجامعة الافتراضية السورية، 2016/2017)، ص ص 29 - 30.

² المرجع نفسه، ص 30

³صليحة بوضوردي، اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية، دار قانة للنشر والتوزيع، الجزائر، الطبعة الأولى، 2021، ص 372.

⁴ المرجع نفسه، ص 372

⁵إيناس فؤاد نواوي فلمبان، مرجع سابق، ص 65.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

ثانيا: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، توجد العديد من العوامل التي تؤثر على مستوى الرضا عن العمل من أهمها:

أ- الأجر: يعد الأجر وسيلة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للإفراد العاملين، وتوجد علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل فكلما زاد مستوى الدخل زاد الرضا عن العمل والعكس صحيح، ولا يقتصر الأجر على إشباع الحاجات الدنيا وإنما يمتد ليعطي الشعور بالأمن، والمكانة الاجتماعية، وتقدير المنظمة لأهميته وقد يعتبر بعض الأفراد الأجر كرمز للنجاح والتفوق وبالتالي فالأجر له جوانب اجتماعية ومعنوية عديدة، كما يشير البعض إلى أن الذين يحصلون على رواتب جيدة يفضلون البقاء في المنظمات التي يعملون فيها، ولا يبحثون عن أعمال في منظمات أخرى ولذلك تعمل معظم المنظمات على تطوير أنظمة الرواتب بهدف تحسين الأداء؛¹

ب- العوامل الخاصة بالأداء : يتحقق الرضا عن العمل نتيجة لإدراك الفرد للعوامل الآتية بالنسبة للأداء:

ارتباط الاداء بالمكافاة وحوافز العمل وشعور الفرد بان قدراته تساعد على تحقيق الاداء المطلوب بما يتلاءم مع الاهداف المحددة، وايضا ادراك الفرد بان الحوافز ومكافآت العمل ذات اهمية وقيمة بالنسبة له وادراكه بالعدالة في التوزيع بالنسبة للعوائد ومكافآت العمل، فبعض الافراد قد لا يكتفوا بأداء العمل فقط بل يكون لديهم الرغبة في انجاز اعمال تتفق مع اهداف محددة، فكلما كانت درجة الطموح مساوية او قريبة من الاهداف التي يرغبوا بتحقيقها كان الرضا بصورة جيدة واكبر؛²

خ- مستوى الانجاز الذي يحققه الفرد: وهو مدى ما يترتب على الجهد الذي يبذله الفرد من خلال أداءه لعمله والنتائج التي يتوصل إليها كالرضا والإنتاجية والتسيب الوظيفي ودورات العمل، فبعض الأفراد قد لا يكتفي بأداء العمل فقط بل يكون لديه الرغبة في إنجاز أعمال تتفق مع أهداف محددة، فكلما كانت درجة الطموح مساوية أو قريبة من الأهداف التي يرغب بتحقيقها كان الرضا بصورة جيدة وأكبر؛³

د- عوامل البيئة الداخلية: وتتمثل في بيئة العمل داخل المنظمات، حيث ترتبط بيئة العمل داخل المنظمة بصورة مباشرة بالأعمال والوظائف، كما أن درجة إشباع الأفراد لحاجاتهم ورغباتهم تتعلق بشكل مباشر بدرجة رضاهم عن أداء الأعمال في المنظمات، فلا بد من تكيف الأفراد مع بيئة العمل في المنظمة التي يعملون فيها؛⁴

ذ- مجموعة العوامل الشخصية: وهي التي ترجع إلى الشخص نفسه، كتلك التي تتعلق بقدراته ومهاراته، ويمكن قياسها بتحليل خصائصه كالتعليم، السن والمستوى الوظيفي، إلا أنه من الصعب التحكم فيها واستخدامها لتحسين درجة الرضا عن العمل لدى الفرد.⁵

¹ محمد الفاتح محمود المغربي، السلوك التنظيمي، (دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2016)، ص 278 - 279.

خالد درار، عبد المالك الدنان، العلاقات العامة الأسس النظرية والممارسة المهنية، (دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2020)، ص 210

³ نفس المرجع، ص 211.

⁴ محمد سرور الحريزي، إدارة الأفراد الحديثة، (دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2016)، ص 168.

⁵ محمد هاني حمد، ادارة الموارد البشرية، (دار الاكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2015)، ص 261

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

ر- **عدالة العائد:** إن الفرد يقارن معدل عوائده المستلمة قياسا بمدخلاته (مهاراته، قدراته، خبراته، مستوى تعليمه) مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياسا بمدخلاتهم وإن نقص معدل ما يستلمه الفرد عن معدل غيره يشعره بعدم العدالة وتكون النتيجة الاستياء وعدم الرضا؛¹

ز- **نمط الإشراف:** يتضمن الأسلوب المتبع من قبل المشرف ومدى اهتمامه بمشاعر وحاجات الأفراد وشكاويهم والأخذ بمقترحاتهم ، ومستوى الثقة المتبادلة بين الرئيس ومرؤوسيه، درجة تفويض السلطة التي يمنحها الرئيس لمرؤوسيه ومدى مشاركته لهم في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل؛²

س- **سياسة المنظمة:** تشير سياسات المنظمة إلى تلك الإجراءات التي تنظم العمل، فكلما كانت هذه الإجراءات واضحة وبسيطة ومرنة كلما ازدادت قدرة الموارد البشرية على التحكم في عملها وهو ما يؤدي إلى زيادة مستوى رضاها الوظيفي، والعكس صحيح في حالة وجود إجراءات جامدة وصعبة ومعقدة؛³

ش- **تصميم العمل:** كلما كان العمل مصمم بالشكل الذي يعطي للمورد البشري فرصة وحرية أكبر للإبداع في العمل والاستقلالية في تخطيطه وتنفيذه ومراقبته، كلما أدى ذلك إلى زيادة مستوى رضاه الوظيفي والعكس صحيح في حالة وجود تصميم سيء للعمل؛⁴

ص- **جماعات العمل:** في الحالة التي يكون فيها هناك تماسك وتضامن ما بين أعضاء الجماعة فإن ذلك يؤدي إلى زيادة مستوى شعور أعضاءها بالرضا الوظيفي فإذا تواجد الموظف في بيئة عمل مريحة ومع موظفين يستطيع التفاهم معهم فسيرضى عن عمله؛⁵

ض- **ظروف العمل المادية:** تعتبر ظروف العمل المادية من بين العوامل المؤثرة على درجة تقبل الفرد للعمل ورضاه عنه، ذلك أن الفرد يرغب في أن يؤدي عمله في مكان مريح وملائم و خال من المخاطر .ويقصد بظروف العمل المادية تلك الظروف التي تحيط بالفرد أثناء قيامه بأعمال وظيفته والتي تؤثر بدرجة ملموسة على مقدرته الذهنية والجسمية وهي ظروف لا يستطيع الفرد التحكم فيها كالإضاءة والحرارة والتهوية والضوضاء. فتوفير هذه الظروف بشكل مناسب ومعتدل يؤدي إلى شعور الأفراد العاملين بالراحة النفسية والجسدية وبالتالي نقص ارتكاب الأخطاء في العمل مما يؤدي إلى زيادة الإنتاج وتحسين الأداء وعلى العكس من ذلك إن إهمال هذه

¹ نفس المرجع، ص 261.

² سيفي يوسف، مزيان محمد، عوامل الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى الأساتذة الجامعيين، (مجلة التنمية البشرية، المجلد 6، العدد 3، الجزائر، 2018)، ص 45.

³ سيف يوسف، مزيان محمد، مرجع سابق، ص 45.

⁴ شاطر شفيق، اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، (رسالة تدرج ضمن متطلبات نيل الماجستير (منشورة)، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بوقرة بومرداس - الجزائر، 2010/2009)، ص 15 - 16.

⁵ مصطفى سعدي دحلب، الرضا الوظيفي للعاملين وأثره على جودة الخدمة المقدمة: دراسة ميدانية على موظفي قسم الموارد البشرية في رئاسة الجامعة المستنصرية، (مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 42، العدد 121، العراق، 2019)، ص 258.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

الظروف وعدم مراعاتها أثناء العمل لها نتائج وخيمة أولها الشعور بالاكتئاب والملل وسرعة التعب الذهني والجسدي وينجر عن ذلك مشاكل جمة¹

ط- الرضا على ساعات وأوقات العمل: عند الحديث عن ساعات وأوقات العمل فإننا نتحدث عنها من جانبين الأول من حيث عددها، أي يجب أن تتلاءم ساعات العمل مع طبيعة الجهد المبذول في العمل، حيث أن زيادة عدد الساعات في العمل يؤدي إلى الإجهاد فكلما قامت الإدارة بالزيادة في عدد ساعات العمل للعامل أدى هذا إلى إجهاده وبالتالي قلة رضاه عن العمل، والأمر نفسه يحدث إذا زادت كثافة الجهد المبذول دون زيادة ساعات العمل، والثاني من حيث فترات الراحة التي تعطى للعاملين لأن توفير وقت للراحة يزيد من درجة الرضا عن العمل من جهة، ومن جهة أخرى ينخفض إذا نقصت فترة الراحة²

ظ- الترقية: تعتبر الترقية إحدى سياسات إدارة الموارد البشرية التي تستخدمها لتحقيق العديد من المزايا من أهمها إشباع رغبات الأفراد العاملين وطموحاتهم في التقدم والتحرك في المسار الوظيفي، كما تستعملها المنظمة في تتمين مواردها البشرية ومنحهم القيمة التي يستحقونها، فالمنظمة عندما تقوم بترقية أي عامل لديها فهي بذلك تعترف بكفاءاته وقدراته وتعطي له الفرص لتطويرها، كما تكافئه على المجهودات الكبيرة المبذولة من خلال منحه منصبا أعلى وباجر مرتفع يتلاءم مع قدراته وكفاءاته التي يتوفر عليها، فهي أسلوب ناجح تستعمله المنظمة لتتمين مواردها البشرية بغرض المحافظة عليهم من التسرب إلى خارج المنظمة.³

المطلب الثالث: ديناميكية الرضا الوظيفي ومصادر الشعور به

يتداخل الرضا الوظيفي مع مجموعة من التفاعلات تتمتع بالحركة والنشاط والحيوية فيما بينها لتشكل ديناميكية يبلغ الموظف من خلالها رضاه عن عمله، ومن ثم يصبح هناك مصادر يشعر بها الفرد العمال توحى له بأنه قد وصل فعلا الى الرضا التام مثل الشعور بالسعادة اثناء تأدية مهام معينة.

أولا: ديناميكية الرضا الوظيفي

يعمل الناس لكي يصلوا إلى أهداف معينة، وينشطون في أعمالهم لاعتقادهم أن الأداء سيحقق لهم هذه الأهداف، ومن ثم فإن بلوغهم إيها سيجعلهم أكثر رضا مما هم عليه حيث ينظر للرضا كنتيجة للكشف عن الكيفية التي يتحقق بها، والعوامل التي تسبقه وتعد مسؤولية عن حدوثه، تكون تلك العوامل منظمة في نسق من التفاعلات يتم

¹ نفس المرجع، ص 258

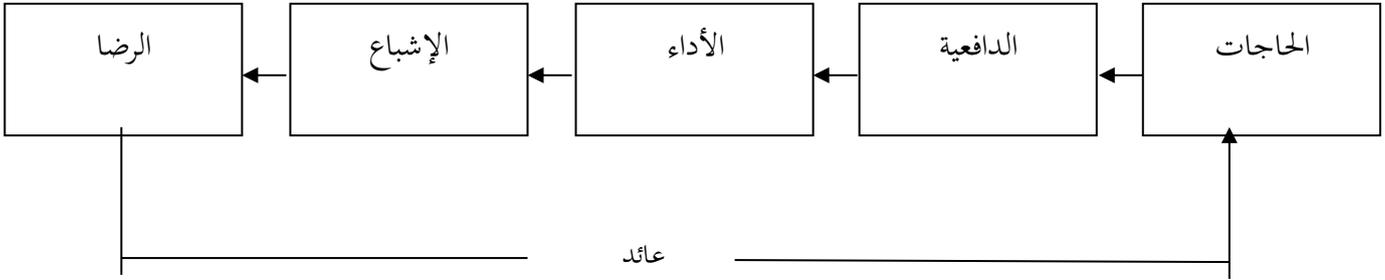
² عبد الرحمان عزيزو، الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام والخاص، (رسالة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير (منشورة)، علم النفس العمل والتنظيم، العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة - الجزائر، 2014/2015)، ص 71

³ سامي بودبوس، خالد زهول، ادارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية وتطبيقات عملية، (دار الكتب الوطنية، ليبيا، الطبعة الاولى، 2020)، ص 94

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

على النحو التالي:¹

- أ- **الحاجات:** لكل فرد حاجات يسعى لإشباعها، ويعد العمل أكثر مصادر هذا الإشباع إتاحة؛
 - ب- **الدافعية:** تولد الحاجات قدرا من الدافعية لحث الفرد إلى التوجه نحو المصادر المتوقع إشباع تلك الحاجات من خلالها؛
 - ت- **الأداء:** تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد، ويوجه خاصة في عمله، اعتقادا منه أن هذا الأداء وسيلة لإشباع تلك الحاجات؛
 - ث- **الإشباع:** يؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجات الفرد؛
 - ج- **الرضا:** إن بلوغ الفرد مرحلة من الإشباع من خلال الأداء الكفاء في عمله، يجعله راضيا عن العمل باعتباره الوسيلة التي ستبني من خلالها إشباع حاجاته.
- والشكل التالي يوضح كيفية حدوث الرضا الوظيفي:



الشكل رقم (01): يوضح ديناميكية الرضا الوظيفي

المصدر: بشرى عبد العزيز العبيدي، دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 36، 2013، ص261.

ومن هنا نستنتج ان الرضا الوظيفي ليس اتجاه او حالة نفسية مستقلة بذاتها، بل يرتبط ويتداخل من مجموعة من العمليات والتي تعد مسؤولة عن حدوثها.

ثانيا: مصادر الشعور بالرضا الوظيفي

نظرا للمنفعة المتبادلة بين المنظمة التي تسعى إلى تحقيق أهدافها (إنتاجية، ربح) من خلال العنصر البشري الذي يعمل في بيئتها، والعامل الذي يتوقع وينتظر مردودا أفضل من هذه الأخيرة (حوافر، راتب جيد وغيره).²

¹ مصطفى محمد، الرضا الوظيفي واثره على تطوير الاداء، (دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، ص 17؛ ايضا ستي سيد احمد، (2017)،

² جدي سارة، الرضا الوظيفي، مفهومه، محدداته واثره على الاداء - دراسة نظرية، (المجلد1، العدد1، 2014، الجزائر، 2014)، ص 94.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

يمكن تحديد مصادر الشعور بالرضا الوظيفي كالتالي:¹

- أ- **رضا داخلي:** كمصدر أول لرضا، هو إن الرضا يأتي من أداء العمل بشكل صحيح - الفخر بالمهارة - مهما كانت بيئة العمل، فالبناء يشعر بالسعادة لقيامه ببناء بناءا جيد ولا يهتم لمن، كذلك يشعر الطبيب الجراح بالسعادة إذا أجرى جراحة ونجحت سواء كان ذلك في مستشفى أو في خيمة عسكرية، ومثلهم مثل العاملين بالكمبيوتر وحتى غاسلي الأطباق يمكنهم الشعور بالرضا من أداء أعمالهم بشكل صحيح .
- ب- **رضا خارجي:** والمصدر الثاني لتحقيق الرضا هو بيئة العمل، والتي تشمل مكان العمل والأشخاص الذين يتعامل معهم الموظف وشعوره بالمتعة حينما لا يكون منهكا في العمل، مثلا قد يكون الفرد عامل ضمن الفريق المعاون لمنتج سينمائي ولا توفر الوظيفة له الرضا ولكن العمل مع نجوم السينما في مواقع مختلفة قد يوفر له الكثير من الرضا.

¹ كاي كيبيلر ترجمة خالد العامري، تحقيق الرضا الوظيفي في 50 دقيقة، (دار الفاروق للنشر وتوزيع، القاهرة - مصر، الطبعة الاولى، 2002)، ص13.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

المطلب الرابع: مؤشرات الرضا وعدم الرضا الوظيفي

هناك عدة مؤشرات يمكن ملاحظتها على الفرد العامل منها مؤشرات توحى بالرضا عن العمل ومؤشرات تبين عدم الرضا عن العمل، وكتفكير بديهي يوجد في كل منظمة عاملين راضين عن عملهم وما يقومون به من اعمال، وعاملين اخرين يكونون غير راضين لأسباب متعددة ومختلفة من عامل لآخر.

أولا : مؤشرات الرضا الوظيفي:

تظهر مؤشرات الرضا عن العمل من خلال ما يأتي:¹

أ- **زيادة معدل الأداء:** معدل الأداء ينقسم إلى عدة أنواع، فهناك المعدلات الكمية وبموجبها يتم تحديد كمية معينة من وحدات الخدمات التي يجب أن تنتج خلال فترة زمنية محددة، أي أنها تدل على العلاقة بين كمية العمل المنتج والزمن المرتبط بهذا الأداء، وهناك معدلات نوعية وتعني ضرورة وصول إنتاج الفرد إلى مستوى معين من الجودة والدقة والإتقان، وهناك معدلات كمية ونوعية في نفس الوقت وهي مزيج بين النوعين السابقين، تعني وجوب وصول إنتاج الفرد إلى عدد معين من الوحدات خلال فترة زمنية معينة وبمستوى محدد من الإتقان والجودة وقد حدد الفكر الإداري أن هناك اتجاه يرى أن الرضا هو نتيجة لحصول العامل على مكافآت عادلة التي هي بدورها نتيجة لربط الحصول على المكافآت بضرورة القيام بأداء معين. من هنا يمكن القول بان الزيادة في معدل الأداء لدى العاملين هي مظهر عام من مظاهر الرضا الوظيفي، فالعامل عندما يكون راض عن عمله يؤثر ذلك بالإيجاب على معدل أداءه.

ب- **انخفاض معدلات الغياب:** تشير بعض الدراسات أن العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية ليست مؤكدة بدرجة عالية، ولكن بعض الأبحاث والدراسات تشير إلى أن ارتفاع مستوى الرضا عن العمل يؤدي إلى ارتفاع معدل حضور العامل للعمل أو المنظمة التي ينتمي إليها، وبشكل آخر يمكن القول انه كلما زادت درجة رضا العاملين عن العمل كلما قلت نسبة الغياب ورافق ذلك زيادة في معدل الحضور وخاصة إذا كان لا يوجد عقاب عن الغياب وان الحضور ليس إجباريا وربما كان السبب في ذلك أن الحضور إلى العمل يمثل سلوكا معيناً، فإذا كانت توابع هذا السلوك ايجابية مثل الرضا وحب العمل سوف يكرر العامل ذلك السلوك أو يكون لديه الرغبة في تكرار الحضور إلى مكان العمل لان حضوره يتبعه حصوله على شيء ايجابي وهو السعادة في إطار العمل، أما إذا كان العامل غير سعيد أو غير راض فحضوره للعمل تتبعه عواقب سلبية كالقلق والتوتر.

ت- **الاستقرار في العمل:** يتطلع معظم الأفراد العاملين في الشعور بالأمان ويأملون بالعمل في استقرار داخل بيئة عملهم، إذ أنهم في حاجة إلى الشعور بأنهم محصنون من الحوادث ومخاطر فقدان العمل، فعندما يشعر الفرد بنوع من الأمان فانه يشعر بالمتعة والاستقلالية والحرية وبقاء الفرد واستقراره في وظيفته وهذا يؤدي إلى رضاه عن عمله.

¹فايزة محمد رجب بهنسي، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، (دار الوفاء لدنيا الطباعة ونشر، الاسكندرية، الطبعة الأولى، 2011)، ص 41 و42؛ ايضا لكحل منيف، تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي مفاهيم ونظريات، (دار المثقف لنشر وتوزيع، الجزائر، الطبعة الأولى، 2018)، ص

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

- ث- **العلاقات الحسنة:** إن وجود علاقات حسنة وتبادلها بشكل دائم بين العمال فيما بينهم من جهة و بين العمال والمشرفين من جهة أخرى دليل على الرضا عن العمل، هاته العلاقات التي يميزها الاحترام والتقدير المتبادل والتعاون داخل وخارج المنظمة.
- ج- **نقص الشكاوي والتظلمات:** تعبر الشكاوي والتظلمات عن حالة التذمر أو عدم رضا الفرد عن عمل، وقد تكون هذه الشكاوي فردية أو جماعية وتعبر عن واقع وهمي أو حقيقي، وهي إحدى الوسائل التي يستعملها العمال للتعبير عن عدم إشباع حاجاتهم، إذ أن نقصها يعتبر دليلاً على رضاهم عن عملهم.
- ح- **انخفاض نزاعات العمل والصراعات:** إن وجود تفاعل بين أفراد الجماعة يؤدي إلى انخفاض معدل الصراع بينهم، وكلما كانت جماعات العمل متماسكة فإنها تسعى جاهدة لتحقيق الأهداف المشتركة، والعمل لمصلحة الفرد ومصلحة المنظمة وبذلك يقل معدل النزاع بينهم، مما يدل على رضاهم الوظيفي اتجاه عملهم.

ثانياً: مؤشرات عدم الرضا الوظيفي

بالنسبة للمؤشرات التي توحى لعدم رضا الفرد عن عمله فهي كالتالي

- أ- **التغيب عن العمل:** تعد مشكلة التغيب عن العمل من أخطر المشكلات التي تؤثر بالسلب على إنتاجية الفرد ومن مظاهر عدم رضا الفرد عن طريقة عمله أو البيئة التي يعمل بها وغيرها، وتعني ظاهرة التغيب عن العمل تخلق العامل عن أداء العمل الموكل له دون ساق إنذار مما يترتب عليه إرباك إنتاجية هذا العمل، وهناك عدة عوامل تجعل الفرد العامل يتغيب عن وظيفته مثل: عدم ملائمة قدرات العامل الجسمية مع نوع العمل، إصابة العامل بمرض أو عجز، ضعف المهارات الواجب توفرها لأداء العمل المطلوب، وقد تتمثل في سوء معاملة الرؤساء وغيرها.¹
- ب- **دوران العمل:** تدل زيادة معدل خروج العمال من وظائفه مقارنة بمعدل انضمامهم لها على ان معنوياتهم منخفضة، حتى في داخل القسم الواحد، فإذا لوحظ ان معدل طلب نقل العاملين بهذه الاقسام مرتفع كانت مظهرها من مظاهر عدم رضاهم وانخفاض معنوياتهم، ومن الملاحظ ان ثبات القوى العاملة في المنظمة ليس بالضرورة ارتفاع معنويات الافراد فمن الممكن ان فرص العمل المتاحة للعاملين خارج منظماتهم محدودة، وهذا ما يقلل من خروج القوى العاملة وتظهر كأنها ثابتة.²
- ت- **التمارض:** يعتبر التمارض الوسيلة الأكثر شيوعاً بين العاملين غير الراضين عن وظائفهم وذلك لان التمارض يتيح للفرد الابتعاد عن العمل ولو لفترة قصيرة، ويمكن تحديد الافراد الذين يلجئون الى التمارض من خلال سجلات الحضور وملفات الموظفين، حيث انها اذا تجاوزت العدد الطبيعي فإنها تشير الى عدم الرضا الوظيفي.³

¹ طارق عبد الرؤوف، إيهاب عيسى المصري، الولاء المؤسسي الرضا الوظيفي والمهني، (المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، مصر، الطبعة الأولى، 2014)، ص55

² محمود احمد عبد الفتاح، مهارات التكيف مع ظروف العمل، (المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، الطبعة الاولى، 2012)، ص22

³ الرضا الوظيفي وتأثيره على الأبناء، (المجلة العلمية لكلية رياض الاطفال، المجلد5، العدد1، مصر، 2018)، ص399 حسين خضير محمد مشهدي،

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

- ث- **كثرة الشكاوي:** تؤكد الدراسات ان الشكاوي مؤشر مهم لمعرفة الرضا الوظيفي في المنظمة وذلك من خلال حصر كل الشكاوي المقدمة في فترة زمنية معينة وتصنيفها حسب العوامل المسبب لها ودراستها للوقوف على الاسباب التي تؤثر على الرضا الوظيفي.¹
- ج- **العلاقات بين العمال:** من خلال طبيعة العلاقات بين العمال يمكن معرفة الرضا الوظيفي من عدمه، فكلما كانت العلاقات حسنة ويسودها جو من التعاون والمساندة فإنها تعبر عن مستوى الرضا لدى العامل، أما اذا كانت هذه العلاقات يسودها التوتر والنزاعات والصراعات الدائمة بين أفراد المنظمة فإنها تعبر عن غياب الرضا وذلك ان الرضا الوظيفي يؤدي الى الاستقرار، والاتجاه الايجابي نحو عمله وزملائه، اما في حالة عدم الرضا فان الفرد يكون مستعد لتنازل عن كل ما يربطه بالوظيفة.²
- ح- **اصابات العمل:** ان الحوادث الصناعية والاصابات شأنها شأن التغيب او ترك العمل، واما هي تعبير جزئي عن عدم رضا الفرد عن الوظيفية التي يشغلها وبالتالي انعدام الدافع على الاداء بكفاءة وفاعلية وعد الرغبة في العمل ذاته، وعلى هذا يميل الباحثون الى افتراض علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي وبين معدلات الاصابات والحوادث في مكان العمل، وتفسر هذه الظاهرة ان العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا تجده اقرب الى الاصابات، اذ ان ذلك هو سبيله الى الابتعاد من جو العمل الذي لا يجبه والهروب منه، وأيا كان التفسير فان البحوث تدل الى وجود علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي ونسبة الحوادث والاصابات.³
- خ- **الانضمام للنقابات والتجمعات العمالية:** وهي صورة راقية وسلوك حسن يعبر فيه العامل عن عدم رضاه عن عمله فهو ينضم الى هذه التجمعات املا منه في ان تساعد في التعبير عن موقفه الذي يشمل سبب عدم رضاه عن الوظيفة، او ان تستطيع هاته النقابات والتجمعات ان تدفع بمشاكل عدم الرضا بعيدا عن عنه بالإمكانات الغير متوفر لدى العامل.⁴
- د- **اللامبالاة والتخريب:** ان العامل المنسجم مع اهداف المنظمة التي يعمل بها تكون معنوياته مرتفعة وبالتالي ادائه يكون جيد، ولكن في الحالات التي لا يستطيع العامل فيها تحقيق طموحاته وتحقيق ذاته والانسجام مع المحيط الذي يعمل داخل اطاره، فان ذلك يؤثر سلبا على ادائه ويظهر عدم الانضباط في تصرفات العامل من اهمال وتخريب ولا مبالاة لآلات ومعدات المنظمة وقد يصب الامر الى اقصى حدود عدم الرضا، ويتحول ذلك الى تخريب متعمد لوسائل وادوات الانتاج، وهذا ما يمكن ملاحظته في تحطم الآلات وعطبها المتكرر والمتواصل ورداءة نوعية الانتاج.⁵

¹ نفس المرجع، ص 400

² نفس المرجع، ص 401

³ محمود قرزيز، مريم مجاوي، دور التغيير التنظيمي في الرضا الوظيفي لدى العمال في المؤسسة الصناعية، (مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 3، العدد 1، الجزائر، 2017)، ص 139

⁴ سالم الفهد، السلوك القيادي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مدرسي التربية الرياضية، (مؤسسة عالم الرياضة ودار النشر لدنيا للطباعة، الإسكندرية - مصر، الطبعة الاولى، 2017)، ص 56

⁵ مطلاوي ربيع، عوامل الاستقرار المهني في المؤسسة الجزائرية، (مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 10، العدد 13، الجزائر، 2017)، ص 269

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

ذ- الاضراب: وهو رفض للعمل الجماعي او رفض العمل بمجرد الضغط على صاحب العمل بقبول مطلب عمالي معين او الامتناع عن تنفيذ امر معين.
والاضراب يعتبر دليلا على عدم رضا العامل عن عمله او جزءا منه وعن الاحتجاج، وهو يمثل الاجراء النهائي الذي يسعى العمال بموجبه لتحسين ظروفهم او التخفيف من حدة الظروف التي تزداد سوءا، وبالرغم من ان الاضراب يشير الى عدم الرضا الا انه يعتبر كذلك اعرابا عن الامل.¹

¹ مهدي حسن زوليف، سليمان اللوزي، عادل الكركري، ادارة العلاقات الصناعية، (دار حنين للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 1994)، ص106

المبحث الثاني: أساسيات حول الرضا الوظيفي

يحدث الرضا الوظيفي عندما يشعر الموظفون بأن لديهم وظيفة مستقرة وأنهم في المكان الصحيح في حياتهم المهنية وعندما يتحقق مزيج متناسق بين حياتهم الشخصية وحياتهم العملية، فمن المرجح هنا أن يكون أداؤهم أفضل إنتاجيتهم أعلى وأن يكون لديهم فترة أطول في المنظمة، ويمكن أن يكون للمستويات العالية من الرضا الوظيفي تأثير كبير على الإنتاجية والرفاهية العامة في العمل، فعندما يشعر الموظف بمزيد من الرضا عن وظيفته، قد يجد نفسه أكثر تحفيزاً للعمل الجاد والتقدم في حياته المهنية وكل هذا يصب في كون أن الفرد سعيد في العمل كون العمل يلي معايير الشخص، وتختلف في هذا النظريات المفسرة للرضا الوظيفي كما تختلف أيضاً طرق قياسه.

المطلب الأول: نظريات الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي ظاهرة معقدة وتتضمن عناصر متعددة لذا تنوعت وتعددت النظريات المفسرة له لأهميته البالغة بالنسبة للعامل والمنظمة من جهة، وتفسير رضا العاملين وعدم رضاهم عن وظائفهم من جهة أخرى.

أولاً: نظرية هيكلية الحاجات لماسلو:

إن الاحتياجات تنظم نفسها حسب نظام أولويات معين. فإذا ما أشبع الإنسان رغباته واحتياجاتها لدنيا فإنه يرتقي إلى إشباع احتياجاته الكامنة على المستويات الوسطى والعليا، ويعود الفضل في وضع نظام الأولويات للعالم النفسي ماسلو الذي بين بأن الاحتياجات الإنسانية تتدرج بالتوالي في خمس مستويات هي:¹

- الاحتياجات الفسيولوجية الأساسية: وتتضمن احتياجات الفرد المحددة كالمأكل والمشرب والملبس وغيرها؛
- الحاجة إلى الأمن: وتتمثل في شعور الفرد بالسلام في حياته وعمله؛
- الحاجة إلى القبول الاجتماعي: وتتمثل في شعور الفرد بأنه محتاج إلى غيره وأن غيره محتاج إليه؛
- الحاجة إلى تقدير الذات: وتعني أن الإنسان يشعر بأهميته وبأن الآخرين محتاجين إليه؛
- الحاجة إلى تحقيق الذات: وتعني رغبة الفرد في الوصول إلى أقصى ما يمكن للفرد تحقيقه وهذه تدفعه للإبداع في مهنته والوصول إلى أعلى مراحل الاداء.

وتقوم هذه النظرية على افتراض أن الحاجات غير المشبعة سوف تصبح المحدد الرئيسي لسلوك الفرد لحين إشباعها، إذ أن عدم إشباعها يؤدي إلى حالة عدم الاتزان مما يستدعي الفرد للقيام بسلوك معين بهدف إعادة التوازن الداخلي وأن زيادة الرضا تؤدي إلى زيادة قوة الحاجة، إضافة إلى أن الحاجات غير المشبعة تولد عند الفرد نوعاً من التوتر وعدم الاتزان، وهذا التوتر لا يزول إلا بإشباع الحاجة، والحاجات المهمة هي الحاجة غير المشبعة ولا يستطيع أحد أن يرقى لإشباع حاجة من الحاجات الأخرى إلا عن طريق إشباع الحاجات الأهم (غير المشبعة).

¹فاطمة سعدي، مبادئ إدارة الأعمال ونظريات المنظمة، (دار إي كتب، لندن، الطبعة الأولى، 2019)، ص 87.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

ثانيا: نظرية فردريك هرزبرج (ذات العاملين):

قسم فردريك نظرية ذات العاملين إلى نوعين من العوامل الدافعية هي العوامل الدافعة والعوامل الوقائية:¹

- **العوامل الدافعة:** وهي المشاعر التي تثير الحماس وتخلق قوة دافعة للسلوك وتشعر الفرد بالرضا عن وظيفته، وتتواجد في تصميم ومحتوى وكيان الوظيفة ويتحدد ذلك من خل الإنجاز الفرد وأداءه لعمله ، وإحساسه بالمسؤولية تجاه وظيفته ووظائف الزملاء الآخرين وسعيه إلى كسب تقدير واحترام الآخرين ويهدف إلى الحصول على فرص التقدم في العمل والشعور بأن عمله مهم بالنسبة إلى المنظمة التي يعمل بها؛
- **العوامل الوقائية:** وهي مشاعر من الضروري وجودها لدى الفرد لغرض السيطرة على مشاعر عدم الرضا ولا تخلق قوة دافعة وحماس لدى الفرد وإقباله على أداء عمله وهي تشمل البيئة التي يعمل فيها مثلاً العلاقات بين الفرد والرؤساء والمرؤوسين والظروف المادية.

قدمت هذه النظرية إسهامات إدارية في مجال التفسير و التنبؤ و التأثير على السلوك الإنساني وتشير هذه النظرية إلى أنه مهما قدمت العوامل الدافعة والوقائية فليتعدي مفعولها تحييد مشاعر عدم الرضا أو الاستياء بينما في نفس الوقت شرط أساسي لظهور أثر العوامل الدافعة فإن وجود العوامل الوقائية بشكل سيئ أو عدم توافرها قد يؤدي إلى مشاعر الاستياء التي قد تعطل من إمكانية ظهور أثر العوامل الدافعة، كما أسهمت هذه العملية في تصميم العمل الذي يثير حماس ودافعية الفرد للأداء الجيد تضيف للوظيفة المزيد من التنوع وما تحتاج له من زيادة المعرفة وتطوير المهارات مما يكسب الموظف الثقة والشعور بالمسؤولية والاستقلالية بالنسبة للتخطيط والرقابة وتمنح فرصة للنمو الشخصي والحصول على تجارب شخصية.

ثالثا: نظرية الإدارة:

من النظريات التي حاولت تفسير الرضا عن العمل وعوامله بالخوافز حيث اهتمت بالخوافز المادية باعتبارها الحافز الوحيد المحقق للرضا عن العمل؛ فحاولت توفير كافة السبل المادية التي ترفع من كفاءة العامل، لتجعله يؤدي عمله بإتقان وبسرعة قصوى، ومع ذلك لم تستطع الإدارة تحقيق الرضا المطلوب، ويعاب عليها إهمالها للجوانب الإنسانية.²

رابعا: نظرية (X ، Y)

اعتمد دوجلاس ماكجروجر في سنة 1960 على:³

¹ نبيهة صالح، علم النفس السياحي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2017، ص ص 253 - 254

² زهير عبد اللطيف، بحوث إعلامية، (دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2019)، ص 315.

