



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 08 ماي 1945-قائمة-
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع



دور الأرغونوميا في تحسين جودة حياة العمل لدى العامل في المؤسسة الاقتصادية

دراسة ميدانية بمؤسسة بلعبيدي للمصبرات الغذائية -قائمة-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إعداد:

- بوراس وسام
- بايع راسو نزهة

لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الرتبة العلمية	الصفة
ورناني فوزية	أستاذ مساعد "أ"	مشرفا
محبوبي رفيق	أستاذ مساعد "أ"	رئيسا
جاهمي عزيز	أستاذ محاضر "أ"	مناقشا

السنة الجامعية: 2022-2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر

الشكر الأول لله تعالى خالق الإنسان وواهب العقل والبيان الذي هدانا
بخير خلقه محمد صلى الله عليه وسلم ويسر لنا سبل النجاح وأخرجنا من
ظلمات الجهل إلى نور العلم.

نتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى:

الأستاذة المشرفة "ورناني فوزية" التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها ونصائحها
القيمة التي كانت لنا عون في إتمام هذا العمل

أدامك الله نبعاً يفيض بالعلم والعطاء.

إلى أساتذتنا الأعزاء الذين سننال شرف مناقشتهم لبحثنا هذا
كما أتقدم بالشكر لكل أساتذة قسم علم الاجتماع بجامعة
08 ماي 1945 -قائمة-.

كما أشكر عمال وحدة المصبرات الغذائية "بلعبيدي"

على ترحيبهم وإفادتنا بالمعلومات اللازمة والخدمات طول
فترة الدراسة.

أشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة يسرت لنا طريق
البحث والدراسة.

وسام/نزهة

الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات بفضل الله أتممت مسيرتي الدراسية
أهدي ثمرة جهدي المتواضع
إلى من كلله الله بالهيبة والوقار..إلى من علمني العطاء دون انتظار..إلى من أحمل اسمه
بكل افتخار..أرجو من الله ان يمد في عمرك لترى ثمارا قد حان قطفها بعد طول انتظار
وستبقى كلماتك نجوم اهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد.. "أبي" اطال الله عمره.
إلى التي رفع الله مقامها وجعل الجنة تحت أقدامها أولى الناس بصحبتني نبع الحنان الصافي
إلى من كان دعائها سر نجاحي، وذلك القلب الكبير وتلك النعمة الغالية
الطاهرة صاحبة الفضل عليا التي مهما فعلت وقلت وكتبت لن أوفيتها حقها
ولن أرد لها فضلها "أمي" حفظها الله وأطال في عمرها.
ربي أسعدهما أضعاف ما أسعداني.
إلى سندي في الحياة إخوتي وسيم ورسيم أنار الله دربهما.
أهدي هذا العمل إلى كل من ساندني في إتمام هذا العمل
إلى عائلة "بوراس" كبيرها وصغيرها وعلى رأسهم جدتي حفظها الله التي لم تبخل عليا بالدعاء
وإلى عائلة "بوفاس" كبيرها وصغيرها وعلى رأسهم الغالي والغالية جدي وجدتي حفظهما الله
وإلى كل القلوب التي كانت تفرح لفرحتي صديقاتي كل واحدة باسمها...
إلى جميع أساتذة قسم علم الاجتماع وإلى كل طلبة الثانية ماستر علم الاجتماع
تنظيم وعمل دفعة 2023.

بوراس وسام



الإهداء

أولا وقبل كل شيء أحمد الله عز وجل الذي وفقني في إتمام هذا العمل حمدا كثيرا
مباركا فيه وإلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة حبيبنا وشفيعنا محمد صلى الله عليه
وسلم.

وأهدي ثمرة جهدي إلى من أحمل اسمه بكل افتخار ومن عمل بكد في سبيلي

وعلمي معنى الكفاح وأوصلني إلى ما أنا عليه " أبي الكريم".

إلى من ربنتي وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات " امي الحبيبة"

إلى من كانوا السند في هذه الحياة إلى كل إخوتي

إلى كل الأهل والاقارب

إلى كل أصدقائي داخل وخارج الدراسة

إلى كل أساتذة تخصص علم الاجتماع بجامعة 08 ماي 1945-قائمة-

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع

وأسأل الله العلي القدير ان ينفعنا بيه ويمدنا توفيقه.



فهرس الموضوعات

فهرس الموضوعات

الشكر

الإهداء

I.....	فهرس الموضوعات
IV	فهرس الجداول
VI	فهرس الأشكال
أب.....	مقدمة

الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

5	تمهيد
6	أولاً: الإطار التصوري للدراسة
6	1- إشكالية الدراسة
8	2- أسباب اختيار الموضوع
9	3- أهمية الدراسة
9	4- أهداف الدراسة
9	ثانياً: الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة
9	1- تحديد المفاهيم
17	2- المقاربات والاتجاهات النظرية
21	3- الدراسات السابقة
33	خلاصة

الفصل الثاني: مدخل إلى الأرغونوميا

35	تمهيد
36	أولاً: نشأة الأرغونوميا
38	ثانياً: أنواع الأرغونوميا
39	ثالثاً: مجالات تدخل الأرغونوميا
41	رابعاً: أهمية الأرغونوميا
41	خامساً: أهداف الأرغونوميا

فهرس الموضوعات

42	سادسا: فوائد الأروغونوميا
43	سابعا: شروط تطبيق الأروغونوميا
43	ثامنا: تطبيقات الأروغونوميا في المؤسسة الصناعية
44	تاسعا: دور المختص الأروغونومي في ميدان الصناعة
45	عاشرا: المعوقات التي تواجه الأروغونوميا في الجزائر
47	خلاصة

الفصل الثالث: جودة حياة العمل

49	تمهيد
50	أولا: الخلفية التاريخية لمفهوم جودة حياة العمل
52	ثانيا: أهمية جودة حياة العمل
53	ثالثا: أهداف جودة حياة العمل
54	رابعا: أبعاد جودة حياة العمل
57	خامسا: برامج جودة حياة العمل
57	سادسا: طرق قياس جودة حياة العمل
59	سابعا: معوقات جودة حياة العمل
59	ثامنا: تحسين جودة حياة العمل
61	تاسعا: جودة حياة العمل كأحد أهداف الأروغونوميا
63	خلاصة

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والميداني للدراسة

65	تمهيد
66	أولا: الإجراءات المنهجية للدراسة
66	1. مجالات الدراسة
66	- المجال المكاني
69	- المجال الزمني
70	- المجال البشري

فهرس الموضوعات

70	2. العينة وخصائصها
75	3. منهج الدراسة
76	4. أدوات جمع البيانات
79	ثانيا: الدراسة الميدانية
79	1. تحليل وتفسير البيانات وعرض النتائج
103	2. مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات
105	3. مناقشة نتائج الدراسة في ضوء النظريات والدراسات السابقة
108	خلاصة
110	خاتمة
111	التوصيات والاقتراحات
113	قائمة المراجع
/	الملاحق

فهرس الجداول

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجداول	الرقم
52	يوضح أهم المراحل التي مر بها تعريف جودة حياة العمل.	01
70	يوضح توزيع عينة البحث حسب الرتبة.	02
71	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	03
72	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	04
73	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	05
74	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئات السوسيو مهنية.	06
74	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.	07
78	يوضح الاستثمارات الصالحة.	08
79	يوضح ما إذا كان منصب العمل يتماشى مع القدرات الجسمية للعمال.	09
80	يوضح المعدات الوقائية في المؤسسة.	10
81	يوضح التجديد الدوري لأجهزة ووسائل الحماية والوقاية من طرف المؤسسة.	11
82	يوضح تدريب المؤسسة العاملين على كيفية استخدام الآلات والمعدات.	12
83	يوضح ترتيب وتثبيت الأدوات بشكل يسهل الوصول إليها.	13
84	يوضح حسن استخدام العمال لأدوات العمل في ممارسة الأنشطة والمهام.	14
85	يوضح وجود أماكن للراحة في المؤسسة.	15
85	يوضح المخاطر في مكان العمل.	16
87	يوضح التهوية في مكان العمل.	17
88	يوضح الإضاءة في مكان العمل.	18
88	يوضح توزع ضوء الشمس في مكان العمل.	19
89	يوضح الحرارة في مكان العمل.	20
90	يوضح الرطوبة في مكان العمل.	21
91	يوضح ما إذا كان الضجيج في مكان العمل يفقد القدرة على السمع والتخاطب.	22
92	يوضح ما إذا كان مكان إنجاز العمل مناسب.	23

فهرس الجداول

93	يوضح دور الثقافة التنظيمية في تطوير السلوك التنظيمي للعاملين.	24
95	يوضح نوع الثقافة التي تهتم بها المؤسسة.	25
96	يوضح مساعدة الزملاء في العمل.	26
97	يوضح طريقة العمل المفضلة.	27
98	يوضح طبيعة العلاقة بين الزملاء في العمل.	28
99	يوضح المراقبة المستمرة من طرف المدير أو المسؤول في العمل.	29
100	يوضح مشاركة المؤسسة لعمالها في اتخاذ القرارات.	30
101	يوضح دور الاتصال التفاعلي في تبادل المعرفة داخل بيئة العمل.	31
102	يوضح أهمية الأرغونومي.	32

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
19	يوضح سلم الحاجات لماسلو.	01

مقدمة

ازداد اهتمام المؤسسات بموضوع البيئة التي يقوم العاملون فيها بأداء المهام الموكلة إليهم، وأخذت هذه المؤسسات تدرك أن فهم بيئة العمل قد أصبح الأسلوب الأمثل للتعرف على المؤشرات ذات الأثر المباشر في سلوك العنصر البشري ودوافعه وأدائه، والوسيلة الوحيدة لتحسين وتطوير أدائه، وزيادة الكفاءة الإنتاجية من خلال تلبية احتياجات العاملين النفسية والاجتماعية والمادية.

وتعتبر المؤسسات العامة أو الخاصة من بين هذه المؤسسات التي تسعى إلى ذلك من خلال تحسين العديد من الشروط وتوفير الجو والظروف الملائمة في بيئة العمل لإعطاء أحسن وأفضل أداء في تقديم الخدمة من جهة وتحسين جودة حياة العمل من جهة أخرى. وهذا لا يتم تجسيده إلا بالتطبيق الفعلي للأرغونوميا (الهندسة البشرية) وتدخلاتها على المستوى التصميمي والتنظيمي والمعرفي لبيئة العمل داخل المؤسسة. حيث أن الأرغونوميا تعمل على تحسين ظروف العمل وتغييرها وذلك من خلال العمل على تهيئة الظروف الفيزيائية والتنظيمية الملائمة، بمعنى تغيير كل العناصر التيحويها محيط العمل بما يتناسب ونشاط العامل حيث يكون لهذا التغيير تأثير إيجابي على أداء المؤسسة وتحقق الرضا لجميع الأطراف.

ومن خلال ما سبق ذكره ونظرا للأهمية البالغة التي يكتسبها موضوع الأرغونوميا في المؤسسات جاءت دراستنا للتعرف على " دور الأرغونوميا في تحسين جودة حياة العمل لدى العامل في مؤسسة بلعبيدي محمد للمصبرات الغذائية ". حيث حاولنا تقديم هذه الدراسة وذلك من خلال خطة منهجية علمية انقسمت إلى جانبين: الجانب النظري والجانب الميداني، مقسمة إلى أربعة فصول جاءت على النحو الآتي:

الفصل الأول: وهو الإطار العام للدراسة، حيث تم فيه صياغة الإشكالية وتحديد أسباب اختيار الموضوع، أهمية وأهداف الموضوع، المفاهيم الأساسية للدراسة كذلك الإرث النظري المفسر للأرغونوميا وجودة حياة العمل، أما في نهاية هذا الفصل فقد تطرقنا إلى الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: جاء تحت عنوان مدخل إلى الأرغونوميا وتم التعرض فيه إلى نشأة الأرغونوميا، أنواع ومجالات تدخل الأرغونوميا، أهمية وأهداف وفوائد الأرغونوميا، بالإضافة إلى شروط تطبيقات الأرغونوميا، ودور المختص الأرغونومي وأخيرا المعوقات التي تواجه الأرغونوميا في الجزائر.

الفصل الثالث: تم في هذا الفصل التطرق إلى جودة حياة العمل وتم التعرض فيه إلى الخلفية التاريخية لمفهوم جودة حياة العمل، أهمية وأهداف وأبعاد جودة حياة العمل، كذلك برامج وطرق قياس جودة حياة العمل، بالإضافة إلى معوقات وتحسين جودة حياة العمل، أخيرا جودة حياة العمل كأحد أهداف الأرغونوميا.

الفصل الرابع: خصص للإطار المنهجي والميداني للدراسة وتم التعرض فيه إلى التعريف بالمؤسسة بالإضافة إلى مجالات وعينة ومنهج الدراسة مع توضيح الأدوات المستعملة في جمع البيانات، وصولاً إلى تحليل وتفسير النتائج، وتقديم توصيات واقتراحات للمؤسسة على أساس نتائج الدراسة.

الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

تمهيد

أولاً: الإطار التصوري للدراسة

1- إشكالية الدراسة

2- أسباب اختيار الموضوع

3- أهمية الدراسة

4- أهداف الدراسة

ثانياً: الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة

1- تحديد المفاهيم الأساسية

2- المقاربات والاتجاهات النظرية

3- الدراسات السابقة

خلاصة

تمهيد:

يعتبر الإطار العام للدراسة مرحلة أساسية وهامة من مراحل البحث العلمي بشكل عام، و البحث الاجتماعي بشكل خاص، حيث يحاول الباحث إبراز أهم القضايا و الأطروحات و المسائل التي تعرض لها الباحث في بحثه، ثم صياغة إشكالية البحث التي تعتبر اللبنة الأساسية التي يبنى عليها الموضوع باعتبارها من أهم الخطوات التي يمر بها الباحث في بحثه، كما أننا تطرقنا إلى أسباب الدراسة و أيضا إلى أهمية وأهداف الدراسة إلى جانب تحديد المفاهيم الأساسية، دون أن ننسى المفاهيم المساعدة التي تتداخل مع موضوع بحثنا، كما استعرضنا بعض النظريات المفسرة لموضوع كل من الأرغونوميا وجودة حياة العمل، أما في الأخير فقد تناولنا الدراسات السابقة التي فسرت موضوع الدراسة و كانت مزيج بين الدراسات العربية و الجزائرية و الأجنبية.

1. إشكالية الدراسة:

نتيجة التطورات والتغيرات التي شهدتها العالم في جميع مناحي الحياة أصبحت بيئات العمل أكثر تعقيدا وتحديا، وبالأخص في مجال الصناعة والتي تعتبر ذات دور مهم في تنمية اقتصاد الدول. هذا ما أوجب على المؤسسات خاصة الصناعية صياغة استراتيجيات فعالة تهدف إلى الاهتمام بتحسين ظروف العمل، حتى ترفع من الروح المعنوية للعمال وكفاءاتهم الإنتاجية وتضمن البقاء والاستمرار والمنافسة العالمية.

وقد يعتبر العنصر البشري الركيزة الأساسية في الفكر الإداري المعاصر، وهذا ما دفع معظم المؤسسات والمنظمات إلى زيادة الاهتمام بالموارد البشرية إذ تعتبر مصدرو عنصر هام وفعال يعمل لفترات طويلة تحت ظروف عمل معقدة. وقد لا يكون هناك أي اعتبار لمدى تأثير هذه الظروف على العامل لذلك يجب أن توفر له بيئة عمل آمنة وصحية مناسبة.

وعلى هذا الأساس ظهر علم يهتم بالعنصر البشري عرف بعلم الأروغونوميا أو الهندسة البشرية غرضه تحسين ظروف وبيئة العمل من أجل الحفاظ على صحة وسلامة وراحة العمال وتحسين مردوداتهم وبالتالي نجاعة المؤسسات و المجتمع، و تُعرف الأروغونوميا بأنها الدراسة العلمية للعلاقة الهندسية بين الإنسان ومحيط عمله، ويمثل محيط العمل الظروف التي يعيشها الفرد وما يستخدمه من معدات ومواد في مواقع العمل، أما العلاقة الهندسية فتعني توافق وانسجام بين مقاييس الجسم البشري وقدراته العضلية والحسية وما يستخدمه من المعدات والمواد بهدف تكييف كل ما يحيط بالإنسان بمقاييس جسمه وقدراته كوحدة إنتاجية متكاملة .

ويشير البعض إلى دور الهندسة البشرية أو ما يسمى بهندسة العوامل البشرية في تحسين مؤشرات الإنتاجية والأداء من خلال تصميم مواقع العمل والمعدات اليدوية، أي يأخذ بعين الاعتبار قدرات الإنسان والسبب الرئيسي في احتياجنا إلى المعرفة المتخصصة في مجال الأروغونوميا يكمن في تحقيق الأمان والراحة في كل ما يتعامل معه الإنسان وذلك إذا ما كانت هناك رغبة حقيقية في التطوير لصالح الإنسان.

إن فهم خصوصيات العامل ومعرفة قدراته وإمكاناته وشعوره نحو العمل من خلال ما يعرف بالأروغونوميا يجنب المؤسسات الكثير من المشاكل ومواجهة العديد من التحديات التي ظلت ولا تزال تتخبط فيها وتعمل على تطوير ظروف العمل لتتمكن من تحقيق أهدافها وتطوير أداء الأفراد في إطار ما يعرف بجودة حياة العمل.

تعتبر جودة حياة العمل من المفاهيم الحديثة في إدارة الأعمال داخل المؤسسات، حيث جاء هذا المفهوم ليؤكد على تحقيق أهداف العاملين والمنظمة، وذلك بتوفير بيئة عمل صحية ومتكاملة من حيث الأمان والاستقرار الوظيفي والتوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعاملين، وعامل مؤثر لتحفيز العاملين

وموجه للسلوك، والذي ينعكس على تحقيق أهداف المؤسسة وقدرتها على اتخاذ القرارات الإدارية الفعالة، وقد بدأت الكثير من المؤسسات في تبني برامج جودة حياة العمل بما يحقق لها العديد من المزايا، ومنها تعظيم القدرة التنافسية، وتوفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء وأيضا توفير ظروف عمل أفضل.

إن نجاح برامج تحسين جودة حياة العمل يتضمن منح الفرصة للمؤسسة لتطبيق مفهوم تمكين العاملين والمساهمة في وضع الأهداف واتخاذ القرارات وتشجيعهم على المشاركة في حل المشكلات وكذلك الإحساس بالأمان والرضا الوظيفي، كما أن التنفيذ الفعال لأنشطة جودة حياة العمل يعزز مكانتها لدى العاملين ويرفع الروح المعنوية لهم وكذلك يعمل على تغيير سلوكهم السلبي ويضمن الاستفادة الكاملة من إمكانيات العاملين ومشاركتهم مما يجعل العمل أكثر فعالية وبالتالي تحسين أداء المنظمة.

إن المؤسسات اليوم مطالبة بالاهتمام بمواردها البشرية أكثر من أي وقت مضى، وذلك من خلال إتباع علم الأرغونوميا الذي يهتم برفاهية العامل وجودة المؤسسة ومخرجاتها، وكذلك من خلال تطبيق أبعاد جودة حياة العمل فيها، والتي تهتم بتمكينهم، وتدريبهم، وتهيئة ظروف العمل المادية والمعنوية الملائمة لهم بما ينعكس إيجابيا على أداء المؤسسات. ومن خلال ما تم عرضه يمكننا طرح التساؤل التالي:

هل تساعد الأرغونوميا (الهندسة البشرية) في تحسين جودة حياة العمل لدى العامل في المؤسسة

الإقتصادية؟

وللإجابة على هذا التساؤل قمنا بتفكيكه إلى أسئلة فرعية كالتالي:

- ما هي مهام الأرغونومي التي تساهم في تحسين جودة حياة العمل لدى العامل في المؤسسة الإقتصادية؟
- هل تساعد الأرغونوميا الفيزيائية في تحسين جودة حياة العمل لدى العامل في المؤسسة الإقتصادية؟
- هل تساعد الأرغونوميا التنظيمية في تحسين جودة حياة العمل لدى العامل في المؤسسة الإقتصادية؟

➤ فرضيات الدراسة:

استنادا إلى ما طرحه إشكالية البحث من تساؤلات فإن الدراسة استلزمت منا صياغة فرضية عامة وثلاث

فرضيات فرعية:

○ الفرضية العامة:

تساعد الأرغونوميا في تحسين جودة حياة العمل لدى العامل في المؤسسة الاقتصادية.

○ الفرضيات الفرعية:

▪ هناك عدة مهام للأرغونومي تساهم في تحسين جودة حياة العمل لدى العامل في المؤسسة الاقتصادية. **مؤشراتها:** (تحسين طرق العمل، تصميم الاجهزة والمعدات، تحسين وسائل التدريب، ترتيب وتنظيم الأجهزة والأدوات، حوادث العمل وأمن المؤسسة والعمال).

▪ تساعد الأرغونوميا الفيزيكية في تحسين جودة حياة العمل لدى العامل في المؤسسة الاقتصادية. **مؤشراتها:** (التهوية، الإضاءة، الحرارة، الرطوبة والضوضاء).

▪ تساعد الأرغونوميا التنظيمية في تحسين جودة حياة العمل لدى العامل في المؤسسة الاقتصادية. **مؤشراتها:** (الثقافة التنظيمية، العمل الجماعي، البنية التنظيمية، الاتصالات).

2. أسباب اختيار الموضوع

توجد عدة أسباب دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع ويمكن تقسيمها إلى أسباب ذاتية وأسباب موضوعية:
أ - الأسباب الذاتية:

✓ تماشي الموضوع المختار مع تخصص دراستنا علم الاجتماع التنظيم والعمل.

✓ الرغبة الشخصية في التعرف على كل ما يتعلق بجوانب الموضوع.

✓ الرغبة في التجديد والابتعاد عن المواضيع المستهلكة.

✓ محاولة معرفة كيف تؤثر الأرغونوميا في تحسين جودة العمل.

ب - الأسباب الموضوعية:

✓ قلة الدراسات والبحوث المعالجة لهذا الموضوع بالنسبة لمكتبة علم الاجتماع بجامعة قلمة.

✓ وجود نقص في درجة اهتمام المؤسسات لأهم الجوانب الأرغونومية.

✓ كون الموضوع جديد نسبيا ولم يتم التطرق إليه في جامعة 8 ماي 1945 قلمة.

✓ قابلية إنجاز ودراسة الموضوع سواء ما تعلق بالجانب النظري أو المادي.

3. أهمية الدراسة:

اعتماد المؤسسات الاقتصادية هذه الدراسة في تطوير وتحسين محيط العمل والظروف الفيزيائية وكذلك تحسين الوسائل المعتمدة وطرق العمل للعمال هذا من الجانب العملي، أما من الجانب العلمي فتكمن فائدتها في كونها مادة علمية هامة من أجل إثراء الجانب المعرفي لدى القارئ وإنماء ثقافتهم. وتتمحور أهمية هذه الدراسة أيضا في توسيع مفهوم الأرغونوميا لدى مدراء ومسيرين المؤسسة الاقتصادية. والفائدة المرجوة من خلال الاهتمام بهذا الجانب ألا وهي تحسين جودة حياة العمل.

4. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- ✓ توضيح ماهية الأرغونوميا.
- ✓ التعرف على واقع الظروف الفيزيائية والتنظيمية داخل المؤسسة الاقتصادية.
- ✓ إبراز أهمية تطبيق الأرغونوميا في المؤسسة الاقتصادية.
- ✓ معرفة العلاقة الموجودة بين الأرغونوميا وأبعاد جودة حياة العمل.
- ✓ التوصل إلى نتائج وتقديم مقترحات لإدارة المؤسسة في ضوء نتائج الجانب الميداني.

ثانيا: الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة

1. تحديد المفاهيم:

1.1. الأرغونوميا:

لغة: كلمة أرغونوميا «ERGONOMIE» من أصل يوناني مقسمة إلى قسمين: «ERGO» وتعني العمل و«NOMOS» وتعني قواعد أو قوانين، وبذلك الأرغونوميا في معناها العام هي "علم العمل".¹

¹ - عبد العالي بكرابي: الأبعاد الأنثروبومترية لتلاميذ التعليم المتوسط بسالي وعلاقتها بتصميم الأثاث المدرسي، مذكرة

مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة وهران 2،

اصطلاحاً:

تعرف الأرغونوميا بأنها: "الدراسة العلمية للعلاقة بين الإنسان ووسائله وأساليبه وبيئات العمل، وتطبيق هذه المعرفة في تصميم الأنظمة التي يمكن استخدامها بأقصى درجات الراحة والأمان".¹
كما تعرف الأرغونوميا: "بأنها تنفيذ المعرفة العلمية المتعلقة بالإنسان والضرورية لتصميم الأدوات والآلات والأجهزة التي يمكن استخدامها من قبل أكبر عدد ممكن من الأشخاص بأقصى درجات الراحة والأمان والكفاءة".²

وبالتالي يتضح لنا أن الأرغونوميا هو العلم الذي يهدف إلى دراسة الإنسان في العمل.
وقد نجد كومرووكوجولاري ينظر إلى الهندسة البشرية الأرغونوميك بأنها: "الاستخدام الآمن والفعال والمريح للآلات والمعدات والكمائن من خلال المعرفة المتخصصة بخصائص الجسم البشري وقدراته ومحدداته".³

في حين عرفها سلاك وآخرون على أنها: "تصميم العمل انطلاقاً من فسيولوجيا الإنسان".⁴
يتضح هنا أن الأرغونوميا أو الهندسة البشرية تهتم ببيئة العمل المادية من خلال كيفية تفاعل العامل جسمياً مع الآلات والمعدات.

وقد عرفت الأرغونوميا من طرف الجمعية الدولية للأرغونوميا IEA على أنها: "نطاق من العلم يتعلق بفهم التفاعل بين البشر والمكونات الأخرى في نظام حياتهم وأنه هو المهنة التي تطبق النظريات العلمية والمبادئ والبيانات والأساليب المناسبة في تصميم ما يمكن أن يحقق للبشر حياة مريحة آمنة وأداء أفضل لمهام حياتهم الشخصية والعملية".⁵

يتضح هنا أن الأرغونوميا عبارة عن نطاق علمي يتعلق بفهم التفاعل بين الإنسان والنظم الأخرى، وهو المهنة التي تطبق النظريات، المبادئ، أساليب التصميم من أجل تحقيق الرفاهة للإنسان في بيئة عمله.

¹–Albert moundosso :**Message de la sécurité-santé au travail**-,edétionpublibook, 14rue des volontaires, paris-France,2013,p 31.

² – Christophe wulf :**500mots-clefs pour l'éducation et la formation tout au long de la vie**, presses universitaires du septentrion,francis, 1992-2002, p241.