³ فاطمة عوض الكثيري، الرضا الوظيفي كمؤشر لفاعلية نظام حوكمة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات البرلمانية في دولة الإمارات العربية المتحدة، (رسالة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير (منشورة)، الحوكمة والسياسة العامة، العلوم السياسية، كلية العلوم السياسية والاجتماعية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، 2018)، ص 24.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

أهمية فهم الارتباط بين الدافعية وفلسفة الطبيعة البشرية، فنظريته تركز على أن معظم المسؤولين يكونون افتراضات عن الموظفين، ويختارون لهم الأسلوب لدفعهم من خلاله، وبناء على هذه الافتراضات وضع دوجلاس الافراد في فئتين، والجدول التالي يوضح سمات كل فرد:

جدول رقم 1: جدول مقارنة نظرية (x.y)

عناصر الاختلاف	X نظرية (الجانب التشاؤمي)	Y نظرية (الجانب التفاؤلي)
النظرة إلى العمل	الشعور بالاستياء وعدم الراحة وشعارهم (العمل لا بد منه).	العمل شيء طبيعي كحال اللعب إذا كانت ظروف العمل مناسبة.
القدرة على الابتكار	لا يجيدون الابتكار في حل المشاكل ويميلون إلى الحلول التقليدية لواجهتها.	معظم لديهم مقدرة ابتكاره في أداء العمل.
حجم العمل	يبدلون أدنى جهد تجاه عملهم لتجاوز المساءلة عن عدم الانجاز.	يبدلون قصارى جهدهم للوصول إلى كفاءة الأداء.
الطموح وتحمل المسؤولية	معظمهم ليس لديهم طموح ويحتاجون للرقابة والإشراف في تنفيذ المهام.	يميلون إلى الالتزام والإشراف الذاتي وحمل مسؤولية أعمالهم.
مستويات التحفيز	محفزاتهم لسد احتياجاتهم الدنيا (التحفيز المادي).	يعتمد تحفيزهم على الانتماء للمجموعة والتقدير وتحقيق الذات (الجانب المعنوي).
التوجيه	لا بد من المتابعة والتوجيه لتحقيق الأهداف.	توجيه أنفسهم والالتزام إذا تم تحفيزهم بشكل مناسب

المصدر : فاطمة عوض الكثيري، الرضا الوظيفي كمؤشر لفاعلية نظام حوكمة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات البرلمانية في دولة الإمارات العربية المتحدة، رسالة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، ص 24

خامسا: نظرية التعزيز وتدعيم السلوك

ومحور هذه النظرية العلاقة بين المثير والاستجابة:¹

من أهم رواد هذه النظرية في مجال السلوك التنظيمي سكينر، وترى ان سلوك الانسان على نحو معين هو استجابة لمثير خارجي، والفرد يستجيب للعوائد والسلوك الذي يعزز بالمكافأة يستمر ويتكرر، بينما السلوك الذي لا يعزز سيتوقف ولا يتكرر، وتتفاوت فاعلية المثير في احداث السلوك المرغوب فيه عند الافراد حسب عدد مرات التعزيز التي تصاحب ذلك السلوك وعلى قوة التأثير الذي يتركه وعلى اقتران التعزيز بالاستجابة، ومن وجهة نظر سكينر فإن المكافآت هي المعززات التي تهدف الى استمرار إثارة السلوك الإيجابي عند الافراد، ولكن

ما يعتبر معززا لفرد قد يكون غير ذلك لفرد آخر، واعتمد سكينر على أسلوب تعديل السلوك التنظيمي في نظرية التعزيز والذي يركز على المبادئ التالية:

- الأفراد يسلكون الطرق التي يرون أنها تؤدي إلى تحقيق مكاسب شخصية؛
 - إن السلوك الإنساني يمكن تشكيله وتحديدده من خلال التحكم بالمكاسب والعوائد.
- ومن أهم الانتقادات الموجهة إلى نظرية التعزيز هو اعتبار أن السلوك الإنساني يحدد من قبل مثيرات خارجية وتجاهل دور الحاجات الداخلية وقيم الفرد واتجاهاته في عملية التحفيز.

سادسا: نظرية القيمة

وجاءت هذه النظرية بالتالي:²

إن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل حسب أدين لوك هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة المرتفعة لكل شخص على حدى، وانه كلما استطاع العمل توفير العوائد ذات القيمة للشخص كلما كان راضيا عن عمله، وان العوائد التي يرغبها الشخص ليست نفسها الموجودة في نظرية تدرج الحاجات لماسلو، وإنما تعتمد بالدرجة الأولى على شعور وإدراك كل شخص على حدى بما يريده من عوائد يرى أنها تناسب وظيفته ومستواه الوظيفي والاجتماعي، وتناسب أيضا أسلوبه ورغباته في الحياة.

تشير هذه النظرية إلى ضرورة اعتبار الفروق الشخصية عند قياس الرضا، مما يؤكد ضرورة دراستها قبل قياس الرضا، كما نبهت إلى أهمية التقويم الشخصي باعتبار العامل هو الوحيد المقدر لمستوى رضاه بشكل تام ودقيق.

سابعا: نظرية التوقع لفروم

يقترح فروم أن دوافع الناس للعمل على تحقيق أهدافهم تعتمد على افتراضات بان الهدف يستحق، وأنهم على يقين من أن ما يفعلونه سوف يساعدهم على تحقيق ما يرغبون به، وتقوم هذه النظرية على ثلاثة متغيرات

¹محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، (دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثالثة، 2004)، ص ص 297 -

²جلال عبد الحليم، محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، (دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2016)، ص ص 75 - 76

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

وهي التكافؤ والتوقع والوسيلة، حيث يشير التكافؤ إلى قوة تفضيل الأفراد لمخرجات معينة ويأخذ التوقع في الاعتبار احتمالية أن يؤدي جهد معين إلى نتيجة معينة على المستوى الأول، ومن ناحية أخرى فإن الوسيلة هي المدى الذي ستؤدي العامل إلى نتيجة المستوى الأول إلى نتيجة المستوى الثاني على سبيل المثال: يمكن تحفيز الموظفين (جهد تحفيزي) نحو الاداء المتفوق (مخرجات المستوى الاول) للحصول على ترقية (مخرجات المستوى الثاني).¹

وبموجب هذه النظرية فإن الفرد غالبا ما يتجه لأداء عمل معين عندما يتوقع انه يؤدي به للحصول على عائد أفضل من غيره من الأعمال الأخرى، كما أكدت على وجود الاختلافات الفردية في تحديد دوافع العمل لذلك يلاحظ بان لكل فرد قوى جذب وتوقع معينة تدفعه للقيام بأداء معين وتجعله يفضل على سواه.²

ثامنا: نظرية بورتر ولولر

في هذه النظرية بدأ بورتر ولولر بالفكرة التالية:³

"الدوافع (الجهد أو الضغوط) لا تساوي الرضا أو الأداء"، فالدوافع والرضا الوظيفي والأداء حسب رأيهم هم متغيرات مختلفة وعلاقتها مع بعض ليست كما يعتقد أصحاب النظريات التقليدية والتي ترى أن الرضا عن العمل يقود إلى الأداء والإنتاجية.

وتوضح النظرية أن الجهد (الضغوط والدوافع) لا تقود مباشرة إلى الأداء لأنها مرتبطة بالقدرات أو السمات الشخصية وإدراك الدور، والمهم هنا هو ما يحدث بعد الأداء الوظيفي أي المكافآت التي تتبع لان طريقة إدراكها تحدد الرضا وهذا يعني أن الأداء في رأيهم يقود إلى الرضا الوظيفي.

إن كل من بورتر ولولر يتفقان مع فورم في نظريته للدوافع بان الدوافع عملية توقع تعدد أساسا على مفاهيم مثل: التقويم والتكافؤ والإدراك، ويمكن توضيح هذه النظرية في الدوافع، الأداء والرضا الوظيفي بدراسة أبعاده الأربعة وهي:⁴

أ- **الجهد**: يعني الجهد كمية الطاقة التي يبذلها العامل في أداء عمله وهذا الجهد كما يرى بورتر ولولر يختلف عن أداء العمل نفسه، لان الجهد يرتبط بقوة الدوافع أكثر من ارتباطه بالأداء ونسبة الجهد هذه تعتمد على التفاعل ما بين تقويم المكافآت وإدراك احتمالية مكافآت الجهد، وهذا التقويم للمكافأة يعتمد على درجة الرغبة أو التجاذب معها فالراتب والترقية، والاعتراف والتقدير تختلف في تقويمها باختلاف الأفراد وفروقهم الفردية.

¹ Wudu Yenewub, Determinants of employees job satisfaction (the case of commercial bank of ethiopia, north addis district grade tow city branches),(thesis falls within the requirements for obtaining a masters degree, Business Admnsration

School of graduate studies, St. Mary Suniversity ,2017), p10

² خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، (دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الثالثة، 2007)، ص28

³ محمد احمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال، (زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الطبعة الأولى، 2012)،

ص 143- 144

نفس المرجع، ص 145 - 146 4

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

- ب- **الأداء:** هو النتائج الفعلية والتي ترغب المنظمات في قياسها بموضوعية، والجهد حسب بورتير ولولر عادة ما يكون سابقا للأداء أما التعارض بين الجهد والأداء فانه يمكن أن يكون نتيجة لقدرات الموظفين وسماتهم الشخصية وإدراك دورهم ، فالأداء يعتمد على قدرات الأشخاص كالمهارة والمعرفة ولا يعتمد فقط على كمية الجهد المبذول، وكذلك إدراكهم للدور الذي ينبغي القيام به، فالموظفون الذين لديهم كمية كبيرة من الجهد ولكن قدراتهم قليلة أو إدراكهم غير صحيح فآدائهم يكون غير فعال.
- ت- **المكافآت:** بالرغم من أن بورتير ولولر يؤمنان بقيمة المكافآت أو الجزاء المادي والمعنوي إلا إنهما يشعران بأن المكافأة الداخلية أي الجزاء المعنوي لها علاقة مع الرضا الوظيفي أكثر من علاقته مع الأداء، وكذلك إدراك أن عدالة المكافأة له تأثير حيوي على علاقة الأداء بالرضا الوظيفي.
- ث- **الرضا:** يعتقد بورتير ولولر أن الموظف يكون راضيا عندما تقابل المكافأة إدراكه لعدالة المكافأة أي توقعاته، ويمكن هذا الموظف غير راض عندما تكون هذه المكافأة الفعلية أدنى من إدراكه لعدالة المكافأة، ويقول بوتر ولولر إن الرضا الوظيفي يمكن تحديده بالمكافأة الفعلية التي يتم الحصول عليها، وانه يعتمد على شعور الفرد بما ينبغي على المنظمة أن تعطيه من مكافأة مقابل مستوى الأداء المنجز. وإن الرضا عن العمل أيضا يعتمد على الأداء أكثر من اعتماد الأداء على الرضا الوظيفي.

تاسعا: نموذج ستير وبورتير

اقترح رواد هذه النظرية ما يلي:¹

ستير وبورتير اقترحا نموذجا هيكليا متكاملًا، حيث افترض أن الدوافع نحو العمل ظاهرة معقدة يمكن فهمها فهماً جيداً من خلال هيكل متعدد الجوانب، ويريان أن أية نظرية متكاملة في الدوافع ينبغي أن تهتم بثلاث مجموعات على الأقل من المتغيرات المهمة التي تشكل موقف العمل في الوظيفة:

- **صفات ومميزات الفرد:** وهي الفروق الفردية التي يحملها الموظف معه إلى العمل الذي يؤديه مثل المصالح أو الرغبات والاتجاهات أو المواقف والحاجات؛
- **صفات ومميزات العمل:** وهذه تشمل العوامل ذات العلاقة بتوزيع عمل الفرد على نشاطات مختلفة ونوع التغذية العكسية التي يتلقاها من إنجازات العمل؛
- **خصائص بيئة العمل:** وهذه تعني بطبيعة البيئة العلمية أو التنظيمية، وترتبط مع بيئة العمل المباشرة، مثل جماعة العاملين، كما ترتبط بالمشكلات الأوسع مثل نظام المكافآت الشاملة.

عاشرا : نظرية الحاجات المكتسبة "ماكيلاند"

سنة 1967 اقترح ماكيلاند نظريته التي شملت ثلاثة حاجات أساسية للفرد وهي:²

¹ برنية طروم علي، الرضا الوظيفي مفهومه وعوامله نظرياته، (مجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد6، ليبيا، 2014)، ص80

² إسماعيل محمادي، تقي الدين قادري، ميلود معزوزي، الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لعمال المؤسسات الاقتصادية - دراسة ميدانية لعمال شركة ليندغاز ورقلة، (مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد9، العدد1، الجزائر، 2023)، ص166.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

الحاجة إلى القوة: إن الأفراد الذين تكون لديهم الحاجة إلى القوة يعني ذلك حاجتهم إلى السيطرة والتحكم في سلوك الآخرين، وفي ذلك نجد اندفاعهم نحو المهام التي توفر لهم فرص كسب القوة؛

الحاجة إلى الانجاز: إن الحاجة للإنجاز تجعل الأفراد يبحثون عن الفرص لحل مشكلات التفوق والتحدي، فحسب رأي ماكيلاند أن الأفراد الذين لديهم الحاجة للإنجاز يتحلون بالعديد من الخصائص المميزة التي تؤهلهم لتحمل المسؤولية في حل المشاكل واتخاذ القرارات المهمة ووضع الأهداف؛

الحاجة إلى الانتماء: الحاجة إلى الانتماء تدفع بالأفراد إلى البحث عن الفرص لتكوين علاقات صداقة جديدة مع الآخرين داخل بيئة العمل فيشعرون حينها بالارتياح ومن ثم يتحقق رضاهم الوظيفي ومن جهة أخرى نجدهم يختارون من زملاء العمل أصدقاءهم بالدرجة الأولى.

ومن بين الانتقادات التي وجهت لهذه النظرية التركيز على دافع الانجاز، مستبعدة في ذلك باقي الحاجات الإنسانية التي من الممكن أن تكون سببا في إحداث الرضا الوظيفي للفرد.

حادي عشر: نظرية العدالة

يؤكد آدمز في هذه النظرية على أن الفرد يكون مدفوعا في سلوكه إلى تحقيق الشعور بالعدالة وهذا الشعور هو شعور وجداني عقلي، يتم التوصل إليه من خلال مجموعة من العمليات العقلية والتمثيل المهني للمشاعر الدالة على العدالة من دمه، وفيما يلي عرض للنقاط الأساسية لهذه النظرية:¹

الفرد كائن مدفوع لأنه يحدث لديه حالة من التوازن الداخلي بين ما يقدمه من مساهمات، وما يحصل عليه من عائد من المنظمة التي يعمل فيها؛

يتم وضع هذه المعادلة في نسبة، بسطها العوائد التي يحصل عليها الفرد من ترقية ومعاملة حسنة وحوافز مادية وشكر وتقدير وغيرها، أما المقام فهو عبارة عن إسهامات الفرد من مجهودات وأداء وخبرة تعليم؛

يحدد شعور الفرد من عدمه من خلال النسبة السابقة بنسبة أخرى للأفراد داخل المنظمة يكونون صالحين للمقارنة

وعلى هذا تكون معادلة العدالة كالتالي:
$$\frac{\text{عوائد الفرد}}{\text{مساهمات الفرد}} \text{ تتم مقارنتها بـ } \frac{\text{عوائد الآخرين}}{\text{مساهمات الآخرين}} ;$$

عندما يشعر الفرد بعدم العدالة هذا يدفعه لمحاولة تخفيض التوتر وإنهاء حالة عدم العدالة، وهنا يكون الشعور بعدم العدالة هو الدافع إلى طريق القدرة الدافعة والى تحمس الفرد لسلوك معين وفي جانب آخر تؤدي العدالة إلى الشعور بالاستقرار والاتزان؛

عندما يشعر الفرد بعدم العدالة هناك احتمالان يمكن حدوثهما:²

الاحتمال الأول: أن تكون النسبة الخاصة بالفرد اقل من النسبة الخاصة بالآخرين وهنا يمكن أن نشير إلى أن العوائد بصفة عامة اقل؛

عادل عبد الرزاق سعيد هاشم، القيادة و علاقتها بالرضا الوظيفي، (دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010)، ص 100¹

نفس المرجع، ص 101²

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

الاحتمال الثاني: تكون العوائد أعلى ولقد تم إجراء العديد من البحوث وكانت منصبة على إما أن تكون هذه العوائد متمثلة في اجر القطعة أو المرتب الثابت.

المطلب الثاني: آثار الرضا الوظيفي

توجد هناك عدة آثار لرضا الوظيفي على بعض الظواهر في العمل مثل اثره على الاداء والصحة العقلية والاداء المالي. من بين هذه الاثار نذكر ما يلي:

- أ- **اثر الرضا الوظيفي على الأداء:** يعتبر الرضا الوظيفي بمثابة محفز مهم وله الدور الكبير في التأثير على سلوك الموظفين في العمل وهو عبارة عن ضرورة مطلقة لتحقيق مستوى عالي من التقدم في الأداء الخاص بالمنظمة، حيث يعتبر الموظفون الذين يتمتعون بمستوى أعلى من الرضا الوظيفي مهمين لأنهم أكثر التزاما بالمنظمة ويحققون إنتاجية مرتفعة، حيث أكدت العديد من الدراسات أن مواقف الموظفين ومشاعرهم اتجاه عملهم لها تأثير واضح على مستوى الأداء لديهم، على سبيل المثال قد يعمل الموظف الذي يشعر بالرضا عن عمله ساعات أكثر من الوقت المحدد للدوام أو يحاول تحقيق أهداف تنظيمية بشكل أكثر كفاءة حتى تتمكن المنظمة من تحقيق الهدف الأسمى لها وهو الريح المرتفع.¹
- ب- **اثر الرضا الوظيفي على التغيب عن العمل:** للتغيب عن العمل آثار سلبية على المنظمات، إذ يحملها تكاليف باهظة جدا نتيجة تعطل العملية الإنتاجية وينعكس ذلك بالسلب على مردوديتها ومن ثم على نموها واستمرارها. لهذا فإنه من مصلحة المنظمة أن تعمل على تخفيض معدلات التغيب، وهذا من خلال البحث عن مختلف أسبابه والتي أبرزها شعور الموظف بعدم الرضا الوظيفي وعليه فإن الرفع من مستوى شعور الموظف بالرضا الوظيفي هو السبيل الفعال لتخفيض معدلات التغيب عن العمل.²
- ت- **اثر الرضا الوظيفي على الإنصاف:** إن الإنصاف قيمة حضارية تستلزم أن يعامل كافة الناس بمساواة وأن تكون لهم نفس الحقوق والامتيازات وعليهم نفس الواجبات، ويرتبط بفكر الإنصاف فكرة المساواة والعدالة. ومن أجل تأكيد الثقة بالمساواة، فإن العاملين يميلون إلى المعارضة المحاباة والامتيازات الشخصية، كما يميلون إلى تقييد نظام الحوافز المبني على أساس الإنجاز. وترتبط قضية العدالة بكل أنواع المكافآت النفسية والاجتماعية والاقتصادية. يعد الفرق بين ما يتوقعه الفرد من عمله وما يحصل عليه فعلا من ذلك العمل عاملاً هاماً يؤثر على درجة الرضا التي يشعر بها الفرد تجاه عمله، إن أساس نظرية الإنصاف هو أن الشخص يقارن نسبة المدخلات إلى العمل مع ما يجنيه من هذا العمل، فإذا كانت النسبتين غير متساويتين فإنه سيحاول تقليل التفاوت بينهما.³

ث- **اثر الرضا الوظيفي على اختفاء الشائعات:** عندما تنشط الاتصالات من أعلى إلى أسفل أي بين القائد والعاملين، ومن أسفل إلى أعلى أي من العاملين للقائد تقل الشائعات والقييل والقال و تتوفر المعلومات الرسمية

¹ شيخي مليكة، دحو خضرة، سعدي عامر برزوق، تأثير التمكين النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط دراسة حالة القطاع المصرفي سعيدة، (مجلة التنظيم والعمل، المجلد8، العدد3، الجزائر، 2020)، ص 50.

² محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، (دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية - مصر، دون رقم طبعة، 2002)، ص ص 204 - 205.

فاطمة عوض الكثيري، مرجع سابق، ص 54³

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

لدى العاملين، ويتفرغ العاملون لتأدية أعمالهم، فالشائعات تخلق جوا من البلبلة، والاضطراب، والتوتر، والقلق بين العاملين، وخلق نوع من عدم الرضا عن العمل داخل المنظمة.¹

ج- **اثر الرضا الوظيفي على الشكاوي من جانب العاملين:** تعبر الشكاوي أو التظلم عن حالة التذمر أو عدم الرضا عند العامل نحو المنظمة. وقد يكون إما تظلما فردياً أو جماعياً، يكون معبراً إما عن حالة حقيقية أو وهمية، وليست كل الشكاوي ناتجة عن سوء الإدارة وإنما قد تكون نتيجة لما قد يسود الجماعة من توتر داخلي ويجب على الإدارة الرشيدة في هذه الحالة أن تعالج أسباب هذا التوتر حتى يتحقق الانسجام بين الأفراد. كما يجب عليها أيضاً أن تهتم بدراسة الشكاوي دراسة علمية موضوعية لأن تجاهلها قد يؤدي إلى تفاقم الحالة ووصولها إلى درجة يصبح من الصعب مواجهتها.²

ح- **اثر الرضا الوظيفي على درجة مقاومة التغيير:** في العادة نادراً ما يهتم القادة في المنظمة بالتعرف على اعتراضات الأفراد ومخاوفهم بالنسبة للتغيير الذي سيحدث، ومحاولتهم أن يطمئنوا الأفراد وإعدادهم وتهيئتهم لاستقبال التغيير والتعامل معه. ومن هنا نجد أن مقاومة العاملين للتغيير بكافة صورته وأشكاله وأنواعه تقل إذا ساد المنظمة جو من العلاقات الإنسانية الجيدة والفعالة.³

خ- **اثر الرضا الوظيفي على نزاعات العمل:** يعمل الفرد في المنظمة بين زملائه في جو تسوده مواقف اجتماعية ديناميكية، بحيث يؤثر ويتأثر بهم، فزملاء العمل عنصر مهم في تحقيق الرضا، فإذا كانت الجماعة يسودها الاحترام والتقدير والتفاهم والحب فهي ستزيد من رضا الفرد عن عمله، أما إذا كانت مصدر للصراعات والمناوشات بين الأفراد فهي حتما ستقلل من الرضا الوظيفي، كما يمكن الإشارة إلى سلوك الرئيس في العمل فإذا كان ودوداً ومتفهماً ويمدح الأداء الحسن ويستمتع للآراء العاملين ويظهر الاهتمام الشخصي بمروءيته فهذا يعكس رضا كبيراً للعاملين تجاه عملهم والعكس صحيح.⁴

د- **اثر الرضا الوظيفي على الصحة العقلية:** إن بقاء العامل في عمله مهما كان نوعه أو الظروف المحيطة به رغماً عنه في بسبب ظروفه الاجتماعية تجعله يحس صراعاً داخلياً يزداد يوماً بعد يوم ويجعله يعاني كثيراً في عمله، هذه الحقيقة تفترض وجود علاقة بين عدم الرضا والصحة العقلية ولقد اهتم الكثير من الباحثين بهذا الموضوع نذكر منهم "كورنهاوسر" الذي أكد بعد دراسة معمقة في 1965 على وجود علاقة قوية بين الرضا والصحة العقلية، وأن وضعية العمل هي أحد مسببات عدم الرضا، ومشاكل الصحة العقلية، وبالعكس فإن العامل في محيط عمل جيد ومناسب يبعث الارتياح والرضا، وتكون حالته العقلية أبعد عن المشاكل والاضطرابات.⁵

¹ نفس المرجع، ص 55

² نفس المرجع، ص 56

³ فاطمة عوض الكثيري، مرجع سابق، ص 57.

⁴ زرفة رؤوف، بوناب محمد، اثر نزاعات العمل التنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين - دراسة حالة مؤسسة صيدال فرع عنابه، (مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 13، العدد 2، الجزائر، 2019)، ص 347 - 348.

⁵ عبد المنعم عبد الحي، علم الاجتماع الصناعي، (المكتبة الجامعية، الإسكندرية - مصر، دون رقم طبعة، 1984)، ص 259 - 260

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

ذ- أثر الرضا الوظيفي على الأداء المالي: إن العمال الراضون عن عملهم يساهمون بطبيعة الحال في خلق مستوى رضا كبير للزبائن، وهذا الأخير بدوره يؤدي إلى أرباح كبيرة للمنظمة، فخلق بيئة عمل تتميز بعمال راضيين ومحفزين ضروري لتحقيق أهداف ربحية والوفاء بالوعود التسويقية والمنافسة على المدى الطويل، إن العمال المتحمسين يتشابهون في مستوى إنتاجهم وأدائهم في حين يفوق مستواهم نظرائهم الأقل رضا، يفرض كل من الزبائن وحاملي الأسهم احتياجات للجودة، التكلفة، والآجال، كل هذه الأمور تضغط على العمال وتخفف من مستوى جودة ظروف العمل وأحيانا تجعلهم يخسرون أعمالهم وقام "جيمس أوكلي" بدراسة حملت عنوان "علاقة الخصائص التنظيمية باتجاهات وسلوك العامل"؛ حيث بينت نتائج الدراسة وجود علاقة واضحة بين رضا العامل والأداء المالي، وساهم فيها ما يقارب 100 منظمة إعلامية في الولايات المتحدة الأمريكية ومثلت 5000 عامل شاركوا فيها، وتمثلت النتائج الأساسية في أن الاتصال هو العنصر الوحيد من الخصائص التنظيمية الذي يفسر رضا العامل، وبدوره رضا العامل يؤدي إلى اشتغال العامل بالمنظمة، والمنظمات التي لديها عمال مشتغلين بها يكون لديها زبائن يستخدمون منتجاتها بصفة دائمة، مما يؤدي إلى ربحية أعلى.¹

ر- آثار الرضا الوظيفي على الصحة العضوية: ويؤكد الكثير من الباحثين وجود علاقة مباشرة بين عدم الرضا المهني وبعض الأمراض حيث أكد "بورك" سنة 1970 لارتباط الوثيق القائم بين الرضا المهني وبعض الأعراض العضوية كالتهاب، صعوبة التنفس، صداع الرأس والتعرق وغيرها، أما "وايت" سنة 1955 فقد توصل إلى أن نسبة من حالات القرحة المعدية ظهرت عند العمال الغير راضين عن عملهم، أما الباحث "هاوس" فقد حاول تحليل وفهم ذلك تجريبيا سنة 1969، حيث توصل إلى وجود علاقة سببية بين رضا وارتياح الأفراد العاملين وتغيرات في مستوى مصل الكولسترول في أجسامهم خلال فترة العمل، فارتفاع هذه المادة يؤدي إلى حدوث بعض الأمراض كأمراض القلب. يظهر إذن بان الرضا شرط أساسي ليس فقط لضمان بقاء العاملين في المنظمة بل حتى لبقاء الحالة العضوية في أحسن صورها، فضا من الرضا الوظيفي يعني تحقيق شروط الصحة العضوية وهذا يقلص من معاناته ويزيد من رضاه الحقيقي تجاه عمله، وذهب البعض لأكثر من ذلك كالباحث "بالمور" (1969) الذي جعل من الرضا شرطا أساسيا من شروط طول العمر عند العمال الراضين.²

ز- آثار الرضا الوظيفي على الإنتاجية: يعد الرضا الوظيفي من أهم العوامل في استمرارية العامل وفي مقدار ما يقدمه من إنتاجية، وفي قناعاته وتكيفه بالعمل الذي يؤديه داخل المنظمة والذي ينعكس بالمجمل على الكمية الإنتاجية التي تقدمها المنظمة، والتي تتأثر بدرجات متفاوتة حسب توفر عوامل الرضا أو بعضها منها ومدى رضا العامل عن موقع عمله وولائه للمنظمة.³

¹ شريف عمارة، عبد الفتاح بوخمخ، قياس الرضا الوظيفي للممرضين في المؤسسة العمومية الإستشفائية، (مجلة الاقتصاد والمجتمع، المجلد 7، العدد 7، الجزائر، 2011)، ص ص 115-117

² عبد النور ارزقي، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري -دراسة ميدانية-، (منتدى الأستاذة دورية أكاديمية متخصصة محكمة تعنى بالدراسات في التعليمات والعلوم، المجلد 1، العدد 1، الجزائر، 2005)، ص 179.

³ سعد الطائي، الرضا الوظيفي والإنتاج، بتاريخ: 2024/02/29

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

إن الفرد الذي يرتفع رضاه عن عمله من خلال إشباع حاجاته والإنصات إلى مشكلاته وغيرها يزداد حماسه لأداء وظيفته فترتفع بذلك الإنتاجية، وتعود أيضا أسباب ارتفاع الإنتاجية إلى عنصر العوائد مثل الأجر والترقية وكذلك إدراك العامل بان هذه العوائد مرهونة بمستوى معين من الأداء .

وعموما عندما يكون العامل غير راضي عن عمله فان ذلك ينعكس مباشرة على سلوكه فيقل التزامه بالعمل الذي يؤديه ويضعف ولاءه للمنظمة، فينتج عن ذلك انسحاب العامل من عمله نفسيا من خلال الاستغراق في أحلام اليقظة وشروذ الذهن، أو ينسحب جسما من خلال الخروج المبكر من العمل أو التأخر، تمديد أوقات الاستراحة والغياب وتعطيل العمل وقد يصل إلى محاولة الانتقام من المنظمة التي يعمل بها.¹

المطلب الثالث: قياس الرضا الوظيفي

يجب على المنظمات اتخاذ اجراءات لقياس مستوى رضا الموظفين عن وظائفهم من اجل تصحيح الانحرافات ان وجدت واتخاذ الاجراءات اللازمة لتصحيح اي مسار قد يكون في اتجاه خاطئ، للوصول الى مستويات مقبولة وعالية من الرضا حتى تتمكن المنظمة من بلوغ اهدافها المراد تحقيقها.

اولا: تعريف قياس الرضا الوظيفي:

ويقصد بعملية قياس الرضا الوظيفي عملية جمع البيانات الدالة على مستوى رضا جماعة العمل الموجودة في المنظمة عن عناصر الرضا المختلفة، وتعتبر الخطوة الأولى واللبنة الأساسية في الدراسات والجهود الخاصة بالرضا الوظيفي حيث أنه وفقاً للاستنتاجات المتحصل عليها من عملية القياس تعمل إدارة المنظمات على رسم السياسات والخطوات اللازمة لزيادة وتنمية الرضا الوظيفي بين عاملها إذا كان مستواه منخفضاً وإن كانت مستويات الرضا مقبولة تسعى المنظمات للحفاظ على مستوياته الحالية، ويمكن بصفة عامة تلخيص أهداف عملية قياس الرضا الوظيفي بمقاييسها المختلفة في ثلاثة أهداف رئيسية الأول منها يتضمن تحديد مستوى رضا أفراد التنظيم ومعرفة معيار الرضا أو عدم الرضا، أما الهدف الثاني فهو معرفة مدى اختلاف مستويات الرضا الوظيفي ومحدداته ومؤشراته بين جماعات وأقسام العمل المختلفة في المنظمة، أما الهدف الثالث الذي ترميله عملية قياس الرضا الوظيفي فهو دراسة العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي والعديد من سلوكيات أفراد التنظيم ومن ذلك على سبيل المثال التغيب والاستقالة من العمل ومستوى الأداء الوظيفي.²

ثانيا: أهمية قياس الرضا الوظيفي :

ان الدراسات المسحية للحالة المعنوية بصفة عامة لها ثلاث وظائف وهي:³

¹ حياة طهراوي، سليمان بوفاسة، أهمية الرضا الوظيفي في تحسين الإنتاجية دراسة حالة فرع المضادات الحيوية لمجمع سيدال -وحدة المدينة-، (مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد7، العدد1، الجزائر، 2016)، ص ص120 - 121.

² عادل عبد الرزاق هاشم، مرجع سابق، ص110

³ David K, Hayes and Jack D ,Ninemerer, 50 One minute tips for retaining employees. (Course Technology ,Boston, 2001),p07

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

- تعتبر وسائل لكشف المصادر الخاصة بعدم الرضا والاضطراب بين العمال في مرحلة مبكرة، وغالبا ما ترتبط هذه بأمور من المستطاع اصلاحها بسهولة متى عرفت، وبذلك يتجنب الاضطراب المحتمل؛
- من الحقائق المعروفة ان التعبير عن الآراء والاستنكارات بهذه الطريقة يعمل كصمام امان قد يصرف كثيرا من الاستنكارات، حتى في المنظمة ذات الحالة المعنوية المنخفضة (فالقياس في حد ذاته يخفف التوتر ويميل الى رفع الروح المعنوية)؛
- قد يستفاد من الآراء التي يكشف عنها القياس حينما تعد الادارة سياستها، وحينما تقام التغييرات، وفي تدريب الرؤساء.

ثالثا: اساليب قياس الرضا الوظيفي:

تتميز أساليب قياس الرضا الوظيفي بين طرق مباشرة وأخرى غير مباشرة وتنقسم كالتالي:

الطريقة الغير مباشرة: والتي تعتمد على وحدات قياس موضوعية بحيث تقيس الرضا بالآثار السلوكية التي تصدر عن الفرد، أي بدراسة السلوكيات الناجمة عن عدم الرضا كالتغيب، ترك الخدمة وقد أثبتت الدراسات وجود علاقة عكسية بين الرضا وهذه المتغيرات:¹

أ- **الغياب:** إن نسبة غياب العامل عن عمله يعتبر مؤشرا يمكن استخدامه للتعرف على درجة الرضا العام للفرد عن عمله، فبال تأكيد أن الفرد الراضي عن عمله يكون أكثر ارتباطا بهذا العمل، وأكثر حرصا على الحضور لعمله، عكس العامل الآخر الذي يشعر بالاستياء اتجاه عمله، وليس معنى هذا أن كل حالات الغياب عن العمل تمثل حالات استياء اتجاه العمل فهنا كحالات تغيب لا يمكن تجنبها، وذلك لأسباب قاهرة خارجة عن إرادة العامل مثل: المرض، الظروف العائلية المزرية، والحوادث.

ويمكن الاعتماد على معدلات التغيب في المنظمات للتعرف على رضا العاملين فيها، لأن هناك حالات من الغياب لا ترجع إلى ظروف طارئة بقدر ما تعكس مشاعر الفرد اتجاه عمله، ويتم حساب معدل الغياب وفقا لطريقة التالية:

مجموع ايام الغياب للأفراد (فترة زمنية معينة)

نسبة الغيابات خلال فترة معينة - $100 \times$

متوسط عدد الأفراد العاملين (في نفس الفترة) \times عدد أيام العمل

ويحسب مجموع أيام الغياب للأفراد بجمع ايام التغيب لجميع الأفراد العاملين؛ اما متوسط عدد الافراد يمكن الحصول عليه بأخذ متوسط عدد العاملين في اول فترة، وعدد العاملين في اخر فترة، اما عدد ايام العمل في المعادلة فتمثل عدد الايام التي عملت فيها المنظمة، اي باستبعاد ايام العطل الاسبوعية والعطل الرئيسية التي لم تعمل فيها المنظمة.

¹ احمد صقر عاشور، ادارة القوى العاملة: الاسس السلوكية أداة البحث التطبيقي، (دار النهضة العربية، بيروت، الطبعة الثانية، 1979)، ص 400

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

ب- ترك الخدمة: إن بقاء العامل في وظيفته يعتبر مؤشرا هاما لارتباطه بهذه الوظيفة ورضاه عن عمله، ويحسب معدل ترك الخدمة على أساس عدد الحالات لترك الخدمة الاختياري مقسوما على إجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة، ويأخذ معدل ترك الخدمة شكل المعادلة التالي:

عدد حالات ترك الخدمة خلال فترة زمنية معينة

100×

مجموع عدد العاملين في منتصف الفترة

يشير ترك الخدمة إلى وجود اختلال في برامج العمل كما تفيد في تحليل أسباب هذا الاختلال واقتراح وسائل لعلاجها.

الطريقة المباشرة: وتعتمد على وحدات القياس الذاتية للحصول على تقرير من طرف العمال حول مستوى رضاهم عن العمل، وهناك عدة طرق تستخدم في هذا المجال أهمها:

- طريقة الفواصل المتساوية ظاهريا لترستون¹:

تبدأ هذه الطريقة بتجميع مفردات تصف مختلف العناصر المتعلقة بالعمل، أو تصف الاشباع التي يحصل عليها الفرد من عمله، ثم يقيم المحكمين درجة صدق المفردات التي أعدت لقياس الرضا، وبعد ذلك يتم استبعاد العبارات ذات التباين العالي أو الكبير، ويحتفظ بالمفردات والعبارات ذات التباين المنخفض التي وقع عليها الاختيار، ويكون متوسط التقييم لهذه العبارات هو الدرجة الممثلة للرضا الذي تشير إليه العبارة وفق تقييم المحكمين، ولا يطلب من العمال تقديم درجات وإنما استجابة لكل مفردة، تترجم هذه الاستجابة بعدة اختبارات وفقا لاعتقاد العامل وتقديره ما إذا كان يوافق أو لا يوافق على كل عبارة من العبارات التي تشملها القائمة ويكون مجموع الدرجات التي تقابل استجابة العامل حول كل بند من بنود الاستفتاء، أو المقاييس التي وافق عليها هي الدرجة التي تترجم رضاه عن العمل، والعكس صحيح بالنسبة لعدم الرضا.

A B C D E F G H I J K
|_____|_____|_____|_____|_____|_____|_____|_____|_____|_____|

FAVAURABLE

NEUTRAL

UNFAVAURABLE

مؤيد

محايد

معارض

كل مجموعة تحمل حرفا ثم تحول الحروف إلى درجات A=1.....k=11.

- استبيان منسوتا للرضا **MSO**: ويتكون من عشرون مظهرا منها (الإبداع، الاستقلالية، العلاقات الإنسانية، الإشراف الفني، ظروف العمل) ويتكون كل مظهر من خمسة مفردات يحسب عليها الفرد بالتأشير على الإجابة الممكنة مستعملا في ذلك سهم الاختيار الذي يتكون من درجات هي:²

¹ احمد صقر عاشور، مرجع سابق، ص 402 - 403

²Peul E, spector, job satisfaction; application assesment; causes; and consequences, sage publications, 1997,p 15.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

- راض جدا: وتعني راض جدا عن هذا الجانب من الوظيفة؛
 - راض: وتعني أنني راض فقط عن هذا الجانب من الوظيفة؛
 - لا أعرف: وتعني أنني لا أستطيع أن أقرر أنني راض و غير راض؛
 - غير راض: وتعني غير راض عن هذا الجانب من الوظيفة؛
 - غير راض مطلقا: وتعني أنني غير راض بالمرّة عن هذا الجانب من الوظيفة.
- **طريقة تقسيم الحاجات:** تعتمد هذه الطريقة على محاولة معرفة درجة إشباع الحاجات الانسانية التي تتضمن ترتيبا هرميا الحاجات الفيزيولوجية، حاجات الأمان، الحاجات الاجتماعية، حاجات التقدير وحاجات تقدير الذات وتصمم الأسئلة بحيث يمكن الحصول على معلومات من الأفراد حول مستوى الإشباع التي تتيحه الوظيفة، بمختلف أنواع الحاجات لديه، وعليه فإن كل مجموعة من هذه الحاجات تصاغ لها بنود متعلقة بها.¹
- **طريقة تقسيم الحوافز:** تحتوي على كل الحوافز التي يتيحها العمل، أو العوامل التي تعتبر مؤشر على الرضا مثل الأجر، الترقية، محتوى العمل، الإشراف، ساعات العمل.²
- **المؤشر الوصفي للوظيفة JDI:** يعتبر مقياس المؤشر الوصفي للوظيفة الذي طوره كل من Hulin وKendall و smith أكثر المقاييس استعمالا في هذا المجال، بحيث يقيس هذا المؤشر خمسة مظاهر هي: الرضا عن العمل، الرضا عن الاشراف، الرضا عن الاجر والترقيات، الرضا عن الزملاء.
- ويتكون كل مظهر من عدة بنود او عبارات، فهذه المفردات عبارة عن كلمات روتينية او جمل قصيرة تعطي شعور الانجاز، يشير العامل ما اذا كانت المفردة تصف او لا تصف الوظيفة، وفي استطاعته ان يعطي اجابة (لست متأكدا).³
- طريقة المواقف أو الوقائع الحرجة:** تعتمد طريقة هيرزبرغ على وصف الوقائع الحرجة التي مر بها الفرد في ميدان العمل، كما تقوم على توجيه سؤالين رئيسيين للأفراد المراد قياس مشاعرهم، بحيث يكون أحد الأسئلة سلبي يخص الموقف الذي يشعر فيه الفرد أو العامل بالأشياء، اما السؤال الثاني فيكون إيجابي يخص المواقف التي يشعر فيها الفرد العامل بالسعادة، وعن طريق هذين السؤالين يمكن قياس مشاعرهم وصيغة السؤال تكون كالتالي: حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها باستياء شديد يتعلق بعملك خلال الفترة الماضية؛ صف ما حدث لك بالتفصيل في كل مرة شعرت بهذا الشعور، أي حدد الأسباب التي خلقت لديك هذه المشاعر؛ حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بسعادة غامرة تتعلق بعملك خلال الفترة الماضية. ويتم السؤال الثاني بنفس الاسلوب الذي تم به السؤال الاول، ولكن هذه الطريقة رغم صلاحيتها للقياس الا انها ناقصة، لأنها تعتمد على تحديد سؤالين بمحاثة واحدة فقط، هذا قد يكون غير كافي لوصف المشاعر حيث ان هذه

¹ احمد صقر عاشور، مرجع سابق، ص403

² نفس المرجع، ص404

³ . مرجع نفسه، ص405

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

الطريقة غير قادرة على ابراز درجة الرضا عن العمل، كما انها تبين وجود الرضا او عدم وجوده فقط دون تحديد مستوى او درجة هذا الرضا الذي يبديه الفرد.¹

- **طريقة الفروق ذات الدلالة:** تعرف بطريقة الوضع الذاتي وتعرف أيضا بطريقة الفروق ذات الدلالة وتتكون هذه الطريقة من مجموع المقاييس الجزئية، حيث يكون مقياس جزئي مخصص لقياس جانب واحد من جوانب العمل ويمثل قطبي المقياس الجزئي صفتان متعارضتان تحصلان بينهما عدد من الدرجات. ويطلب من الفرد أن يختار التقدير الذي يتلاءم مع مشاعره نحو العمل، بحيث يكون كل مقياس على شكل خط مستقيم توجد في كل نهاية من نهايته صفة متناقضة للصفة المقابلة، وبينهما سبع درجات تدل النقطة من خمسة إلى سبعة على الاتجاه الإيجابي، والنقطة من واحد إلى ثلاثة على الاتجاه السلبي، وبينهما تدل النقطة الوسطى أربعة على الحياد والمثال كالتالي:

غير متعب | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | متعب

- **طريقة التدرج التجميعي للبيكار:** لا تتطلب جهدا كبيرا في حساب قيم أو درجات العبارات ويكون مطلوبا من الفرد أن يقرر بالنسبة لكل عبارة من هذه العبارات درجة موافقته عليها بأن يختار واحدة من بين عدة بدائل، والمثال التالي يوضح ذلك:²

--	--	--	--	--

لا اوافق ابدا لا اوافق غير متأكد اوافق أوافق جدا

ولاستخدام هذه الطريقة يجب الأخذ بعين الاعتبار النقاط التالية:

- بناء مقياس يحتوي على عبارات مختارة صمم بعضها بصيغة الاجاب والاخر بصيغة السلب؛
- اختيار عينة لا جراء البحث وجمع الاجابات المختلفة؛
- جمع كل النقاط لمجموع العبارات والافراد المكونين للعينة،
- فحص انسجام نسق الاجابة لكل عبارة ، ومقارنة ذلك بمجموعة النقاط المحصل عليها ؛
- استبعاد العبارات الغير منسجمة مع مجموع العبارات الاخرى؛
- تحديد العبارات النهائية للقياس واعادة حساب مجموع النقاط التي يحصل عليها افراد العينة

المطلب الرابع: البرامج الداعمة للرضا الوظيفي

¹Michel foudriat, **sociologie des organisations; la pratique du raisonnement**, (pearson education,2005), p136.

²احمد صقر عاشور، مرجع سابق، ص ص 213_214.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

البرامج الداعمة للرضا الوظيفي هي مجموعة من البرامج التي تلجا اليها المنظمة بهدف تحقيق مستوى عال من الرضا الوظيفي لدى مواردها البشرية ودفعهم الى تحقيق الاهداف المرجوة للمنظمة ومن اهم هذه البرامج نجد: ¹

اولا: برنامج صيانة القوى العاملة:

تتمثل تلك البرامج في مجموعة الاجراءات التي تستهدف عدم تآكل مهارات وخبرات العاملين بالإضافة الى تطوير قابليتهم لأغراض الابداع والابتكار ومن امثلة تلك البرامج الخاصة بالتدريب وتنمية المهارات الابداعية وكذا البرامج الخاصة بإعادة النظر في سياسات الاجور والحوافز.

ثانيا: برنامج تحسين بيئة وظروف العمل:

تهيئة مكان عمل نظيف ومرتب من حيث التهوية والاضاءة والرطوبة والاثاث، بالإضافة الى معالجة حالات الارهاق والتعب وذلك عن طريق اعادة النظر في ساعات العمل من خلال الابتعاد عن الانماط التقليدية واللجوء الى مبدا حاجة العاملين الى الراحة وتحديد النشاط فقد تلجا المنظمة مثلا الى استخدام ساعات العمل المرنة او اسبوع العمل المضغوط. تقليل مصادر الضوضاء وذلك عن طريق عزل المعدات والآلات التي تصدر اصوات مزعجة وتزويد السقوف والجدران بمواد عازلة، التقليل ايضا من رتبة الاعمال وذلك من خلال اللجوء الى برامج الاثراء او التوسع الوظيفي.

ثالثا: برامج الرفاهية الاجتماعية:

وذلك من خلال زيادة الاهتمام بالحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي كالنوادي والاسواق ودور الحضانة وتوفير وسائل مريحة للمواصلات وابنية سكنية مميزة للعاملين فهذه الاجراءات وغيرها سوف تدفع العاملين نحو الاداء الافضل خاصة عندما تكون مطلوبة من قبل العاملين انفسهم، ويشترط في هذه الحوافز ان تكون مستمرة وشاملة لأكبر عدد من العاملين.

رابعا: برنامج زيادة الامن الوظيفي:

يشير الامن الوظيفي الى بعدين، الاول تامين الامان والسلامة الوظيفية في العمل والثاني هو اعطاء الموظف الشعور بالاستقرار وتأمينه ضد احتمالية الفصل التعسفي، ويشير الامن من اخطار العمل الى ضرورة الموظف بالسلامة العامة ووجود التامين ضد الحوادث.

ان الافراد الذين يعملون في بيئات خطيرة يعانون من توتر عالي والشعور بالخطر الدائم، لذلك وجب على المنظمة توفير الحد الامثل من متطلبات السلامة العامة والجانب الاخر من الامن الوظيفي يتعلق باستمرارية العمل والشعور بالحماية من الفصل التعسفي، إن الموظفين خائفون وغير راضين في الغالب، وأشارت الابحاث الى ان الافراد الغير مستقرين والخائفين التزامهم ضعيف ورضاهم منخفض حتى لو كانت اجورهم عالية.

خامسا: برنامج الموظف المميز:

¹ محمد الصبري، السلوك الاداري والعلاقات الانسانية، (دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية - مصر، الطبعة الاولى، 2006)، ص138؛ ايضا مروان طاهر الزغيبي، الرضا الوظيفي، (دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الاولى، 2003)، ص ص96 - 97

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

الهدف الاساسي من الموظف المميز هو زيادة التنافس الايجابي بين الموظفين والذي يخلق نوعا من الشعور بالتقدير والتميز عند الموظف، واثبت هذا النظام وجود اثار ايجابية من ناحية زيادة الدافعية والرضا الوظيفي والالتزام المؤسسي حتى لو كانت اجورهم عالية.

سادسا: برنامج زيادة التغذية الراجعة في العمل:

يشير مفهوم التغذية الراجعة الى الحصول الموظف او العامل على معلومات على ادائه وعن راي الاخرين في كيفية ادائه للمهام المطلوبة، وتتنوع مصادر التغذية الراجعة في العمل حيث تنقسم الى ثلاث اقسام: الاول هو الحصول على تغذية راجعة من العمل نفسه بحيث يتم تصميم المهام بطريقة تسمح للفرد من مشاهدة ادائه بنفسه، والثاني هو التغذية الراجعة من المدير او المشرف المباشر، اما الثالث فيكون من الزملاء او متلقي الخدمة من عملاء او زبائن.

كما يمكن ان تلجا المنظمة للبرامج التالية:¹

برامج الرعاية الصحية: تلزم التشريعات القانونية اغلب المنظمات بتقديم التزام صحي، تلتزم من خلاله بتقديم خدمات طبية متنوعة كالرعاية النفسية وخدمات معنوية وعقلية للموارد البشرية مما يؤدي الى استقرارها الافضل وتحسين انتاجيتهم.

برامج حلقات الجودة: وهي فرق عمل من جميع المستويات التنظيمية في المنظمة يتم تشكيل هذه الفرق بهدف دراسة العمليات وبعض مشاكل العمل ومحاولة إيجاد الحلول اللازمة لتحسينها، ومن اجل تطبيق هذه الحلقات بفاعلية لجأت المنظمة لحلقات الجودة الشاملة وهي عبارة عن الفرق التي تعنى بالقيام بالعمل بشكل صحيح ومن اول خطوة مع الاعتماد على برامج تقييم الاداء وتكون هذه الحلقات في عدة مجالات كالثقافة التنظيمية²، التنظيم الداخلي لإدارة الموارد البشرية، النمط القيادي، التدريب وغيرها من المجالات.

¹ الامين بلقاضي، سبل واليات تحقيق الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المنظمة، دفاثر البحوث العلمية، المجلد10، العدد2، الجزائر، 2022، ص 524 - 525.

الثقافة التنظيمية: مجموعة من القيم والمفاهيم الأساسية التي يتم إيجادها وتنميتها داخل مجموعات العمل في المنظمة وتعليمها للعاملين لتحديد طريقة تفكيرهم

2

وإدراكهم وشعورهم تجاه بيئة العمل الداخلية والخارجية وتحديد سلوكهم وتؤثر في أدائهم وإنتاجهم؛ أيضا وللمزيد يمكن الاطلاع على: ساجد رفعت حسين صالح السعدي، ثقافة المنظمة الأمنية - اسباب تميز العمل الأمني، (دار الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، بغداد، الطبعة الاولى، 2023)، ص18

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

المبحث الثالث: اليات تحقيق الرضا الوظيفي ونتائجه

أصبح واضحاً لأي منظمة ترغب في تحقيق التميز والتفوق في خدماتها وإنتاجها، الاهتمام بالرضا الوظيفي لأي عامل، فهو بحاجة إلى الشعور بالعدالة، الإنصاف والمساواة في المعاملة، توفير الجو الملائم للعمل بهدف بلوغ درجة من الإشباع المتوافقة مع الحاجات المتباينة والمتعددة وحتى المتنامية وفقاً لما يدركه ويتوقعه العامل. فبعد قياس رضا الموظفين عن عملهم يجب اتخاذ بعض الإجراءات اللازمة إذ تعتمد الإدارة إلى تبني مجموعة من السياسات والبرامج والأساليب التي تصب في مجملها إلى الرفع من مستوى رضا الموظفين حال كونهم غير راضين عن عملهم أو السعي في سبيل المحافظة على رضاهم حال كونه في المستوى المطلوب ورغم اختلاف طبيعة البرامج المستخدمة من منظمة لأخرى فإن فحواها في الأخير هو خلق حالة من الرفاهية والسعادة والإيجابية يعمل فيها الموظف بكل أريحية واطمئنان.

المطلب الاول: الاجراءات والاستراتيجيات المعتمدة لزيادة الرضا الوظيفي

بعد ظهور نتائج سلبية لعدم رضا الموارد البشرية في المنظمات عملت هذه الاخيرة على تغيير نهجها والاهتمام بزيادة رضا مواردها، وذلك لتجنب الاثار السلبية الناتجة عن عدم رضاهم، ولهذا لجأت المنظمات الى اجراءات واساليب متعددة.

اولا: الاجراءات المعتمدة لزيادة الرضا الوظيفي

من بين هذه الاجراءات نجد:¹

- **عدالة الاجور:** اي ضمان عدالة الدفع بين افراد المنظمة، فعندما يشعر الافراد بالعدالة فيما يحصلون عليه من مكافئات ومزايا، وعدالة الاجراءات التي طبقت لتحديد ما يستحقه، اضافة الى ترك بعض من الحرية للفرد في تحديد نوع المزايا التي سينالها فان المورد يكون اكثر رضا عن عمله؛
- **تحسين نوعية وجودة الاشراف:** ان العلاقة الطيبة والحسنة بين الافراد العاملين والمشرفين والتي تمتاز بالاحترام ومراعاة المصالح المشتركة ووجود خطوط وقنوات اتصال مفتوحة بين الطرفين يضمن نوعا من الرضا لدى الموظف؛
- **ضمان التوافق بين اهتمامات العاملين والوظائف التي يشغلونها:** يرغب الفرد دائما في اشباع اهتماماته من خلال عمله، فكلما كانت الوظيفة تحقق له هذا المبدأ كلما كان راض وهذا من خلال إثراء الوظيفة التي يشغلها بإضافة تخصصات قريبة لاختصاصه او افراد التنظيم الامر الذي يجعل العامل يشعر بانه يمكنه التأثير في المنظمة؛
- **الرعاية الصحية:** تنشأ المنظمة الصناعية في العادة مركزا طبيا يوفر العلاج المجاني للعاملين او تتعاقد مع احد المستشفيات الخاصة لتتولى علاج العاملين فيه وقد يكون العلاج مجانيا او شبه مجاني؛
- **الرعاية الاجتماعية:** تختلف الدول بعضها عن بعض فيما تقدمه من رعاية اجتماعية للعاملين في المنظمات الصناعية، ولكن هذه الرعاية الاجتماعية عادة ما تندرج تحت ما يسمى منظمات التأمينات الاجتماعية التي توفر المعاشات التقاعدية للعمال وتقدم لهم التعويضات في حالة الاصابة او العجز او توفر لهم الاعانات المادية عند تعرضهم لازمة من الازمات؛
- **حضانة الاطفال:** تعتبر اشق مهمة تواجه المرأة العاملة نظرا لعدم قدرتها على التوفيق بين دورها كأم ودورها كعاملة، حيث اظهرت الاحصائيات بان نسبة غياب النساء العاملات اكثر من الرجال. ومع زيادة نسب النساء في القوى العاملة في المنظمات منذ منتصف القرن العشرين لجأت المنظمات الصناعية الى انشاء دور الحضانة لرعاية اطفال الامهات العاملات؛

¹ الامين بالقاضي، مرجع سابق، ص 523؛ ايضا محمد شحاتة ربيع، علم النفس الصناعي، (دار غريب للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الثالث، 2006)، ص

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

- نجد ايضا تحسين ظروف وبيئة العمل وتدريب الموظفين للحصول على المهارات وقدرات جديدة، والاتصالات الفعالة في المنظمة بين الادارة والموظفين واعطاء الفرص للموظفين للتطور من خلال الترقيات؛¹

- الميل الى اتباع اللامركزية في التسيير لتعزيز فكرة القدرة على التأثير في المنظمة لدى الافراد واشاعة البهجة في مكان العمل وايضا تكليف الافراد بمهام تستغرق جل اهتماماتهم.²

ثانيا: الاستراتيجيات المعتمدة لزيادة الرضا الوظيفي

من بين الاساليب التي تساعد في زيادة الرضا الوظيفي نجد:³

أ- **استراتيجية وضع تحديات جديدة امام الموظفين:** اذا اكتشف ان الموظف عالق في الوظيفة التي يشغلها بسبب الانكماش الاقتصادي او نقص التعليم وغيرها هذا لا يعني ان عمله اصبح شاقا، حيث يمكن للمنظمة خلق تحديات جديدة تجعل العامل راض عن عمله، ومن بين الافكار التي تساعد في ذلك: تحسين مهارات العمل من خلال دعم الموظف وجعله يتخيل نفسه في وظيفة احلامه، فقد يتخيل نفسه مديرا ممتازا وشخصا واثقا بنفسه فيقدم لمنظمتهم اقصى ما يملك من مهارات وافكار وجهد اكبر؛ نجد ايضا التواصل بين الرؤساء والمرؤوسين كزملاء عمل يجمعهم هدف واحد؛ ايضا السماح للموظفين بتطوير المشاريع الخاصة بهم من اجل كسب الثقة بأنفسهم وبمخبرهم احساس بالقيادة هذا ما يعكس الاداء الحسن للموظف، ويكون راض عن عمله وفخورا به وبنفسه مثل: تنظيم احتفال متعلق بالعمل، تنظيم ملتقى علمي داخل المنظمة او تنظيم اجتماع.

ب- **استراتيجية التوفيق بين قدرات الموظف ومسؤولياته:** اذا لم تتناسب قدرات الموظف مع مسؤولياته سيصبح العمل ممل بالنسبة له فاذا ما يجعله غير راض عن عمله، حيث يمكن اقتراح بعض الحلول لكسر الملل واعادة الرضا للموظف مثلا: الاستفادة من فترات الراحة من خلال التنزه على الاقدام او قراءة مجلة وغيرها، اذا كان العمل يتكون من مهام متكررة مثل ادخال البيانات يمكن للموظف في هذه الحالة التحدث مع المدير حول التدريب على مهمة اخرى مختلفة لمحاربة الروتين، توفير فرص نمو للموظفين هذا يجعل المنظمة تكتشف قدراتهم بشكل افضل.

ت- **استراتيجية الهام الموظفين (انظمة المكافآت):** ان من بين مبادئ الادارة هو ان الافراد الذين يتم مكافاتهم حول عمل معين يتم انجازه بسرعة فهذا يرتبط برضاهم التام عن ما يقومون به، حيث أن الرئيس

¹سهيلة محمد عباس، مرجع سابق، ص 180

²قالون جيلالي، عياد صالح، واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ادرار252، (مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد3، العدد2، الجزائر، 2019)، ص7

³AnkurGoel, Priyank Sharma, Aditya Sharma,improving job satisfaction:AN HR strategy, (EXCEL international journal of multidisciplinary management studies, vol2, issue4, india, 2012),p p 175-179

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

الذي يثني على عمل مرؤوسيه ويبيدي لهم الاهتمام بكل ما يقومون به هذا يجعلهم يتفاعلون معه وبالتالي تقديم العمل المرغوب بنسبة رضا كبيرة من قبل الموظف.

ث- **استراتيجية الادارة السليم:** تعتبر العلاقة بين المدير والمرؤوسين علاقة حرجة للغاية، اذا كان المديرين او المشرفين غير محترمين او غير مهتمين بمشاعر مرؤوسيهم، فان مستوى الرضا الوظيفي سيكون دائما منخفضا بغض النظر عن العوامل الفاعلة الاخرى، ان طبع الفرد البشري لا يحب المعاملة التمييزية او التعليقات السلبية التي تنتهي أحيانا بالألفاظ الجارحة او السلوك الاستبدادي المفرط، اذ يجب ان يشعر الموظفون بالراحة والتقدير والاحترام في مكان العمل لشغل وظائفهم برضا تام وتحقيق اهداف المنظمة بفعالية اكثر.

ج- **استراتيجية البيئة الصحية المواتية للموظفين:** إن بيئة العمل التي تشمل ظروف عمل سيئة كالإضاءة المنخفضة والغير كافية ودرجات الحرارة المرتفعة والتلوث البيئي او اي نوع اخر من المخاطر الصحية تجعل العامل مهدد بالخطر وبالتالي غير راض عن بيئة العمل التي يعمل بها، لذا يجب على الادارة توفير بيئة عمل صحية وامنة لعمالها سواء الصحة الجسدية او العقلية لتحقيق مستوى رضا اعلى.

ح- **استراتيجية الرضا الوظيفي من خلال الاثراء الوظيفي:** احد العوامل الرئيسية في التصميم الجيد للوظيفة هو اثراء الوظيفة، وبرزها ما روج له عالم النفس فريدريك هيرتزبرج حيث ركز على ممارسة تعزيز الوظائف الفردية لجعل المسؤوليات اكثر جدوى والهاما للأشخاص الذين يقومون بها، حيث يعمل الاثراء على توسيع مجموعة المهام التي ينفذها شخص ما ويتم توفير المزيد من العمل المحفز والمثير للاهتمام والذي يضيف التنوع والتحدي الى الروتين اليومي للموظف وهذا يزيد من عمق العمل ويسمح للأشخاص بالتحكم بشكل افضل في عملهم، ويعالج الاثراء الوظيفي هذه العوامل من خلال تعزيز الابعاد الاساسية للوظيفة وزيادة شعور الفرد بالإنجاز.

خ- **استراتيجية تصميم الوظائف المحفزة:** هناك خمسة عوامل لتصميم الوظائف تساهم عادة في استمتاع الافراد بالوظيفة ورضاهم عن العمل وهي:

- **تنوع المهارات:** زيادة عدد المهارات التي يستخدمها الافراد اثناء اداء عملهم؛
- **تتبع المهمة:** اي تمكين الاشخاص من اداء المهمة من البداية حتى النهاية؛
- **اهمية المهمة:** توفير العمل الذي له تأثير مباشر على المنظمة او اصحاب المصلحة فيها؛
- **الاستقلالية:** زيادة درجة اتخاذ القرار والحرية المطلقة في ذلك، اختيار كيف ومتى يتم انجاز العمل؛
- **ردود الفعل:** زيادة مقدار التقدير للقيام بعمل جيد.

المطلب الثاني: نتائج الرضا الوظيفي

بعدها تم التطرق الى مصطلح الرضا الوظيفي وتم التعمق في اساسياته ونظرياته وكذا مؤشرات وغيرها، يمكن ان نستخلص مجموعة من نتائجه على الفرد العامل والمنظمة.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

تتلخص نتائج الرضا الوظيفي في ما يلي:¹

- بذل الافراد العاملين قصار جهدهم وقدراتهم؛
- الارتياح النفسي والاطمئنان والسعادة؛
- الاخلاص والتفاني في العمل وتحقيق معدلات كبيرة من الانجاز؛
- غياب تضارب المصالح²؛
- تفادي الاضطرابات والاحتجاجات وتقليل الشكاوى؛
- تحقيق النجاح والذات والرضا عن الحياة؛
- الثقة والاحترام المتبادل بين العاملين؛
- اخلاقيات المهنة؛
- اندماج وتكيف العمال داخل المنظمة؛
- حسن المعاملة والتعاون والانسجام بين العاملين؛
- تحقيق اهداف وطموحات الفرد والنمو واهداف المنظمة في الربحية والانتاجية؛
- تخفيف الصراعات والنزاعات والمشاكل بين العمال؛
- تقليل معدلات دوران العمل والغيابات؛
- الحفاظ على مهارات والكفاءات البشرية؛
- المحافظة على ممتلكات المنظمة والتقليل من التكاليف.

المطلب الثالث: العلاقة بين الصحة والسلامة المهنية والرضا الوظيفي

يعد المورد البشري اللبنة الأساسية التي تبنى عليها المنظمات، فهو الذي يرسم الأهداف ويخطط للوصول إليها وينفذها وبالتالي فإن أي انحراف عن الهدف المنشود يعيق المنظمة ويحول دون تحقيق الأهداف الموضوعية، لذا وجب على هذه الأخيرة ان تصب جل جهودها في الاستثمار في أفرادها العاملين، من خلال الحرص على توفير بيئة عمل آمنة لهم تمكنهم من ممارسة نشاطاتهم بكل أريحية، وكذا الحرص على ضمان استقرارهم الوظيفي وتحسين أدائهم وهذا بمراعاة تطبيق كافة برامج الصحة والسلامة المهنية التي تضمن تحقيق كل ما سبق، كما أثبتت البحوث أن نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها يُقاس بمجموعة من المتغيرات منها الرضا الوظيفي، وهذا ما تحاول هذه الدراسة إثباته . وتتضح أهمية الرضا الوظيفي من خلال الدور الذي يؤديه العنصر البشري، إذ يؤدي دوراً محورياً في تخطيط وتنفيذ نشاطات المنظمة، لذا مازال الفرد وسيبقى العنصر الذي تراهن عليه المنظمات في البقاء والنجاح. إن الرضا عن شكل

¹ احمد سيد مصطفى، ادارة الموارد البشرية: رؤية استراتيجية معاصرة، (مطابع الدار الهندسية، مصر، الطبعة الثانية، 2008)، ص 427

تضارب المصالح: هو سوء استخدام المنصب لغاية² وللمزيد يمكن الاطلاع على: سامي معمر شامة، تضارب المصالح في قانون الاعمال الجزائري (اطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه (منشورة)، قانون الاعمال، القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر1، 2018/2019)، ص 4

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

ونوعية برامج الصحة والسلامة المهنية في المنظمة من طرف العاملين بها سيعطي دفعا قويا للروح المعنوية لديهم، بالتالي ما يجعلهم أكثر ولاء واستقرارا وفاعلية داخل بيئة المنظمة.

يعد الإحساس بالأمن والسلامة المهنية من العوامل المهمة التي تؤثر على الصحة النفسية للفرد فهو بحاجة إلى أن يشعر بأهمية انتمائه لبيئته وأن يشعر بالاطمئنان والاستقرار بكافة أنواعه وتظهر أهمية الحاجة إلى الأمن عند "ماسلو" بعد إشباع الحاجات الفيزيولوجية في شعور العامل بالاطمئنان على استمراريته في العمل وعلى مستقبله المهني وعلى صحته وعلى عائلته وتأمين العيش الكريم له إذ يعتبر هاجسا يلاحقه طوال مدة حياته.

فالعامل يبقى محاطا بشعور الخوف ويجب أن تلي حاجات الأمان لديه لكي يتولد لديه شعور بالراحة النفسية فهو محاط بمختلف التأمينات الاجتماعية مثل: التأمين ضد العجز وحوادث العمل والأمراض المهنية والشيخوخة والبطالة والوفاة، وعند تحقيقه هذا المتطلب ينعكس بالإيجاب على أدائه لأن الإحساس بالأمن شرط من شروط الصحة النفسية وإذا كانت صحة وسلامة الفرد أساس توازنه النفسي فصحة وسلامة الجماعة أساس الإصلاح الاجتماعي، وقد أجريت عدة دراسات لتثبت صحة علاقة الامن والسلامة المهنية بالاستقرار الوظيفي فجاءت بنتيجة أن هناك علاقة إيجابية بين هذين الأخيرين فكلما زادت سلامة العامل تزيد رغبته بالبقاء في مزاولة عمله والعكس إذا قلت سلامة وأمن العامل فإنه حتما سيتجه للبحث عن عمل بديل.¹

إن كان من السهل على المنظمة استقطاب الموارد البشرية فإنها تعجز أحيانا على ضمان بقائها واستمرارها في العمل، حيث يرى محمد سلطان في هذا الشأن أنه كلما زاد رضا الفرد عن عمله ازداد الدافع لديه على البقاء في هذا العمل وقلة احتمال تركه للعمل بطريقة اختيارية ولقد أجريت عدة دراسات تهدف إلى اختبار صحة هذه الفرضية وقد أظهرت كلها نتائج بدرجات متفاوتة على أن هناك علاقة سلبية بين الرضا عن العمل ومعدل دوران العمل بمعنى أنه كلما ارتفع مستوى الرضا عن العمل يميل عدم الاستقرار الوظيفي إلى الانخفاض. وأوضح جرينبر جوبارون أن حالة عدم الرضا عن العمل تؤدي إلى التفكير في ترك العمل كليا إلا أن هذا محكوم بعدة عوامل أخرى فمثلا نجد أن عدم رضا الفرد عن عمله يقوده إلى التفكير في محاولة البحث عن عمل بديل فإن نجح في الحصول عليه فإنه يفكر مليا هل يستمر في عمله الحالي أو ينتقل إلى العمل البديل وكل هذه الأمور متداخلة مع بعضها البعض.²

ونظراً لقلة وجود دراسات سابقة جمعت بين المتغيرين في موضوع الدراسة والتي اهتمت بتحليل العلاقة بين برامج الصحة والسلامة المهنية والرضا الوظيفي، فقد تم السعي إلى البحث عن عامل مشترك بين هذين المتغيرين ألا وهو الاستقرار الوظيفي، ومن كل ما سبق يمكن القول أن هناك علاقة إيجابية بين السلامة والصحة المهنية والاستقرار الوظيفي والرضا الوظيفي فكلما زادت برامج الصحة والسلامة المهنية كلما زاد معدل الرضا الوظيفي وبالتالي زيادة الاستقرار الوظيفي.

¹ لطفى طلعة ابراهيم، علم اجتماع التنظيم، (دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، الطبعة الاولى، 2001)، ص 236

² محمد سعيد انور سلطان، السلوك التنظيمي، (دار الجامعة الجديد، الاسكندرية، مصر، الطبعة الاولى، 2003)، ص 24؛ ايضا مروان احمد حويجي، أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة، (مذكرة تدرج ضمن نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية- غزة، 2008)، ص 24

خلاصة الفصل الثاني:

يمكن القول أن رضا الموظفين هو مفهوم يعبر عن مستوى رضا العاملين عن عملهم وظروف العمل في المنظمة، ويعتبر ذلك مؤشراً هاماً للمناخ التنظيمي والأداء العام فيها، إذ إنه يتعلق بالراحة النفسية والتحفيز والمشاركة الفعالة، ويعزز رضا الموظفين الولاء والاستقرار والإنتاجية، ويعد فهم ذلك أساسياً لتحسين بيئة العمل وتعزيز أداء الموظفين وتحقيق النجاح في المنظمة فالموظف الراضي عن وظيفته يساعد في نقل المنظمة إلى المستوى التالي، وسيساعده أن يبذل جهداً إضافياً لتحقيق أهدافها وغاياتها، ويتصف الرضا الوظيفي بخصائص تميزه عن المفاهيم الأخرى والتي ينبغي على المنظمة فهمها جيداً والاستفادة من نتائج دراستها له. فمن الضروري على هاته الأخيرة أن تكون على دراية تامة بمدى رضا موظفيها عن عملهم وأن تسعى جاهدة لتفعيل جل الأساليب والبرامج التي من شأنها الرفع من رضا موظفيها، وفي الأخير فإن الرضا الوظيفي يعبر عن تلك المشاعر الوجدانية التي يكونها الفرد نحو العمل، والتي يتصور أن يحقق من خلال العمل حاجاته المختلفة فإذا تحققت تلك الحاجات المادية والمعنوية يكون العامل راض عن عمله، وإذا لم تتحقق تلك الحاجات يكون هناك عدم رضا عن العمل.