³–هايل فرحان سرحان، عبد الله معطر العظماوات وآخرون: أثر الهندسة البشرية على الأمن والسلامة المهنية في الشركات الصناعية الأردنية، **المجلة العربية للإدارة**، المجلد 41، العدد 02 يونيو، الأردن، 2021، ص 289.

⁴– المرجع نفسه، ص 289.

⁵– عبد العالي بكرأوي: مرجع سابق، ص 08.

المفهوم الإجرائي

نستنبط من خلال المفاهيم السابقة أن الأرغونوميا هي العلم الذي يهتم بدراسة العلاقة بين الإنسان والآلات والتفاعلات ضمن خصائص وأبعاد فيزيائية، نفسية اجتماعية للعنصر البشري كونه الحلقة الأساسية في العمل وبيئة العمل.

2.1. جودة حياة العمل :

1.2.1. الجودة

لغة: عرفها ابن منظور في معجمه لسان العرب بأن أصلها "جود" والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده، وجوده أي صار جيدا، وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل.¹

اصطلاحا:

لقد تعددت مفاهيم الجودة باختلاف النظر إليها وتطور مفهومها في حد ذاته لذلك نجد من التعاريف من يعرف الجودة على أنها "مجموعة من المواصفات والخصائص التي تحددها المؤسسة والتي يجب أن يتضمنها المنتج أثناء عمليتي التصميم والتصنيع".²

يتضح هنا أن الجودة هي مجموعة من المعايير تقاس من خلالها أفضلية المنتج أو الخدمة. في حين عرفها جوزيف جوران بأنها "الملائمة للاستعمال وقصد من ذلك أن الجودة هي أن تعمل ما تحب حتى تبدع وتقدمه خاليا من الأخطاء".³

أما فيليب كروسي فعرف الجودة بأنها "المطابقة للمواصفات وإنتاج السلع وتقديم الخدمات دون أية أخطاء".⁴

من خلال تعريفي جوزيف وفيليب يتضح أن الجودة هي التوافق مع المواصفات والمتطلبات المتعلقة بالتصنيع ويتم تحديدها من خلال التصميم والإنتاجية.

ويعرفها إيفانس بأنها " تلبية وإشباع توقعات العميل وتقديم ما يفوق هذه التوقعات ".⁵

¹ - ابن منظور: لسان العرب، دار المعرفة، القاهرة، 1984، ص 721

² - عبد الحميد برحومة، مراد شريف: الجودة الشاملة ومواصفات الإيزو كأداة لتفعيل تنافسية المؤسسة الاقتصادية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، العدد 03، 2018، ص 127

³ - علي جبلاق: الإجازة في علوم الإدارة، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2021، ص 01.

⁴ - المرجع نفسه، ص 01.

⁵ - المرجع نفسه، ص 02

ركز إيفانيس في تعريفه على العميل أي مشارك الزبون في وضع متطلبات جودة السلع والخدمات التي يحصل عليها وبالتالي تلبية وإشباع حاجاته الضمنية.

في حين يعرفها قاموس أكسفورد بأنها " درجة التميز أو الأفضلية ".¹

يتضح هنا أن الجودة هي أعلى مستويات التفوق والكمال.

وتعرفها الجمعية الأمريكية بأنها " الهيئة أو الخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تعكس قدرتها على تلبية حاجات صريحة وضمنية ".²

أما المنظمة الدولية للمعايير ISO تعرفها بأنها " الخصائص الكلية لكيان نشاط، أو عملية أو سلعة، أو خدمة أو منظمة، أو نظام أو فرد أو مزيج منها، التي تنعكس على قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية ".³

من خلال التعريفين السابقين نجد أن الجودة هي المواصفات الكلية للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادرا على تلبية حاجات ورغبات الزبون الظاهرية والضمنية.

المفهوم الإجرائي:

من خلال التعاريف السابقة يتضح أن الجودة هي مجمل السمات والخصائص التي يتمتع بها المنتج أو الخدمة، بحيث تكون قادرة على تلبية الاحتياجات المطلوبة بشكل صريح أو مضمون، لتحقيق الرضا ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفا.

2.2.1 جودة حياة العمل :

لقد تعددت وتتنوعت تعريفات جودة حياة العمل حسب وجهة نظر العلماء والباحثين في هذا المجال من بينها ما يلي:

كما عرفت جودة حياة العمل بأنها: "توافر العناصر الأساسية المؤثرة في بناء التصورات الإيجابية لدى العاملين نحو متغيرات البيئة التنظيمية وتقاس من خلال الرضا الوظيفي، والضمان الوظيفي والالتزام التنظيمي والاستقلالية ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات والقدرة على تحقيق الأداء ".⁴

¹ - رعد عبد الله الطائي، عيسى قعادة: إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 30.

² - رعد عبد الله الطائي، المرجع السابق، ص 31.

³ - المرجع نفسه، ص 31.

⁴ - هاشم عيسى عبد الرحمان أبو حميد: أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية بجامعة الأقصى بغزة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، 2017، ص 12.

من هنا يتضح أن جودة حياة العمل تتعلق برفاهية العاملين التي ترتبط بالرضا والتأمين الوظيفي. وعرفها عبد الرحمان بأنها: "من المفاهيم المتعددة الأبعاد، والتي شملت تحسين بيئة العمل وتوفير ظروف العمل المعنوية وعدالة نظام الأجور والمكافآت والمشاركة في اتخاذ القرارات، فضلا عن جماعات العمل وفرق العمل والذي بدوره يؤدي إلى تحسين الوضع التنافسي للمنظمة"¹.

يتضح من خلال هذا التعريف أن جودة حياة العمل تتعلق بالظروف والبيئة المناسبة للعمل، واستجابة المنظمة لحاجات العاملين كإيجاد آليات تسمح لهم بالمشاركة في اتخاذ القرارات.

في حين عرفها أبو شمالة بأنها " عملية توفير أفضل ظروف العمل للعاملين، وذلك من خلال الاهتمام برأس المال البشري والتي تؤثر على حياة الأفراد العملية والشخصية ومن ثم تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين وتؤثر على رضاهم والتزامهم التنظيمي فيما يحقق أهداف المنظمة بشكل فعال"².

من خلال التعريف السابق نجد أن جودة حياة العمل هي نوعية العلاقات بين العمال والبيئة الكلية للعمل عن طريق أبعادها الإنسانية والفنية والاقتصادية.

وأضاف نصار بأن جودة حياة العمل هي: " مجموعة من السياسات والمزايا التي توفرها المؤسسة لضمان وتحسين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين مما يؤثر على أداء والتزام وولاء الموظفين بشكل إيجابي ويزيد من جودة الأهداف التي يتم تحقيقها"³.

من هنا يتضح أن جودة حياة العمل هي عملية استجابة المنظمة لحاجات العاملين المختلفة وبالتالي زيادة ولاء ورضا الموظفين مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف المرجوة.

إن جودة حياة العمل هي الدرجة التي يستطيع بها أعضاء منظمة العمل تلبية احتياجات الموظفين المهمة من خلال خبرتهم في المنظمة وشعورهم بالرضا في عملهم. في تعريف آخر تعرف بأنها: " جودة العلاقة بين الموظفين وبيئة العمل الإجمالية"⁴.

¹ - المرجع نفسه، ص 12.

² - سامي محمد عوض أبو الخير: جودة حياة العمل وعلاقتها بالإستغراق الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة، دراسة مقدمة للحصول على الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التربية، جامعة الأقصى، غزة، 2019، ص 14.

³ - المرجع نفسه، ص 15.

⁴ - Emilie bourdu, maria-madeleinepéretie : **la qualité de vie au travail une levier decompétitivité**, refomderles organisation du tranail, la fabrique de l industrie, paris, 2016, p 27.

لا يمكن النظر في جودة حياة العمل دون الاهتمام في نفس الوقت بنظام العلاقات الاجتماعية والنظام التقني الموجود في كل منظمة.¹

من خلال التعريفين السابقين يمكننا القول، أن جودة حياة العمل ليست مجرد مفهوم نظري، فهي بمثابة عمليات تشارك في تنفيذها جميع الإدارات الموجودة داخل المنظمة، أي عدم اقتصارها على جانب دون آخر، فهي تشمل جميع المكونات المادية والمعنوية.

المفهوم الإجرائي:

نستنبط من خلال المفاهيم السابقة أن جودة حياة العمل هي مجموعة من العمليات والأنظمة والبرامج المتداخلة والمترابطة لتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة (أي تحسين الظروف المادية والمعنوية للعاملين) التي من شأنها أن تؤثر على الحياة الوظيفية للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية والذي بدوره ينعكس إيجاباً على الأداء، ومن ثم تحقيق الأهداف المرجوة.

3.1. المؤسسة الاقتصادية:

1.3.1. المؤسسة:

لغة: يعرفها قاموس اللغة العربية بأنها التأسيس مشتق من الفعل أسس بمعنى بناء ووضع قواعد البناء وأسس.²

اصطلاحاً:

يعرفها ماكس فيبر بأنها: "تركيب بيروقراطي ووظائفي يحتوي على مجموعة القواعد والإجراءات التي تحدد شكل المؤسسة في كل مكتب وفي كل منظمة، إضافة إلى وجود هيكل تركيب معين، تحدد العلاقات وتدفقات السلطة وحدود كل قسم، بحيث يتم تركيب البيروقراطي في سلم أوتوقراطي يضمن الرقابة للقواعد الوظيفية".³

ركز ماكس فيبر على القواعد الرسمية داخل المؤسسة وركز أيضاً على الرقابة التي بدورها تضبط حرية العاملين.

¹ – Shyamsinghinda : **Quality of the work life, Acomprebensivestudy**, canadian, acadimicpublishing, p 03.

² – لويس معلوف: قاموس المنجد في اللغة العربية، المشرق، بيروت، ط2، 1908، ص 300.

³ – هناء حافظ بدوي: إدارة تنظيم المؤسسات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002، ص 192.

في حين عرف تالكوت بارسونز المؤسسة بأنها: "الوحدة الاجتماعية التي تقام وفقا لنموذج بنائي معين لكي تحقق أهداف محددة وهو الذي يرى المؤسسة بمثابة نسق اجتماعي يتألف من أنساق فرعية مختلفة كالجماعات والأقسام والإدارات".¹

من خلال هذا التعريف يرى بارسونز المؤسسة بمثابة نسق اجتماعي يتألف من أنساق فرعية مختلفة (جماعات، أقسام، إدارات...) كما أنها في نفس الوقت نسقا فرعيا داخل إطار نسق اجتماعي أكبر وهو المجتمع.

المؤسسة تقوم بإدماج مختلف عوامل الإنتاج بهدف إنتاج سلع وخدمات موجهة للسوق. المؤسسة هنا تعمل على دمج مختلف العوامل بهدف الإنتاج.

المفهوم الإجرائي:

نستنبط من خلال المفاهيم السابقة أن المؤسسة هي عبارة عن مكان خاص به العديد من البرامج العملية والوظيفية لتحقيق أهداف معينة، كما تحتوي المؤسسة على العديد من الخصائص المختلفة، إلى جانب وضع قواعد ومعايير لها لتحسين وتنظيم بيئة العمل فيها.

2.3.1. المؤسسة الاقتصادية:

هي كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج كل عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج أو تبادل السلع والخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين، بغرض تحقيق نتيجة ملائمة وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني والزمني الذي توجد فيه وتبعاً لحجم ونوع نشاطها.² وتعرف أيضاً على أنها جميع المنظمات الاقتصادية المستقلة ماليا هدفها توفير الإنتاج بغرض التسويق، وهي منظمة مجهزة بكيفية توزع فيها المسؤوليات، ويمكن أن تعرف بأنها وحدة اقتصادية تتجمع فيها الموارد البشرية، المادية، المالية اللازمة للإنتاج الاقتصادي بغرض تحقيق نتيجة ملائمة.³

¹ - فريد بوعكاز: الإشراف والرضا الوظيفي المؤسسة المينائية بسكيدة نموذجاً (E.P.S)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في تنمية وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008/2007، ص 32.

² - وسيلة بن سعد: تقييم المؤسسة ودوره في تحقيق ميزة تنافسية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيلالي ليايس، سيدي بلعباس، 2016/2015، ص 08.

³ - المرجع نفسه، ص 08.

من خلال التعريفين السابقين يمكننا القول، أن المؤسسة الاقتصادية هي عبارة عن مجموعة من الوسائل المادية والمالية والبشرية وجدت من أجل تحقيق أهدافها.

التعريف الإجرائي:

من خلال ما سبق نعرف المؤسسة الاقتصادية منظمة ذات استقلالية تحتوي على موارد مادية وبشرية تساعد في دعم العملية الإنتاجية، من خلال توزيع المهام والمسؤوليات بين الأفراد في بيئة العمل بغرض تحقيق الأرباح.

4.1. العامل:

لغة: جاء في معجم لسان العرب لابن منظور "عمل يعمل، عملا، وفاعلها عامل، والعامل هو الذي يتولى أمور الرجل في ملكه وعمله وماله". والعمل هو الفعل المؤدى باليد، وهو المهنة، أو أجرة العامل.¹
اصطلاحا: يعرف أحمد زكي بدوي العامل على أنه: " كل ذكر أو أنثى يؤدي عمل يدوي أو غير يدوي مقابل أجر مهما كان نوعه، ويكون في خدمة صاحب العمل أي تحت سلطته وإشرافه".²

يتضح من خلال هذا التعريف أن العامل كل شخص يقوم بجهد عضلي أو فكري ويأخذ مقابلته أجر. تولت المادة 02 من قانون علاقات العمل تعريف العامل بأنه: " يعتبر العمال الأجراء، في مفهوم هذا القانون كل الأشخاص الذين يؤدون عملا يدويا أو فكريا مقابل مرتب، في إطار التنظيم، ولحساب شخص آخر طبيعي أو معنوي عمومي أو خاص يدعى المستخدم".³

ويتضح هنا أن العامل الأجير هو كل شخص طبيعي يعمل لقاء أجر لدى صاحب عمل وتحت إدارته وإشرافه.