الفصل الثالث:

دراسة دور برامج الصحة والسلامة المهنية

في تعزيز الرضا الوظيفي لدى

العاملين بمؤسسة نفضال تبسة

مقدمة الفصل الثالث:

تولي العديد من المنظمات الجزائرية اهتماما كبيرا بتطبيق برامج الصحة والسلامة المهنية سعيا منها لخلق بيئة عمل آمنة وصحية لعمالها، وتعزيز رضاهم وتحفيز إنتاجيتهم، وتعد هذه المبادرات ضرورية لضمان سلامة العمال ومنع وقوع الحوادث والإصابات المهنية، مما يساهم في تحسين جودة العمل وتحقيق أهداف المنظمة على المدى الطويل، وفي مقدمة هذه المنظمات نجد منظمة نפטال والتي تعد من أهم المنظمات الاقتصادية في الجزائر التي تهتم بشكل كبير بصحة وسلامة موظفيها، فهي ملتزمة بمعايير الجودة والسلامة والأمن وحماية البيئة، وتسعى باستمرار الى تحسين خدماتها وتطوير منتجاتها لتلبية احتياجات زبائنها المتزايدة إذ تطبق نפטال برامج متطورة للصحة والسلامة المهنية، تتضمن توفير وسائل الوقاية والحماية الشخصية، وتنظيم برامج التوعية والتدريب للعاملين، كما تولي هذه الاخيرة اهتماما كبيرا لرضا موظفيها من خلال تحسين ظروف العمل وتوفير حوافز مادية ومعنوية.

وعلى وجه التحديد تم تطبيق هذه الدراسة في منظمة نפטال تبسة وهي فرع تابع لمنظمة نפטال الجزائرية، وهي منظمة عمومية وطنية مكلفة بنشاطات استكشاف و انتاج وتكرير ونقل وتوزيع وتسويق المحروقات والمنتجات المشتقة منها، وتعد من أهم الفاعلين الاقتصاديين في ولاية تبسة، حيث تلعب دورا هاما في توفير الطاقة للمواطنين والمنظمات الاخرى، كما تساهم في خلق فرص العمل وتحفيز النمو الاقتصادي المحلي، وتسعى الى تلبية احتياجات زبائنها من مختلف المنتجات البترولية بأعلى جودة وبأسعار مناسبة وكذا المساهمة في التعزيز من التزامها بحماية البيئة وايضا الالتزام بأعلى معايير الصحة والسلامة المهنية.

المبحث الاول: تقديم عام لمؤسسة نפטال

المطلب الاول: التعريف بالمؤسسة الوطنية نפטال

تعتبر مؤسسة نפטال إحدى المؤسسات الكبرى التي تنشط في الاقتصاد الوطني، مهمتها تسوي المشتقات البترولية عبر التراب الوطني، سنتطرق في هذا المبحث إلى تقديم عام لمؤسسة نפטال، ثم التعريف بالمقاطعة التجارية للغاز البترولي المميع بالجزائر العاصمة بالتطرق ضامن ذلك إلى الهيكل التنظيمي للمقاطعة والمواد التي تقوم بتسويقها.

اولا: تأسيس مؤسسة نפטال

نعرض تاريخ تأسيس مؤسسة نפטال وتطور نشاطها فيما يلي:

انبثقت عن إعادة الهيكلة لشركة سوناطراك منذ أكثر من 10 سنة وتعتبر هذه المؤسسة همزة وصل بين المستهلكين والثروات البترولية وتسمى هذه الاعادة الهيكلية لشركة نפטال أي ERDP تكرير، تسويق وتوزيع المواد البترولية.

وبتاريخ 02/02/1985 حدث إعادة هيكلة ERDP ونتج عنها تكوين مؤسستين منفصلتين هما:

- شركة نפטال المتخصصة في التسويق وتوزيع المشتقات البترولية داخل البلاد؛

- شركة نפטاك (NAFTEC) المتخصصة في تكرير البترول.

وتتكون مؤسسة نפטال من ثلاثة وحدات:

- وحدات نפטال للتوزيع (UND)

- وحدات نפטال للصيانة (UNM)

- وحدة نפטال للموانئ والطيران (AVM)

وبتاريخ 2000/02/04 سمحت وحدات نפטال لتوزيع (UND) بتشكيل نظام آخر حسب نوعية المواد

والمشتقات البترولية ولذلك انبثق منه غاز البترول GPL والذي ينقسم إلى مقاطعات منتشرة عبر تراب المميع الوطني،

وكان التنظيم العام لشركة نפטال منذ 2001 م عبارة عن ثلاثة فروع تتمثل في:

الفرع الأول: يهتم بالتسويق الزيوت، العجلات المطاطية وشتى أنواع الزيوت و الوقود (CLP)؛

الفرع الثاني: يهتم بتسويق غاز البترول المميع GPL؛

الفرع الثالث: يهتم بمجال الطيران والبحرية AVM.

ويبلغ عدد عمال نפטال ب 29762 عامل وتعتبر هذه الشركة الموزع الرئيسي للمواد البترولية في الجزائر، حيث

تنتج 51% من الطاقة وذلك بتوفير 8 ملايين طن من المواد البترولية سنويا، وتستخرج من البترول المواد التالية:

- الوقود؛
- غاز البترول المميع GPL؛
- الزفت BITUME؛
- الزيوت LUBRIFIANT.

وتشمل مؤسسة نפטال على 57 مركز ومخزن لتوزيع وتخزين الوقود، الزيوت والعجلات، 29 مركز ومخزن للطيران، 6 مراكز للبحرية، 49 مخزن لتخزين البترول المميع GPL، 6 مراكز للغاز غير المعبأ RACV، 15 وحدة بيع من الزفت

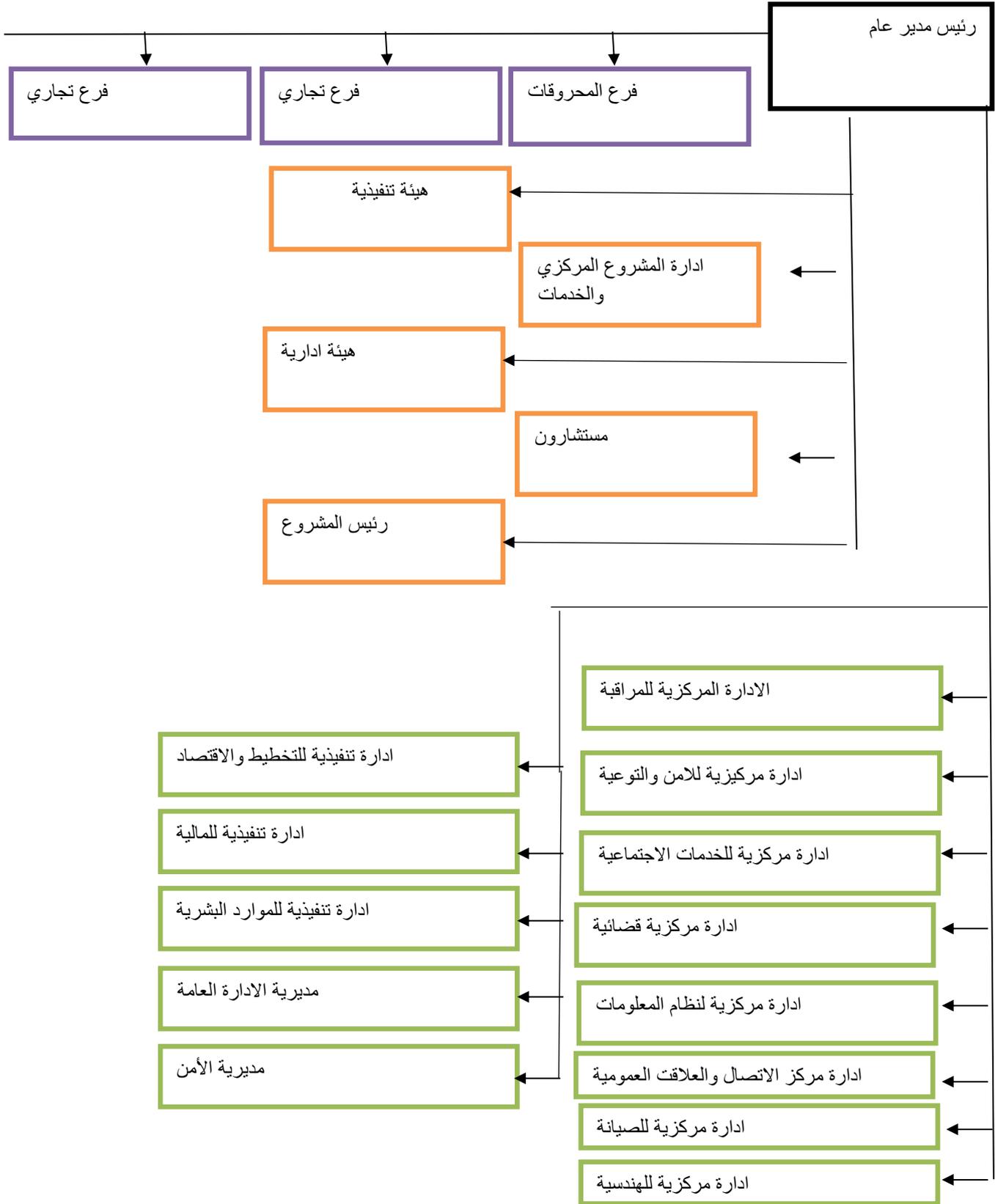
3903 شاحنة للنقل وللتوزيع، 1804 محطة التوزيع و10913 نقطة بيع.

ثانيا: المهام والأهداف الاستراتيجية لمؤسسة نפטال

من خلال مزاوله الشركة لنشاطها فإنها تسعى إلى تحقيق هدف مزدوج مواصلة مهمتها في التوزيع وتسويق المنتجات البترولية المتنوعة وتحسين جودة خدماتها، لذلك تسخر الشركة كامل مواردها البشرية وإمكاناتها المادية من اجل بلوغ هذا الهدف، إضافة إلى ذلك فان مؤسسة نפטال تقوم بعدة إجراءات تسمح لها بتحقيق أهداف استراتيجية متنوعة منها:

تجديد وإعادة تأهيل بنيتها التحتية لوظيفة التخزين، تنمية وتطوير استراتيجية التسيير والتي تضمن لها البقاء في المركز الريادي بالنسبة لتوزيع المنتجات النفطية في السوق المحلية، تحسين معدل الخدمة والتطلع لاحتياجات الزبائن المستقبلية، تطوير الشراكة مع متعاملين من ذوي الخبرة والبحث عن تحالفات استراتيجية، تكثيف الاجراءات الرامية الى السيطرة على التكاليف وتحسين نوعية المنتجات والخدمات، توسيع نشاطها إلى أسواق خارجية حيث تسعى إلى دخول أسواق مغاربية وافريقية وتصدير غاز البترول المميع لتونس والمغرب، تنفيذ برنامج تكوين وتدريب فعال للموارد البشرية وذلك بما يتوافق مع احتياجات الشركة، تجديد وسائل النقل البرية وكذا معدات المناولة الخاصة بها وزيادة طاقة النقل عبر الانابيب، تجديد وتوسيع شبكتها من مراكز الخدمة.

ثالثا: الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لنפטال



شكل 02 الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لنפטال

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على المعلومات المقدمة من طرف مؤسسة نפטال

المطلب الثاني: وحدة نפטال تبسة:

تعتبر وحدة نפטال تبسة وحدة تنتمي الى الفرع التجاري، لها مهام تسييرها وفقا لإمكانياتها وهيكلها التنظيمي وهذا ما سوف يتطرق اليه في هذا المطلب.

اولا: نشأة الوحدة:

أنشأت مؤسسة نפטال تبسة بالمرسوم 80 - 101 الصادر في 6 افريل 1980 تحت تسمية المؤسسات الوطنية لتكرير وتوزيع المواد البترولية، وبعد حوالي 7 سنوات من النشاط استبدلت هذه الاخيرة بالمؤسسة الوطنية لتسويق وتوزيع المواد البترولية "نפטال"، بموجب المرسوم 87 - 189 المؤرخ في 27 اوت 1987، مع العلم ان الوحدة تتوفر على امكانيات بشرية مقدرة ب 426 عامل منهم 25 إطار و 401 عمال تنفيذيين.

ثانيا: مهام الوحدة:

وهي مكلفة بتسويق وتوزيع المواد البترولية التالية:

- مختلف انواع الوقود (الممتاز، العادي، المازوت بدون رصاص)؛
- جميع تشكيلات وانواع الزيوت؛
- مختلف أنواع الإطارات المطاطية.

المطلب الثالث: النظام الداخلي المتعلقة بصحة وسلامة مهنية لمؤسسة نפטال تبسة

يطبق النظام الداخلي على سائر العمال الذين يباشرون مهامهم في مختلف هياكل وأماكن العمل بمؤسسة نפטال وهو متكون من عدة أبواب ولكن تم التطرق في هذه الدراسة للباب المتعلق ببرامج الصحة والسلامة المهنية فقط وهذا الباب مؤطر تحت عنوان "الوقاية الصحية - الأمن - طب العمل" وهو شامل للمواد الآتية:

المادة 38: احترام القواعد والتعليمات

يلزم المستخدمون بالاحترام الصارم للقواعد والتعليمات في مجال الأمن والوقاية الصحية وطب العمل وكذا تلك الرامية إلى الوقاية من الحوادث ويوضح تطبيق سائر التدابير المنصوص عليها عن طريق مناشير ومذكرات العمل على سبيل التذكير؛

المادة 39: التعليمات في مجال معدات إطفاء الحرائق وأجهزة الحماية

يجب على المستخدمين على الخصوص إفساح المجال تماما للوصول إلى معدات إطفاء الحرائق واحترام حالة ومواقع تواجد أجهزة الحماية والتقيد بالتعليمات الملصقة لتطبيقها كما يمنع على الخصوص التدخين أو حمل أشياء أو منتوجات سريعة الالتهاب في المحلات التي يكون فيها هذا المنع منصوصا عليه عن طريق التصديق؛

المادة 40: الآلات والتجهيزات الخطيرة

لا يمكن استعمال الآلات والأجهزة الخطيرة من طرف العمال المؤهلين إلا إذا كان جهازها الأمني في مكانه؛

المادة 41: الممنوعات في مجال الأمن

يمنع منعاً باتاً نزع أو إتلاف التجهيزات الأمنية، كما يمنع كل شخص غير مؤهل القيام بعمليات تصليح الآلات والتجهيزات الخطيرة، يجب أن يبلغ المسؤولون المباشرون عن طريق الترتيب السلمي عن كل توقف للآلات أو عطب أو خلل تقني، ويشكل إخفاؤها خطأ جسيماً؛

المادة 42: المسؤولية في مجال نظافة وأمن أماكن ووسائل العمل

يلزم كل عامل بالحفاظ على نظافة وسائل العمل بما في ذلك الآليات المجرورة الموضوعة تحت تصرفه ويجب أن يراعي على الخصوص قطع التيار عن الآليات والأجهزة الكهربائية أو المشتغلة بمصادر الطاقة الأخرى ووضع الأغطية عليها إن كانت مجهزة بذلك في نهاية كل يوم، ويمنع عليه منعاً باتاً استخدامها لأغراض غير تلك المحددة في موضوعها؛

المادة 43: مكافحة الحرائق - الإنقاذ والنجدة

يلزم العامل بالمشاركة في التدريبات والتمارين الخاصة بمكافحة الحرائق وأخطار الانفجار وكذا في عمليات الإنقاذ والنجدة متى طلب منه ذلك؛

المادة 44: تعليمات النظافة والأمن الخاصة بالعامل الجديد توظيفه والقاصر

يلزم كل عامل باستيعاب ومراعاة التعليمات الخاصة بالوقاية الصحية والأمن المرتبطة بمنصب عمله والسعي إلى تلقينها إلى الموظف الجديد وخاصة القاصر الذي يعمل تحت مسؤوليته المباشرة

المادة 45: منع تحضير و/ أو استهلاك وجبات أو مشروبات ساخنة بأماكن العمل

يمنع تحضير واستهلاك وجبات ومشروبات ساخنة في أماكن العمل خارج المقرات التي أعدتها السلطة السلمية لذلك ويمكن تهيئة قاعات أكل في أماكن العمل التي تنعدم فيها المطاعم

المادة 46: الدخول ومواقيت المطاعم وقاعات الأكل

تحدد المديرية المعنية دخول العمال إلى المطعم أو قاعة الأكل وكذا أوقات تناول الوجبات وفقا لخصوصيات وأنشطة كل موقع عمل؛

المادة 47: الخزائن الفردية

توضع تحت تصرف العمال الخاضعين إجباريا لارتداء بذلة العمل خزائن فردية تقفل بمفاتيح وذلك حتى يتسنى لهم إبداع ملابسهم ومتاعهم الشخصي، يجب أن يقوم العاملون المعنيون بحفظ ونظافة خزائنهم، ويمنع عليهم أن يضعوا متاعهم وملابسهم خارج خزائنهم الفردية المخصصة لذلك؛

المادة 48: مواقيت الاستحمام

يلزم كل عامل معني بالاستحمام الإجباري باحترام المواقيت التي تحددها وتعلقها المديرية

المادة 49: بدلات العمل والتجهيزات والملحقات الأمنية

يلزم كل عامل معني بارتداء بذلة العمل القانونية والتجهيزات والملحقات الأمنية التي تضعها المؤسسة تحت تصرفه ويتولى العامل أيضا تنظيف الملابس الموضوعه تحت تصرفه؛

المادة 50: القواعد المتعلقة بالعتاد والأدوات والآلات والأجهزة والآليات المحرورة

يخضع العتاد وكل وسيلة عمل أخرى التي تسلمها المؤسسة للعمال لجرد فردي موقع من الطرفين، يجب تبليغ المسؤول المباشر بفقدان أي أدوات عمل في حينها في حالة خروج العامل نهائيا أو تحويله إلى منصب عمل آخر يجب إعادة المعدات وفق نفس الشروط التي سلمت بها، يقوم العامل المتسبب في ضياع المعدات أو كل وسيلة عمل أخرى للمؤسسة بتعويض نفس هذه الأدوات، وفي حالة عدم الامتثال وبالإضافة إلى تسديد قيمة التعويض تحتفظ المؤسسة بحقها في أخذ عقوبات ضد العامل المعني، لا يمكن إحداث أي تعديل على الأدوات بدون إذن من المديرية، لا يمكن نقل الأدوات خارج مكان العمل إلا بالموافقة الكتابية للمديرية، وتخضع الصيانة اليومية أو الأسبوعية للأدوات والآلات والتجهيزات والآليات المحرورة لمذكرة عمل تلصق في مكان العمل؛

المادة 51: واجبات السائق في مجال قانون المرور

يلزم كل عامل يستعمل سيارات أو معدات مجرورة باحترام قواعد قانون المرور والتقييد بها؛

المادة 52: الحوادث الجسمية والإرشادات العامة في حالة الاستعجال

كل حادث جسماني مهما كانت درجة خطورته يجب تبليغه إلى السلطة السلمية والمسؤولين المؤهلين في مجال الأمن والإسعاف ولهذا الغرض يجب على المسؤولين المكلفين بالأمن الحرص على تلصيق الإرشادات الاستعجالية العامة في هذا الشأن في أماكن بارزة وسهلة الوصول وبالأخص أرقام الهاتف وعناوين المصالح والسلطات الواجب الاتصال بها (شرطة، درك - مطافئ - عيادة - مركز طبي مستشفى)؛

المادة 53: الحماية والوقاية في مجال طب العمل

يجب أن يخضع العمال إجباريا للفحوص الطبية وشبه الطبية والإجراءات الحماية والوقاية المنصوص عليهما في إطار طب العمل؛

المادة 54: الواجبات المتعلقة بالزيارات والفحوص الطبية

فضلا عن الإجراءات التي يقررها أطباء العمل ووفقا للسياسة الصحية المعمول بها في هذا المجال، يبقى العمال خاضعين وجوبا للزيارات والفحوص الطبية تحت طائلة العقوبة ووفقا لطبيعتها وجداولها الزمنية الآتية:
فحص طبي عند التوظيف يشتمل على صور بالأشعة على الرئتين، فحص طبي مرة في السنة على الأقل، فحص طبي كل 03 أشهر بالنسبة للعمال الذين تقل أعمارهم عن 18 سنة، فحوص طبية دورية خاصة بالعمال المكلفين بالأشغال الخطيرة والمضرة وكذا بالنسبة للعمال الذين يشتغلون في محيط تكون فيه نظافة العمل والنظافة الغذائية واجبة، فحص طبي إجباري إثر حادث عمل أو مرض مهني بهدف تقييم قدرته على استئناف العمل، فحص طبي لتقييم الكفاءة في حالة تغيير منصب العمل طبقا لمقتضيات المنصب الجديد؛

المادة 55: تنظيم الإسعافات الأولية الواجب تقديمها في أماكن العمل

تحدد وتضبط المديرية المعنية شروط وكيفيات تنظيم الإسعافات الأولية بعد استشارة مسؤولي طب العمل للمؤسسة الواجب تقديمها في أماكن العمل إثر حادث يتسبب في إلحاق أضرار أو جروح جسدية للعمال ويجب أن تتضمن هذه الإجراءات التنظيمية تعيين العمال أو الأعوان المتخصصين المكلفين بالتدخل لتقديم الإسعافات الأولية والتدابير الاستعجالية؛

المادة 56: حوادث العمل والأمراض المهنية

تعد المؤسسة دوريا عند الضرورة قائمة الأمراض المهنية ذات الصلة بنشاطات المؤسسة وكذا التدابير الوقائية المتعلقة بها في حالة وقوع حوادث عمل تلزم المديرية المعنية، بعد استشارة مندوبي المستخدمين أو لجنة المشاركة، بالحرص على تطبيق الإرشادات والإجراءات الهادفة إلى اجتناب تكرار حوادث العمل وضممان نشر المعلومات على نطاق واسع لفائدة العمال المعرضين للأخطار المهنية؛

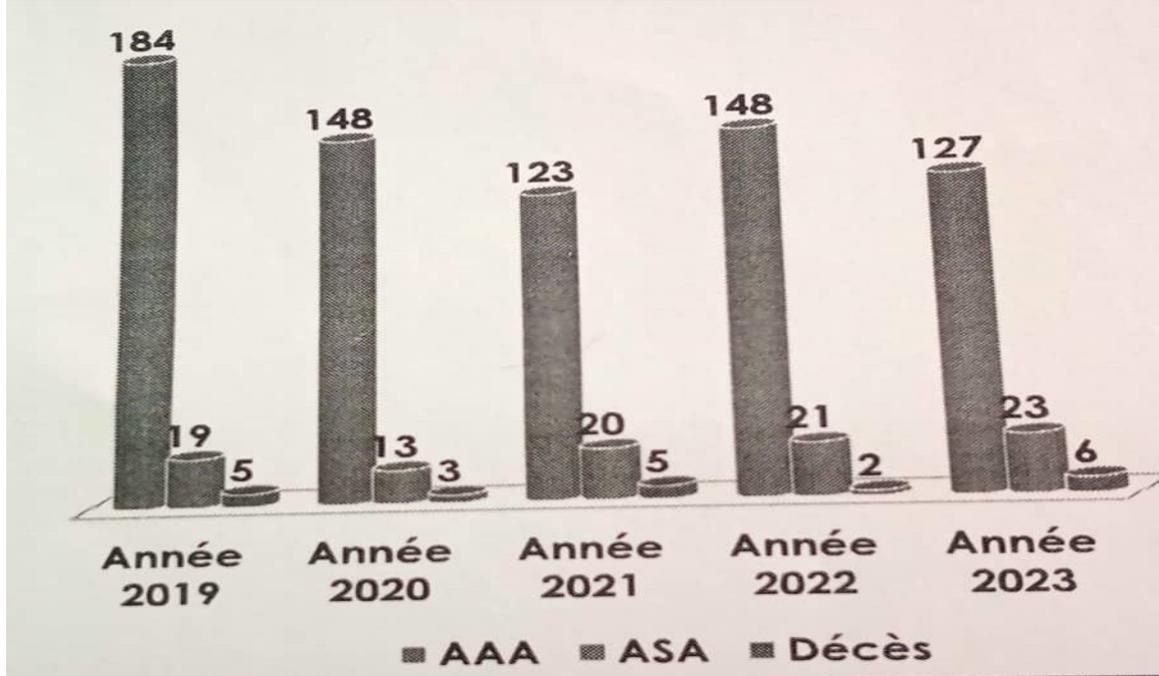
المادة 57: اللجان المكلفة بالوقاية من الأخطار المهنية

طبقا للأحكام التشريعية السارية المفعول والمتعلقة بالوقاية الصحية والأمن وطب العمل تنصب لجان متساوية الأعضاء تكلف بتنظيم الوقاية من الأخطار المهنية على مستوى المؤسسة.

المبحث الثاني: حوادث العمل في مؤسسة نפטال - تبسة

المطلب الاول: حوادث العمل في مؤسسة نפטال من الفترة 2019 الى 2024:

شهدت مؤسسة نפטال تبسة خلال الخمس سنوات الفارطة من سنة 2019 الى 2023 حوادث عمل مختلفة، الرسم البياني التالي يوضح حوادث العمل والوفيات خلال خمس سنوات :



الشكل 04 يوضح حوادث العمل والوفيات خلال خمس سنوات:

arrêt accident avec arrêt de travail(AAA) تعني حادث عمل مع عجز، يمكن ان يكون العجز ايام او شهر او اكثر؛

accident sans arriere de travail (ASA) تعني حادث عمل دون التوقف عن العمل؛

Décès وتعني الوفاة.

حيث نستنتج من خلال الرسم البياني وحسب الاحصائيات المرفقة ان سنة 2021 و2022 انخفضت نسبة حوادث العمل مع عجز الى 123 حادث سنة 2021 و148 سنة 2022 والتي كانت تقدر في سنة 2019 الى 184 حادث مع التوقف عن العمل، ونلاحظ ايضا انخفاض عدد الوفيات الى شخصين فقط سنة 2022 وهذا تزامنا مع تفشي وباء كوفيد 19، حيث صرحت مؤسسة نפטال ان في هذه الفترة تحلت عن 50% من عمالها بسبب فرض الدولة قوانين في ذلك لتفادي الاكتظاظ في مكان العمل لمنع انتشار الوباء بين العمال.

ويمكن القول ايضا ان النشاط عاد بوتيرة تدريجية الى مؤسسة نפטال بعد عودة العمال الى العمل واختفاء الوباء (كوفيد 19)، وهذا ما ادى الى ارتفاع الوفيات من شخصين الى ست اشخاص خلال سنة 2023.

ان عدد حوادث العمل وعدد الوفيات في تارجح خلال الخمس السنوات الماضية كما هو ملاحظ، وهذا راجع الى سببين هما:

العمال (العمالة): تعتبر مؤسسة نפטال تبسة مثل اي مؤسسة جزائرية حيث تقوم بتوظيف عمال جدد عندما تقوم بتسريح العمال القدامى، وهذا ما يؤثر سلبا على المؤسسة لان تسريح العامل القديم وتعويضه بالجديد يفقد المؤسسة حنكة وخبرة ذلك الموظف، لذلك كان على المؤسسة ابقاء الموظف ذو الخبرة والكفاءة من اجل تدريب الموظف الجديد واكسابه المعرفة التامة حول بيئة العمل وما تحتويه من الآلات ومعدات وغيرها لتفادي الاخطاء والحوادث التكوينية: يكتسب العامل الجديد تكوين نظري فقط حول الوظيفة التي سيشغلها والمؤسسة التي سيعمل فيها بالمقابل لا يكتسب تكوين تطبيقي او يكتسب تكوين تطبيقي في فترة قصيرة غالبا ما تكون اقل من سنة، وهذا لا يعطي للعامل خبرة ومعرفة كافية حول سير العمل في الميدان خاصة ان مؤسسة نפטال نوع نشاطها خطير نوعا ما يتم التعامل مع مواد قابلة للانفجار وسامة ايضا .

مطلب ثاني: انواع واسباب حوادث العمل في مؤسسة نפטال تبسة

اولا: انواع حوادث العمل في نפטال

تواجه مؤسسة نפטال تبسة انواع واشكال متنوعة ومتكررة لحوادث العمل وهي:

السقوط: ويحدث في مناطق التشغيل مثل مراكز الوقود، مراكز التعبئة، محطات الخدمة وغيرها، ويكون بسبب عدم الانتباه او وجود عوائق كذلك حالات السلام و الارضيات الزلقة، وقدرت نسبة السقوط بـ 23% سنة 2023 ؛

الاجسام المتساقطة: وتحدث اثناء عمليات تحميل وتفريغ اسطوانات الغاز، ومراكز التعبئة وكذلك في محطات الخدمة، واثناء صيانة السيارات والمعدات والتعامل مع الادوات، وقدرت بنسبة 14%؛

التشويش/ السحق (Ecrasement): قدرت نسبة التشويش بـ 11% في مؤسسة نפטال خلال عام 2023، ويقصد به عائق يحول دون القدرة على الارسال او الاستقبال ويحدث ذلك غالبا عند عملية المناولة؛

الاجهاد البدني: اي يقوم العامل هنا بعمل شيء اكثر من طاقته وجهد وهاذا يؤدي الى الانزلاق دون السقوط او حركة بدنية خاطئة تؤدي الى التواء الرجل او اليد مثلا، وقدرت نسبته بـ 10% خلال نفس السنة.

ثانيا: اسباب حوادث العمل في مؤسسة نפטال

نقص الخبرة: نقص الخبرة في العمل يشير الى عدم توفير مستوى كاف من المعرفة او المهارات اللازمة لاداء مهام محددة في بيئة العمل، يمكن ان يكون ذلك نتيجة للعمل في مجال جديد او لعدم الخبرة الكافية في مجال معين، مما قد يؤثر على اداء الفرد وقدرته وعلى تحقيق الاهداف المطلوبة في العمل.

عدم التأهيل وعدم التكوين: ويشير ذلك الى عدم وجود المهارات او المعرفة اللازمة لاداء مهام محددة في بيئة العمل، ويمكن ان يكون نتيجة لعدم حصول الشخص على التدريب اللازم او الخبرة العلمية في المجال المطلوب مما يؤثر على قدرته على تحقيق النجاح في الوظيفة المحددة.

نقص التوعية: اي عدم وجود مستوى كاف من الفهم او الوعي بالمسائل الهامة المتعلقة بالصحة والسلامة او السياسات او الاجراءات في محيط العمل، ويمكن ان يؤدي هذا النقص الى حدوث مشاكل مثل حوادث العمل او زيادة في معدلات الغياب عن العمل.

التجاهل والتهور (عدم الحذر): اي القيام بتصرفات غير مسؤولة قد تؤدي الى الخطر على الفرد او زملاء لعمال او الممتلكات، ويشمل ذلك ايضا تجاهل الاجراءات الامنية او استخدام المعدات بطريقة غير صحيحة مما قد يسبب في حوادث او اصابات جسيمة في مكان العمل.

المطلب الثالث: برامج الصحة والسلامة المهنية في مؤسسة نפטال تبسة.

كسائر المنظمات الأخرى نجد نפטال - تبسة أيضا تنتهج بعض البرامج التي تسعى من خلالها إلى الحفاظ على صحة وسلامة عاملها وهي كالتالي:

توفير بيئة ملائمة مهنية وصحيا:

تعمل مؤسسة نפטال بشكل مكثف على السعي وراء توفير بيئة عمل ملائمة لأفرادها العاملين من حيث التهوية والتبريد والحرارة مع الحرص الشديد على توفير متطلبات الحماية و المنقسمة لنوعين وهما كالتالي:

الحماية الجماعية: وتشمل تدابير مثل تهوية المكان، وإزالة الملوثات من المصدر، واستخدام العوائق المادية لمنع

التعرض للمخاطر

الحماية الفردية: متمثلة في معدات الوقاية الشخصية وتشمل معدات مثل الأقنعة والقفازات والنظارات لحماية

الفرد من التعرض المباشر للمخاطر، واقى الوجه، والأحذية، والملابس المقاومة للماء للهيدروكربونات، وأحذية السلامة مع الحرص على تنظيف وتجديد ملابس الوقاية بشكل متكرر، وكذا الحرص على إرتداء العامل جهاز التنفس المعزول الذي يوفر للفرد مصدراً مستقلاً من الهواء النقي، وهو ضروري في البيئات التي لا تحتوي على كمية كافية من الأكسجين، وفي حالات الطوارئ (التعرض العرضي) أو للقيام بأعمال استثنائية قصيرة المدى في أجواء ملوثة بالمنتج،

يلزم ارتداء جهاز تنفس اصطناعي ويجب أن يتوافق استخدامه بدقة مع تعليمات الشركة المصنعة واللوائح التي تحكم اختيارها واستخدامه، إضافة إلى ضرورة حماية اليدين عن طريق توفير بعض من أنواع القفازات تكون مقاومة للماء ومقاومة للهيدروكربونات العطرية إذ يتلائم كل نوع وطبيعة العمل التي يمارسها العامل على سبيل المثال ماييلي:

- في حالة الرشاشات أو التلامس المحدود: (المواد الموصى بها: النتريل < 0.3 مم / < 60 دقيقة EN) [374-3]

- في حالة التلامس المطول أو المتكرر: (المواد الموصى بها: البوليمر المفلور و PVA > 480 دقيقة EN) [374-3] بجميع السماكات؛ النتريل 0.5 مم / < 480 دقيقة. [374-3 EN]

كما تتوفر جميع هياكل المؤسسة على مخارج للطوارئ وأنظمة إنذار للحريق مع وجود عدد معتبر من علب الإسعافات الأولية موزعة على مختلف مرافق المؤسسة إضافة إلى وجود وسائل إطفاء متنوعة على ومتواجدة بكثرة وتختلف باختلاف نوع الحريق مثلا للحرائق الصغيرة يتم استخدام (ثاني أكسيد الكربون، مسحوق جاف)، اما للحرائق الكبيرة فيتم الاستعانة برغوة مبنية على مستحلبات متعددة الاستخدامات. مع تبريد الخزانات والأجزاء المعرضة للحرارة باستخدام الماء، مع تجنب رشها على اللهب.

الفحص الطبي الدوري للعمال:

توفر مؤسسة نפטال لعاملها نوعين من الفحوصات:

النساء الحوامل، المتربصين والعمال الذين لديهم أمراض مهنية وكذا العمال الذين تجاوز سنهم 55 سنة فحوصين طبيين فالسنة: يتم عمل فحوصين طبيين فالسنة لمجموعة محددة متمثلة في النساء الحوامل، المتربصين و العمال الذين لديهم أمراض مهنية وكذا العمال الذين تجاوز سنهم 55 سنة فصح طبي واحد فالسنة: ويكون الفحص شاملا لكافة العمال مرفقا بتحليل طبية لمعرفة إذا ما كانت هناك أمراض مستعصية أصيب بها العامل.

التكوين المتواصل:

وهو عبارة عن إجراء جماعي ففي بعض الأحيان يقع العمال في نفس دائرة الخطأ وعادة ما يتكرر نفس الحادث وذلك لعدة أسباب منها قلة الوعي والخبرة في التعامل مع الآلة على سبيل المثال، أو بسبب نقص في التكوين، فتسعى المؤسسة هنا إلى القيام بدورة تكوينية يتمكن العامل من خلالها من التعاطي مع نفس الظرف بفتنة وحنكة أكثر متفاديا الوقوع فالخطأ الذي كان يقع فيه سابقا.