بينما عرف القانون السابق العامل بأنه: " يعتبر كل شخص يعيش من حاصل عمله اليدوي أو الفكري، ولا يستخدم لمصلحته الخاصة غيره من العمال أثناء ممارسة نشاطه المهني".⁴

من هنا نجد أن العامل هو كل فرد يعيش من جهده المبذول، ولا يستخدم عمال لمصلحته أي عمله فردي.

¹ - الألوكة الأدبية و اللغوية: نظرية العامل في النحو العربي، متاح على الرابط: <https://www.alukah.net>

² - أحمد زكي بدوي: معجم العلوم الإجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، ط2، 1982، ص 239.

³ - كمال بن سالم: نحو نظم نوعية لعلاقات العمل في ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية الجديدة، مجلة قانون العمل والتشغيل، جامعة عبد الحميد بن باديس، كلية الحقوق والعلوم السياسية، العدد الرابع، مستغانم، جوان 2007، ص 302.

⁴ - المرجع نفسه، ص 303.

المفهوم الإجرائي:

نستنبط من خلال المفاهيم السابقة أن العامل هو الشخص الذي يعمل ويؤدي نشاط يدوي أو فكري ويأخذ عادة أجرا ماديا أو معنويا على عمله.

2. المقاربات والاتجاهات النظرية:

نظرا لعدم توفر نظريات مشتركة في هذه الدراسة، قمنا بطرح نظريات خاصة بالأرغونوميا وأخرى تخص جودة حياة العمل، وتتمثل في:

2-1- نظريات الأرغونوميا

2-1-1- نظرية العلاقات الإنسانية:

يعد العالم "التون مايو" أحد أهم رواد مدرسة العلاقات الإنسانية، إذ اهتم مايو بدراسة الإدارة من حيث تأثيرها على إنتاجية العاملين، إذ يرى أن العوامل النفسية والعاطفية أكثر تأثيرا على الإنتاجية من العوامل المادية، لقد تميزت دراساته بالطابع الإنساني والاهتمام بالظروف المحيطة بالعمل وتهيئه مناخ ملائم يساعد على الإنتاج.¹

شاعت سمعة "التون مايو" نتيجة دوره الشهير في دراسات الهاوثورن التي أجريت في شركة الكهرباء الغربية، حيث تم إجراء الدراسات في مراحل متعددة بين عام 1924 و1932، هدفت المرحلة الأولى من دراسات الهاوثورن إلى الكشف عن تأثير مستويات الإضاءة والحوافز على إنتاجية العاملين، أجريت من خلال مجموعة من المهندسين لتحديد العلاقة بين مستويات الضوء المقدمة للعمال والإنتاجية، حيث اتضح ان الزيادة والنقصان شدة الإضاءة لم تؤثر على الزيادة في الإنتاجية.² ويمكن تلخيص أهم نتائج تجارب "التون مايو" على النحو التالي:

- وجود علاقة مباشرة بين الروح المعنوية وإنتاجية الفرد، كلما ارتفعت الأولى كانت الثانية كذلك.
- للحوافز المعنوية تأثير قوي في زيادة إنتاجية الإنسان في العمل لا تقل أهمية عن الحوافز الاقتصادية.

¹ - محمود حسن الهواسي، حيدر شاكر البرزنجي: مبادئ علم الإدارة الحديثة، مطبعة ابن العربي، بغداد، 2014، ص 22.

² - مسلم علاوي شلبي: التوجهات والمفاهيم الحديثة في الإدارة، دار اليازوري، الأردن، 2017، ص ص 37-38.

• التنظيم ما هو إلا العلاقات الإنسانية التي تربط بين العاملين، باختصار فإن نظرية "مايو" تؤكد على أن السلوك الإنساني هو محصلة عوامل نفسية، اجتماعية ومادية معقدة وليس استجابة ميكانيكية للحوافز المادية فقط ومن هنا يجب النظر إلى العامل باعتباره كائنا اجتماعيا.¹

2-1-2- نظرية الحاجات:

تعتبر هذه النظرية من أشهر النظريات طورها العالم النفسي "أبراهام ماسلو"، وهي واحدة من أقدم النظريات الدافعية، اعتمدت النظرية فرضية مفادها " يتوجه سلوك الإنسان نحو إشباع حاجات معينة"، وصنف الحاجات إلى 05 مستويات.

تعتمد نظرية الحاجات على ثلاث فرضيات:

• نادرا ما يتم إشباع حاجات الإنسان كاملة.

• سلوك الإنسان هدف ويحرك عن طريق إشباع حاجاته.

• يمكن أن تصنف الحاجات طبقا للهيكل الهرمي لتسلسل الأهمية من الأدنى إلى الأعلى.²

يتكون هيكل الحاجات "لماسلو" من خمس مستويات وهي:³

أ- **الحاجات الفيزيولوجية:** وتمثل الحاجات الأساسية لحياة الإنسان للبقاء وتشمل الحاجة إلى الهواء، الماء، الأكل والمأوى.... حيث تمثل بداية القاعدة في السلم الهرمي.

ب- **حاجات الأمن والحماية:** وتشمل حماية الإنسان وممتلكاته، وفي المجال التنظيمي فإن الأمن والحماية يأخذ شكل الأمن الوظيفي، وضمان بيئة آمنة والأمن النفسي.

ج- **الحاجة الاجتماعية:** وتتمثل في رغبة الفرد في وجوده بين الآخرين وإقامة علاقات، تمتد هذه الحاجات في العمل إلى محاولة كسب الفرد المكان الاجتماعية من خلال المركز الوظيفي.

د- **حاجات التقدير والاحترام:** وتشمل تلك الحاجات المتعلقة بالشعور بالكفاءة والجدارة والاستقلالية، من بين العوامل التنظيمية التي تقابل الحاجة للاعتراف والتقدير نجد توافر الفرص للفرد في المنظمة للقيام بأعمال أو مهام هامة، وكذلك التقدير المعنوي والاعتراف بالكفاءة.

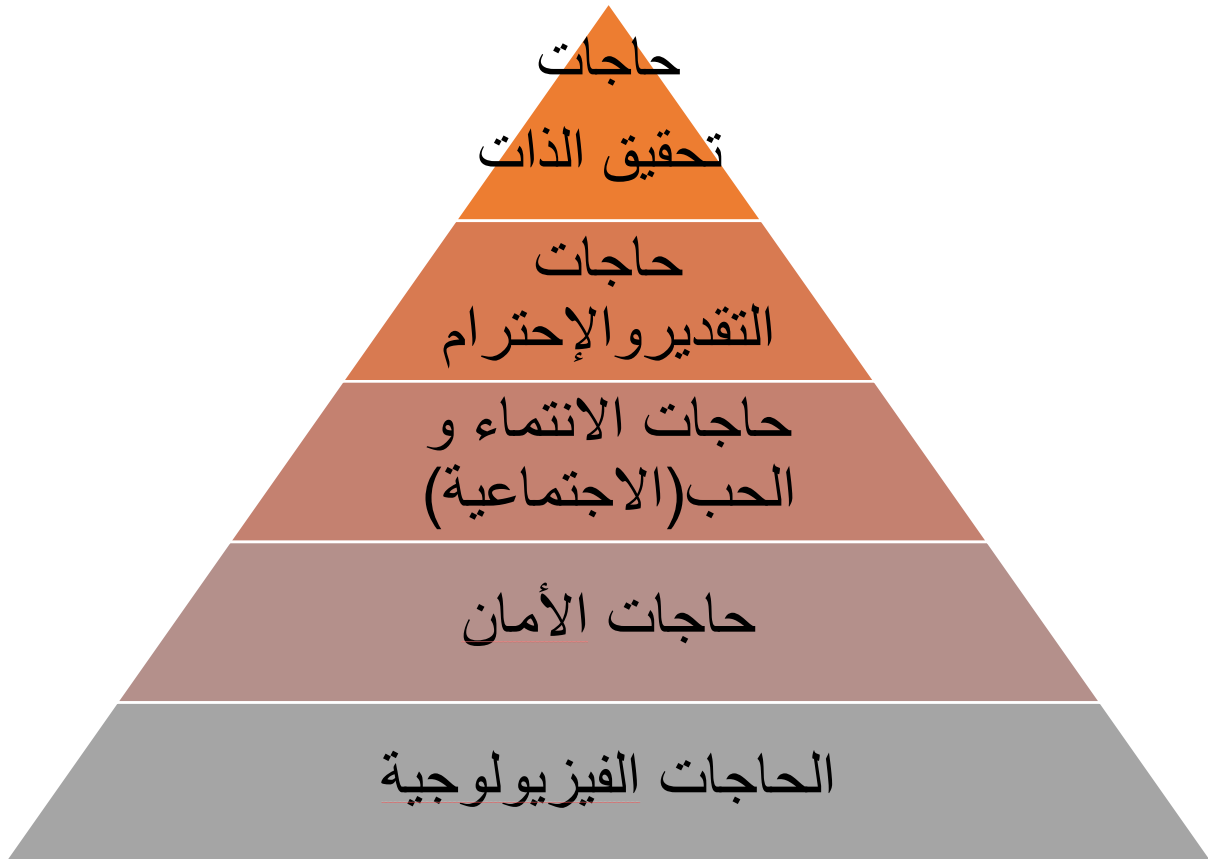
¹- سمية بلعباس: ما مدى تأثير أسلوب التسيير للموارد البشرية على أداء الاتحادية ومردودها، -دراسة ميدانية في الاتحادية الجزائرية لجيدو-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص تسيير الموارد البشرية والمنشآت الرياضية، معهد التربية البدنية والرياضية سيدي عبد الله، جامعة الجزائر 3، 2017/2018، ص 207.

²- مسلم علاوي شلبي: مرجع سابق، ص 38.

³- سمية بلعباس، مرجع سابق، ص ص 208-209.

هـ- حاجات تحقيق الذات: تأتي هذه الحاجات في المستوى الأعلى في هرم الحاجات، يمكن إشباع هذه الحاجات في العمل بتشجيع المؤسسة للاختراع والابتكار .
 حسب أبراهام ماسلو، فإن الإنسان لديه رغبات لإشباع مجموعة محددة من الحاجات المرتبة تدريجياً حسب أهميتها وفقاً للسلم الذي وضعه في مخططه التالي:

شكل رقم (1): يوضح سلم الحاجات لـماسلو



المصدر: بشير العلق: التسويق الصيدلاني، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2020، ص 98.

2-2 اتجاهات جودة حياة العمل

يرتكز مفهوم جودة الحياة الوظيفية على أساس مدرستين كل منها تحاول التركيز على جوانب معينة أثناء تناولها لهذا الموضوع:

2-2-1 اتجاه مدرسة الموارد البشرية:

يركز هذا الاتجاه على ضرورة إشباع الحاجات الداخلية والخارجية للفرد، ويؤكد على دور الفرد في المنظمة (المشاركة في اتخاذ القرار، الاستقلالية). على نحو يجعل الشخص أكثر ارتياحاً، وأن فلسفة الإدارة تؤكد على الرغبة في الانتماء إلى الجماعة والانضمام إليها عن طريق تبادل المعلومات بين مختلف

المستويات، وحرية التعبير لدى العمال، والتعرف على الصراعات وحلها بشكل سريع وبذل المجهود لذلك، والتأكيد على الجانب الاجتماعي والنفسي من أجل تهمين التمثلات الذهنية والمقيدة للشعور بالانتماء لدى الأفراد.¹

و يضيف (George Sanderson 1978) أن الفلسفة الأساسية وراء جودة الحياة في العمل هي الاعتراف بالمجهود، و إن القيم الإنسانية متركزة في الوسط المهني أيضا، و التي هي غاية الجميع، حيث أن العمال يمضون حل أوقات حياتهم في العمل من أجل النجاح في حياتهم الشخصية خارج العمل، و إن العمال ينتظرون أكثر من التعويض المادي و يتطلعون إلى التعبير عن آرائهم و أحكامهم و الاعتراف بهم، و إشباع الحاجات و تقدير الذات و تنشيط الفرد بإشراكه بشكل واسع في اتخاذ القرار مما يفضي مجموعة من المسؤوليات الفردية و الجماعية داخل المنظمة. وفي تسيير المنصب الموكل إليه وهذا ما يمنحه تصرفا واسعا في منصب العمل من خلال الاقتراحات والأحكام التي تقضي إلى إثراء المهنة والتطور المعرفي.²

2-2-2 المقاربة التقنية - الاجتماعية:

طور هذا الاتجاه من طرف (Fred Emery, Eric Trist 1982) و زملائهم في معهد (Tavistock Institute of human relation) بلندن و قد نشر من طرف (LouisE,David1977) ويعتقد هذا الأخير أن مفهوم جودة الحياة في العمل يجب أن يراعي العمال و محيطهم العام مع إعطاء أهمية للمنظمات العمل و كذلك أيضا الجانب الإنساني إن كان مهملا و الذي يسمى بالنسق التقني الاجتماعي.

أما (Lareau et Johanston,Alexander et Robin 1978) فيرون أن هذا المفهوم يجب أن يراعي إعادة بناء نماذج و طرق العمل، التكيف التكنولوجي، تعديل النسق التنظيمي و حسب رأيهم فإن جودة الحياة في العمل يجب أن تراعي المشاركة الواسعة للعمال في الوسط المهني مما يتيح لهم مسؤوليات كبرى مما يتيح سيرورة التعلم الديناميكي للتحقيق التطور و هذا ما يتفق مع المفهوم الذي أتى به (Srinivas,1980) حول تحسين حياة العمل على النحو الجشطالتي و الذي يأخذ في الحسبان العوامل الاجتماعية و التكنولوجية التي لا تتحقق إلا بإشراك العنصر البشري فيها.

¹ – lynejutras et lise vaillancourt : **satisfaction et motivation au travail**, vol 36 no 4 aout-septembre, p2015.

² عبد الكريم بن خالد: جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي، دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم، تخصص علم النفس التنظيم والعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 02، 2017/2016، ص 27.

وعلى حسب هذا النموذج فإن فعالية الأداء تتحقق بإتحاد الجانب الاجتماعي والتقني لكل منظمة، فالجانب الاجتماعي والذي يتمثل في العامل البشري والأدوار والعلاقات ونظام الاتصالات والسلطة والمسؤوليات وأنظمة التقويم والتقييم، ميكانيزمات التكيف واندماج الفرد داخل التنظيم، أما الجانب التقني لاسيما الإجراءات، التجهيزات، البرامج، الحواسيب... الخ وأن جودة الحياة في العمل تعزز عن طريق التفاعل بين هذين الجانبين.¹

3. الدراسات السابقة:

3.1. الدراسات الأجنبية:

الدراسة الأولى: دراسة (Fritzsche,wegge,schmaudre,kliegel et schmidt,2014)

بعنوان: "الهندسة البشرية الجيدة وتنوع فريق العمل والتقليل من مستوى الغياب والأخطاء في عملية تصنيع المركبات".

"Absenteeism and errors in car manufacturing good ergonomic and team diversityreduce²."

هدفت هذه الدراسة إلى بيان تأثير الهندسة البشرية الجيدة وتنوع فريق العمل على التقليل من مستوى الغياب والأخطاء في عملية تصنيع المركبات في ألمانيا ولتحقيق أهداف البحث تم تطوير استبانة مكونة من (639) موظف في (56) فريق يعملون بالمصنع، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي دراسة حالة.

- أهم نتائج وتوصيات الدراسة

- أنه يجب تصميم بيئة عمل مناسبة تحافظ على الموظف بالأخص كبار السن من الموظفين، و إنشاء فريق عمل منسجم يتناوب في العمل بطريقة منتظمة.

- يجب أخذ بعين الاعتبار عند تصميم بيئة العمل الالتزام بقواعد الهندسة البشرية بما يحوي من آلات ومعدات وكماثن ومنشآت مما يساعد العاملين في خلق بيئة عمل نموذجية.

- يجب على المنظمة إلزام موظفيها على ممارسة الألعاب والتمارين الرياضية خاصة من

¹- مباركي بوحفص، عبد الكريم بن خالد: فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 20، سبتمبر 2015، ص ص 121-122.

²- نجاح محمدي، ندى بونار: الأرغونوميا وتحسين الجودة في المؤسسة، دراسة ميدانية بالمؤسسة الكاتمية للفيلن والمواد العازلة-جيجل-، تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، 2022/2021، ص ص 19-20.

الموظفين الذين يتخذون موقف ثابت أثناء القيام بعملهم مثل الانحناء أو الركوع أو الوقوف لفترات طويلة فهذا يقلل من مستوى غياب الموظف (بسبب الإصابة أو الإرهاق أو غيره)، فبالتالي يقلل من درجة وقوع الأخطاء فيؤثر ذلك على زيادة الإنتاجية.

تعقيب:

تم الاعتماد على الدراسة الأجنبية من أجل المقارنة بين تطبيق الهندسة البشرية في الجزائر مع الدول الأخرى، حيث تشترك هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في الحرص على خلق بيئة عمل مناسبة.

2.3. الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: ديمة منقال عيد عوجان تحت عنوان: أثر الهندسة البشرية على الطاقة التنظيمية - الدور الوسيط لإستراتيجية الاستغراق - دراسة حالة في شركة مياه العقبة في الأردن -¹

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر الهندسة البشرية على الطاقة التنظيمية، من خلال اختبار الدور الوسيط لإستراتيجية الاستغراق في شركة مياه العقبة في الأردن.

انطلقت الدراسة من التساؤلات الرئيسية والتساؤلات الفرعية التالية:

• السؤال الرئيسي الأول: ما مستويات ممارسة متغيرات الدراسة الأساسية (الهندسة البشرية، والطاقة التنظيمية، وإستراتيجية الاستغراق) في شركة مياه العقبة؟

• السؤال الرئيسي الثاني: هل يوجد أثر للهندسة البشرية على الطاقة التنظيمية في شركة مياه العقبة في الأردن؟ ويتفرع منه الأسئلة التالية:

• السؤال الفرعي الأول: هل يوجد أثر للهندسة البشرية (الموقف والحركة، والعوامل البيئية، والمعلومات والعمليات وتنظيم العمل) على الطاقة الجسدية في شركة مياه العقبة؟

• السؤال الفرعي الثاني: هل يوجد أثر للهندسة البشرية (الموقف والحركة، والعوامل البيئية، والمعلومات والعمليات، وتنظيم العمل) على الطاقة العاطفية في شركة مياه العقبة؟

• السؤال الفرعي الثالث: هل يوجد أثر للهندسة البشرية (الموقف والحركة والعوامل البيئية، والمعلومات والعمليات، وتنظيم العمل) على الطاقة المعرفية في شركة مياه العقبة؟

¹ - ديمة منقال عيد عوجان: أثر الهندسة البشرية على الطاقة التنظيمية - الدور الوسيط لاستراتيجية الاستغراق، دراسة حالة في شركة مياه العقبة في الأردن -، دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2019.

وللإجابة عن هذه التساؤلات قامت الباحثة بوضع الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر مباشر للهندسة البشرية (الموقف والحركة، والعوامل البيئية، والمعلومات والعمليات، وتنظيم العمل) على الطاقة التنظيمية.

وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- لا يوجد أثر للهندسة البشرية (الموقف والحركة، والعوامل البيئية، والمعلومات والعمليات، وتنظيم العمل) على الطاقة الجسدية.
- لا يوجد أثر للهندسة البشرية (الموقف والحركة، والعوامل البيئية، والمعلومات والعمليات، وتنظيم العمل) على الطاقة العاطفية.
- لا يوجد أثر للهندسة البشرية (الموقف والحركة، والعوامل البيئية، والمعلومات والعمليات، وتنظيم العمل) على الطاقة المعرفية.

يتألف مجتمع الدراسة من جميع العاملين على المستوى الإداري من المديرين والموظفين شاغلي الوظائف الفنية الذي بلغ مجموعهم 343 شخص، نظر لمحدودية حجم المجتمع ولكون الدراسة الحالية دراسة حالة، فقد أخذ المجتمع بالكامل بأسلوب المسح الشامل، استخدمت الدراسة نوعين من البيانات في قياس متغيرات الدراسة، منها النوعية من خلال المقابلات والكمية من خلال الاستبانة، كما استخدمت مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل تلك البيانات.

من النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هو أن هناك أثر للهندسة البشرية (العوامل البيئية، والمعلومات والعمليات) على الطاقة التنظيمية ككل (الطاقة الجسدية والطاقة العاطفية والطاقة المعرفية)، وغياب أثر الهندسة البشرية (الموقف والحركة وتنظيم العمل) على الطاقة التنظيمية (الجسدية والعاطفية والمعرفية).

تعقيب:

من خلال النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة تبيننا لنا أن هناك علاقة ارتباط قوية بين الهندسة البشرية وأبعادها (العوامل البيئية، تنظيم العمل، المعلومات والعمليات) مع متغير الطاقة التنظيمية (الجسدية، العاطفية، المعرفية) وعليه نستنتج أن للتصميم الأرخونومي وظروف العمل علاقة بصحة وسلامة العامل. وقد عالجت هذه الدراسة موضوع الهندسة البشرية كمتغير مستقل وهي نقطة التشابه مع الدراسة الحالية.

الدراسة الثانية:دراسة ابي محمد المرزوق تحت عنوان: دور جودة حياة العمل في تعزيز انهماك العمال في منظمات الرعاية الصحية.¹

هدفت الدراسة لتوضيح دور جودة حياة العمل في تعزيز انهماك العمال في منظمات الرعاية الصحية من خلال دراسة ميدانية في بعض المستشفيات الخاصة العاملة في مدينة دمشق وهي: الموساة الخيري من الرشيد، الرازي، الأندلس. انطلق الباحث من التساؤلات التالية:

- هل تطبق برامج جودة حياة العمل في المستشفيات الخاصة العاملة في مدينة دمشق؟
- ما هي البرامج المطبقة لتعزيز انهماك العمال في المستشفيات الخاصة العاملة في مدينة دمشق؟
- ما هي عناصر برامج جودة حياة العمل المطبقة في المستشفيات الخاصة العاملة في مدينة دمشق؟
- ما هو دور عناصر برامج حياة العمل في تعزيز انهماك العمال في المستشفيات الخاصة العاملة في مدينة دمشق؟

وللإجابة على هذه التساؤلات قام الباحث بطرح مجموعة من الفرضيات هي كالاتي:

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين برامج جودة حياة العمل المطبقة في المستشفيات الخاصة العاملة في مدينة دمشق.
- هناك علاقة بين عناصر برامج جودة حياة العمل وتعزيز انهماك العمال (الانهماك المعرفي، والعاطفي، والسلوكي) في المستشفيات الخاصة العاملة في مدينة دمشق.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين برامج جودة حياة العمل المطبقة في المستشفيات الخاصة العاملة في مدينة دمشق تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الخبرة والمؤهل العلمي).
- وللتحقق من هذه الفرضيات استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والتحليل الإحصائي، حيث أخذت عينة قصديه شملت أربع مستشفيات نظرا لشهرتها وسهولة الوصول إليها، إضافة إلى كبر حجمها، حيث وزع 100 استبيان على العاملين في كل مستشفى بشكل عشوائي، وتضمن الاستبيان قسمين الأول يشمل بيانات شخصية عن المبحوثين، ويتضمن القسم الثاني 55 عبارة موزعة على محورين رئيسيين هما:
- جودة حياة العمل (39 عبارة)
- انهماك العمال (16 عبارة)

¹- أبي محمد المرزوق: دور جودة حياة العمل في تعزيز إنهماك العمال في منظمات الرعاية الصحية، دراسة ميدانية في بعض المستشفيات الخاصة العاملة في محافظة دمشق، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2017/2016.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير ظروف العمل وكل من الانهماك العاطفي والمعرفي والسلوكي وانهماك العمال ككل.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير المشاركة في اتخاذ القرارات والانهماك العاطفي والمعرفي والسلوكي وانهماك العمال ككل.
- الارتباط معنوي وسالم وضعيف بين متغير خصائص الوظيفة والانهماك المعرفي، والارتباط معنوي ودال إحصائياً وموجب وضعيف بين متغير خصائص الوظيفة ومتغير الانهماك السلوكي، كما أنه لا يوجد علاقة دلالة إحصائية بين متغير خصائص الوظيفة وكل من متغير الانهماك العاطفي وانهماك العمال ككل.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الأجور والمكافآت وكل من المتغيرات الانهماك العاطفي والمعرفي والسلوكي وانهماك العمال ككل.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير عنصر جودة حياة العمل (فريق العمل) وكل من متغيرات الانهماك العاطفي والسلوكي وانهماك العمال ككل، كما ان الارتباط بين متغير فريق العمل والانهماك المعرفي معنوي وسالب وضعيف.

تعقيب:

تتشرك هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في متغير جودة حياة العمل، وتم الاستفادة من جانبها النظري مع وجود اختلاف في المتغير الآخر، حيث ركزت دراستنا على دور الأروغونوميا في تحسين جودة حياة العمل، وكذلك وجود اختلاف من ناحية الميدان حيث أجرى الباحث دراسته في المؤسسات الاستشفائية (المستشفيات) بينما دراستنا في المؤسسة الصناعية.

الدراسة الثالثة: دراسة أشواق طالب نمم تحت عنوان: **جودة حياة العمل وتأثيرها في التفوق التنظيمي**.¹ هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة حياة العمل وتأثيرها في التفوق التنظيمي، ادراكا الى اهمية هذا الموضوع بوصفه أحد المواضيع المهمة في تفوق وتميز المنظمات.

دارت إشكالية البحث حول التساؤل الرئيسي التالي: هل هناك تأثير لجودة حياة العمل في تحقيق

التفوق التنظيمي؟

¹ - أشواق طالب نمم: **جودة حياة العمل وتأثيرها في التفوق التنظيمي**، دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من موظفي دائرة صحة كربلاء لنيل شهادة الدبلوم العالي في إدارة الجودة، قسم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2022.

وللإجابة على هذا التساؤل قامت الباحثة بطرح مجموعة من الفرضيات هي:

- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والتفوق التنظيمي.
- يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لجودة حياة العمل في التفوق التنظيمي.