التفتيش والمراقبة:

يتم القيام بتفتيشات يومية لمكان العمل للخروج بالنقائص في إطار الصحة والسلامة المهنية من قبل الفرد المسؤول عن المراقبة والقيام بدورات تفقدية عن ما إذا كانت القوانين المنصوص عليها في برامج الصحة والسلامة المهنية تطبق بحذافيرها او لا، إلى جانب هذا توجد اللجنة المحايدة للوقاية والأمن والصحة وحسب القانون 88 - 07 المتعلق بالوقاية الصحية والأمن وطب العمل تعمل هذه اللجنة على إيجاد أي نقائص في تطبيق برامج السلامة، على سبيل المثال القيام بدورات استطلاعية للحمامات والتأكد من نظافتها و توفرها على الماء والصابون والمنظفات.

إلى جانب التفتيش اليومي يوجد هناك أيضا تفتيش شهري تقوم به لجنة الوقاية والأمن وتكمن مهمتها في الرقابة على التفتيشات اليومية والاطلاع على التقارير الصادرة عن الجهات الرسمية المتمثلة في (المدير، طبيب العمل، مفتش العمل، مفتش البيئة، لجنة الحماية المدنية) في سبيل إيجاد حلول للنقائص؛

التوعية والحملات التحسيسية:

تجنبنا لوقوع أي حوادث أو أضرار في العمل تسعى مؤسسة نفضال إلى توعية عامليها بخطورة المواد المتعامل معها والأخطار الناجمة عن الاستهتار واللامبالاة أثناء أدائهم عملهم عن طريق القيام بحملات تحسيسية كل فترة وأخرى أو حال تطلب الوضع ذلك وعلى سبيل المثال تم تفعيل حملة تحسيسية في شهر رمضان استهدفت هذه الحملة سائقي الشاحنات لتتوهمهم إلى ضرورة أن يكونوا على قدر من الحيطة والحذر أثناء القيادة؛

الإجراءات التأديبية حال التقصير:

في حال تم تسجيل حالة عدم الانصياع والخضوع لقوانين برامج الصحة و السلامة المهنية تخضع هذه الحالة إلى عقوبات ذات درجات متفاوتة حسب طبيعة الخطأ المهني المرتكب وذلك بالرجوع إلى الفصل الثالث من النظام الداخلي للمؤسسة والمؤطر تحت عنوان الأخطاء المهنية والعقوبات وفي بعض الأحيان يتم إحالة العامل للمجلس التأديبي حسب أحكام الفصل الرابع من النظام الداخلي والمؤطر تحت عنوان المجلس التأديبي القاعدي والمجلس التأديبي الأعلى للمؤسسة؛

الإعلانات التحذيرية والإرشادية:

تتواجد على مستوى مصلحة نفضال تبسة العديد من اللوائح التحذيرية والإرشادية ومنها ما يلي:



شكل 05 يمثل اللوائح التحذيرية والإرشادية

تعتمد مؤسسة نفضال تبسة على العديد من اللوحات الارشادية والتحذيرية، لتنبه العاملين وحتى الزائرين بخطورة المواد الموجودة على مستوى هذه المنظمة وتوجههم من خلال هذه اللوائح بتصرفات التي يجب ممارستها او عدم ممارستها والتنبية بضرورة ارتداء المعدات الواقية مثل الخوذة والعديد من التوجيهات المهمة التي يجب اخذها بعين الاعتبار للحفاظ على سلامة وصحة العامل او الزائر للمنظمة.

المبحث الثالث: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة:

يوضح هذا المبحث الجانب التنظيمي للدراسة الميدانية بعرض طريقة وأدوات الدراسة المتبعة لتقديم توضيح عام عن منظمة نفضال - وكالة تبسة - باعتبارها كمجتمع للبحث.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية:

من المتفق عليه أنه لكل بحث علمي إطاره المنهجي الذي يتم اتباعه لخصر مختلف جوانب البحث وأبعاده في مراحل تسهل عملية الدراسة، ويعتبر هذا الإطار بمثابة مدخل لعرض النتائج والتحليلات اللازمة للإجابة على مختلف أسئلة البحث، ومن ثمة التحقق من الفرضيات المقدمة، وسيضمن الإطار المنهجي الخاص بهذه الدراسة تحديد مجتمع وعينة الدراسة، بناء أداة الدراسة (الاستبانة)، مروراً بخصائص أفراد عينة الدراسة.

أولاً: حدود الدراسة والأدوات المستعملة للحصول على المعلومات:

أ- مجتمع وعينة الدراسة:

من الأمور المهمة في هذه الدراسة هو اختيار عينة تكون ممثلة للمجتمع الأصلي، حتى يتم الاعتماد عليها في تحليل أجوبة الاستبانة والوصول من خلالها إلى نتائج موثوقة تمثل المجتمع الأصلي ككل.

- تحديد مجتمع الدراسة

يتكون من موظفي مؤسسة "نفطال - وكالة تبسة" بمختلف مستوياتهم الإدارية مع التركيز على أصحاب الكفاءة بدرجة كبيرة موزعين على مختلف المصالح الإدارية.

- تحديد العينة وإجراءات سحبها:

يمكن تعريف العينة بأنها: "شريحة (جزء) من مجتمع الدراسة تحمل خصائص وصفات هذا المجتمع وتمثله فيما يخص الظاهرة أو موضوع البحث".¹

استهدفت عينة عشوائية قُدّرت بـ (50) موظف من مجتمع الدراسة، ويعود سبب عدم الاعتماد على مجتمع الدراسة كاملاً لصعوبة الوصول إلى بعض الموظفين نظراً لتعدد مسؤولياتهم وكذلك تعدد المتربصين في المؤسسة، ولجمع البيانات

¹ زياد أحمد الطويسي، مجتمع الدراسة والعينات - مناهج البحث، (مديرية لواء البتراء، الأردن، 2001)، ص: 02.

تم توزيع (50) استبانة على عينة ممثلة لمجتمع الدراسة منتقاة بطريقة عشوائية من المجتمع الأصلي، وتم استعادة (43) استبانة أستبعد منها (01) لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي بسبب عدم اكتمال بياناتها، وبالتالي أصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (42) استبانة من إجمالي عدد الاستمارات الموزعة، أي ما نسبته 68% من عدد العمال، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم 02 الاستبانة الموزعة والمسترجعة

عدد الاستبانة المقبولة	عدد الاستبانة المستبعدة	عدد الاستبانة المسترجعة	عدد الاستبانة الموزعة
42	1	43	50

المصدر: من إعداد الطالبتين.

ب- أدوات البحث وطرق جمع المعلومات

تعتمد نتائج البحوث على المنهج المستخدم والأدوات المستخدمة في البحث التي يستعين بها الباحث في جمع بياناته، ونظرا لتعدد مصادر البيانات فقد تم الاستعانة على بعض الوسائل في الحصول على البيانات العلمية والموضوعية التي تخدم أهداف الدراسة، ومن أهمها:

الاستبانة:

تعتبر الاستبانة من الأدوات الأساسية لجمع البيانات، تُعرّف على أنها: "أحد أدوات البحث العلمي، وهي تتكون من مجموعة من الأسئلة وغيرها من أوجه طلب المعلومات وذلك من أجل تجميع المعلومات من الأشخاص موضع البحث (مجتمع الدراسة)، وفكرة الاستبانة تعود لـ 'سير فرانسيس جالتون'¹.

تم تقسيم الاستبانة إلى جزئين أساسيين، هما:

الجزء الأول: يشتمل على متغيرات الدراسة الديمغرافية، والمتمثلة في كل من الجنس، الفئة العمرية، المستوى

العلمي، والخبرة المهنية.

الجزء الثاني: ويتضمن أسئلة الدراسة التي يقدر عددها 46 سؤال، تم تقسيمه على محورين أساسيين، ويمكن

توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 03 توزيع أسئلة الاستبانة على محاور الدراسة

تسلسل العبارات	محاور الدراسة
من العبارة رقم 01 إلى العبارة رقم 24	المحور الأول: واقع تطبيق أبعاد الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة
من العبارة رقم 25 إلى العبارة رقم 46	المحور الأول: واقع تطبيق أبعاد الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة

موسوعة ويكيبيديا، الاستبانة، نقلًا عن الرابط: ¹

المصدر: من إعداد الطالبين

وبعد إعداد الاستبانة تم عرضها على عدد من المحكمين* وتم تعديل الاستبانة حسب الملاحظات الموجهة، كما تم اعتماد النسخة النهائية بعد إطلاع وموافقة الاستاذة المشرفة، وقد صيغت الاستمارة وفقا لسلم 'ليكارث الثلاثي' المعتمد إحصائيا و الذي يأخذ الدرجات الآتية: موافق (01 درجة)، لا أدري (02 درجة)، غير موافق (03 درجات)، و لتحديد طول خلايا مقياس ليكارث الثلاثي (الحدود الدنيا و العليا).
تم حساب المدى $(3 - 1) = 2$ ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية $(3/2 = 0.66)$ وبعد ذلك إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس و هي الواحد الصحيح و هكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

أ- من 1 إلى أقل من 1.66

ب- من 1.67 إلى أقل من 2.33

ت- من 2.34 إلى 3

وقد تم وضع معيار الحكم على النتائج وفق مقياس ليكارث الثلاثي كآتي:

ث- من 1 إلى أقل من 1.66: غير موافق وهذا يعني أنه إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة بين القيمتين السابقتين فإن النتيجة تعني أنها متوفرة بصفة منخفضة.

ج- من 1.67 إلى أقل من 2.33: محايد ويعني انه إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة بين القيمتين السابقتين فإن النتيجة متوفرة بصفة متوسطة.

- من 2.34 إلى 3: موافق ويعني أنه إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة بين القيمتين السابقتين فإن النتيجة متوفرة بصورة مرتفعة.

وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 04: تحديد درجة القبول حسب طول الخلية

الصفات (طول الخلية)	النتيجة	درجة القبول
(1 - 1.66)	غير موافق	منخفض
(1.67 - 2.33)	محايد	متوسط
(2.34 - 3)	موافق	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين.

الملاحظة:

تعرف على أنها: "الانتباه المقصود والموجه نحو سلوك فردي أو جماعي معين؛ بقصد متابعته ورصد تغيراته ليتمكن الباحث من وصف السلوك فقط، أو وصفه وتحليله، أو وصفه وتقويمه." ¹

أستخدمت الملاحظة المباشرة بغرض التأكد من فرضيات الدراسة، وتشخيص وضع المؤسسة محل الدراسة وكذا الحصول على معلومات لم يتم الحصول عليها من المبحوثين مباشرة ولتوضيح عناصر لم يتم التطرق لها بالتفصيل في استمارة البحث.

المقابلة:

تعرف على أنها: "تفاعل لفظي بين شخصين في موقف مواجهة، حيث يحاول أحدهما وهو الباحث القائم بالمقابلة أن يستشير على بعض المعلومات أو التعبيرات لدى الآخر وهو المبحوث والتي تدور حول آرائه ومعتقداته." ²

وقد تم الإعتماد على المقابلة تدعيماً للاستبانة في جمع البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة، لما توفره لنا من إمكانية للتحكم في مدتها، وتميزها بالمرونة، ومتابعة ردود أفعال المبحوث وكذا إمكانية الحصول على معلومات من المصدر مباشرة دون وسيط، إضافة إلى إمكانية شرح أي سؤال أو إعادة صياغة إذا رأينا أن المبحوث لم يفهم السؤال جيداً، إضافة إلى مجموعة المقابلات الحرة مع المشرفين في المؤسسة والعاملين وهذا من أجل معرفة الظروف التي يعملون فيها.

ثانياً: أساليب التحليل الإحصائي المستعملة واختبار الدراسة

أ- أساليب التحليل الإحصائي المستعملة في الدراسة:

بغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بمجموعة من الأساليب اللازمة للدراسة وتحليلها إحصائياً.

التكرارات والنسب المئوية: حيث استخدمت في وصف خصائص عينة الدراسة، وتحسب بالقانون التالي:

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{تكرار المجموعة} \times 100}{\text{المجموع الكلي التكرارات}}$$

- معامل ألفا كرونباخ: تم استخدامه لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة، ويعبر عنه بالمعادلة الآتية:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_i} \right)$$

صالح محمد العساف، المدخل الى البحث في العلوم السلوكية، (دار الزهراء، الرياض، المملكة العربية، 2012)، ص 406¹

عبد الحمان بن عبد الله الواصل، البحث العملي، وزارة المعارف، شعبة الاجتماعيات، المملكة العربية السعودية، 1999، ص 592

حيث:

α : يمثل ألفا كرونباخ.

n : يمثل عدد الأسئلة.

Vt : يمثل التباين في مجموع المحاور للاستبانة

v_i : يمثل التباين لأسئلة المحاور

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: حيث أن الانحراف المعياري عبارة عن مؤشر يقيس مدى التشتت في التغيرات، ويحسب بالعلاقة الآتية:

$$\delta = \frac{\sqrt{\sum(X_i - \bar{X})^2}}{N}$$

- معامل ارتباط بيرسون: تم استخدامه لتحديد مدى ارتباط متغيرات الدراسة ببعضها. وتم حسابه انطلاقاً من برنامج الحزم الإحصائية SPSS.

ب- صدق وثبات أداة الدراسة:

قبل عملية استخلاص النتائج والتحليل، يجب التأكد من إعتدالية الانتشار كان بشكل طبيعي ومن ثمة حساب معامل الارتباط 'بيرسون' Person Correlation بين كل محور وآخر للتأكد من مدى صدق وثبات العبارات التي تضمنتها الاستبانة حتى تكون النتائج ذات مصداقية وأكثر واقعية.

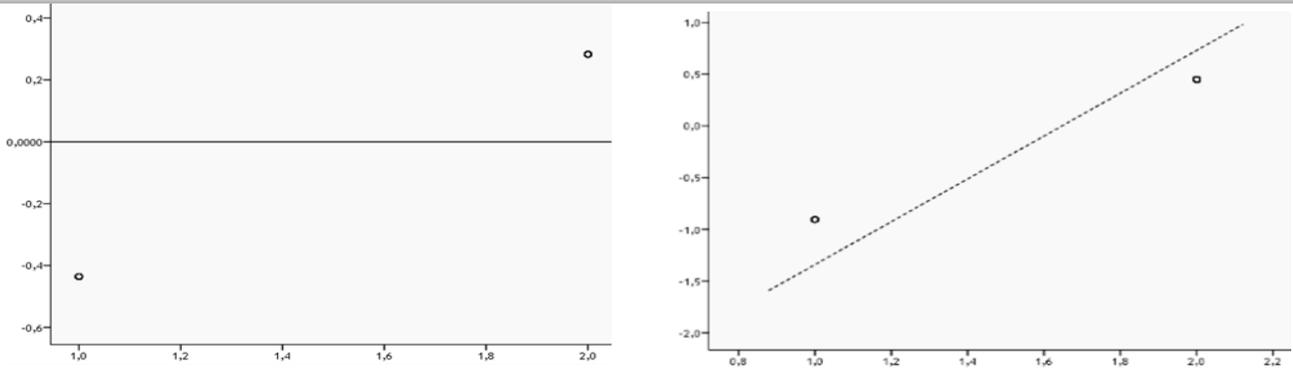
- إعتدالية الانتشار:

هذه المرحلة تعتبر من أهم المراحل قبل البدء في عملية التحليل وذلك من أجل التأكد من أن الانتشار قد تم بشكل طبيعي وهذا مما يؤكد لنا مصداقية النتائج التي سيتم الوصول إليها.

إعتدالية الانتشار لمتغير الجنس:

الشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم 06 إعتدالية الانتشار لمتغير الجنس



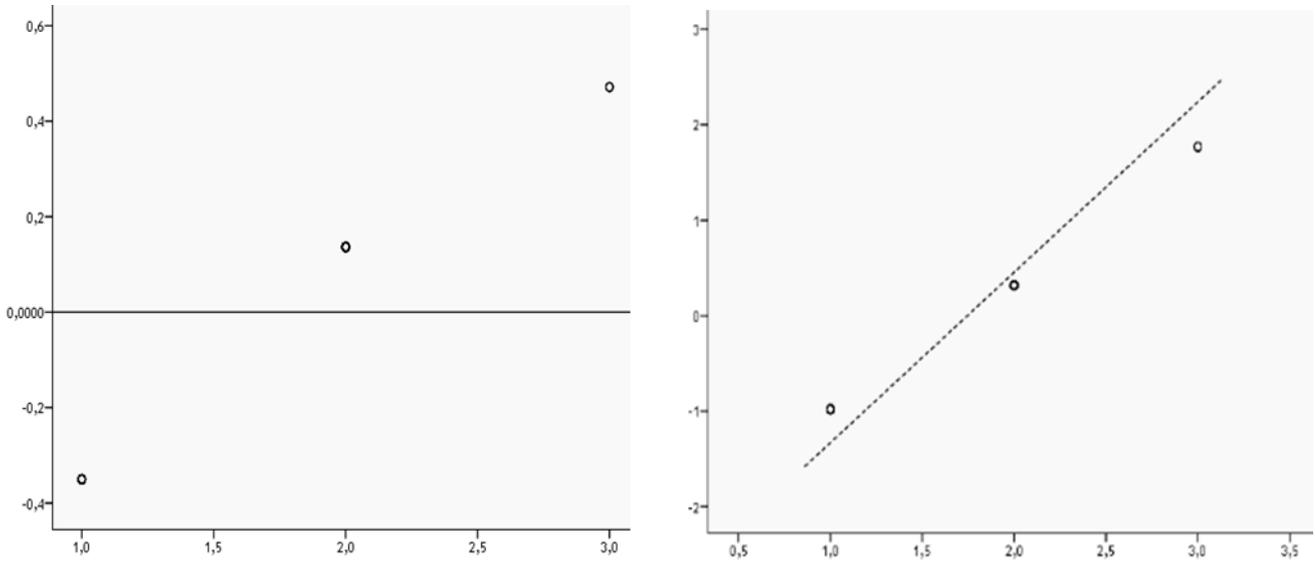
المصدر: من مخرجات برنامج الحزم الإحصائية SPSS.

من خلال الشكل رقم 06 يتبين قرب النقاط من الخط المائل في الرسم على يمين الشكل، كما يتضح أيضا من الرسم على يسار الشكل أن الانحرافات عن الخط الأفقي موزعة بشكل عشوائي وذلك ما يؤكد وجود الاعتدالية في انتشار قيم متغير الجنس.

اعتدالية الانتشار لمتغير الفئة العمرية:

الشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم 07 اعتدالية الانتشار لمتغير الفئة العمرية



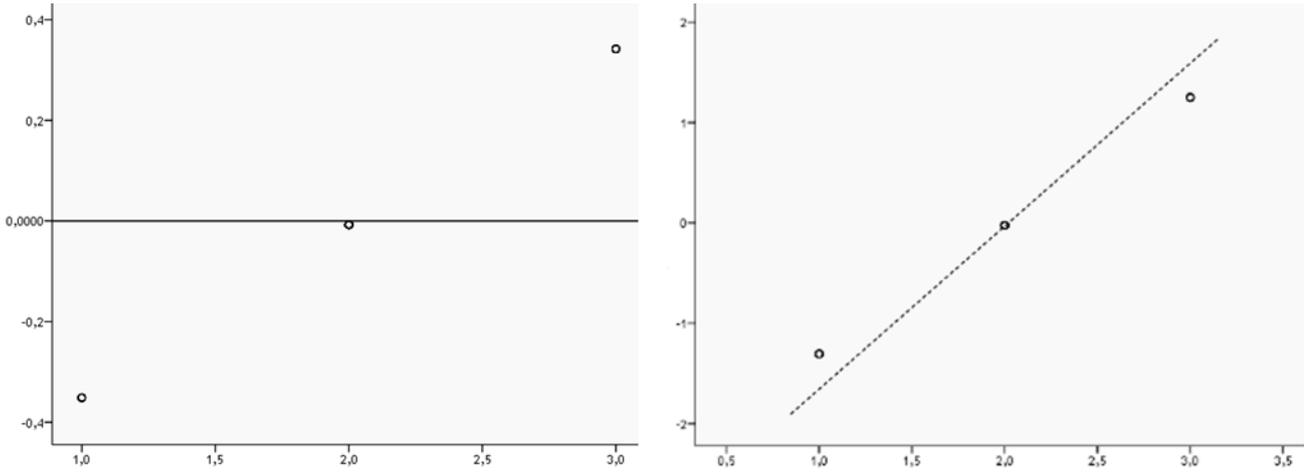
المصدر: من مخرجات برنامج الحزم الإحصائية SPSS.

من خلال الشكل رقم 07 يتبين قرب النقاط من الخط المائل في الرسم على يمين الشكل، كما يتضح أيضا من الرسم على يسار الشكل أن الانحرافات عن الخط الأفقي موزعة بشكل عشوائي وذلك ما يؤكد وجود الاعتدالية في انتشار قيم متغير الفئة العمرية.

إعتدالية الانتشار لمتغير المستوى العلمي:

الشكل الموالي يوضح ذلك:

إعتدالية الانتشار لمتغير المستوى العلمي الشكل رقم 08



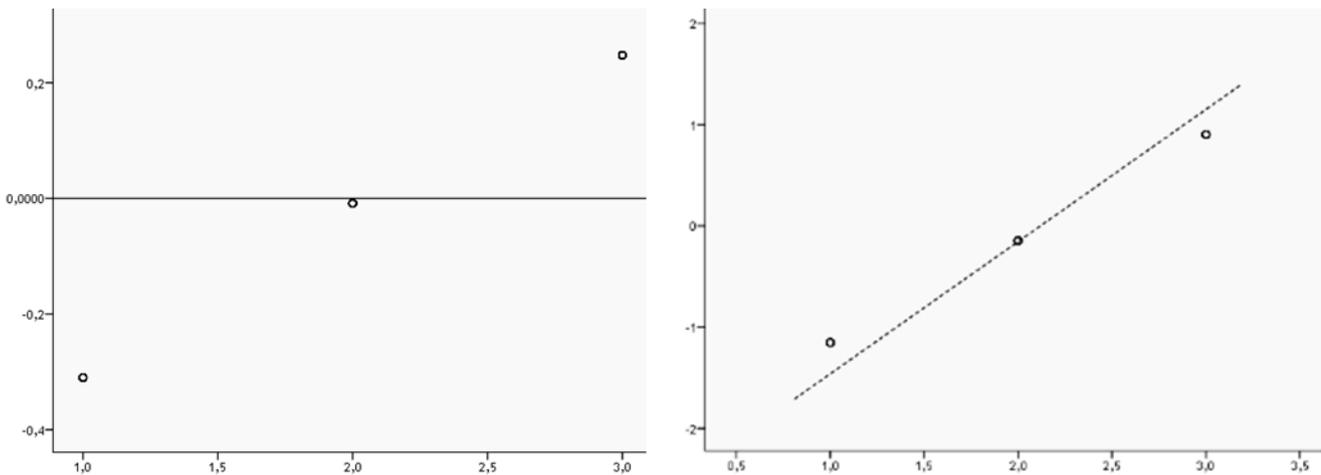
المصدر: من مخرجات برنامج الحزم الإحصائية SPSS

من خلال الشكل رقم 08 يتبين قرب النقاط من الخط المائل في الرسم على يمين الشكل، كما يتضح أيضا من الرسم على يسار الشكل أن الانحرافات عن الخط الأفقي موزعة بشكل عشوائي وذلك ما يؤكد وجود الإعتدالية في انتشار قيم متغير المستوى العلمي

إعتدالية الانتشار لمتغير الخبرة المهنية:

الشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم 09 إعتدالية الانتشار لمتغير الخبرة المهنية



المصدر: من مخرجات برنامج الحزم الإحصائية SPSS.

من خلال الشكل رقم 09 يتبين قرب النقاط من الخط المائل في الرسم على يمين الشكل، كما يتضح أيضا من الرسم على يسار الشكل أن الانحرافات عن الخط الأفقي موزعة بشكل عشوائي وذلك ما يؤكد وجود الإعتدالية في انتشار قيم متغير الخبرة المهنية.

ت-صدق أداة الدراسة:

لمعرفة مدى اتساق عبارات الاستمارة وصدقها، تم التأكد من إعتدالية الإنتشار كان بشكل طبيعي ومن ثمة حساب معامل الارتباط بيرسون Person Correlation بين كل محور وآخر كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 05 معامل ارتباط بيرسون بين كل محور وآخر

المحور 2	المحور 1	المحاور
0.730	1	المحور الأول: واقع تطبيق أبعاد الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة
1	0.730	المحور الثاني: مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج برنامج SPSS.

يتضح من الجدول رقم 05 أن قيم معامل ارتباط بيرسون بين كل محور وآخر موجبة ودالة عند مستوى 0.01 وهذا ما يشير إلى أن جميع محاور الاستبانة تتمتع بدرجة صدق مرتفعة ويشير إلى أن هناك ارتباط قوي بين محور: واقع تطبيق أبعاد الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة ومحور: مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

ث- ثبات أداة الدراسة:

لقياس ثبات استبانة الدراسة تم استخدام 'الفأكرونباخ' **Cranbach's Alpha** حيث أصغر قيمة مقبولة هي 0.6 وأفضل قيمة تكون بين 0.7 و 0.8 وكلما تزيد تكون أفضل، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول أدناه:

الجدول رقم 06 معامل ألفا كرونباخ

ألفا كرونباخ	المحور
0.840	المحور الأول: واقع تطبيق أبعاد الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة
0.847	المحور الثاني: مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة
0.906	الاستبيان الكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS.

من خلال الجدول رقم 06 يتضح أن قيمة معامل 'ألفا كرونباخ' لجميع عبارات الاستبانة تتمتع بدرجة عالية جدا من الثبات بقيمة (0.906) وهي نسبة مرتفعة أكبر من (0.60)، يمكن الاعتماد عليها في تحليل بيانات الاستبانة والوثوق في النتائج المتوصل إليها.

يمكن تلخيص معامل الثبات والصدق في الجدول التالي:

الجدول رقم 07 معامل الثبات والصدق

الصدق	الثبات	عدد العبارات	المحور
0.917	0.840	24	المحور الأول: واقع تطبيق أبعاد الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة
0.920	0.847	22	المحور الثاني: مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة
0.952	0.906	46	الاستبيان الكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS.

تم حساب قيمة الصدق حسب القانون التالي: الصدق = الجذر التربيعي للثبات

المبحث الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها

من خلال هذا المبحث سيتم عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها ومناقشتها وفقا للأهداف والأسئلة والفرضيات الموضحة مسبقا، بداية بتحليل إجابات أفراد العينة على الأسئلة والعبارات الواردة في الاستبانة، وفي الجزء الأخير سيتم القيام باختبار فرضيات الدراسة الموضوعية والتوصل للنتائج والتوصيات، على ضوء ذلك تم تقسيم هذا المبحث إلى المطلبين التاليين:

❖ **المطلب الأول:** توزيع خصائص العينة من حيث بياناتها الشخصية.

❖ **المطلب الثاني:** تحليل نتائج متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات.

تضمنت الاستبانة مجموعة من الخصائص الشخصية التي تم اسقاطها على أفراد عينة الدراسة، تتمثل في: الجنس، الفئة العمرية، المستوى العلمي، الوظيفة المهنية، الخبرة المهنية.

أولا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجدول التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.

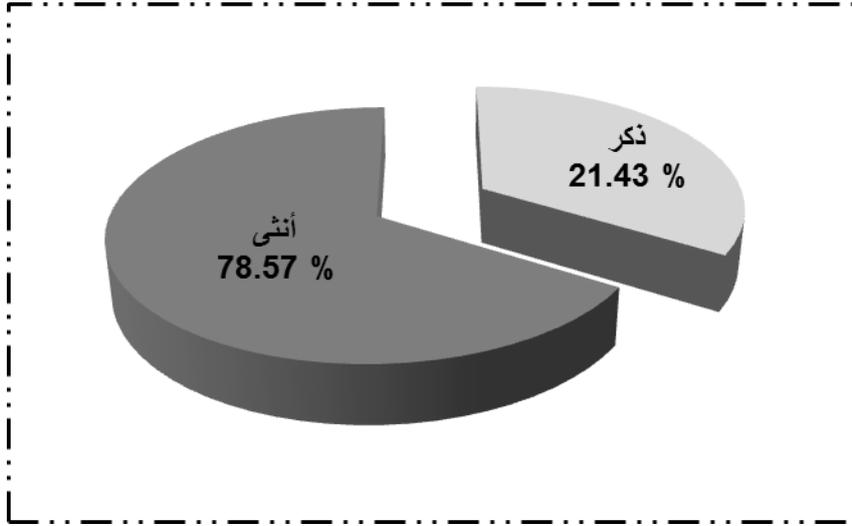
الجدول رقم 08 توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة (%)	التكرارات	الجنس
21.43	09	ذكر
78.57	33	أنثى
% 100	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS.

يتضح من الجدول 08 أن معظم المبحوثين إناث حيث بلغ عددهم 09 أي بنسبة 21.43% ما يقابلها ذكور بعدد 33 وبنسبة 78.57%، وهذا راجع لطبيعة توجه أفراد العينة ونظرتهم للعمل، والشكل التالي يوضح هذه النسب.

الشكل رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الجدول رقم (02 - 09)

ثانيا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

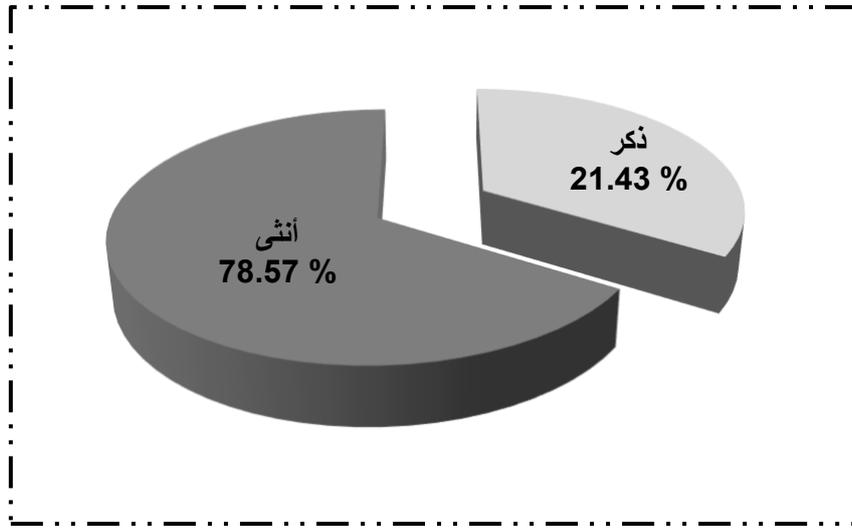
الجدول التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية.

الجدول رقم 09: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

النسبة (%)	التكرارات	
9.52	4	من 20 إلى 29 سنة
33.33	14	من 30 إلى 39 سنة
47.63	20	من 40 إلى 49 سنة
9.52	4	من 50 سنة فما فوق
% 100	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS.

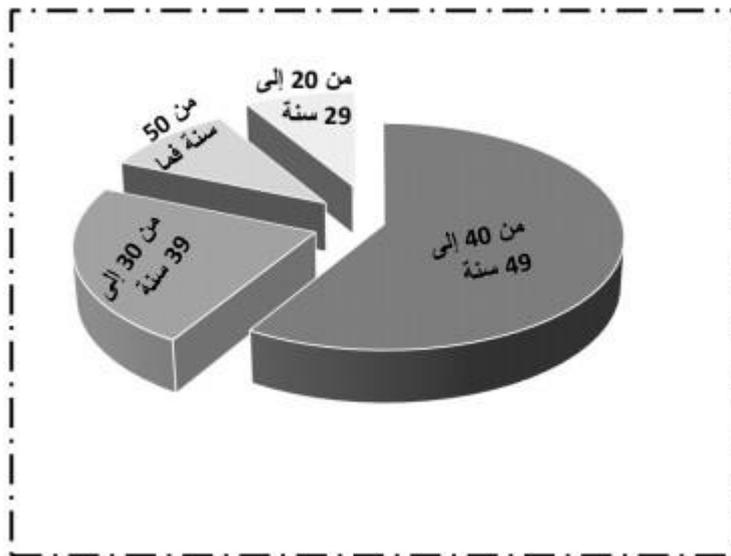
الشكل رقم 11: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الجدول رقم 11

يتضح من خلال الجدول رقم 11 أن نسبة العمال الذين تتراوح أعمارهم من 40 إلى 49 سنة هي 47.63 % ثم تليها نسبة 33.33% للعمال الذين أعمارهم من 30 إلى 39 سنة، أما النسبة المتبقية قدرت بـ 9.52% للفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم من 20 إلى 29 سنة وكذلك من 50 سنة فما فوق. يمكن تفسير ذلك بأن المؤسسة تسعى إلى تشييب اليد العاملة للاستفادة من آرائهم واقتراحاتهم، والشكل التالي يوضح تلك النسب.

الشكل رقم 12: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على معطيات الجدول رقم 12

ثالثا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى العلمي

الجدول التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى العلمي.

الجدول رقم 10 توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي

النسبة (%)	التكرارات	المستوى التعليمي
28.57	12	ليسانس
16.67	7	ماستر
9.52	4	دكتوراه
4.76	2	ماجستير
14.29	6	مهندس
26.19	11	شهادات أخرى
100 %	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS.

يتضح من خلال الجدول رقم 10 أن أكبر نسبة تحصلت عليها فئة العمال ذوي مستوى ليسانس بنسبة 28.57 % ثم يليها ذوي شهادات أخرى بنسبة 26.19% مستوى ماستر بنسبة 16.67% ثم ذوي مستوى مهندس بنسبة 14.29% ثم ذوي مستوى دكتوراه بنسبة 9.52% ثم تليهم في المرتبة الأخيرة ذوي مستوى ماجستير بنسبة 4.76%، وهذا ما يدل على ارتفاع المستوى العلمي للعمال مما يعني وجود كوادر مؤهلين علميا يمكن للمؤسسة استثمار قدراتهم في خلق وتوليد معارف جديدة تستفيد منها في تحسين خدماتها، والشكل التالي يوضح ذلك.

الشكل رقم 13 توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الجدول رقم (02 - 11)

رابعاً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

الجدول التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية.

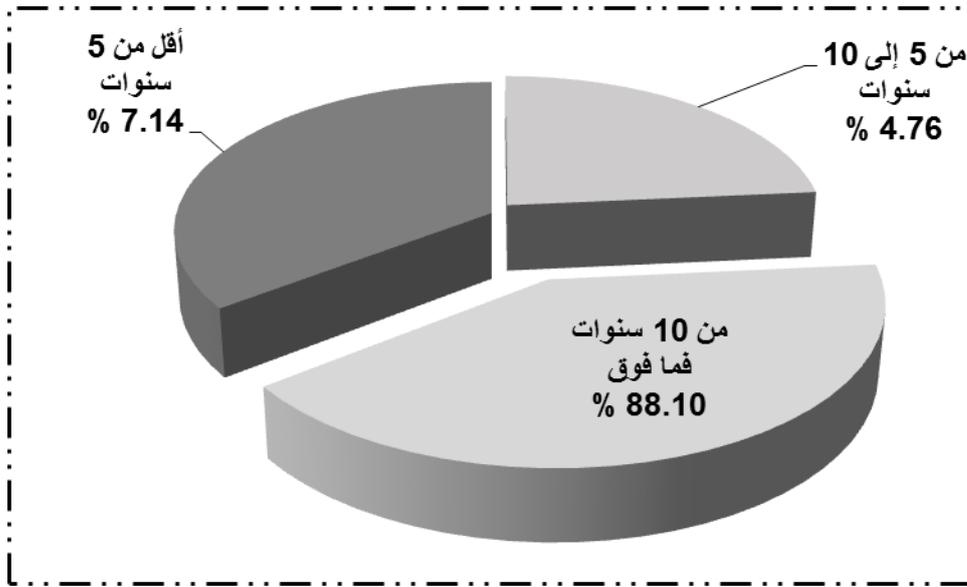
الجدول 11 توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرارات	النسبة (%)
أقل من 5 سنوات	3	7.14
من 5 إلى 10 سنوات	2	4.76
10 سنوات فما فوق	37	88.10
المجموع	42	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS.