وللتحقق من هذه الفرضيات استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، حيث أخذت عينة عشوائية (مديري الأقسام، مسؤولي الشعوب وبعض الموظفين في الإدارة المبحوثة) وقد حدد حجم العينة ب 103 فرد (من 250)، وبلغت الاستبيانات الموزعة 103 استبانة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباط معنوي ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة حياة العمل وإبعاد التفوق التنظيمي.
- يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بشأن تطبيق أبعاد جودة حياة العمل حيث تؤثر بصورة ايجابية في التفوق التنظيمي.

تعقيب:

عالجت هذه الدراسة موضوع جودة حياة العمل وتأثيرها في التفوق التنظيمي، والأولى هي نقطة النقاء هذه الدراسة مع الدراسة الحالية حيث أفادت في إثراء الجانب النظري.

3.3. الدراسات الجزائرية:

الدراسة الأولى: حمادة ليلي، تحت عنوان: دراسة أرغونومية للظروف الفيزيائية الضوضاء، الحرارة، الإنارة وعلاقتها بحوادث العمل بمؤسسة القلد لولاية تيارت.¹

هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص المخاطر المهنية السائدة بمؤسسة القلد، ومعرفة مدى تأثير الظروف الفيزيائية (الضوضاء، الحرارة، الإنارة) في وقوع الحوادث المهنية.

انطلقت هذه الدراسة من التساؤلات التالية:

- ما واقع حوادث العمل داخل مؤسسة القلد؟
- ما واقع الظروف الفيزيائية السائدة في مؤسسة القلد؟
- ما مدى تأثير الظروف الفيزيائية السائدة في وقوع حوادث عمل بمؤسسة القلد؟
- ما الإجراءات المتخذة من حوادث العمل وما مدى فاعليتها؟

¹ ليلي حمادة: دراسة أرغونومية للظروف الفيزيائية (الضوضاء، الحرارة، الإنارة) وعلاقتها بحوادث العمل بمؤسسة القلد لولاية تيارت، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم، قسم علم النفس والعمل والتنظيم، جامعة وهران 02، 2018/2017.

لتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة الأدوات التالية: دليل التشاور (ديباريس) للكشف عن المخاطر السائدة، استبيان مدى تأثير الظروف الفيزيائية السائدة في وقوع حوادث العمل، تحليل سجلات وتقارير حوادث العمل لمعرفة كيفية توزيع الحوادث وأسبابها بالمؤسسة محل الدراسة، مقابلات مع بعض المعنيين بالصحة والسلامة بالمؤسسة لمعرفة الإجراءات المتخذة للوقاية من حوادث العمل. أجريت الدراسة على عينة قدر عددها ب 74 عاملا تنفيذا بورشات المؤسسة الوطنية للقلد بمدينة تيارت، وأسفرت على النتائج التالية:

- وجود مؤشرات عالية تدل على انتشار المخاطر التالية الضوضاء، الحرارة، الإنارة، حوادث العمل.
- بينت نتائج تحليل الظروف الفيزيائية أن مستويات الضوضاء السائدة بورشات المؤسسة مرتفعة ولا تتلائم مع المستوى المسموح به، درجات الحرارة السائدة بورشات المؤسسة خلال فصل الصيف مرتفعة ولا تتلائم مع المجال المريح، مستويات الإنارة السائدة بورشات المؤسسة ضعيفة لا تتلائم مع المجال المريح.
- الإجراءات المتخذة للوقاية من حوادث العمل غير كافية، لعدم توفرها على كل الجوانب المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية.

تعقيب:

ركزت هذه الدراسة على الظروف الفيزيائية (الضوضاء، الحرارة، الإنارة) وعلاقتها بحوادث العمل، وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتائج مهمة ومتعددة خاصة في الجانب الفيزيقي وهو الأمر الذي يؤكد على ضرورة توفير بيئة فيزيقية ملائمة، ونجد أن هذه الدراسة تشترك مع الدراسة الحالية في البعد الفيزيقي لمكان العمل.

الدراسة الثانية: ريمة لعماري تحت عنوان: واقع تطبيق الأرغونوميا في المؤسسات الجزائرية، دراسة تقييمية من وجهة نظر عمال مؤسسة كوندور برج بوعريريج.¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الأرغونوميا في المؤسسات الجزائرية، أجريت الدراسة بمؤسسة كوندور برج بوعريريج، لقياس مستوى تطبيق الأرغونوميا من خلال ثلاث مؤشرات (الصحة والسلامة المهنية، الظروف الفيزيقية، تصميم وتنظيم مواقع العمل).

¹ - ريمة لعماري: واقع تطبيق الأرغونوميا في المؤسسات الجزائرية -دراسة تقييمية من وجهة نظر عمال مؤسسة كوندور برج بوعريريج-، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2021/2020.

انطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي: ما مستوى تطبيق الأرغونوميا من وجهة نظر العمال في مؤسسة كوندور برج بوغريج؟

وانبثق عن هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الجزئية التالية:

• ما مستوى تطبيق مؤشر الصحة والسلامة المهنية في مكان العمل من وجهة نظر العمال في مؤسسة كوندور برج بوغريج؟

• ما مستوى تطبيق مؤشر ملائمة الظروف الفيزيائية في مكان العمل من وجهة نظر العمال في مؤسسة كوندور برج بوغريج؟

• ما مستوى تطبيق مؤشر تصميم وتنظيم موقع العمل من وجهة نظر العمال في مؤسسة كوندور برج بوغريج؟

• هل هناك اختلاف في ترتيب مؤشرات تطبيق الأرغونوميا من وجهة نظر مؤسسة كوندور برج بوغريج؟ وللاجابة على هذه التساؤلات قامت الباحثة بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية العامة: مستوى تطبيق الأرغونوميا مرتفع من وجهة نظر العمال في مكان العمل في مؤسسة كوندور برج بوغريج.

وتندرج ضمن هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الجزئية كالتالي:

• مستوى تطبيق مؤشر الصحة والسلامة المهنية مرتفع لمكان العمل من وجهة نظر العمال في مؤسسة كوندور برج بوغريج.

• مستوى تطبيق مؤشر ملائمة الظروف الفيزيائية مرتفع لمكان العمل من وجهة نظر العمال في مؤسسة كوندور برج بوغريج.

• مستوى تطبيق مؤشر تصميم وتنظيم موقع العمل مرتفع في مكان العمل من وجهة نظر العمال في مؤسسة كوندور برج بوغريج.

• يوجد اختلاف في ترتيب مؤشرات تطبيق الأرغونوميا من وجهة نظر العمال في مؤسسة كوندور برج بوغريج.

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي الذي اعتبر منهج مناسب يتوافق وأهداف الدراسة، وعلى الاستبيان والمقابلة والملاحظة المباشرة كأدوات لجمع البيانات، كما اعتمدت على مجموعة من الأساليب الإحصائية.

طبقت الدراسة على عينة قصدية قدر عددها ب 80 عامل وأسفرت على النتائج التالية:

• مستوى تطبيق الأرغونوميا مرتفع في مكان العمل من وجهة نظر العمال في مؤسسة كوندور.

- مستوى تطبيق مؤشر الصحة والسلامة المهنية مرتفع لمكان العمل من وجهة نظر العمال في مؤسسة كوندور .
- مستوى مؤشر ملائمة الظروف الفيزيائية مرتفع لمكان العمل من وجهة نظر العمال في مؤسسة كوندور .
- مستوى تطبيق مؤشر تصميم وتنظيم موقع العمل مرتفع لمكان العمل من وجهة نظر العمال في مؤسسة كوندور .
- يوجد اختلاف في ترتيب مؤشرات تطبيق الأرغونوميا من وجهة نظر العمال في مؤسسة كوندور لصالح مؤشر الصحة والسلامة المهنية.

تعقيب:

ركزت هذه الدراسة على قياس مستوى تطبيق الأرغونوميا في مؤسسة كوندور وتوصلت إلى نتائج إيجابية بمعنى أن تطبيق الأرغونوميا في مؤسسة كوندور كان في المستوى المطلوب (مرتفع). وقد أفادتنا هذه الدراسة في إثراء الجانب النظري للدراسة الحالية ومعرفة واقع تطبيق الأرغونوميا في المؤسسات الجزائرية من خلال النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة.

الدراسة الثالثة: دراسة عبد الكريم بن خالد تحت عنوان: **جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي**.¹

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى عوامل جودة الحياة في العمل، عوامل الثقافة التنظيمية لدى عمال القطاع الصحي (التأثير المعنوي بينهما).

انطلق الباحث من التساؤلات التالية:

- ما مستوى جودة حياة العمل المتوفر بالقطاع الصحي محل الدراسة؟
- هل يختلف هذا المستوى بين الفئات العاملة فيه؟
- ما مستوى الالتزام بالثقافة التنظيمية الفئات العاملة بالقطاع الصحي محل الدراسة؟
- هل يختلف هذا المستوى بين الفئات العاملة فيه؟
- ما مستوى مساهمة عوامل جودة حياة العمل في تنمية الثقافة التنظيمية المتبعة في المؤسسات الصحية بالنسبة للموظفين العاملين بها؟

¹ - عبد الكريم بن خالد: **جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي**، دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم، تخصص علم النفس التنظيم والعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 02، 2016/2017.

وللإجابة على هذه التساؤلات قام الباحث بطرح مجموعة من الفرضيات:

- نتوقع مستوى متوسط في درجة توفر جودة الحياة في العمل بالقطاع الصحي محل الدراسة.
 - نتوقع مستوى متوسط في درجة الالتزام بالثقافة التنظيمية لدى الفئات العاملة بالقطاع الصحي محل الدراسة.
 - نتوقع تأثير معنوي دال إحصائياً لأبعاد جودة حياة العمل في تنمية الثقافة التنظيمية المتبعة في المؤسسات الصحية.
 - نتوقع وجود فروق في مستوى جودة الحياة في العمل تعزى للمتغيرات الشخصية والمهنية للعينة (الجنس، السن، الأقدمية في العمل، الوظيفة، مكان العمل) في المؤسسات الصحية قيد الدراسة.
 - نتوقع وجود فروق في مستوى الثقافة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية والمهنية للعينة (الجنس، السن، الأقدمية في العمل، مكان العمل، الوظيفة) في المؤسسات الصحية قيد الدراسة.
- وللتحقق من هذه الفرضيات اعتمد الباحث على المنهج الوصفي في البحث، وتم اختيار عينة مكونة من 312 موظف في مجال القطاع الصحي في ولاية ادرار، واستخدم الاستمارة كأداة لجمع المعطيات، وتتمثل أبعاد الاستبيان فيما يلي: ظروف بيئة العمل المادية، خصائص الوظيفة، الأجور، والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف وأخيراً المشاركة في اتخاذ القرارات.
- توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:
- توفر عوامل جودة الحياة في العمل وعوامل ثقافة التنظيمية في المؤسسات قيد الدراسة بدرجة متوسطة.
 - وجود تأثير دال إحصائياً لبعض جودة الحياة في العمل (خصائص منصب العمل، الأجور، والمكافآت، جماعة العمل، المشاركة في اتخاذ القرار) على الثقافة التنظيمية.
 - أما أبعاد (بيئة العمل وأسلوب الرئيس في الإشراف) فكانت درجة النبوء غير دالة إحصائياً.
 - وجود فروق دالة إحصائياً التي تعزى إلى الخصائص الشخصية والمهنية لدى عينة الدراسة حول أبعاد جودة الحياة في العمل عموماً فقد تحققت بشكل جزئي حيث أن متغيرات الجنس والسن وخصائص الوظيفة غير دالة إحصائياً، أما متغيرات الأقدمية في العمل ومكان العمل فكانت دالة إحصائياً.
 - وجود فروق دالة إحصائياً والتي تعزى إلى الخصائص الشخصية والمهنية لدى عينة الدراسة اتجاه أبعاد الثقافة التنظيمية فقط تحققت بشكل جزئي أيضاً حيث أن متغيرات السن والجنس وخصائص الوظيفة كانت غير دالة إحصائياً، أما متغيرات الأقدمية في العمل ومكان العمل فكانت دالة إحصائياً.

تعقيب:

تلقتي دراستنا مع هذه الدراسة في موضوع جودة حياة العمل كمتغير مستقل، في حين تناولته دراستنا كمتغير تابع، حيث تم اختيار هذه الدراسة من أجل الكشف عن مستوى عوامل جودة الحياة في العمل وهذا للاستفادة منها في الدراسة الحالية.

الدراسة الرابعة: حدة سلطاني تحت عنوان: دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة¹.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة عمر بن عمر قالمة.

انطلقت الباحثة من التساؤل الرئيسي التالي: ما هو واقع تطبيق معايير وأبعاد جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة عمر بن عمر؟ وما مدى مساهمتها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين لديها؟ وقد تفرع السؤال الرئيسي إلى التساؤلات التالية:

- ما مستوى جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة عمر بن عمر؟
- ما هي أهم مداخل تحسين جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة قيد الدراسة؟
- هل هناك أثر لتطبيق جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية بمؤسسة عمر بن عمر؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 \leq a$ في آراء عينة الدراسة حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة).

ولإجابة على هذه التساؤلات قامت الباحثة بطرح مجموعة من الفرضيات هي كالتالي:

- تولي المؤسسة محل الدراسة اهتماما لتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية.
- تولي المؤسسة محل الدراسة اهتماما لتطبيق سلوكيات المواطنة التنظيمية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0.05 \leq a$ لتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية على تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من وجهة نظر موظفي وإطارات مؤسسة عمر بن عمر.

¹ حدة سلطاني: دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة -دراسة حالة مؤسسة عمر بن عمر قالمة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي-، الجزائر، 2021/2022.

• توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 في آراء عينة الدراسة حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة).

وللتحقق من هذه الفرضيات استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام استمارة الاستبيان كأداة للدراسة مكونة من (55) عبارة موزعة على 11 محور، وقد تم توزيع 340 استمارة على عينة الدراسة واسترجاع 310 استمارة.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

• يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $a \leq 0.05$ لتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية في مؤسسة عمر بن عمر.

• لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $a \leq 0.05$ في آراء عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية: الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، بينما توجد فروق في آراء العينة تعزى لمتغير المؤهل العلمي بالمؤسسة.

• لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $a \leq 0.05$ في آراء عينة الدراسة حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية: الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، في حين توجد فروق في آراء ذات العينة تعزى لمتغير العمر.

تعقيب:

تتشرك هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في متغير جودة الحياة الوظيفية (العمل)، حيث تناولت مختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بهذا المفهوم، مع وجود اختلاف في المتغير الآخر هذا من الجانب النظري، كذلك تشترك الدراستين من ناحية الميدان حيث أجريت كلا الدراستين في المؤسسة الصناعية وهذا كان من سبب اختيار هذه الدراسة.

خلاصة:

مما سبق عرضه يمكن القول أن تحديد إشكالية الدراسة تعتبر بمثابة الركن الأساسي في البحث العلمي، كما سعينا إلى تحديد أهداف وأهمية وأسباب الدراسة التي نصبوا إلى بلوغها من خلال دراستنا هذه، كما سعينا إلى تحديد وضبط المفاهيم الأساسية من ثلاث جوانب من الناحية اللغوية، الاصطلاحية والإجرائية. وتطرقنا إلى النظريات التي تناولت كل من الأرغونوميا وجودة حياة العمل، إضافة إلى الدراسات السابقة وأجرينا تعقيب عليها، لأجل إبراز قيمة الموضوع وأهميته وهذا ما سنعرضه في الفصول القادمة.

الفصل الثاني: مدخل إلى الأرغونوميا

تمهيد

أولاً: نشأة الأرغونوميا

ثانياً: أنواع الأرغونوميا

ثالثاً: مجالات تدخل الأرغونوميا

رابعاً: أهمية الأرغونوميا

خامساً: أهداف الأرغونوميا

سادساً: فوائد الأرغونوميا

سابعاً: شروط تطبيقات الأرغونوميا

ثامناً: تطبيقات الأرغونوميا في المؤسسة الصناعية

تاسعاً: دور المختص الأرغونومي في ميدان الصناعة

عاشراً: المعوقات التي تواجه الأرغونوميا في الجزائر

خلاصة

تمهيد

مما لا شك فيه أن موضوع العمل وبيئته من المواضيع المهمة التي تناولتها العديد من العلوم وذلك لما لها من أهمية كبيرة على جودة العمل عموماً وعلى الإدارة والعاملين خصوصاً، وهي بدورها تسلط الضوء على بيئة وحوادث العمل أو عدم التأقلم مع بعض المواقف والنشاطات، والتي بدورها تؤثر على العامل بالدرجة الأولى الذي يمثل الحلقة الأساسية في بيئة العمل.

لذا فالأرغونوميا تعتبر أحد أبرز العلوم الحديثة التي تهتم بالعامل في موقع عمله وتكييفه مع متطلبات العمل بما يتناسب وإمكانياته من الناحية النفسية، الفيزيولوجية، وقدراته المهنية واتصاله وتفاعله مع مختلف عناصر البيئة المحيطة به، وتم التعرض فيه إلى نشأة الأرغونوميا، أنواع ومجالات تدخل الأرغونوميا، أهمية وأهداف وفوائد الأرغونوميا، بالإضافة إلى شروط تطبيقات الأرغونوميا، ودور المختص الأرغونومي وأخيراً المعوقات التي تواجه الأرغونوميا في الجزائر.

أولاً: نشأة الأرغونوميا

إن نشأة الأرغونوميا مرت بعدة مراحل هي كالتالي:

1. مرحلة قبل الحرب العالمية الثانية: من أهم ما حدث في هذه المرحلة، وكان فعلاً قد ساهم في تطوير الأرغونوميا هو ظهور فلسفة الإدارة العلمية ودراسات الحركة والزمن. أ- مرحلة الإدارة العلمية: تسمى الجهود التي بذلها المهندس الأمريكي فردريك تايلور لزيادة الإنتاج وتحسين نوعيته "الإدارة العلمية". وما قام به هذا المهندس هو سعيه إلى التوصل إلى الطريقة المثلى للقيام بالعمل المعين. في يوم من الأيام، لاحظ تايلور أن عمال الشحن في شركة الكهرباء التي كان يشتغل فيها يقومون بالعمل (شحن قطع الحديد في الشاحنات) بطريقة غير مناسبة. اختار عاملاً من العاملين وقد كان هولندياً، وأنبأه أنه يمكن أن يدربه على طريقه شحن جديدة تمكنه من إنتاجه، وبالتالي زيادة الأجر الذي يتقاضاه من الشركة. وافق العامل على العرض الذي تقدم به بتايلور، وشرع هذا الأخير في تدريبه على طريقة العمل الجديدة. كان العامل يشحن مقدار 12.5 طناً من الحديد يومياً، وبعد التدريب على الطريقة الجديدة صار يشحن يومياً 48 طناً من الحديد.¹

ب- دراسات الحركة والزمن (Motion and time study): تسمى الجهود التي بذلها المهندس الأمريكي فرانك جلبرت وزوجته ليليان جلبرت لزيادة الإنتاج وتحسين نوعيته "بدراسات الحركة والزمن". لقد كان هذان الباحثان يسعيان إلى زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته عن طريق القضاء على الحركات الزائدة وغير الضرورية التي يقوم بها العاملون أثناء العمل. في يوم من الأيام لاحظ الباحثان أن عمال صناعة الطوب يقومون بحركات كثيرة زائدة أثناء قيامهم بالعمل، وعندما طبقا دراسات الحركة والزمن على هذا العمل، تمكنا من خفض الحركات من 18 حركة إلى 4.5 حركات. وبالتالي ازداد إنتاج صناعة الطوب من 120 طوبه في الساعة إلى 350 طوبه في الساعة. لهذا فإن عملهما يعتبر امتداداً للعمل الذي قام به من قبلهما المهندس تايلور، والحقيقة أن مبادئ الإدارة العلمية ودراسات الحركة والزمن متكاملة.²

¹ - محمد مقداد: مواجهة الحوادث المهنية بين مقاربتَي الأرغونوميا والأمن الصناعي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، جامعة البحرين، 2010، ص 07.
² - المرجع نفسه، ص 07.

2-مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية: تنقسم هذه المرحلة إلى عدة مراحل فرعية وهي كالتالي:

أ-مرحلة ظهور الأرغونوميا 1945-1960: وهذا من خلال استخدام هيول ميرال الأرغونوميا كمصطلح سنة 1949، ونشر مجلة الأرغونوميا من قبل الجمعية البريطانية سنة 1957 وإنشاء الجمعية الدولية للأرغونوميا سنة 1959.

ب-مرحلة النمو السريع للأرغونوميا 1960-1980: فتحت هذه المرحلة الأبواب أمام الأرغونوميا لتدخل إلى المجال المدني، بالإضافة إلى تشكل العديد من الجمعيات للأرغونوميا سواء المتقدمة والنامية.

ج-مرحلة الشمولية والعالمية: انطلقت هذه المرحلة في السبعينات تتميز بخاصيتين:

- الشمولية: بمعنى الارغونوميا لم تبقى محصورة في الجانب الصناعي، بل شملت كل المجالات من تجارة وصناعة وفلاحة.....

-العالمية: أي الأرغونوميا انطلقت من البلدان المتقدمة أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية الى الدول النامية عبر التبادل الثقافي والتعاون العلمي والتكنولوجي.¹

د-مرحلة الكوارث 1980 1990: شهدت هذه المرحلة العديد من الكوارث التي ساهمت في تطور الأرغونوميا وانتشار الموت ودمرت العديد من الآلات، غير أنها اعتبرت دروس ثمينة، مما تم استخلاصه من الدروس هي ضرورة اعتبار الأرغونوميا في تصميم الآلات والعمليات والعمل لتفادي الوقوع في مثل تلك الحوادث مستقبلا فلو أخذت الأرغونوميا بعين الاعتبار لما كانت الكوارث قد وقعت وإذا وقعت فلن تؤدي إلى إرهاب الكثير من الأرواح وتدمير الكثير من الممتلكات.

من خلال هذه المراحل نستنتج أن مفهوم الأرغونوميا ليس وليد الساعة، إنما نتيجة لعدد من التطورات حيث كان الاهتمام في السابق يركز على تصميم الأماكن والمعدات ومواقع العمل، كما جاء في مدرسة الإدارة العلمية مع الإهمال لخصائص الإنسان النفسية والبدنية، والهدف الرئيسي زيادة الإنتاجية وتحقيق اكبر قدر من الأرباح وتصميم الآلات والمعدات ومحاولة التكيف الإنسان عليه، لكن مع نهاية الحرب العالمية الثانية بدأ الاهتمام بأهم عنصر في عملية الإنتاج وهو الإنسان باعتباره كائن له أحاسيس خصائص يجب مراعاتها تعد كل هذه العوامل من بين أهم التطورات التي ساهمت في ظهور الأرغونوميا أول مرة.²

¹- ريمة لعماري، مرجع سابق، ص ص 28-29.

²- المرجع نفسه، ص 29.

ثانيا: أنواع الأرغونوميا:

1- الأرغونوميا الكلاسيكية:

يمكن تسمية النظرة الكلاسيكية للأرغونوميا بالنظرة العلائقية، التي تهتم بالعلاقة بين الإنسان والإله، حيث تركز بالدرجة الأولى على وسائل العرض وأدوات المراقبة وبتحسين تصاميم المزاوول (الأقراص) وأجهزة القياس وأزرار المراقبة وقد تعدى اهتمام النظرة الكلاسيكية من مجرد وظائف المدخلات والمخرجات إلى التصميم الشامل لمجال العمل، آخذة في الحسبان ترتيب الأجهزة وتصميم المقاعد والطاولات والآلات والى حد ما خصوصية المحيط الفيزيقي المناسب للعمل.

لقد توجه البحث الأرغونومي الكلاسيكي في معظمه إلى التطبيقات العسكرية كأجهزة مراقبة الطائرات وتوجيه الصواريخ والتصميمات الداخلية للغواصات، وقد تغيرت توجهات النظرة الكلاسيكية فيما بعد إلى التطبيق المدني تصميم الآلات الصناعية، السيارات، الأثاث المكتبي والمنزلي كالغسالات الآلية..¹

2- أرغونوميا الأنساق:

لقد أدت مختلف المشاكل والصعوبات التي واجهت الارغونوميا من الكلاسيكية إلى ظهور ما يسمى بأرغونوميا الأنساق والتي تقوم على ثلاث أسس رئيسية وهي:

أ- تعاون السيكولوجيين والمهندسين في مرحلة التصميم.

ب- تقنيات تحديد الوظائف بين الإنسان والآلة.

ج- تطوير تقنيات الاختيار والتدريب.

الأمر الذي أدى إلى نقص أو زوال الكثير من المشاكل التطبيقية التي واجهتها الأرغونوميا الكلاسيكية، حيث تحسن مستوى التعاون بين المهندسين و السيكولوجيين ولم يصبحوا يعملون على مجرد الإشارة إلى بعض المبادئ وتصحيح بعض الأخطاء التي ارتكبها المهندسون من قبل، بل أصبحوا يشاركون في المشاكل العادية واليومية من تحديد وتقسيم الوظائف بين الإنسان والآلة، كما قلت الاختلافات الثقافية لان كلاهما أصبح يفكر في النسق وكذلك زالت الكثير من المشاكل الخاصة بالتكاليف لان التصميم الأرغونومي الجيد لا يكلف أكثر من التصميم السيئ إن تم التفكير فيه في الوقت المناسب.²

¹- بوحفص مباركي: العمل البشري، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، الجزائر، 2004، ص 15.

²- بوظريفة حمو: مدخل إلى الأرغونوميا، مخبر الوقاية والأرغونوميا، دار الأمة للنشر، الجزائر، 2003، ص 05.

أن أرغونوميا الأنساق تهتم بالنسق ابتداء من المراحل الأولى للتصميم مروراً بتحديد الأهداف والمهام التي بدورها تحقق المرامي النهائية لأي نسق، ثم توزيع مهام هذا النسق بين الأفراد من جهة (أي الجانب البشري للنسق) والآلات من جهة أخرى (أي الجانب الميكانيكي للنسق)، على أساس قدرة وكفاءة كل منهما وثباته في تحقيق الأهداف، وطبقاً لذلك فإن المختص في أرغونوميا الأنساق بالإضافة إلى تصميمه العلاقة الرابطة بين الإنسان والإله ومكان العمل، فإنه يقوم بتطوير وتنمية الأنساق الجزئية التي يتكون منها النسق الكلي محل المعالجة، ويتحقق ذلك عن طريق تحليل المهام ووصف العمل.¹

3- أرغونوميا الخطأ:

تتميز هذه المرحلة بإدخال مفهوم الخطأ الإنساني في سيكولوجيا الأنساق حيث اتضح أن أحسن دور يساهم به الأرغونوميين هو أن يكونوا كمختصين في تخفيض الخطأ الإنساني وهذا ربما لسببين: الأول هو تزايد ضحايا حوادث الطرقات والحاجة إلى بذل أكبر جهد في البحث لحل هذه المشاكل المتعلقة بالخطأ الإنساني، والثاني يتمثل في الحاجة إلى الثبات في نسق الرحلات الفضائية.