يتضح من خلال الجدول رقم 11 أن أعلى نسبة هي 88.10% للعمال الذين لديهم خبرة من 10 سنوات فما فوق، ثم تليها نسبة 7.14% للعمال الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات، أما فئة العمال الذين لديهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات تحتل المرتبة الأخيرة بنسبة 4.76%، ويمكن تفسير هذه النسب بأن المؤسسة لديها عمال ذوي خبرة عالية وهذا ما يمكنها من الاستفادة من تجاربهم السابقة، والشكل التالي يوضح ذلك.

الشكل رقم 14: توزيع أفراد العينة حسب خبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الجدول رقم (02 - 13)

المطلب الثاني: تحليل نتائج متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات

من خلال هذا المطلب سيتم عرض وتحليل البيانات الأساسية، والتي تمثل إجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة الواردة في الاستبانة، حيث تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل محور على حدى وذلك لاختبار فرضيات عينة الدراسة، وقد تم الاستعانة في ذلك ببرنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية *SPSS V. 25*.

أولاً: تحليل نتائج متغيرات الدراسة

أ- تحليل النتائج المتعلقة بمحور واقع تطبيق أبعاد الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة

- البعد الهندسي:

يوضح الجدول الموالي التوزيع النسبي للإجابات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الجدول رقم 12 إجابات أفراد العينة للبعد الهندسي

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات			رقم العبارات	
				موافق	لا أدري	غير موافق		
3	متوسطة	0.91	1.88	7	4	31	ت	1
				16.67	9.52	73.81	%	
1	متوسطة	0.92	1.96	4	1	37	ت	2
				9.52	2.38	88.10	%	
2	متوسطة	0.98	1.92	5	9	28	ت	3
				11.09	21.43	66.67	%	
3	متوسطة	0.91	1.88	7	4	31	ت	4
				16.67	9.52	73.81	%	
/	متوسطة	0.93	1.91	المتوسط العام				

المصدر: من إعداد الطالبتين باستخدام برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم 12 يتبين ما يلي:

- بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد الهندسي 1.91 أي بدرجة قبول متوسطة حسب مقياس 'ليكارت الثلاثي'، وبانحراف معياري قدره 0.93 مما يدل على أن هناك توافق حول عبارات البعد الأول.
- وقد بلغ المتوسط الحسابي لأعلى قيمة له 1.96 بانحراف معياري قدره 0.92 وبدرجة قبول متوسطة عند العبارة رقم 2 (محطات العمل والأثاث مريحة من حيث الاستخدام)، مما يدل على أن المؤسسة تهتم براحة المستخدمين، كما بلغ المتوسط الحسابي للمرتبة الثانية بقيمة 1.92 وبانحراف معياري قدره 0.98 وبدرجة قبول متوسطة للعبارة رقم 3 (تحرص الإدارة على إقتناء الآلات والتجهيزات المزودة بأجهزة أمان وقطع الغيار ذات

تكنولوجيا آمنة)، مما يدل على أن المؤسسة تتابع تطورات التكنولوجيا الحديثة مما يجعلها في المقدمة، أما المرتبة الثالثة فكان متوسطها الحسابي يقدر بـ 1.88 و بانحراف معياري قدره 0.91 وبدرجة قبول متوسطة للعبارتين رقم 1 و 4 على التوالي (حالة المواقع التي أعمل بها داخل الشركة نظيفة وصحية) و(تتم الإدارة بإجراء فحوصات دورية وصيانة وقائية للمعدات والآلات والتجهيزات)، مما يدل على أن المؤسسة تحافظ على نظافة محيطها الداخلي وسلامة المعدات والآلات وهذا ما يؤكد أن المؤسسة تطبق شروط الصحة والسلامة المهنية.

- البعد الصحي:

يوضح الجدول الموالي التوزيع النسبي للإجابات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الجدول رقم 13 إجابات أفراد العينة للبعد الصحي

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات			رقم العبارات	
				غير موافق	لا أدري	موافق		
3	متوسطة	0.94	1.81	4	0	38	ت	5
				9.52	0	90.48	%	
2	متوسطة	0.91	1.88	0	2	40	ت	6
				0	4.76	95.24	%	
1	متوسطة	0.92	2.04	3	14	25	ت	7
				30.95	33.33	59.52	%	
4	متوسطة	0.95	1.77	4	7	31	ت	8
				9.52	16.67	73.81	%	
/	متوسطة	0.93	1.88	المتوسط العام				

المصدر: من إعداد الطالبتين باستخدام برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم 13 يتبين ما يلي:

- بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد الصحي 1.88 أي بدرجة قبول متوسطة حسب مقياس 'ليكارت الثلاثي'، وبانحراف معياري قدره 0.93 مما يدل على أن هناك توافق حول عبارات البعد الثاني.
- وقد بلغ المتوسط الحسابي لأعلى قيمة له 2.04 بانحراف معياري قدره 0.92 وبدرجة قبول متوسطة عند العبارة رقم 7 (يستفيد المصاب بمكان العمل من العلاج الفوري والمتابعة الطبية)، مما يدل على أن المؤسسة تهتم بصحة المستخدمين، كما بلغ المتوسط الحسابي للمرتبة الثانية بقيمة 1.88 وبانحراف معياري قدره 0.91 وبدرجة قبول متوسطة للعبارة رقم 6 (تحرص الشركة على إجراء فحص طبي دوري لكافة العمال)، مما يدل على أن المؤسسة تتابع الحالة الصحية للعمال، أما المرتبة الثالثة، مما يدل على أن المؤسسة وفرت المرافق الطبية بتجهيزاتها من أجل المتابعة الصحية للعمال على أعلى مستوى، أما المرتبة الرابعة فبلغ متوسطها الحسابي 1.77 وبانحراف معياري قدره 0.95 وبدرجة قبول متوسطة للعبارة رقم 8 (تتوفر مستلزمات الإسعافات الأولية بمكان العمل)، وهذا ما يؤكد أن المؤسسة تحتوي على ما يلزم لتقديم لإسعافات الأولية للعمال عند اقتضاء ذلك.
- البعد الأمني:

يوضح الجدول الموالي التوزيع النسبي للإجابات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الجدول رقم 14 إجابات أفراد العينة للبعد الأمني

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات			رقم العبارات	
				غير موافق	لا أدري	موافق		
2	متوسطة	0.97	1.96	0	1	41	ت	9
				0	2.38	97.62	%	
3	متوسطة	0.98	1.92	1	2	39	ت	10
				2.38	4.76	92.86	%	
1	متوسطة	0.89	2.08	2	0	40	ت	11
				4.76	0	95.24	%	
3	متوسطة	0.98	1.92	27	2	13	ت	12
				64.29	4.76	30.95	%	
/	متوسطة	0.93	1.97	المتوسط العام				

المصدر: من إعداد الطالبتين باستخدام برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم 14 يتبين ما يلي:

- بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد الأمني 1.97 أي بدرجة قبول متوسطة حسب مقياس 'ليكارث الثلاثي'، وبانحراف معياري قدره 0.93 مما يدل على أن هناك توافق حول عبارات البعد الثالث.
- وقد بلغ المتوسط الحسابي لأعلى قيمة له 2.08 بانحراف معياري قدره 0.89 وبدرجة قبول متوسطة عند العبارة رقم 11 (هناك توفر للمطفآت اليدوية بأعداد كافية وفي أماكن مناسبة)، مما يدل على أن المؤسسة مجهزة بالمطفأة اليدوية للتصدي لأي حادث طارئ، كما بلغ المتوسط الحسابي للمرتبة الثانية بقيمة 1.96 وبانحراف معياري قدره 0.97 وبدرجة قبول متوسطة للعبارة رقم 9 (يتوفر مكان العمل على مخارج للطوارئ بأعداد كافية وفي أماكن مناسبة)، مما يدل على أن المؤسسة بها مخارج للطوارئ مما يدل على أنها تطبق وتحترم الشروط العامة للمؤسسات، أما المرتبة الثالثة فبلغ متوسطها الحسابي 1.92 وبانحراف معياري قدره 0.98 وبدرجة قبول متوسطة للعبارة رقم 10 و 12 على التوالي (هناك أنظمة إنذار لتحذير العمال على وجود خطر بمكان العمل) و(توجد منشورات إرشادية لكيفية استخدام معدات الوقاية الشخصية)، وهذا ما يؤكد أن المؤسسة تحتوي على ما يلزم لحماية العمال من الخطر وإرشادهم كيف يستخدمون أجهزة السلامة المهنية.

- البعد الخدمي:

يوضح الجدول الموالي التوزيع النسبي للإجابات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الجدول رقم 15 إجابات أفراد العينة للبعد الخدمي

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات			رقم العبارات	
				موافق	لا أدري	غير موافق		
3	متوسطة	0.89	1.65	29	4	9	ت	13
				69.05	9.52	21.43	%	
2	متوسطة	0.86	1.77	41	1	0	ت	14
				97.62	2.38	0	%	

1	متوسطة	0.85	2	12	0	30	ت	15
				28.57	0	71.43	%	
1	متوسطة	0.85	2	12	0	30	ت	16
				28.57	0	71.43	%	
/	متوسطة	0.86	1.86	المتوسط العام				

المصدر: من إعداد الطالبتين باستخدام برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم 15 يتبين ما يلي:

- بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد الخدمي 1.86 أي بدرجة قبول متوسطة حسب مقياس 'ليكارت الثلاثي'، وبانحراف معياري قدره 0.86 مما يدل على أن هناك توافق حول عبارات البعد الرابع.
- وقد بلغ المتوسط الحسابي لأعلى قيمة له 2.00 بانحراف معياري قدره 0.85 وبدرجة قبول متوسطة عند العبارتين رقم 15 و16 على التوالي (تتوفر خدمة النقل المجاني للعاملين) و(يتم توفير السلع والمواد الأساسية التي يحتاجها العاملون بالشكل الكافي)، مما يدل على أن المؤسسة توفر خدمة النقل المجاني للعمال كما أنها أيضا توفر لهم السلع والمواد الأساسية التي يحتاجها العمال بشكل كافي،
- كما بلغ المتوسط الحسابي للمرتبة الثانية بقيمة 1.77 وبانحراف معياري قدره 0.86 وبدرجة قبول متوسطة للعبارة رقم 14 (تتم الإدارة بتقديم أفضل الخدمات بشكل عادل)، مما يدل على أن المؤسسة تطبق مبدأ المساواة بين العمال، أما المرتبة الثالثة فبلغ متوسطها الحسابي 1.65 وبانحراف معياري قدره 0.89 وبدرجة قبول متوسطة للعبارة رقم 13 (معدات الوقاية الشخصية متوفرة بالقدر الذي يشجع على العمل)، وهذا ما يؤكد أن المؤسسة توفر للعمال معدات الوقاية الشخصية مما يحفزهم على العمل بأكثر كفاءة.

- البعد البيئي:

يوضح الجدول الموالي التوزيع النسبي للإجابات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الجدول رقم 16 إجابات أفراد العينة للبعد البيئي

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات			رقم العبارات	
				غير موافق	لا أدري	موافق	ت	%
1	متوسطة	0.95	2.12	2	1	39	ت	17
				4.76	2.38	92.86	%	
2	متوسطة	0.94	2.00	3	2	37	ت	18
				7.14	4.76	88.10	%	
3	متوسطة	0.91	1.88	9	1	32	ت	19
				21.43	2.38	76.19	%	
4	متوسطة	0.90	1.81	9	0	33	ت	20
				21.43	0	78.57	%	
/	متوسطة	0.93	1.95	المتوسط العام				

المصدر: من إعداد الطالبتين باستخدام برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم 16 يتبين ما يلي:

- بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد الخدمي 1.95 أي بدرجة قبول متوسطة حسب مقياس 'ليكارث الثلاثي'، وبانحراف معياري قدره 0.93 مما يدل على أن هناك توافق حول عبارات البعد الخامس.
- وقد بلغ المتوسط الحسابي لأعلى قيمة له 2.12 بانحراف معياري قدره 0.95 وبدرجة قبول متوسطة عند العبارة رقم 17 (هناك أنظمة لتحديد المخاطر والتعامل معها)، مما يدل على أن المؤسسة تمتلك أنظمة لتحديد المخاطر والتعامل معها مما يكسبها القدرة على السيطرة على المخاطر، كما بلغ المتوسط الحسابي للمرتبة الثانية بقيمة 2.00 وبانحراف معياري قدره 0.94 وبدرجة قبول متوسطة للعبارة رقم 18 (يمكنني رفض العمل في بيئة غير آمنة)، مما يدل على أن العمال لهم حرية الإختيار في بيئة العمل التي تناسبهم، أما المرتبة الثالثة فبلغ متوسطها الحسابي 1.88 وبانحراف معياري قدره 0.91 وبدرجة قبول متوسطة للعبارة رقم 19 (هناك إجراءات ووسائل لتفادي الأمراض

المهنية)، وهذا ما يؤكد أن المؤسسة بإمكانها أن تتفادى الأمراض المهنية لدى العمال، بينما المرتبة الرابعة بلغ متوسطها الحسابي 1.81 وبانحراف معياري قدره 0.90 وبدرجة قبول متوسطة للعبارة رقم 20 (هناك إجراءات ووسائل لمنع وقوع حوادث العمل)، وهذا ما يؤكد أن المؤسسة توفر بيئة آمنة للعمل.

- البعد التنظيمي:

يوضح الجدول الموالي التوزيع النسبي للإجابات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الجدول رقم 17 إجابات أفراد العينة للبعد التنظيمي

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات			رقم العبارات	
				موافق	لا أدري	غير موافق	ت	%
4	متوسطة	0.91	1.88	12	8	22	ت	21
				28.57	19.05	52.38	%	
2	متوسطة	0.97	2.04	5	0	37	ت	22
				11.90	0	88.10	%	
3	متوسطة	0.92	1.96	4	5	33	ت	23
				9.53	11.90	78.57	%	
1	متوسطة	0.89	2.08	1	1	40	ت	24
				2.38	2.38	95.24	%	
/	متوسطة	0.92	2.00	المتوسط العام				

المصدر: من إعداد الطالبتين باستخدام برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم 17 يتبين ما يلي:

- بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد الخدمي 2.00 أي بدرجة قبول متوسطة حسب مقياس 'ليكاتر الثلاثي'، وبانحراف معياري قدره 0.92 مما يدل على أن هناك توافق حول عبارات البعد السادس.

- وقد بلغ المتوسط الحسابي لأعلى قيمة له 2.08 بانحراف معياري قدره 0.89 وبدرجة قبول متوسطة عند العبارة رقم 24 (يتلقى العمال التدريب الكافي الذي يخولهم لاتباع البرامج والإجراءات)، مما يدل على أن المؤسسة تقوم بتدريب العمال وذلك ما يكسبهم خبرة ومهارة أكثر، كما بلغ المتوسط الحسابي للمرتبة الثانية بقيمة 2.04 وبانحراف معياري قدره 0.97 وبدرجة قبول متوسطة للعبارة رقم 22 (توجد لوائح وقوانين خاصة بالصحة والسلامة المهنية داخل الشركة)، مما يدل على أن العمال على اطلاع تام باللوائح والقوانين التنظيمية الخاصة بالمؤسسة، أما المرتبة الثالثة فبلغ متوسطها الحسابي 1.96 وبانحراف معياري قدره 0.92 وبدرجة قبول متوسطة للعبارة رقم 23 (هناك برامج مؤطرة ترمي للحفاظ على الصحة والسلامة المهنية)، وهذا ما يؤكد أن المؤسسة تولي أهمية كبيرة للصحة والسلامة المهنية للعمال، بينما المرتبة الرابعة بلغ متوسطها الحسابي 1.81 وبانحراف معياري قدره 0.91 وبدرجة قبول متوسطة للعبارة رقم 21 (هناك لجنة مدربة ومؤهلة مختصة بالحفاظ على الصحة والسلامة المهنية)، وهذا ما يؤكد أن المؤسسة تحافظ على الصحة والسلامة المهنية للعمال وذلك تحت إشراف مدربين مختصين في ذلك.

ب- تحليل النتائج المتعلقة بمحور مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة

يوضح الجدول التالي توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة لمحور التغيير التنظيمي:

الجدول رقم 18 إجابات أفراد العينة لمحور التغيير التنظيمي

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات			رقم العبارات	
				غير موافق	لا أدري	موافق	ت	%
8	متوسطة	0.93	1.88	9	2	31	ت	25
				21.43	4.76	73.81	%	
9	متوسطة	0.97	1.85	9	3	30	ت	26
				21.43	7.14	71.43	%	
6	متوسطة	0.98	1.92	8	0	34	ت	27
				19.05	0	80.95	%	

8	متوسطة	0.93	1.88	9	2	31	ت	28
				21.43	4.76	73.81	%	
10	متوسطة	0.94	1.81	3	4	35	ت	29
				7.14	9.52	83.34	%	
8	متوسطة	0.93	1.88	9	2	31	ت	30
				21.43	4.76	73.81	%	
3	متوسطة	0.92	2.04	4	1	37	ت	31
				9.52	2.38	88.10	%	
11	متوسطة	0.99	1.77	5	6	31	ت	32
				11.90	14.29	73.81	%	
11	متوسطة	0.99	1.77	5	6	31	ت	33
				11.90	14.29	73.81	%	
8	متوسطة	0.93	1.88	9	2	31	ت	34
				21.43	4.76	73.81	%	
5	متوسطة	0.92	1.96	5	0	37	ت	35
				11.90	0	88.10	%	
6	متوسطة	0.98	1.92	8	0	34	ت	36
				19.05	0	80.95	%	
2	متوسطة	0.89	2.08	0	2	40	ت	37
				0	4.76	95.24	%	
6	متوسطة	0.98	1.92	8	0	34	ت	38

الفصل الثالث: دراسة دور برامج الصحة والسلامة المهنية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين لدى مؤسسة نفضال تبسة

				19.05	0	80.95	%	
4	متوسطة	0.94	2.00	2	4	36	ت	39
				4.76	9.52	85.71	%	
1	متوسطة	0.95	2.12	0	0	44	ت	40
				0	0	100	%	
4	متوسطة	0.94	2.00	2	4	36	ت	41
				4.76	9.52	85.71	%	
7	متوسطة	0.89	1.90	2	7	33	ت	42
				4.76	16.67	78.57	%	
5	متوسطة	0.92	1.96	37	5	0	37	43
				88.10	11.90	0	88.10	
3	متوسطة	0.92	2.04	37	4	1	37	44
				88.10	9.52	2.38	88.10	
1	متوسطة	0.95	2.12	44	0	0	44	45
				100	0	0	100	
7	متوسطة	0.89	1.90	2	7	33	ت	46
				4.76	16.67	78.57	%	
/	متوسطة	0.94	1.94	المتوسط العام				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يلاحظ من الجول رقم 18 أن:

- بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة 1.94 بدرجة قبول مرتفعة جدا وانحراف معياري قدره 0.94، مما يدل أن هناك توافق بين عبارات المحور الثاني.
- بلغ المتوسط الحسابي للمرتبة الأولى في العبارتين رقم 40 و 45 على التوالي (فكرت في ترك المؤسسة في الفترة الماضية) و(لديك ثقة بعود إدارتك) 2.12 وانحراف معياري قدره 0.95 وبدرجة قبول متوسطة، مما يدل على أن المؤسسة استطاعت تغيير قرار العمال وجعلهم يثقون في وعودها، أما المرتبة الثانية فكانت للعبارة رقم 37 (في حال تم استدعائك لتقوم بمهام إضافية خارج ساعات العمل المحددة لك ستبلي النداء) بمتوسط حسابي قدره 2.08 وانحراف معياري قدره 0.89 وبدرجة قبول متوسطة، مما يدل على أن العمال يقبلون العمل لساعات إضافية خارج ساعات العمل المحددة وذلك من أجل إنجاح المؤسسة، بينما المرتبة الثالثة كانت للعبارتين رقم 31 و 44 على التوالي (هناك قسط من الراحة في فترة الدوام) و (تقدم لك الإدارة مساعدة حال حدوث ظروف طارئة شخصية) بمتوسط حسابي قدره 2.04 وانحراف معياري قدره 0.92 وبدرجة قبول متوسطة، مما يدل على أن المؤسسة تقدم للعمال مساعدات حال حدوث ظروف طارئة شخصية كما أنها تسمح لهم بأخذ قسط من الراحة في فترة الدوام وهذا ما يحفز العمال على العمل بتفاني، أما المرتبة الرابعة كانت للعبارتين 39 و 41 على التوالي (يسود في جو العمال نوع من المشاحنات والنزاعات العمالية) و (تستطيع أن تعبر عن رأيك بكل حرية دون قيود أو مخاوف) بمتوسط حسابي قدره 2.00 وانحراف معياري قدره 0.94 وبدرجة قبول متوسطة، مما يدل على أن العمال يتنازعون فيما بينهم إلا أنهم يتمتعون بحرية تقديم الرأي بكل حرية دون قيود أو مخاوف، أما المرتبة الخامسة فكانت للعبارات رقم 235 و 43 على التوالي (التحفيز المعنوي من قبل مديرك يزيد من رضاك عن وظيفتك) و(المزايا التي تقدمها لكم شركتكم مقارنة بنظيراتها تعد عادلة ومنصفة) بمتوسط حسابي قدره 1.96 وانحراف معياري قدره 0.92 وبدرجة قبول متوسطة، مما يدل أن المؤسسة تقدم للعمال تحفيز معنوي بالإضافة إلى مزايا تعد عادلة ومنصفة مقارنة بنظيراتها وهذا ما يحقق الرضا الوظيفي لدى العمال،
- في حين بلغ المتوسط الحسابي 1.92 للمرتبة السادسة في العبارات رقم 27 و 36 و 38 على التوالي (يثني المسؤول المباشر على ما تقدمه من عمل) و(برامج الصحة والسلامة المهنية في الشركة تشعرني بالرضا والأمان الوظيفي) و(أنا راض عن الإجراءات الأمنية المتبعة في الشركة) بانحراف معياري قدره 0.98 وبدرجة قبول متوسطة، مما يدل على أن المؤسسة استطاعت أن تحقق الرضا الوظيفي لدى العمال وذلك من خلال توفيرها لبرامج الصحة والسلامة المهنية بالإضافة إلى الإجراءات الأمنية المتبعة في الشركة، في حين بلغ المتوسط الحسابي للمرتبة السابعة في العبارات رقم 42

و46 على التوالي (الخدمات التي تقدمها لكم الإدارة تعد مرضية نوعا ما) و (أنت ممتن وراض عن الموقع الذي تشغله حاليا ولا تريد التغيير) بمتوسط حسابي قدره 1.90 وانحراف معياري قدره 0.89 وبدرجة قبول متوسطة، وهذا ما يؤكد رضا العمال عما تقدمه لهم المؤسسة وكذلك رضاهم عن مواقعهم التي يشغلونها، أما المرتبة الثامنة فكانت للعبارات رقم 25 و28 و30 و34 على التوالي (يتناسب مرتبي مع الوظيفة التي أشغلها) و(المسؤوليات الملقاة على عاتقك كبيرة) و(آراءكم وأفكاركم تؤخذ بعين الاعتبار من قبل المدير) و(تقدم الإدارة حوافر عادلة ومرضية) بمتوسط حسابي قدره 1.88 وانحراف معياري قدره 0.93 وبدرجة قبول متوسطة، وهذا ما يدل على أن المؤسسة حققت رضا العمال إلا أن المسؤوليات الملقاة على عاتقهم كبيرة، أما المرتبة التاسعة فكانت للعبارة رقم 26 (يحسن المدير التصرف مع العاملين) بمتوسط حسابي قدره 1.85 وانحراف معياري قدره 0.97 وبدرجة قبول متوسطة، وذلك من أجل إظهار القدرات الموجودة لدى العمال وتحفيزهم على العمل وتحقيق رضاهم، أما المرتبة العاشرة فكانت للعبارة رقم 29 (هناك حرية تامة في طريقة اختيار أداء الوظيفة) بمتوسط حسابي قدره 1.81 وانحراف معياري قدره 0.94 وبدرجة قبول متوسطة، وهذا مما يدل على أن العمال يتمتعون بحرية تامة في طريقة اختيار أداء الوظيفة، وبذلك تساهم المؤسسة في تعزيز الموظفين لأهداف المنظمة كما أنها ترفع فيهم روح المعنوية.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية

من أجل التعرف على طبيعة العلاقة الموجودة بين اليقظة الاستراتيجية والتغيير التنظيمي، تم استخدام كل من معامل سيرمان للارتباط، واختبار T للعينات المستقلة، لاختبار الفرضيات، وكذا معامل التحديد R^2 لقياس درجة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

سيتم اختبار الفرضيتين الآتيتين:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين برامج الصحة والسلامة المهنية وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفضال تبسة.

- الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين برامج الصحة والسلامة المهنية وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفضال تبسة.

وبالتالي فإنه حسب نتائج برنامج SPSS اذا كانت القيمة الاحتمالية (Sig (P- Value) أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وفي هذه الدراسة وحسب نتائج SPSS فإنه يتم قبول الفرضية البديلة H_A كفرضية رئيسية لهذه الدراسة التي تفيد بأنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين برامج الصحة والسلامة المهنية وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفضال تبسة.

1. اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولجروف - سيمرنوف *Kolmogorov - Sminrov Test*)

سيتم توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (02 - 16): اختبار *Kolmogorov - Sminrov Test*

		تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين	برامج الصحة والسلامة المهنية
N		42	42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	4,0809	4,1340
	Std. Deviation	,39117	,43972
	Most Extreme Differences		
	Absolute	,101	,140
	Positive	,061	,074
	Negative	-,101	-,140
Kolmogorov-Smirnov Z		,720	1,003
Asymp. Sig. (2-tailed)		,678	,267

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

المصدر: من مخرجات برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية SPSS.

تم إجراء اختبار "كولجروف - سيمرنوف" للتحقق من مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي كاختبار ضروري للفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، والذي تم بعد توزيع كل الاستبانات وجمعها من عينة الدراسة، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم 19: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المحاور	قيمة الاختبار <i>Z</i>	مستوى المعنوية <i>Sig</i>
برامج الصحة والسلامة المهنية	0.720	0.678
تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين	1.003	0.267

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية SPSS.

2. تحليل الانحدار الخطي

سيتم عرض وتفسير النتائج ومناقشتها من خلال ما تم التوصل إليه في أدوات الدراسة من أجل معرفة الدور بين (برامج الصحة والسلامة المهنية و الرضى الوظيفي) تأثير برامج الصحة والسلامة المهنية على الرضى الوظيفي ، حيث لاختبار الفرضية الرئيسية تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط ($Y = a + bx$) الذي يسمح بدراسة إمكانية وجود أثر بين المتغير المستقل برامج الصحة والسلامة المهنية والمتغير التابع الرضى الوظيفي ، كما تم الاعتماد على معامل الارتباط (R) عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) وقد تم حساب معامل التحديد (R^2) لمعرفة نسبة التغير في المتغير التابع نتيجة للتغير في المتغير المستقل ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضية الرئيسية من خلال الجدول التالي¹:

الجدول رقم 20 : نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار (β)	معامل الانحدار (α)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
برامج الصحة والسلامة المهنية	الرضى الوظيفي	0.731	0.186	0.450	0.202	3.525	12.425	0.001

المصدر: من مخرجات برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية SPSS.

الجدول رقم (20) بين نتيجة معامل الارتباط R ومعامل التحديد هو مربع قيمة معامل الارتباط R Square، ومعامل الارتباط الخطي بين برامج الصحة والسلامة المهنية وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين هو 0.450 وإن مدى الدقة في تقدير المتغير التابع (تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين) هو $R^2=0.202$ أي ما نسبته 20.2% .

من خلال الجدول رقم (--) سيتم دراسة مدى ملائمة خط انحدار البيانات وفرضيته الصفرية، وذلك حسب التحليل التالي:

- مجموع مربعات الانحدار 4.091 ومجموع مربعات البواقي هو 16.133 ومجموع المربعات الكلي هو 20.233.

- درجة حرية الانحدار df هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 41.

¹ الملحق رقم(07)

- معدل مربعات الانحدار هو 4.091 ومعدل مربعات البواقي هو 0.329
- قيمة اختبار التباين لخط الانحدار هو 12.425
- مستوى دلالة الاختبار هو 0.001 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها، وبالتالي فإن خط الانحدار يلائم البيانات.

الجدول رقم (20) يبين أهم النتائج أولها قيم الميل ومقطع خط الانحدار، كما أنه يجب على الفرضيات المتعلقة بميل ومقطع خط الانحدار. حيث مقطع خط الانحدار هو 1.215 الذي يمثل a من معادلة مستقيم الانحدار $Y = a + bx$ ، أما ميل خط الانحدار b هو 0.731 بالنسبة للمتغير المستقل (برامج الصحة والسلامة المهنية)، وعند دراسة قيم Sig نجد أن القيمة 0.159 مرفوضة لأنها تحقق فرضية العدم بينما 0.001 مقبولة لأنها تحقق الفرضية البديلة، وبذلك تصبح معادلة مستقيم الانحدار للمتغير المستقل كما يلي:

$y = 1.215 + 0.731x$ ، حيث y هي المتغير التابع و x هي المتغير المستقل. نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل (برامج الصحة والسلامة المهنية) هي 3.525 ومقطع خط الانحدار هو 1.429.

يتضح من نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي تم استخدامه لمعرفة فيما إذا كانت هناك علاقة تأثير بين برامج الصحة والسلامة المهنية وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، ووجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية، وبهذه النتائج تقبل الفرضية الرئيسية الآتية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين برامج الصحة والسلامة المهنية وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين".

ثانياً: اختبار الفرضيات الفرعية

❖ الفرضية الفرعية الأولى:

1. الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين تبني البعد الهندسي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفضال تبسة.
2. الفرضية البديلة H_A : توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين تبني البعد الهندسي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفضال تبسة.

الجدول رقم 20 : نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار (β)	معامل الانحدار (α)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
البعد الهندسي	الرضى الوظيفي	0.950	0.557	0.754	0.569	7.080	50.123	0.00

المصدر: من مخرجات برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية SPSS.

الجدول أعلاه يبين نتيجة حساب معامل الارتباط R ومعامل التحديد مربع قيمة معامل الارتباط R^2 ومعامل الارتباط الخطي بين تبني البعد الهندسي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين هو 0.754 وان مدى الدقة في المتغير التابع (تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين) هي 56.9% من الجدول أعلاه يتضح:

- مجموع مربعات الانحدار 11.261 ومجموع مربعات البواقي هو 8.537 مجموع المربعات الكلي هو 19.798
- درجة حرية الانحدار df هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 41
- معدل مربعات الانحدار هو 11.261 ومعدل مربعات البواقي هو 0.225
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هي 50.123
- مستوى دلالة الاختبار من الجدول هو 0,00 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية 0,05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تبني البعد الهندسي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفضال تبسة.

من خلال الجدول أعلاه يتضح:

- مقطع خط الانحدار هو -0.010 الذي يمثل a من معادلة مستقيم الانحدار $y = a + bx$ أما ميل خط الانحدار b في الجدول هو 0.950 بالنسبة للمتغير المستقل (تبني البعد الهندسي)، وبذلك تصبح معادلة مستقيم الانحدار للمتغير المستقل هي $y = -0.010 + 0.950x$

- نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل (تبني البعد الهندسي) هي - 0.020 ومقطع خط الانحدار 7.080

❖ الفرضية الفرعية الثانية:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين تبني البعد الصحي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نפטال تبسة.
- الفرضية البديلة H_A : توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين تبني البعد الصحي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نפטال تبسة.

الجدول رقم 21 : نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار (β)	معامل الانحدار (α)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
تبني البعد الصحي	الرضى الوظيفي	1.068	0.794	0.894	0.799	12.305	151.425	0.00

المصدر: من مخرجات برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية SPSS.

الجدول أعلاه يبين نتيجة حساب معامل الارتباط R ومعامل التحديد مربع قيمة معامل الارتباط R^2 ومعامل الارتباط الخطي بين تبني البعد الصحي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين هو 0.894 وان مدى الدقة في المتغير التابع (تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين) هي 79.9% من الجدول اعلاه يتضح:

- مجموع مربعات الانحدار 14.245 ومجموع مربعات البواقي هو 3.575 مجموع المربعات الكلي هو 17.820
- درجة حرية الانحدار df هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 41
- معدل مربعات الانحدار هو 14.245 ومعدل مربعات البواقي هو 0.094
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هي 151.425

- مستوى دلالة الاختبار من الجدول هو 0,00 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية 0,05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تبني البعد الصحي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفضال تبسة.

من خلال الجدول أعلاه يتضح:

- مقطع خط الانحدار هو -0.319 الذي يمثل a من معادلة مستقيم الانحدار $y = a + bx$ أما ميل خط الانحدار b في الجدول هو 1.068 بالنسبة للمتغير المستقل (تبني البعد الصحي)، وبذلك تصبح معادلة مستقيم الانحدار للمتغير المستقل هي $y = -0.319 + 1.068x$

- نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل (تبني البعد الصحي) هي -0.978 ومقطع خط الانحدار 12.305

الفرضية الفرعية الثالثة:

1. الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين البعد الأمني وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفضال تبسة.
2. الفرضية البديلة H_A : توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين البعد الأمني وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفضال تبسة.

الجدول رقم 22 : نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار (β)	معامل الانحدار (α)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
البعد الأمني	الرضى الوظيفي	1.008	0.680	0.830	0.688	9.160	83.912	0.00

المصدر: من مخرجات برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية SPSS.

- الجدول أعلاه يبين نتيجة حساب معامل الارتباط R ومعامل التحديد مربع قيمة معامل الارتباط R^2 ومعامل الارتباط الخطي بين تبني البعد الأمني وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين هو 0.830 وان مدى الدقة في المتغير التابع (تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين) هي 68.8% من الجدول اعلاه يتضح:

▪ مجموع مربعات الانحدار 12.693 ومجموع مربعات البواقي هو 5.748 مجموع المربعات الكلي هو 18.442

▪ درجة حرية الانحدار df هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 41

▪ معدل مربعات الانحدار هو 12.693 ومعدل مربعات البواقي هو 0.151

▪ قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هي 83.912

▪ مستوى دلالة الاختبار من الجدول هو 0,00 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية 0,05 وبالتالي

نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى

دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تبني البعد الامني وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفضال تبسة.

من خلال الجدول أعلاه يتضح:

▪ مقطع خط الانحدار هو 0.079 الذي يمثل a من معادلة مستقيم الانحدار $y = a + bx$ أما ميل

خط الانحدار b في الجدول هو 1.00 بالنسبة للمتغير المستقل (تبني البعد الأمني)، وبذلك تصبح

معادلة مستقيم الانحدار للمتغير المستقل هي $y = 0.079 + 1.00x$

▪ نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل (تبني البعد الأمني) هي 0.190

ومقطع خط الانحدار 9.160

❖ الفرضية الفرعية الرابعة:

1. الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين تبني البعد

الخدمي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفضال تبسة.

2. الفرضية البديلة H_A : توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين تبني البعد

الخدمي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفضال تبسة.

الجدول رقم 23 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار (β)	معامل الانحدار (α)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
تبني البعد الخدمي	الرضى الوظيفي	0.960	0.800	0.898	0.806	12.547	157.432	0.00

المصدر: من مخرجات برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية SPSS.

الجدول أعلاه يبين نتيجة حساب معامل الارتباط R ومعامل التحديد مربع قيمة معامل الارتباط R^2 ومعامل الارتباط الخطي بين تبني البعد الخدمي وتعزيز الرضا الوظيفي هو 0.898 وان مدى الدقة في المتغير التابع (تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين) هي 80.6% من الجدول اعلاه يتضح:

- مجموع مربعات الانحدار 11.496 ومجموع مربعات البواقي هو 2.775 مجموع المربعات الكلي هو 14.271
 - درجة حرية الانحدار df هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 41
 - معدل مربعات الانحدار هو 11.496 ومعدل مربعات البواقي هو 0.073
 - قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هي 157.432
 - مستوى دلالة الاختبار من الجدول هو 0,00 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية 0,05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تبني البعد الخدمي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفضال تبسة.
- من خلال الجدول أعلاه يتضح:

- مقطع خط الانحدار هو 0.300 الذي يمثل a من معادلة مستقيم الانحدار $y = a + bx$ أما ميل خط الانحدار b في الجدول هو 0.960 بالنسبة للمتغير المستقل (تبني البعد الخدمي)، وبذلك تصبح معادلة مستقيم الانحدار للمتغير المستقل هي $y = 0.300 + 0.960x$
- نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل (تبني البعد الخدمي) هي 1.043 ومقطع خط الانحدار 12.547

❖ الفرضية الفرعية الخامسة:

1. الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين تبني البعد البيئي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفضال تبسة.
2. الفرضية البديلة H_A : توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين تبني البعد البيئي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفضال تبسة.

الجدول رقم 24: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار (β)	معامل الانحدار (α)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
بين تبني البعد البيئي	الرضى الوظيفي	1.019	0.579	0.768	0.590	7.391	54.626	0.00

المصدر: من مخرجات برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية SPSS.

الجدول أعلاه يبين نتيجة حساب معامل الارتباط R ومعامل التحديد مربع قيمة معامل الارتباط R^2 ومعامل الارتباط الخطي بين تبني البعد البيئي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين هو 0.768 وان مدى الدقة في المتغير التابع (تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين) هي 59.00% من الجدول أعلاه يتضح:

- مجموع مربعات الانحدار 12.971 ومجموع مربعات البواقي هو 9.023 مجموع المربعات الكلي هو 21.994
- درجة حرية الانحدار df هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 41
- معدل مربعات الانحدار هو 12.179 ومعدل مربعات البواقي هو 0.237
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هي 54.626
- مستوى دلالة الاختبار من الجدول هو 0,00 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية 0,05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تبني البعد البيئي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفضال تبسة. من خلال الجدول أعلاه يتضح:
- مقطع خط الانحدار هو -0.050 الذي يمثل a من معادلة مستقيم الانحدار $y = a + bx$ أما ميل خط الانحدار b في الجدول هو 1.019 بالنسبة للمتغير المستقل (تبني البعد البيئي)، وبذلك تصبح معادلة مستقيم الانحدار للمتغير المستقل هي $y = -0.050 + 1.019x$
- نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل (تبني البعد البيئي) هي -0.096 ومقطع خط الانحدار 7.391

❖ الفرضية الفرعية السادسة:

1. الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين تبني البعد التنظيمي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفضال تبسة.
2. الفرضية البديلة H_A : توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين تبني البعد التنظيمي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفضال تبسة.

الجدول رقم 25 : نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار (β)	معامل الانحدار (α)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
تبني البعد التنظيمي	الرضى الوظيفي	1.129	0.812	0.904	0.816	13.003	169.076	0.00

المصدر: من مخرجات برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية SPSS.

الجدول أعلاه يبين نتيجة حساب معامل الارتباط R ومعامل التحديد مربع قيمة معامل الارتباط R^2 ومعامل الارتباط الخطي بين تبني البعد التنظيمي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين هو 0.904 وان مدى الدقة في المتغير التابع (تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين) هي 81.6% من الجدول اعلاه يتضح:

- مجموع مربعات الانحدار 18.861 ومجموع مربعات البواقي هو 4.239 مجموع المربعات الكلي هو 23.100
- درجة حرية الانحدار df هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 41
- معدل مربعات الانحدار هو 18.861 ومعدل مربعات البواقي هو 0.112
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هي 169.076
- مستوى دلالة الاختبار من الجدول هو 0,00 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية 0,05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين تبني البعد التنظيمي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفضال تبسة. من خلال الجدول أعلاه يتضح:

- مقطع خط الانحدار هو -0.530 الذي يمثل a من معادلة مستقيم الانحدار $y = a + bx$ أما ميل خط الانحدار b في الجدول هو 1.129 بالنسبة للمتغير المستقل (تبني البعد التنظيمي)، وبذلك تصبح معادلة مستقيم الانحدار للمتغير المستقل هي $y = -0.530 + 1.129x$
- نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل (تبني البعد التنظيمي) هي -1.509 ومقطع خط الانحدار 13.003

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم اسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي واختيار مؤسسة نفضال - وكالة تبسة كمحل للدراسة وذلك عن طريق ما تم جمعه من معلومات لدى موظفي الإدارة، فعندما تم جمع هذه المعلومات وتبويبها وترتيبها وفق متطلبات الدراسة بمساعدة البرامج الإحصائية ومن خلال مناقشة وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية تم التوصل إلى مجموعة من النتائج الهامة ومن بينها وجود علاقة بين برامج الصحة والسلامة المهنية وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين، وهو ما يتوافق مع الفرضية الرئيسية.



خاتمة

انطلقت هذه الدراسة من إشكالية متمثلة في كيف تساهم برامج الصحة والسلامة المهنية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نפטال -تبسة- وفي ختام هذه الدراسة يمكن اعتبار أن تبني برامج الصحة والسلامة المهنية في بيئة عمل لا تخلو من المخاطر وحافلة بالحوادث والأمراض، وفي ظل ازدياد الاعتماد على الآلات والمعدات يعتبر الحل المثالي لتحقيق وزيادة الرضا الوظيفي للعمال، إذ تلعب هذه البرامج دوراً هاماً في خلق بيئة عمل آمنة وصحية وكذا إيجابية، مما يؤدي إلى تحسين شعور العمال بالراحة والأمان، وتعزيز شعورهم بالتقدير وأيضاً تعزيز ثقتهم بمشغليهم، وزيادة دوافعهم وإنتاجيتهم، وتكثيف التعاون والعمل الجماعي وبالتالي تعزيز شعور إبتنائهم للمنظمة وتحسين مستوى رضاهم عن وظائفهم.

فنظراً للتطورات العلمية الحاصلة اليوم في شتى القطاعات التي تلمس كافة المستويات نجد جميع المنظمات باختلاف طبيعتها تسعى جاهدة لاحتلال الصدارة وتحقيق ميزة تنافسية عن طريق تحسين أدائها وزيادة إنتاجيتها بالتركيز على تعزيز الرضا الوظيفي لعاملها، فالعاملون الراضون عن وظائفهم يكونون أكثر إنتاجية وكفاءة من غيرهم ذلك لأنهم يكونون أكثر التزاماً بعملهم وأقل غياباً عن العمل. وأكثر استعداداً لبذل جهد إضافي عندما تقتضي الضرورة ذلك، إضافة إلى ذلك فالعاملون الذين يشعرون بالرضا عن وظائفهم يكونون أكثر حرصاً على تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية ويكونون أيضاً أكثر إبداعاً وابتكاراً ذلك لأنهم يكونون أكثر اهتماماً بعملهم وأكثر رغبة في تحقيق أفضل النتائج لأنهم يكونون أكثر انفتاحاً على الأفكار الجديدة وأكثر رغبة في تجربة الأشياء الجديدة، باختصار فإن تحقيق رضا العاملين هو استثمار ذو عائد مرتفع لأي منظمة وذلك لأنه يؤدي إلى تحسين الإنتاجية وجودة المنتجات والخدمات والابتكار وتحسين سمعة المنظمة.

وبعد التفصيل في الجوانب النظرية تم إسقاط الدراسة على أرض الواقع من خلال دراسة منظمة نפטال -تبسة- حيث تم توزيع 50 استبيان على عينة من عمال المنظمة، وانطلاقاً من النتائج المتوصل لها من تحليل البيانات إلى أن دور برامج الصحة والسلامة المهنية يهدف إلى تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمنظمة نפטال -تبسة-.

أولاً: نتائج الدراسة:

1 - النتائج النظرية:

- من خلال ما تم التطرق إليه في الجانب النظري تم التوصل إلى النتائج التالية:
- برامج الصحة والسلامة المهنية هي خطة محددة تشمل عدة سياسات واجراءات لحماية صحة العاملين وسلامتهم في مكان العمل
 - الصحة لا تشمل فقط المظهر الجسمي ولكنها تتضمن أيضاً الإشباع العقلي والاجتماعي للحياة.
 - تشمل برامج الصحة والسلامة المهنية تقديم التدريبات والتوعية بالمخاطر المحتملة وكيفية التعامل معها.

- تهدف برامج الصحة والسلامة المهنية إلى الاهتمام والتركيز على الفرد العامل باعتباره عنصرا أساسيا في العمل ومن العناصر النادرة حيث لا تحدد قيمته بشكل مادي وإنما بجوانب نفسية متعددة.
- تعمل برامج الصحة والسلامة المهنية على التقليل من التكاليف التي تتحملها المنظمة من جراء الأمراض والحوادث المهنية التي تقع أثناء العمل.
- الرضا الوظيفي هو حالة شعورية ايجابية للفرد تجاه جميع جوانب وظيفته، هذه الحالة الشعورية تكون ناتجة عن تلبية الوظيفة لحاجات الموظف ورغباته الوظيفية، واثبات شخصيته مع زملائه ورؤساءه.
- يرتبط الرضا الوظيفي بعوامل وأبعاد متعددة ومتداخلة مثل طبيعة العمل، ظروف العمل، جماعة اعمل، البيئة الداخلية والخارجية، للعمل، الحوافز، الترقية، نمط الإشراف.
- ان العاملين الذين يشعرون برضا كبير تجاه عملهم يتعرضون بنسبة قليلة جدا للحوادث التي تنتج عن العمل.
- يمكن القول أن أول مصدر للرضا هو أداء العمل بشكل صحيح والفخر بالمهارة والمصدر الثاني لتحقيق الرضا هو بيئة العمل.
- تتمايز أساليب قياس الرضا الوظيفي بين طرق غير مباشرة وتعتمد على وحدات قياس موضوعية بحيث تقيس الرضا بالآثار السلوكية التي تصدر عن الفرد، وطرق أخرى مباشرة تعتمد على وحدات القياس الذاتية للحصول على تقرير من طرف العمال حول مستوى رضاهم عن العمل.

2 - النتائج التطبيقية:

من خلال الدراسة التطبيقية تم التوصل للنتائج التالية:

- تنتج الحوادث المهنية في مؤسسة نفعال -تبسة- بسبب قلة الخبرة ونقص التكوين والتأهيل لدى العاملين الجدد.
- السقوط هو أكثر أنواع الحوادث تكرارا ويكون في مناطق التشغيل.
- إلتزام المنظمة بدقة في تطبيق أبعاد برامج الصحة والسلامة المهنية.
- البرامج الإرشادية وبرامج توفير وسائل وأدوات الوقاية هي الأكثر تأثيرا في المنظمة.
- لبرامج الصحة والسلامة المهنية بمؤسسة نفعال - تبسة - علاقة قوية بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العمال.
- مستوى الأداء بالمنظمة مرتبط بطبيعة برامج الصحة والسلامة المهنية.
- نسبة الرضا الوظيفي لدى العمال لها توجه إيجابي قوي من حيث طبيعة ونوع البرامج التنظيمية المعتمدة داخل المنظمة.
- تطبق مؤسسة نفعال -تبسة- العديد من برامج الصحة والسلامة المهنية التي تسعى في مجملها إلى حماية العاملين والمحافظة عليهم مع مراعاة نيل المخالفين لقوانين وقواعد هذه البرامج إلى إجراءات تأديبية.
- تم قبول الفرضية البديلة القائلة أنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين برامج الصحة والسلامة المهنية وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفعال بتبسة.

- تم قبول الفرضية البديلة القائلة أنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تبني البعد الهندسي و تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفطال بتبسة.
- تم قبول الفرضية البديلة القائلة أنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تبني البعد الصحي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفطال بتبسة.
- تم قبول الفرضية البديلة القائلة أنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تبني البعد الأمني وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفطال بتبسة.
- تم قبول الفرضية البديلة القائلة أنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تبني البعد الخدمي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفطال بتبسة.
- تم قبول الفرضية البديلة القائلة أنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تبني البعد البيئي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفطال بتبسة.
- تم قبول الفرضية البديلة القائلة أنه توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تبني البعد التنظيمي وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة نفطال بتبسة.

ثانيا: اقتراحات الدراسة:

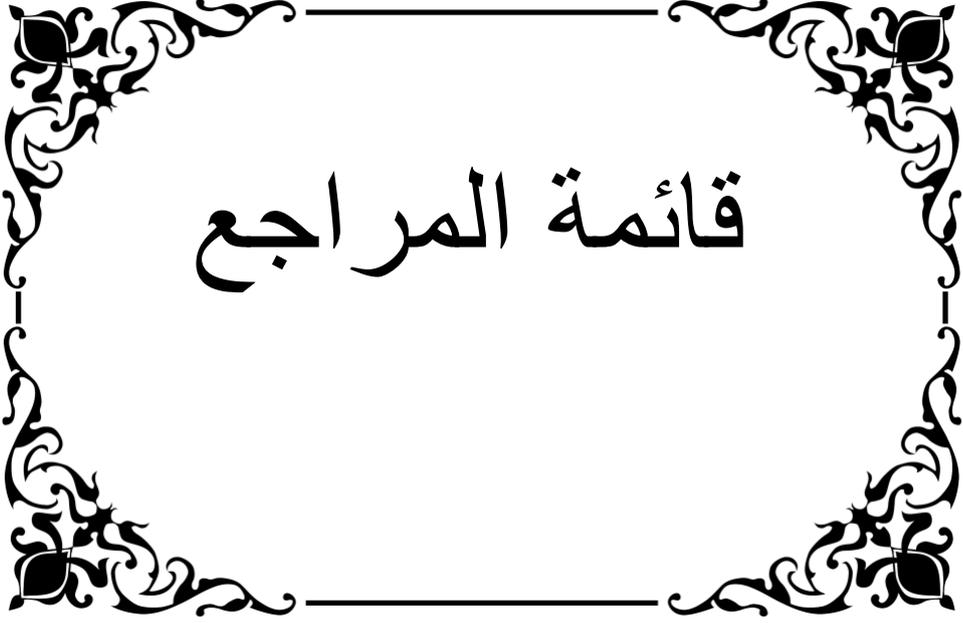
من خلال هذه الدراسة تم الوصول إلى مجموعة من الاقتراحات وهي:

- توفير التوجيه والتدريب والإشراف الكافي لتطوير أساليب عمل آمنة.
- إدراج الصحة المهنية في أنشطة التدريب المنقّدة قبل وأثناء الالتحاق بالخدمة لجميع العاملين.
- الحرص على اكتساب العامل الجديد تكوين نظري وأيضا على تكوين تطبيقي حول الوظيفة التي سيشغلها في المنظمة.
- تكثيف حملات التوعية لتنبية العامل بالخطر المهني الذي يواجهه عند ممارسة عمله والقيام بالتوصيات وتصحيح الأخطاء بالطريقة التي تضمن وصول الفكرة والمعلومة لكافة العمال على حد سواء.
- تخصيص مكافآت تشجيعية للعاملين الملتزمين بتطبيق كافة انظمة ولوائح الصحة والسلامة المهنية.
- تسجيل ملاحظات عن كل التصرفات الخطرة والتقرير الفوري عنها.
- برمجة دورات تكوينية في الاسعافات الالوية.

ثالثا: أفاق الدراسة:

- لإثراء هذا الموضوع يمكن اقتراح بعض المواضيع التي يمكن أن تكون جسرا رابطا بين موضوع هذه الدراسة وبعض المواضيع الأخرى التي يمكن ذكرها في ما يلي:
- دور برامج الصحة والسلامة المهنية في تحقيق الولاء التنظيمي.

- أثر برامج الصحة والسلامة المهنية على تحقيق التحسين المستمر.



قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أ- المراجع باللغة العربية:

اولا: الكتب

3. احمد زكي حلمي، المرجع في الأمان الصناعي، (دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 2007).
4. احمد سيد مصطفى، ادارة الموارد البشرية: رؤية استراتيجية معاصرة، (مطابع الدار الهندسية، مصر، الطبعة الثانية، 2008).
5. احمد صقر عاشور، ادارة القوى العاملة: الاسس السلوكية أداة البحث التطبيقي، (دار النهضة العربية، بيروت، الطبعة الثانية، 1979).
6. البارودي منال، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، (المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، الطبعة الاولى، 2015).
7. بشار يزيد الوليد، الإدارة الحديثة للموارد البشرية، (دار الراجية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009).
8. بودبوس سامي، زهمول خالد، ادارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية وتطبيقات عملية، (دار الكتب الوطنية، ليبيا، الطبعة الاولى، 2020).
9. بوصوردي صليحة، اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية، (دار قانة للنشر والتوزيع، الجزائر، الطبعة الأولى، 2021).
10. جلال عبد الحليم، محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، (دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2016).
11. حريم حسين، السلوك التنظيمي، (دار حامد للنشر، عمان، الطبعة الرابعة، 2013).
12. حريم حسين، إدارة الموارد البشرية إطار متكامل، (دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2013).
13. خضير كاظم حمود، كاسب الخرشة ياسين، إدارة الموارد البشرية، (دار المسيرة لنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2007).
14. خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، (دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الثالثة، 2007).
15. درار خالد، عبد المالك الدناني، العلاقات العامة الأسس النظرية والممارسة المهنية، (دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2020).
16. زهير عبد اللطيف، بحوث إعلامية، (دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2019).

17. الزبيدي غني دحام، حسين وليد عباس، إدارة المهوبة مدخل معاصر، (دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، طبعة 2018، 2014).
18. ساجد رفعت حسين صالح السعدي، ثقافة المنظمة الأمنية - اسباب تميز العمل الأمني، (دار الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، بغداد، الطبعة الاولى، 2023)،
19. سعدي فاطمة، مبادئ إدارة الأعمال ونظريات المنظمة، (دار إي كتب، لندن، الطبعة الأولى، 2019).
20. صالح نبيهة، علم النفس السياحي، (دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2017).
21. الصيرفي محمد، السلوك الاداري والعلاقات الانسانية، (دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية - مصر، الطبعة الاولى، 2006).
22. طارق عبد الرؤوف، إيهاب عيسى المصري، الولاء المؤسسي الرضا الوظيفي والمهني، (المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، مصر، الطبعة الأولى، 2014).
23. عادل عبد الرزاق سعيد هاشم، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، (دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010).
24. عبد الكريم حافظ، الإدارة الفندقية والسياحية، (دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010).
25. عبد المنعم عبد الحي، علم الاجتماع الصناعي، (المكتبة الجامعية، الإسكندرية - مصر، دون رقم طبعة، 1984).
26. عثمان فريد رشدي، الصحة والسلامة المهنية، (دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014).
27. فائزة محمد رجب بهنسي، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، (دار الوفاء لدنيا الطباعة ونشر، الاسكندرية، الطبعة الأولى، 2011).
28. الفهد سالم، السلوك القيادي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مدرسي التربية الرياضية، (مؤسسة عالم الرياضة ودار النشر لدنيا الطباعة، الإسكندرية - مصر، الطبعة الاول، 2017).
29. كاي كيبلر ترجمة العامري خالد، تحقيق الرضا الوظيفي في 50 دقيقة، (دار الفاروق للنشر وتوزيع، القاهرة - مصر، الطبعة الاولى، 2002).
30. لطفي طلعة ابراهيم، علم اجتماع التنظيم، (دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، الطبعة الاولى، 2001).
31. محمد أبديوي الحسن، إدارة العمليات والانتاج، (دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2011).

32. محمد احمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال، (زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الطبعة الأولى، 2012).
33. محمد الفاتح محمود المغربي، السلوك التنظيمي، (دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2016).
34. محمد سرور الحريبي، إدارة الأفراد الحديثة، (دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2016).
35. محمد سعيد انور سلطان، السلوك التنظيمي، (دار الجامعة الجديد، الاسكندرية، مصر، الطبعة الاولى، 2003).
36. محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، (دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية - مصر، دون رقم طبعة، 2002).
37. محمد شحاتة ربيع، علم النفس الصناعي، (دار غريب للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الثالث، 2006).
38. محمد عباس سهيلة، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، (دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الثالثة، 2006).
39. محمد عباس سهيلة، علي حسن علي، إدارة الموارد البشرية، (دار وائل للنشر، الأردن، طبعة 3، 2007).
40. محمد قاسم القريوتي، الوجيز في ادارة الموارد البشرية، (دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2010).
41. محمد هاني حمد، ادارة الموارد البشرية، (دار الاكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2015).
42. محمد هاني محمد، إدارة الموارد البشرية، (دار المعزز للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014).
43. محمود احمد عبد الفتاح، مهارات التكيف مع ظروف العمل، (المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، الطبعة الاولى، 2012).
44. محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، (دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثالثة ، 2004).
45. مروان طاهر الزغبي، الرضا الوظيفي، (دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الاولى، 2003).
46. مصطفى محمد، الرضا الوظيفي واثره على تطوير الاداء، (دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، 2017).
47. مصطفى يوسف كافي، إدارة الموارد البشرية من منظور إداري-تنموي-تكنولوجي-عولمي، (مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2013).
48. منظمة العمل الدولية، الدليل الفني لتدريب مفتشي السلامة والصحة المهنية، (القاهرة - مصر، الطبعة الاولى، 2017).
49. منظمة العمل الدولية، المفاوضات الجماعية، (جنيف، الطبعة الاولى، 2018)،

50. منظمة العمل الدولية، مبادئ توجيهية بشأن نظم إدارة السلامة والصحة المهنية، (جنيف، الطبعة الأولى، 2003).
51. منيف لكحل، تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي مفاهيم ونظريات، (دار المتقف لنشر وتوزيع، الجزائر، الطبعة الأولى، 2018).
52. مهدي حسن زوليف، سليمان اللوزي، عادل الكركري، ادارة العلاقات الصناعية، (دار حنين للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 1994).
53. نادر أحمد أبو شيخة، إدارة الموارد البشرية إطار نظري وحالات عملية، (دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2013).
54. نصر الله حنا، إدارة الموارد البشرية، (دار الزهران للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2013).
55. وصفي عقيلي عمر، تكنولوجيا إدارة الموارد البشرية الحديثة الاستراتيجيات - الاقتصاديات، (دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2012).
56. يوسف حجي الطائي، مؤيد عبد الحسن الفضل، ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، (مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2006).
57. يوسف حجي الطائي، هاشم فوزي العبادي، إدارة الموارد البشرية قضايا معاصرة في الفكر الإداري، (دار صفاء لطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2015).
58. صالح محمد العساف، المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، دار الزهراء، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2012.
59. عبد الرحمان بن عبد الله الواصل، البحث العلمي، وزارة المعارف، شعبة الاجتماعيات، المملكة العربية السعودية، 1999.

ثالثا: المجالات العلمية

1. احمد سعيد بن ناصر الحضرمي، جوخة بنت محمد الصوافية، أوسيم محمد عباد عطاء، العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين بوحدات الجهاز الحكومي بسلطنة عمان، (مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد9، العدد53، الأردن، 2022).
2. احمد علي حسن، إدارة السلامة و الصحة المهنية وإنتاجية العاملين/ العلاقة والأثر دراسة ميدانية للآراء عينة من العاملين في الشركة العامة للمصافي الشمالية مصفى بيجي - محافظة صلاح الدين، (مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد5، العدد16، العراق، 2009).
3. ارزقي عبد النور، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري -دراسة ميدانية-، (منتدى الأستاذة دورية أكاديمية متخصصة محكمة تعنى بالدراسات في التعليمات والعلوم، المجلد1، العدد1، الجزائر، 2005).

4. الامين بلقاضي، سبل واليات تحقيق الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المنظمة، (دفا تر البحوث العلمية، المجلد10، العدد2، الجزائر، 2022).
5. براقاد بوسة فطيمة، ناوي شريفي هناء، واقع الظروف الفيزيكية للعمل وعلاقتها بظهور القلق عند العمال (دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومزيلية)، (مجلة الوقاية والأرغنوميا، مجلد12، العدد1، الجزائر، 2018).
6. بزيو عمر، خنيش ليلي، بزيو سليم، اثر برامج الصحة والسلامة المهنية في التقليل من الأمراض المهنية داخل بيئة العمل - دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، (مجلة علوم الإنسان والمجتمع، المجلد 11، العدد1، الجزائر، 2022).
7. بلعيد حياة، تخطيط المسار الوظيفي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة حالة مديرية السكن ولاية بشار، (مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد4، العدد3، الجزائر، 2021).
8. بلول احمد، بورقده الصغير، استراتيجيات السلامة المهنية والوقاية من حوادث العمل داخل بيئة العمل، (مجلة حقائق الدراسات النفسية والاجتماعية، العدد17، المجلد5، الجزائر، 2020).
9. بن احمد آسية، حدادي كلثوم، اثر أبعاد المنظمة المتعلمة على الرضا الوظيفي بمؤسسة حسناوي(BTPH) سيدي بلعباس، (مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد6، العدد2، الجزائر، 2024).
10. بوحارة هناء، مين وادي، الصحة والسلامة المهنية، (مجلة حقائق الدراسات النفسية والاجتماعية، العدد2، الجزائر، 2015).
11. بوطي محمود، صحة وسلامة المورد البشري في المنظمات: الإجراءات المتخذة وقواعد السلامة، (مجلة مدرات للعلوم الاجتماعية والإنسانية تصدر عن المركز الجامعي غليزان، العدد3، الجزائر، جانفي 2021).
12. بوعامة آمال، عبد الرحمان العايب، واقع تدقيق إدارة الصحة والسلامة المهنية داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في ظل المسؤولية الاجتماعية للشركات، (مجلة الباحث الاقتصادية، المجلد 10، العدد01، 2022).
13. جدي سارة، الرضا الوظيفي، مفهومه، محدداته وأثره على الأداء - دراسة نظرية، (المجلد1، العدد1، 2014، الجزائر، 2014).
14. حامدي عبد الحق، زرفة بولقواس، السلامة المهنية في الجزائر: الأبعاد والمسؤوليات، (مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد8، العدد3، الجزائر، 2021).
15. حدادي نور الهدى، محلفي أمينة، التطور التاريخي والقانوني لضمان الصحة والسلامة المهنية - دراسة تحليلية لمجموعة من القوانين الدولية والقوانين الجزائرية الخاصة بالصحة والسلامة المهنية، (مجلة الدراسات والبحوث القانونية، المجلد6، العدد1، الجزائر، 2021).

16. حرايرية عتيقة، الصحة والسلامة المهنية في الجزائر من التشريع إلى التنفيذ، (مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، العدد17، الجزائر، 2017).
17. حسين خضير محمد مشهدي، الرضا الوظيفي وتأثيره على الأبناء، (المجلة العلمية لكلية رياض الاطفال، المجلد5، العدد1، مصر، 2018).
18. زرفة رؤوف، بوناب محمد، اثر نزاعات العمل التنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين - دراسة حالة مؤسسة صيدال فرع عنابه، (مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد13، العدد2، الجزائر، 2019).
19. سعدي دحلب مصطفى، الرضا الوظيفي للعاملين وأثره على جودة الخدمة المقدمة: دراسة ميدانية على موظفي قسم الموارد البشرية في رئاسة الجامعة المستنصرية، (مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد42، العدد121، العراق، 2019).
20. سيفي يوسف، مزيان محمد، عوامل الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى الأساتذة الجامعيين، (مجلة التنمية البشرية، المجلد6، العدد3، الجزائر، 2018).
21. شريف عمارة، عبد الفتاح بوخمخ، قياس الرضا الوظيفي للممرضين في المؤسسة العمومية الإستشفائية، (مجلة الاقتصاد والمجتمع، المجلد7، العدد7، الجزائر، 2011).
22. شيخي مليكة، دحو خضرة، سعدي عامر بزروق، تأثير التمكين النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط دراسة حالة القطاع المصرفي سعيدة، (مجلة التنظيم والعمل، المجلد8، العدد3، الجزائر، 2020).
23. ضبع مريم، حوادث العمل والأمراض المهنية أسبابها والوقاية منها، (مجلة علمية محكمة تصدر عن معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، العدد3، الجزائر، 2014).
24. طروم علي برنية، الرضا الوظيفي مفهومه عوامله نظرياته، (مجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد6، ليبيا، 2014).
25. طهراوي حياة، سليمان بوفاسة، أهمية الرضا الوظيفي في تحسين الإنتاجية دراسة حالة فرع المضادات الحيوية لمجمع سيدال -وحدة المدية-، (مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد7، العدد1، الجزائر، 2016).
26. عرعور هناء، السلامة والصحة المهنية في بيئة العمل "نحو عمل امن"، (مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد5، العدد3، الجزائر، 2020).
27. فقاير فيصل، نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (OHSAS18001) بين التطبيق والمزايا - دراسة لبعض المؤشرات لشركة كوندور الكترونيكس، (مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد12، العدد01، الجزائر، 2020).

28. قالون جيلالي، عياد صالح، واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ادرار 252، (مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد3، العدد2، الجزائر، 2019)
29. قرزيز محمود، مريم يحياوي، دور التغيير التنظيمي في الرضا الوظيفي لدى العمال في المؤسسة الصناعية، (مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد3، العدد1، الجزائر، 2017).
30. محمادي اسماعيل، تقي الدين قادري، ميلود معزوزي، الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لعمال المؤسسات الاقتصادية - دراسة ميدانية لعمال شركة ليندغاز ورقلة، (مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد9، العدد1، الجزائر، 2023).
31. محمد خالدي، قراءة تحليلية في وضع السلامة والصحة المهنية بالجزائر وفقا لمعايير العمل الدولية، (مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، العدد4، الجزائر، 2016).
32. محمد سهيلة، حوادث العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية، (مجلة جامعة دمشق، المجلد26، العدد4، سوريا، 2014).
33. مختارية حشماوي، بوزيدي الهواري، إدارة الأمراض المهنية وحوادث العمل (دراسة مقارنة)، (مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد4، العدد2، الجزائر، 2018).
34. مشان عبد الكريم، الاتفاقيات والتشريعات الخاصة بنظام الصحة والسلامة المهنية، (مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد3، العدد3، 2018).
35. مطلاوي ربيع، عوامل الاستقرار المهني في المؤسسة الجزائرية، (مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد10، العدد13، الجزائر، 2017).
36. هريو دزاير، اتجاه الممرضين نحو برامج الصحة والسلامة المهنية - دراسة ميدانية بمستشفى - البوني عنابة، (مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، المجلد7، العدد1، الجزائر، 2022).

ثانيا: المذكرات الجامعية

1. بزيو عمر، واقع الأمراض المهنية في المؤسسة الصناعية الجزائرية واليات الوقاية منها، (أطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه (منشورة)، النفس وتنظيم وعمل، العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة حمه لخضر الوادي، 2022).
2. بن عيسى صابر، الرضا الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية - دراسة ميدانية على مستوى ثانويات ولاية بسكرة، (أطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه (منشورة)، النشاط البدني والرياضي التربوي، التربية الحركية، علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة محمد خيضر - بسكرة ، 2019/2018).
3. حدادي نور الهدى، تقييم اثر تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية في الشركات البترولية دراسة حالة مديرية الإنتاج لسوناطراك بقاعدة 24 فبراير بحاسي مسعود، (أطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة

- الدكتوراه (منشورة)، إدارة الشركات البترولية، العلوم الاقتصادية، العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، 2018/2019).
4. دوباخ قويدر، دراسة مدى مساهمة الأمن الصناعي في الوقاية من إصابات حوادث العمل والأمراض المهنية دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، (رسالة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير (منشورة)، السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الإخوة منتوري - قسنطينة، 2008/2009).
5. سامي شامة معمر، تضارب المصالح في القانون الجزائري، (اطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه (منشورة)، قانون الاعمال، القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2018/2019).
6. ستي سيد أحمد، محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل دراسة امبريقية لدى عينة من موظفي الإيرادات العمومية لولاية سعيدة، (اطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه (منشورة)، الطرق الكمية المطبقة في التسيير، العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مولاي الطاهر - سعيدة، 2016/2017).
7. سلامة امنية، الثقافة الامنية ودورها في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية، (اطروحة تدرج ضمن نيل شهادة الدكتوراه (غير منشورة)، اجتماع الادارة والعمل، العلوم الاجتماعية، العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2017/2018).
8. سمية عبد الحميد عتيق الجعافرة، الصحة النفسية للعاملين وعلاقتها ببعض المتغيرات في بيئة العمل، (رسالة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير (منشورة)، علم النفس، العلوم الاجتماعية، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، 2003).
9. السوالقة راني محمد، إدارة السلامة والصحة المهنية و إنتاجية العاملين في شركة لافارج الاسمنت الأردنية - منع اسمنت الراشدية / العلاقة والأثر، (رسالة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير (منشورة)، الإدارة الهندسية، الهندسة الصناعية، كلية الدراسات العليا، جامعة مؤتة، 2014/2015).
10. شاطر شفيق، اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، (رسالة تدرج ضمن متطلبات نيل الماجستير (منشورة)، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بوقرة بومرداس - الجزائر، 2009/2010).
11. عبد الفتاح اتاسي رشا، اثر الرضا الوظيفي في أداء الموظفين العاملين في مشروع الرعاية الاجتماعية - دراسة حالة جمعية رعاية الطفل، (رسالة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير (منشورة)، إدارة الأعمال التخصصي، الجامعة الافتراضية السورية، 2016/2017).

12. عزيزو عبد الرحمان، الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام والخاص، (رسالة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير (منشورة)، علم النفس العمل والتنظيم، العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة - الجزائر، 2015/2014).
13. علي موسى حنان، الصحة وسلامة المهنية وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية - دراسة حالة: هنكل - الجزائر مركب شلغوم العيد، (رسالة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير (غير منشورة)، تسيير الموارد البشرية، علوم التسيير، العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري - قسنطينة، 2007/2006).
14. عوض الكثيري فاطمة، الرضا الوظيفي كمؤشر لفاعلية نظام حوكمة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات البرلمانية في دولة الإمارات العربية المتحدة، (رسالة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير (منشورة)، الحوكمة والسياسة العامة، العلوم السياسية، كلية العلوم السياسية والاجتماعية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، 2018).
15. فؤاد نواوي فلمبان ايناس، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، (رسالة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير (منشورة)، ادارة التربية والتخطيط، كلية التربية، جامعة ام القرى، 2008/2007).
16. مروان احمد حويجي، أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة، (مذكرة تدرج ضمن نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية - غزة، 2008).
17. مشعلي بلال، دور برامج الصحة وسلامة المهنية في تحسين اداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية-دراسة حالة مؤسسة SATPAP ALIF لتحويل الورق والبلاستيك، (مذكرة ماجستير (منشورة)، اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قسم الاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس - سطيف، 2011/2010).
18. معروف هوارى، الرضا الوظيفي وعلاقته بهجرة الأطباء من المستشفيات الجزائرية - دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي - وهران - (C.H.U. Oran)، (أطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه (منشورة)، علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران2، 2017/2016).

رابعاً: الملتقيات العلمية

1. بوخخم عبد الفتاح، علي موسى حنان، مداخلة بعنوان: اثر الصحة والسلامة المهنية على الكفاءة الإنتاجية في مؤسسة هنكل الجزائر، (الملتقى العلمي الدولي حول أداء وفاعلية المنظمة في ظل التنمية مستدامة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير و علوم التجارة، جامعة المسيلة، 2009/11/10).

خامساً: مواقع الانترنت

2. الطائي سعد، الرضا الوظيفي والإنتاج، بتاريخ: 2024/02/29 .

3. <https://alsabaah.iq/51034-.html>

4. عبد اللطيف رشاد السمرائي، السلامة الصناعية والأمن الصناعي، بتاريخ: 2024/02/16، على الرابط

www.noor-book.com//:https

5. موسوعة ويكيبيديا، استبانة، على الرابط التالي: www.ar.wikipedia.org

ب- المراجع باللغة الاجنبية

1. David K, Hayes and Jack D ,Ninemerer ،50 One minute tips for retaining employees ،(Course Technology، Boston, 2001) ،
2. Peul E, spector, **job satisfaction; application assesment**; causes; and consequences, sage publucations, 1997
3. Michel foudriat, **sociologie des organisations; la pratique du raisonnement**, (pearson education,2005
4. M&T. Tadess, **Occupational Health and safety Admassu**, (Ethiopia:Gondar of University,2006),
5. Natakudaneishvili, **fundamentals of occupational safety and health – Introduction and Implementation of management system** ,(Tbilis-Georgia,2022).،
6. ,Benjamin O. ALLI, **Fundamental principles of Occupational Health and safety**, (International labour Office Geneva ,Second Edition ,2008
7. Wudu Yenewub, Determinants of employees job satisfaction (the case of commercial bank of ethiopia, north addis district grade tow city branches),(thesis fals within the requirements for obtaining a masters degree, Business Admnsration School of graduate studies, St. Mary Suniversity ,2017),
8. Mehmet Ali Turkmenoglu, Occupational Health and safty and Job: The Moderating Effect of Role Ambiguity ،(Journal of Social of Mus Alparslan University anemon ،Volume 9 ، Issue4 ،Turkiye ،AZIRI، **Job satisfaction Brikend: a litterature review** ,(Management Research and Practice, Volume3 ,Issue Makedonia ,2011.)
9. AnkurGoel, Priyank Sharma, **Aditya Sharma,improving job satisfaction:AN HR strategy**, (EXCEL international journal of multidisciplinary management studies, vol2 ,issue4، india, 2012),





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
MINISTRY OF HIGHER EDUCATION AND SCIENTIFIC RESEARCH



جامعة الشهيد الشاذلي بن جديد - تبسة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
Faculty of Economics, Management and Commercial Sciences

إستمارة

تحية طيبة وبعد

هذا الاستبيان لغرض إعداد دراسة علمية على دور برامج الصحة والسلامة المهنية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين داخل شركة نفطال - تبسة - لذا نلجؤنكم حضرتكم تعبئته بشكل موضوعي وصریح للتوصل الى نتائج صادقة تخدم اهداف دراستنا .
مع العلم أنه سيتم التعامل مع المعلومات المتحصل عليها من هذا الاستبيان بشكل سري ولن تستخدم إلا لتلبية أغراض هذه الدراسة .
ولكم منا خالص الشكر والتقدير والسلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

الطالبين:

الاستاذ المؤطر: صالح محرز

- خولة سعودي

- نهى سعد الله

من فضلكم يرجى وضع علامة X في الخانة الصحيحة والمناسبة

I / الجزء الاول : البيانات الشخصية والوظيفية

1- الجنس ذكر انثى

2- العمر: من 20 إلى اقل من 30

من 30 إلى اقل من 40

من 40 إلى اقل من 50

من 50 سنة فأكثر

3- المستوى التعليمي :

دكتور

متر

ليس

شها اخرى

لدس

بستير

4- عدد سنوات الخبرة :

اقل من 5 سنوات

من 5 إلى اقل من 10 س

من 10 سنوات فما فوق

II / الجزء الثاني : الصحة والسلامة المهنية والرضا الوظيفي

1- المحور الاول : واقع تطبيق أبعاد الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة

الرقم	العبارات	او افق	محايد	غير موافق
البعد الهندسي				
01	حالة المواقع التي اعمل بها داخل الشركة نظيفة وصحية .			
02	محطات العمل والأثاث مريحة من حيث الاستخدام .			
03	تحرص الإدارة على إقتناء الآلات والتجهيزات المزودة بأجهزة امان وقطع الغيار ذات تكنولوجية آمنة			
04	تهتم الادارة بإجراء فحوصات دورية وصيانة وقائية للمعدات والآلات والتجهيزات .			
البعد الصحي				
05	تحتوي الشركة على مرافق طبية مؤطرة ومجهزة .			
06	تحرص الشركة على إجراء فحص طبي دوري لكافة العمال .			
07	يستفيد المصاب بمكان العمل من العلاج الفوري والمتابعة الطبية .			
08	تتوفر مستلزمات الإسعافات الأولية بمكان العمل .			
البعد الأمني				
09	يتوفر مكان العمل على مخارج للطوارئ بأعداد كافية وفي أماكن مناسبة .			
10	هناك انظمة إنذار لتحذير العامل حال وجود خطر بمكان العمل .			
11	هناك توفر للمطفآت اليدوية بأعداد كافية وفي أماكن مناسبة .			
12	توجد منشورات إرشادية لكيفية إستخدام معدات الوقاية الشخصية .			
البعد الخدمي				
13	معدات الوقاية الشخصية متوفرة بالقدر الذي يشجع على العمل .			

			تهتم الإدارة بتقديم أفضل الخدمات بشكل عادل .	14
			تتوفر خدمة النقل المجاني للعاملين .	15
			يتم توفير السلع والمواد الأساسية التي يحتاجها العاملون بالشكل الكافي .	16
البعد البيئي				
			هناك أنظمة لتحديد المخاطر والتعامل معها .	17
			يمكنني رفض العمل في بيئة غير آمنة .	18
			هناك إجراءات ووسائل لتفادي الامراض المهنية .	19
			هناك إجراءات ووسائل لمنع وقوع حوادث العمل .	20
البعد التنظيمي				
			هناك لجنة مدربة ومؤهلة مختصة بالحفاظ على الصحة والسلامة المهنية.	21
			توجد لوائح وقوانين خاصة بالصحة والسلامة المهنية داخل الشركة.	22
			هناك برامج مؤطرة ترمي للحفاظ على الصحة والسلامة المهنية.	23
			يتلقى العمال التدريب الكافي الذي يخولهم لإتباع البرامج والإجراءات.	24

المحور الثاني : مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة

الرقم	العبارات	او افق	محايد	غير موافق
25	يتناسب مرتبي مع الوظيفة التي أشعلها .			
26	يحسن المدير التصرف مع العاملين .			
27	يثنى المسؤول المباشر على ما تقدمه من عمل.			
28	المسؤوليات الملقاة على عاتقك كبيرة .			

			29	هناك حرية تامة في طريقة اختيار أداء الوظيفة .
			30	آرائكم وأفكاركم تؤخذ بعين الاعتبار من قبل المدير .
			31	هناك قسط من الراحة في فترة الدوام .
			32	التأمين الصحي بالشركة مناسب .
			33	كمية العمل الذي يطلب منك مقارنة بالوقت المتوفر يعتبر كافية ومناسبة .
			34	تقدم الإدارة حوافز عادلة ومرضية .
			35	التحفيز المعنوي من قبل مديرك يزيد من رضاك عن وظيفتك .
			36	برامج الصحة والسلامة المهنية في الشركة تشعرني بالرضا والامان الوظيفي
			37	في حال تم استدعائك لتقوم بمهام اضافية خارج ساعات العمل المحددة لك ستلبي النداء .
			38	أنا راض عن الإجراءات الأمنية المتبعة في الشركة
			39	يسود في جو العمل نوع من المشاحنات والتزاعات العمالية .
			40	فكرت في ترك المؤسسة في الفترة الماضية .
			41	تستطيع ان تعبر عن رأيك بكل حرية دون قيود أو مخاوف .
			42	الخدمات التي تقدمها لكم الادارة تعد مرضية نوعا ما .
			43	المزايا التي تقدمها لكم شركتكم مقارنة بنظيراتها تعد عادلة ومنصفة .
			44	تقدم لك الادارة مساعدة حال حدوث ظروف طارئة شخصية .
			45	لديك ثقة بوعود إدارتك .
			46	انت ممتن وراض عن الموقع الذي تشغله حاليا ولا تريد التغيير .

Kolmogorov – Sminrov Test

		برامج الصحة والسلامة المهنية	تعزير الرضا الوظيفي لدى العاملين
N		42	42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	4,0809	4,1340
	Std. Deviation	,39117	,43972
Most Extreme Differences	Absolute	,101	,140
	Positive	,061	,074
	Negative	-,101	-,140
Kolmogorov-Smirnov Z		,720	1,003
Asymp. Sig. (2-tailed)		,678	,267

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

الفرضية الرئيسية

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	برامج الصحة والسلامة المهنية ^b		. Enter

a. Dependent Variable: تعزير الرضا الوظيفي لدى العاملين

b. All requested variables entered.

الجدول رقم (02 - 19): الارتباط الخطي

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,450 ^a	,202	,186	,57379

المصدر: من مخرجات برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية SPSS.

الجدول رقم (02 - 20): تحليل تباين خط الانحدار

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,091	1	4,091	12,425	,001 ^b
	Residual	16,133	41	,329		
	Total	20,223	42			

المصدر: من مخرجات برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية SPSS.

الجدول رقم (02 - 21): المعاملات

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients			t	Sig.	Fraction Missing Info.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,215	,850		1,429	,159	
	برامج الصحة والسلامة المهنية	,731	,207	,450	3,525	,001	

المصدر: من مخرجات برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية SPSS.

الفرضية 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.754 ^a	.569	.557	.47399

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.261	1	11.261	50.123	.000 ^b
	Residual	8.537	41	.225		
	Total	19.798	42			

Coefficients^a

Model		Coefficients			t	Sig.	Fraction Missing Info.
		Unstandardized Coefficients	Standardized	Beta			
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.010-	.504		-.020-	.984	
	تبني البعد الهندسي	.950	.134	.754	7.080	.000	

الفرضية 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.894^a	.799	.794	.30672

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.245	1	14.245	151.425	.000^b
	Residual	3.575	41	.094		
	Total	17.820	42			

Coefficients^a

Model		Coefficients			t	Sig.	Fraction Missing Info.
		Unstandardized Coefficients	Standardized	Beta			
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.319-	.326		-.978-	.334	
	عمليات ادارة المعرفة بالمؤسسة	1.068	.087	.894	12.305	.000	

الفرضية 3

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.830^a	.688	.680	.38894

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.693	1	12.693	83.912	.000^b
	Residual	5.748	41	.151		
	Total	18.442	42			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients			t	Sig.	Fraction Missing Info.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.079	.414		.190	.850	
	تبني البعد الأمني	1.008	.110	.830	9.160	.000	

الفرضية 4

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.898^a	.806	.800	.27023

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.496	1	11.496	157.432	.000^b
	Residual	2.775	41	.073		
	Total	14.271	42			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients			t	Sig.	Fraction Missing Info.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.300	.287		1.043	.304	
	X	.960	.076	.898	12.547	.000	

الفرضية 5

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768^a	.590	.579	.48728

a. Predictors: (Constant), تبني البعد البيئي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.971	1	12.971	54.626	.000^b
	Residual	9.023	41	.237		
	Total	21.994	42			

a. Dependent Variable: تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين

b. Predictors: (Constant), تبني البعد البيئي

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Fraction Missing Info.
		B	Std. Error				
1	(Constant)	-.050-	.518			.924	
	تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين	1.019	.138	.768	7.391	.000	

الفرضية 6

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.904^a	.816	.812	.33400

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.861	1	18.861	169.076	.000^b
	Residual	4.239	41	.112		

Total	23.100	42
-------	--------	----

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients			t	Sig.	Fraction Missing Info.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.530-	.351		-1.509-	.140	
	تنبني البعد التنظيمي	1.129	.087	.904	13.003	.000	

الفرضية 7

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.914^a	.835	.831	.27605

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.663	1	14.663	192.428	.000^b
	Residual	2.896	41	.076		
	Total	17.559	42			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients			t	Sig.	Fraction Missing Info.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.026	.290		.089	.930	
	الحوادث المهنية	.995	.072	.914	13.872	.000	



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



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
نهاية عمادة الكلية مكلفة بالدراسات والمسائل المرصعة بالطلبة
مصلحة التعليم والتقييم

إذن بالطبع لمذكرة التخرج ماستر / تقارير التريص لسانيس

أنا الممضي أسفله الاستاذ (ة) :
.....

المشرف على مذكرة التخرج ماستر / تقرير تريص لسانيس للسنة الجامعية : 2024/2023

فئة لسانيس

عنوان التقرير بالتفصيل	الاختصاص	فريق العمل
		-1*
		-2*
		-3*
		-4*
		-5*

فئة الماستر

عنوان التقرير بالتفصيل	الاختصاص	فريق العمل
دور برامج الصحة والسلامة المهنية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين دراسة حالة مؤسسة نقل تبسة	إدارة أعمال	-1* سعد الله شهي
		-2* سعودي حمولة

أوفق على تقديم المذكرة أو تقرير التريص وهذا بعد المراجعة الكاملة .

تاريخ الامضاء

2024/05/23

الامضاء

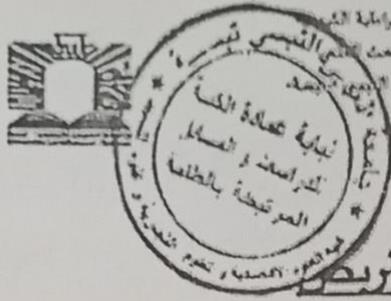
د. صالح محرز
أستاذ محاضر
جامعة العربي التبسي - تبسة

اللقب والاسم

محضر

الإدارة





الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشجاع العربي النبطي



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
إدارة عمادة الكلية مكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالكلية
مصلحة التعليم والتنظيم

الرقم: 2023/

اتفاقية التبرص

المادة الأولى: هذه الاتفاقية تضيض علاقة جامعة الشهيد الشجاع العربي النبطي - تبسة - معنلة من طرف عميد كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

مع المؤسسة: حفظال مقاطعة للتسويق
مقرها: الربيع بشاربب تبسة
ممثلة من طرف:

السيد بن سعيد العالج الوظيفة: مدير المقامعة
هذه الاتفاقية تهدف الى تنظيم تبرص تطبيقي للطلبة الاتبة أسماؤهم:

1- نسعوي خولة 2- سعد الله زهوى

ماستر التخصص ادارة أعمال

عنوان الملكية: دور برامج الصحة والسلامة المهنية في تعزيز الامن الوظيفي لدى الطلبة

الاستاذ المشرف: محرز صالح

هذه الاتفاقية تهدف الى تنظيم تبرص تطبيقي للطلبة الاتبة أسماؤهم:

1- 2- 3-

4- 5-

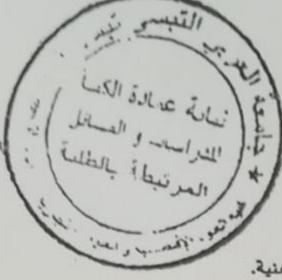
ليسانس التخصص:

عنوان تقرير التبرص:

الاستاذ المشرف:

وذلك طبقا للمرسوم رقم: 88-90 المؤرخ لي: 03/05/1988 القرار الوزاري المؤرخ لي ماي 1989.





المادة الثانية: يهدف هذا الترخيص الى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم والمطابقة للبرنامج والمخططات التعليمية في تخصص الطلبة المعنوين

المادة الثالثة: الترخيص التطبيقي يجري في مصلحة

.....

الفترة من: 2024/02/10 الى: 2024/03/10

المادة الرابعة: برنامج الترخيص المعد من طرف الكلية مراقب عند تنفيذه من طرف جامعة تلمسة والمؤسسة المعنية.

المادة الخامسة:

وعلى غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر بمتابعة تنفيذ الترخيص التطبيقي هؤلاء الاشخاص مكشوفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الامثل للتنفيذ الامثل للبرنامج وكل غياب للمترخص ينبغي أن يكون على استمارة السيرة الذاتية المسلمة من طرف الكلية.

المادة السادسة: خلال الترخيص التطبيقي والمحدد بثلاثين يوما يتبع المترخص مجموع الموظفين في وجباته المحددة في النظام الداخلي وعليه يحسب على المؤسسة أن توضع للطلبة عند وصولهم أماكن ترخيصهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الامن والنظافة وتبين لهم الاخطاء الممكنة.

المادة السابعة: في حالة الاخلال بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في إنهاء ترخيص الطالب بعد إعلام القسم عن طريق رسالة مسجلة ومؤمنة الوصول.

المادة الثامنة: تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المترخص ضد مجموع مخاطر حوادث العمل وتمهيد بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة والأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ الترخيص.

المادة التاسعة: في حالة حادث ما على المترخصين بمكان التوجيه يجب على المؤسسة أن تلجأ الى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة الى القسم.

المادة العاشرة: تتحمل المؤسسة التكفل بالطلبة في حدود إمكانياتها وحسب مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجود وإلا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية القل ، المسكن ، الملعب.

ادارة المؤسسة المستقبلية

ادارة القسم

05 جويلية 2023

قسم علوم التسيير
م. فارس



Fiche de données de Sécurité		Ref: /2011
 Branche Carburants Direction HSE	Fiche de données de Sécurité	Ref: /2011
	Produit: Essence Sans Plomb	Source :LCN

☞ Dangers physico-chimiques :

- Extrêmement Inflammable
- Les vapeurs plus denses que l'air peuvent se répandre le long du sol, avec risque d'explosion très élevé.
- Les frottements dus à l'écoulement du produit créent des charges d'électricité statique capables de générer des étincelles provoquant **INFLAMMATION OU EXPLOSION**.

☞ Classification du produit :

- Extrêmement inflammable
- Cancérogène 2ème catégorie
- Mutagène 2ème catégorie.
- Toxique pour la reproduction catégorie 3.
- Nocif et irritant.
- Dangereux pour l'environnement.

4. PREMIER SECOURS وسائل النجدة

En cas de troubles graves ou persistants, appeler un médecin ou demander une aide médicale d'urgence.

☞ Inhalation :

- En cas d'exposition à des concentrations importantes de vapeurs, de fumées ou d'aérosols, transporter la personne à l'air, hors de la zone contaminée, la maintenir au chaud et au repos.
- Irritation possible des voies respiratoires supérieures.
- Maux de tête.
- Nausées.
- Perte de connaissance

☞ Ingestion :

- Faire appel au médecin. Ne pas faire vomir pour éviter les risques d'aspiration dans les voies respiratoires.
- Maintenir la personne au repos.
- Nausée, vomissements, douleurs abdominales.

☞ Contact avec la peau :

- Enlever immédiatement tout vêtement souillé ou éclaboussé.
- Se laver immédiatement et abondamment avec de l'eau et du savon.

Fiche de données de sécurité «Essence sans plomb»

Annexe 1 : Grille de cotation de la gravité.

Niveau Gravité		Gravité du risque		
4	Très grave	Aux personnes	Salariés de la Branche Carburants.	Décès ou maladie professionnelle mortelle.
			Salariés Entreprise extérieure.	
		Aux biens	Installations	Dommmages énormes (> 1 Milliards DA)
			Véhicules	Dommmages énormes (Véhicule totalement détruit)
3	Grave	Aux personnes	Salariés Branche Carburants	Blessures graves ou maladie professionnelle entraînant une incapacité permanente partielle (Arrêt de travail > 21 jours).
			Salariés entreprise extérieure	
		Aux biens	Installations	Dommmages significatifs (≥ 100 Millions DA)
			Véhicules	Dommmages significatifs (Dégât importants nécessitant remorquage)
2	Moyen	Aux personnes	Salariés Branche Carburants	Blessures ou maladie professionnelle avec arrêt de travail (≤ 21 jours).
			Salariés entreprise extérieure	
		Aux biens	Installations	Dommmages moyens (≥ 10 Millions DA)
			Véhicules	Dommmages moyens. (ne nécessitant pas remorquage)
1	Faible	Aux personnes	Salariés de la Branche Carburants	Blessures légères ou maladie professionnelle sans arrêt de travail.
			Salariés entreprise extérieure	
		Aux biens	Installations	Dommmages légers (≥ 1 Millions DA)
			Véhicules	Dommmages légers (Dégât mineurs)



Branche Carburants
Direction HSE

Fiche de données de Sécurité

Produit: Essence Sans Plomb

Ref : /2011

Source :LCN

- En cas d'urgence (exposition accidentelle) ou pour des travaux exceptionnels de courte durée dans des atmosphères polluées par le produit, il est nécessaire de porter un appareil de protection respiratoire.
- En cas d'utilisation de masque ou demi-masque :
- Cartouche pour vapeurs organiques, **type Ax**
- L'usage d'appareils respiratoires doit se conformer strictement aux instructions du fabricant et aux réglementations qui régissent leurs choix et leurs utilisations.

☞ Protection des mains :

- Gants imperméables et résistants aux hydrocarbures aromatiques.

En cas d'éclaboussures ou de contact limité :

- Matière recommandée : Nitrile > 0,3 mm / > 60 minutes (EN 374-3).

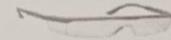
En cas de contact prolongé ou répété :

- Matières recommandées : Polymère fluoré et PVA > 480 minutes (EN 374-3), toutes épaisseurs; Nitrile 0,5 mm / > 480 minutes (EN 374-3).
- Pour plus de précisions sur le choix du gant approprié, contacter les fabricants de gants de protection.



☞ Protection des yeux :

- Lunettes en cas de risque de projections.



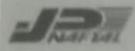
☞ Protection de la peau et du corps autre que les mains :

- Lorsque les contacts avec le produit sont possibles, les vêtements de protection doivent être fréquemment nettoyés et renouvelés.
- Selon nécessité, écran facial, bottes, vêtements imperméables aux hydrocarbures, chaussures de sécurité.



☞ Mesures d'hygiène du travail :

- Éviter le contact avec la peau.
- Après contact avec la peau, se laver immédiatement et abondamment avec de l'eau et du savon.
- En cas de contact avec les yeux, laver immédiatement et abondamment à l'eau en écartant les paupières pendant au moins 15 minutes et consulter un spécialiste.



Branche Carburants
Direction HSE

Fiche de données de Sécurité

Produit: Essence Sans Plomb

Ref : /2011

Source :LCN

⤵ Dangers physico-chimiques :

- Extrêmement inflammable
- Les vapeurs plus denses que l'air peuvent se répandre le long du sol, avec risque d'explosion très élevé.
- Les frottements dus à l'écoulement du produit créent des charges d'électricité statique capables de générer des étincelles provoquant **INFLAMMATION OU EXPLOSION**.

⤵ Classification du produit :

- Extrêmement inflammable
- Cancérogène 2ème catégorie
- Mutagène 2ème catégorie.
- Toxique pour la reproduction catégorie 3.
- Nocif et irritant.
- Dangereux pour l'environnement.

4. PREMIER SECOURS

وسائل النجدة

En cas de troubles graves ou persistants, appeler un médecin ou demander une aide médicale d'urgence.

⤵ Inhalation :

- En cas d'exposition à des concentrations importantes de vapeurs, de fumées ou d'aérosols, transporter la personne à l'air, hors de la zone contaminée, la maintenir au chaud et au repos.
- Irritation possible des voies respiratoires supérieures.
- Maux de tête.
- Nausées.
- Perte de connaissance

⤵ Ingestion :

- Faire appel au médecin. Ne pas faire vomir pour éviter les risques d'aspiration dans les voies respiratoires.
- Maintenir la personne au repos.
- Nausée, vomissements, douleurs abdominales.

⤵ Contact avec la peau :

- Enlever immédiatement tout vêtement souillé ou éclaboussé.
- Se laver immédiatement et abondamment avec de l'eau et du savon.



اليقظة في حالات الطقس السيئ

- ضبط السرعة في حالة الأمطار، الانجماد، الرياح القوية، أو الضباب
- البقاء قريبًا بشكل مستمر من خلال تشغيل أضواء السيارة الأمامية وأضواء الطوارئ وأضواء الضباب في حالة رؤية سيئة.
- تجنب التعبيرات المفاجئة في المسار والتسارع السريع، أو الفرملة الحادة التي قد تؤدي إلى الانزلاق أو فقدان السيطرة على المركبة.

الاحتيايات
للأحوال السيئة



رمضان مبارك

نشاط / المديرية المركزية للصحة، السلامة و البيئة



احترام المسارات

- تكييف المسارات بناءً على النقاط السوداء المسطحة
- احترام المسارات الموصى بها من طرف الإدارة.
- إبلاغ الإدارة عن أي موقف بشكل حطًا على طول المسار.



رمضان مبارك



نشاط / المديرية المركزية للصحة، السلامة و البيئة



التحكم في التوتر أثناء القيادة

- أخذ بضع لحظات للاسترخاء العقلي والتنفس العميق والتصوّر للقيادة الآمنة والحفاظ على الموقف الإيجابي قبل الانطلاق في الطريق.
- تجنب العجلة والحرص على اتخاذ الوقت الضروري للوصول إلى الوجهة.
- الاحتفاظ بالهدوء أثناء حدوث حركة خطيرة من مستخدم الطريق.
- تجنب تناول الوجبات الثقيلة خلال شهر رمضان الكريم.

تقليل التوتر



رمضان مبارك

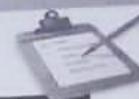
مارس 2024

نشاط / المديرية المركزية للصحة، السلامة و البيئة

BILAN DES ACCIDENTS ET INCIDENTS DE L'ANNEE 2023



SYNTHESE DES ACCIDENTS ET INCIDENTS DE L'ANNEE 2023



	Accident du travail			Accident de circulation		Incident
	Accident avec arrêt de travail	Accident sans arrêt de travail	Décès	Véhicule NAFTAL	Véhicule Tiers	
Nombre	127	23	06 ^(*)	23 <small>(dont 06 véhicules légers)</small>	28	
Total		154		51		66

(*) : 06 décès engendrés par 04 accidents.

Comparant à l'année 2022, l'analyse du bilan des accidents et incidents de l'année 2023, a mis en exergue ce qui suit :

- ↑ Augmentation de 04 décès par rapport à l'année 2022, soit un taux de croissance de +200%
- ↓ Diminution de 21 accidents avec arrêt (AAA) par rapport à l'année 2022, soit un taux de croissance de -14,2%.
- ↑ Augmentation de 24 204 journées perdues par rapport à l'année 2022, soit un taux de croissance de +168%
- ↓ Diminution de 03 accidents de circulation de transport de matières dangereuses par NAFTAL par rapport à l'année 2022, soit un taux de croissance de -15%
- ↓ Diminution de 04 accidents de circulation de transport des matières dangereuses par les transporteurs tiers par rapport à l'année 2022, soit un taux de croissance de -12,5%.
- ↑ Augmentation de 04 accidents de circulation de véhicules légers NAFTAL par rapport à l'année 2022, soit un taux de croissance de +200%.
- ↑ Augmentation de 09 incidents sur les équipements et installations par rapport à l'année 2022, soit un taux de croissance de +16%.
- ↓ Diminution du taux de fréquence de -20% par rapport à l'année 2022.
- ↑ Augmentation du taux de gravité de +144% par rapport à l'année 2022.





لا
لاستعد
الهاتف

نقص التركيز

- عدم استعمال الهاتف المحمول أثناء القيادة.
- البق دائماً مركّزاً على الطريق وتجنب أي تشتت آخر (مثل الاستعمال راديو السيارة أو قرنية وثائق).
- عدم استعمال سماعات الهاتف المحمول.

رمضان مبارك

نشاط / المديرية المركزية للصحة، السلامة و البيئة



احترام قانون المرور

- احترام السرعة المحددة وتكييف سرعة المركبة وفقاً لحالة الطريق.
- ترقب لمتاورات مستخدمين الطريق.
- الحفاظ على مسافة آمنة بين مركبتك والمركبة الأمامية.



لا
للإفراط في السرعة

رمضان مبارك



نشاط / المديرية المركزية للصحة، السلامة و البيئة



حذاري من التعب

اجتنب التعب

- تخصيص وقت كافٍ للنوم، فالحصول على متوسط 07 ساعات من النوم ضروري.
- أخذ استراحة في حالة التعب، التوقف بحذر على جانب الطريق، الاستراحة قليلاً، أو قيام بقبولة قصيرة أو المشي قليلاً لتمدد العضلات.



رمضان مبارك

مارس 2024

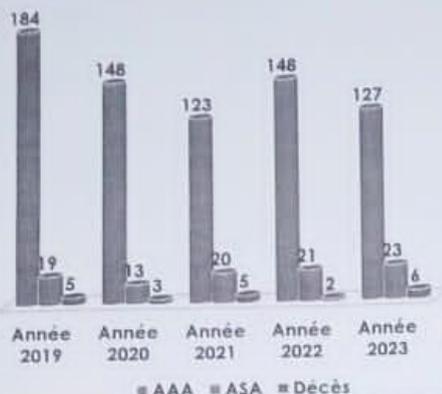
نشاط / المديرية المركزية للصحة، السلامة و البيئة

EVOLUTION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

2023

L'année 2023 a été marquée par les indicateurs clés suivants :

- ↑ Augmentation de **04** décès par rapport à l'année 2022, soit un taux de croissance de **+200%**.
- ↓ Diminution de **21** accidents avec arrêt (AAA) par rapport à l'année 2022, soit un taux de croissance de **-14,2%**
- ↑ Augmentation de **02** accidents du travail sans arrêt (ASA) par rapport à l'année 2022, soit un taux de croissance de **+09,5%**.



NAFTAL / DIRECTION CENTRALE SSE / DS

TAUX DE FREQUENCE ET GRAVITE

- Le Taux de fréquence est proportionnel au nombre d'accidents avec arrêt.
- Le Taux de gravité est lié au nombre de journées perdues enregistrées suite aux accidents du travail avec arrêt et aux décès.

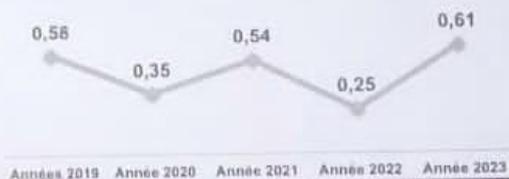
L'année 2023 a été marquée par :

- ↓ Diminution du taux de fréquence de **-20%** par rapport à l'année 2022.
- ↑ Augmentation du taux de gravité de **+144%** par rapport à l'année 2022.

Evolution annuelle des Taux de fréquence

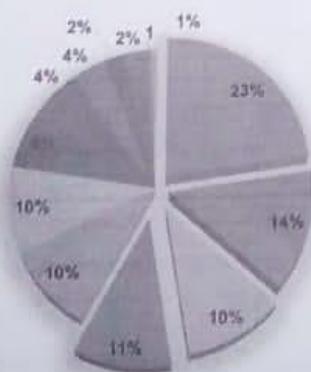


Evolution annuelle des Taux de gravité



NAFTAL / DIRECTION CENTRALE SSE / DS

FORMES D'ACCIDENTS DU TRAVAIL RECURRENTES



- Chute de plain-pied
- Chute d'objet
- Efforts, faux mouvement, glissade sans chute
- Coinceage / Ecrasement
- Chute de hauteur
- Contact avec les objets
- Accident de transport
- Malaise
- Agresion
- Accident de circulation
- Exposition au contact avec la chaleur ou le froid
- Exposition au contact avec des substances nocives
- Électrisation

▪ Chute de plain-pied (23%) :

Généralement lors du déplacement des travailleurs au niveau des zones d'exploitation (centres carburants, centres employeurs, stations-services, ...) favorisé par l'inattention, la présence d'obstacles, les dénivellés, état des sols et les marches et escaliers

▪ Chute d'objets (14%) :

Lors des opérations de chargement et de déchargement des bouteilles à gaz, manipulation de bras de patentes, au niveau des centres employeur ainsi qu'au niveau des stations-services, et lors de la maintenance auto et équipements et manipulation d'objets contentants.

▪ Coinceage / Ecrasement (11%) :

Lors de la manipulation de outils B13, des bras de chargement ou flexible lors des travaux de maintenance et d'entretien auto et équipements, intervention sur le carrousel ainsi que lors de la manutention (déplacement des fûts, bouteilles, ...)

▪ Efforts, faux mouvement, glissade sans chute (10%) :

Lors du déplacement au niveau de l'administration ou au niveau opérationnel, particulièrement en présence de dénivelé, lors des travaux de maintenance et suite à la manutention manuelle

المخلص:

تهدف هذه الدراسة الى معرفة دور برامج الصحة والسلامة المهنية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العمال بشركة نפטال – تبسة – ، وقد تمثلت متغيرات الدراسة في برامج الصحة والسلامة المهنية كمتغير مستقل بأبعاده الستة (البعد الهندسي، البعد الصحي، البعد الأمني، البعد الخدمي، البعد البيئي والبعد التنظيمي)، والرضا الوظيفي كمتغير تابع.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الجزء النظري ومنهج دراسة الحالة في إنجاز الجزء التطبيقي، حيث تم جمع البيانات اعتمادا على الاستبيان كأداة من أدوات الدراسة، حيث تمت الدراسة على عينة مكونة من 43 فردا وتم استخدام برنامج spss لتحليل البيانات.

وتوصلت هذه الدراسة إلى أن هناك دور كبير وواضح لبرامج الصحة والسلامة المهنية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى عمال شركة نפטال – تبسة – كنتيجة نظرية، فضلا عن وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لبرامج الصحة والسلامة المهنية في تعزيز الرضا الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: برامج الصحة والسلامة المهنية، الرضا الوظيفي، العاملين.

Abstract:

This study aims to identify the role of occupational health and safety programs in enhancing job satisfaction among workers at Naftal – Tebessa – Company. The study variables were represented by occupational health and safety programs as an independent variable with its six dimensions (engineering dimension, health dimension, security dimension, service dimension, environmental dimension, and organizational dimension), and job satisfaction as a dependent variable.

The study adopted the descriptive-analytical method in preparing the theoretical part and the case study method in completing the applied part, where data was collected using the questionnaire as one of the study tools. The study was conducted on a sample of 43 individuals, and the SPSS program was used to analyze the data.

The study concluded that there is a significant and clear role for occupational health and safety programs in enhancing job satisfaction among workers at Naftal – Tebessa – Company as a theoretical result, in addition to the existence of a statistically significant effect at the level $(\alpha \leq 0.05)$ for occupational health and safety programs on enhancing job satisfaction.

Keywords: Occupational health and safety programs, job satisfaction, workers.