وقد أدى هذا إلى ظهور نوعين من طرق التناول في أمريكا، الأول يعتمد على مبدأ "برامج الخلل الصفري" والثاني مبني على «بنوك بيانات الأخطاء»، حيث الأولى تقترض بأن المشكل يتعلق بالدوافع والثانية تقوم على فرضية مفادها أن طبيعة الإنسان لا تخلو من الأخطاء.²

ثالثاً: مجالات تدخل الأرغونوميا:

توجد العديد من أنواع الأرغونوميا حسب مجالات التدخل من بينها:

1- الأرغونوميا الفيزيائية: (التصميمية)

إن الأرغونوميا الفيزيائية ظهرت حوالي 1949 كما مرت بعدة محطات كالتالي:

أنها تعد أول ما ظهر من الأرغونوميا ومن أهم العوامل التي دعت إلى نشأتها رغبة الدول العربية في التجاوزات السريعة نتيجة الدمار الذي أحدثته الحروب حيث كان هم الأرغونوميين في ذلك الوقت هو تكييف الآلات والمعدات وأماكن العمل والظروف الفيزيائية لقدرات العاملين وحدودهم، ومن ثم تدريب الأفراد للحصول على ما يكون قادر على تحقيق أداء مميز مع ما هو موجود من الآلات وأماكن العمل، وأن

¹ - بوحفص مباركي، مرجع سابق، ص 17.

² - بوظريفة حمو، مرجع سابق، ص 05.

الأرغونوميين لن يكونوا في الأصل ذو تخصص أرغونومي ولكن جاؤوا إلى هذا المجال من علوم أخرى مثل علم النفس، البيولوجيا....¹

يقصد بالأرغونوميا الفيزيائية كل التدخلات على مستوى المحيط الفيزيقي للعمل التي تميز الخصوصيات التقنية للنسق وقد تتضمن أو تخص كل أجواء العمل مثل: الضجيج، الغبار، الإنارة، ترتيب فضاءات العمل الزمانية والمكانية. كما أنها تهتم أيضا بالخصوصيات الفيزيولوجية والأطوال الجسدية للعامل في علاقته مع مختلف الأنشطة فهي بذلك تهتم بوضعيات العمل، وبالتحكم في وسائل العمل وكيفية استعمالها، كما تهتم بالحركات المتكررة والاضطرابات العضلية.²

2-الأرغونوميا المعرفية:

جاءت الأرغونوميا المعرفية نتيجة ما ظهر من تعقيدات في أنظمة العمل ومحيطه للتعامل مع القضايا وتوزيع المهام بين الآلة والإنسان على اساس توزيع ديناميكي للمهام، حيث كان تركيز الأرغونوميا المعرفية على النظم خاصة النظم الذهنية المصممة ليتكامل فيها الإنسان والتكنولوجيا، تتعامل مع التحديات التي تنبثق مع إدخال تكنولوجيا المعلومات إلى مجال العمل المعقد وأنه من أبرز أهداف الأرغونوميا المعرفية تكييف التكنولوجيا لتنسجم والقدرات العقلية للعاملين.³

سمي هذا الاتجاه بالأرغونوميا المعرفية لأنها تنطوي على كل الأنشطة الذهنية في العمل، بداية من الإدراك إلى الفهم إلى الاستجابة، ومدى تفاعل كل هذه المعطيات مع الآلة، والأرغونوميا المعرفية تتعلق بالوظائف الفكرية فهي تعتبر الإنسان كوحدة يتم معالجتها ضمن مجموعة المعطيات، كما أنها تهتم بمختلف العمليات الذهنية مثل الإدراك والتفكير المنطقي....، وأثر ذلك كله على التفاعلات بين الإنسان وبين باقي مكونات النسق.⁴

¹ محمد مقداد: البحث الأرغونومي في البلدان النامية، سلسلة احذر الخطر قبل فوات الأوان، جامعة الجزائر 02، الجزائر، 2015، ص 08.

² ريمة خاوي: مقارنة الأرغونوميا التصميمية في تفسير حوادث العمل، أطروحة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016/2017، ص 22.

³ عمارة الجبالي: مدى ملائمة القياسات الأنثروبومترية لكرسي السائق مع الأبعاد الجسمية لسائقي سيارة الأجرة ودراسة اثارها السلبية، دراسة ميدانية على سيارة QQ نموذجاً في كل من ولاية تيارت ووهران، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018/2019، ص 33.

⁴ ريمة خاوي، مرجع سابق، ص 23

3- الأرغونوميا التنظيمية:

يرى أبو حفص الأرغونوميا التنظيمية تهتم بترشيد الأنساق السوسيو تقنية بما فيها البنية التنظيمية والقواعد ومن بين الموضوعات التقليدية التي يتناولها هذا المجال الاتصالات، تصميم وتنظيم العمل، التنظيم التشاركي للعمل، الثقافة التنظيمية.¹

تهتم الأرغونوميا التنظيمية بشكل كبير بعقلنة الأنساق الاجتماعية التقنية، وذلك بالاهتمام بالبنية التنظيمية وقواعد العمل ومختلف الأشكال الجديدة للعمل وذلك في إطار تفاعل جميع هذه العوامل.²

رابعاً: أهمية الأرغونوميا

تتمثل أهمية الأرغونوميا فيما يلي:³

- تعمل على الوقاية من الحوادث من خلال دراسة وتحليل أسباب وقوع الإصابات السابقة.
- تعالج قضايا الاستدامة والمحافظة عليها عن طريق إدراك الإنسان كمبدع ومشغل والعملاء أيضاً، وهنا نصل إلى دور مهندسي الهندسة البشرية في تصميم وتشغيل الأنظمة والعمليات بشكل فعال وسليم.
- تزيد من مرونة المنظمة بحيث تكون لديها القدرة على مواجهة التحديات والتغيرات التي قد تحدث أثناء أداء المهمة.
- تساهم في الوصول إلى الطرق والأساليب الجديدة مثل الإجراءات وبرامج التدريب، وتصميم تكنولوجيا حديثة ومتطورة من خلالها.

خامساً: أهداف الأرغونوميا

تتمثل أهداف الأرغونوميا في:⁴

1. تحسين الأداء وتعزيز الفعالية والكفاءة.
2. تعزيز وتأكيد القيم الإنسانية.
3. تصميم المنتجات ومكان العمل مع الأخذ في الاعتبار الاختلافات والفروق في الحجم والقوى العضلية.
4. رفع مستوى السلامة وتقليل الحوادث والإجهاد.
5. تحقيق ملائمة الأعمال والبيانات لمستخدميها.

¹ - ريمة خاوي، المرجع السابق، ص 23.

² - المرجع نفسه، ص 23.

³ - ديمة مثقال عيد عوجان، مرجع سابق، ص ص 25-26.

⁴ - سيد محمد صلاح محمد، شيماء مصطفى أحمد: الأرغونوميا وأثرها على تحسين بيئة العمل في مصانع الملابس الجاهزة، مجلة التصميم الدولية، جامعة حلوان، 2020، ص 372.

6. زيادة تقبل ورضا العمال عن العمل.

7. التقليل من إهدار الوقت واستهلاك المعدات.

انطلاقاً من وجهة نظر الشاعر الذي يردده مجمع الأرغونوميا للغة الفرنسية القائل: "حين نكون على أحسن

حال وفي وضعيه جيده سنكون نحن الأقوياء"، لذلك فإن من أهدافها:¹

• الراحة: وتأتي بواسطة تحسين ظروف العمل وتقليل التعب الجسدي والذهني، ان راحت العامل ذات بعد

مهم جدا في الدراسات الأرغونومية وهي مرتبطة بوضعيات العمل وتحسين ظروف العمل.

• الفعالية: أي رفع مستوى الفعالية، علما بأن الفعالية في المؤسسة تخضع الى هذه المعادلة القائمة على

العلاقة بين (جودة الإنتاج وتكلفة الإنتاج).

• الأمن وسلامة العمال: إلى من أهم أهدافها أيضا سلامة العمال والوقاية من الحوادث والتقليل من الأمراض

المهنية وخاصة المزمنة منها.

• المساعدة على تسيير التغير التكنولوجي: إن كل تغيير قد تترتب عليه مقاومة خوفا من عدم التكيف

معه، لذلك من أهداف الأرغونوميا تحضير العمال تقنيا وفنيا لتجاوز هذا العائق قصد تكييفهم مع المتطلبات

الجديدة.

• استغلال الوقت والطاقة: ترتيب وقت العاملين لمنعهم من إهدار الطاقة بالتحرك داخل وخارج نطاق العمل

الأساسي.

سادسا: فوائد الأرغونوميا:

تحقق الهندسة البشرية العديد من الفوائد أهمها:²

• الكفاءة الإنتاجية وانخفاض تكلفة التدريب.

• الشعور بالأمان لدى العاملين وزيادة الشعور بالولاء.

• تأمين الصحة والسلامة للعاملين.

• الحد من التكاليف الناتجة عن الإصابات.

• تقليل الوقت الضائع والغيابات والإجازات.

• التقليل من الإجهاد البشري وتحسين الأداء.

¹- فاطمة الزهراء يوسف: الأرغونوميا رؤية تنمية لتطوير واقع التعليم الإسلامي في إفريقيا، ندوة التعليم الإسلامي في

إفريقيا، كلية التربية بالتزامن مع اتحاد الجامعات الإسلامية في إفريقيا، جامعة إفريقيا العالمية، 2019، ص 121.

²- ديمة مثقال عيد عوجان، مرجع سابق، ص 26.

- المحافظة على مقدار استهلاك الطاقة البشرية.
- وسيلة للتنوع داخل بيئة العمل.

سابعا: شروط تطبيق الأرغونوميا

من بين الشروط التي تدفع لتطبيق الأرغونوميا ما يأتي:¹

- وجود خطأ آلة، ناتج عن وجود اختلافات في ظروف العمل وفي جودة الآلات والمواد الخام وصلاحياتها.
- وجود أخطاء ناتجة عن التعب المسموح به.
- وجود اختلافات سيكولوجية ترجع إلى وجود فروق فردية بين العمال، في قدراتهم ومواهبهم وخبراتهم واستعداداتهم وميولهم، وكذا في مقدار ما يوجد لديهم من دافعية وحماسة لأداء العمل وحجم نكاه كل منهم مقدار خبرتهم المهنية.
- وجود مصادر اجتماعية للخطأ والاختلاف، من ذلك فكرة جماعة العمل حول اليوم العادل للعمل.

ثامنا: تطبيقات الأرغونوميا في المؤسسات الصناعية

قبل البدء في معرفة تطبيقات الأرغونوميا في المؤسسات الصناعية وجب معرفة أهم تطبيقاتها وهي كالتالي:

1. **تطبيقات الأرغونوميا:** تدخل الأرغونوميا في جميع مجالات الحياة، كأنظمة الطيران والملاحة وفي الفضاء المجال المدني والعسكري وتتدخل كذلك في تغطية المسنين وتقديم التسهيلات لهم، بالإضافة إلى تصميم المعدات الطبية للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة، ومن جهة أخرى تساهم الأرغونوميا في معالجة البيانات من خلال تصميم برامج الحاسوب ومواقع الانترنت بتطوير المنتجات والمعدات ليسهل استخدامها من طرف مستخدميها.²

تتدخل أيضا في تطوير المنتجات والمعدات لتكون مفيدة للاستخدام بشكل أحسن ومرغوب فيه، كذلك تصميم البيانات المختلفة معماريا وداخليا في البيت والعمل والمكتب لتوافق الإنسان، وتوفير الأمان في العمل والإنتاجية ورفع جودة العمل.

وهذه التطبيقات تطبق في تصميم أماكن وأنشطة الأفراد المهنية لكل من:³

- المهندسون الإداريون والعاملون في المصانع.

¹ - الطاهر مجاهدي: مدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم، دار البحث للنشر والإشهار، الجزائر، 2018، ص 199.

² - ريمة لعماري، مرجع سابق، ص 40.

³ - عمارة الجيلالي، مرجع سابق، ص 39.

- الأطباء في عياداتهم والمستشفيات.
 - الموظف الإداري في المكاتب.
 - العاملون في الحرف والمهن البسيطة والخدماتية والعاملون في الأنشطة كالزراعة.
- يمكن أن نستنتج أن الهندسة البشرية يمكن أن تجد لها تطبيقات ليس فقط في العمل الصناعي بل في كل القطاعات والمجالات.

2. تطبيقات الأرغونوميا في المؤسسات الصناعية:

- يمكن تصنيف تطبيقاتها في مكان العمل كالتالي حسب المراحل التي تطبق فيها:¹
- الأرغونوميا في مرحلة التصميم حيث تستعمل في المراكز أقسام التصميم في المشروعات لضمان تكييف الآلات والأدوات لقدرات وحدود العمل عند إنشاء مواقع عمل جديدة أو إدخال آلات جديدة.
 - الأرغونوميا في المواقع الموجودة وتطبق في المشروعات القائمة، في كل مواقع العمل من تحسين عملية تكييف مواقع العمل حسب قدرات وحاجات العامل وراحته بما يضمن أداء أفضل في عمله.
- وهذا النوع هو الأكثر انتشارا حيث أن المشروعات الصناعية تقوم بدراسات مستمرة من أجل تحسين الأداء ورفع الإنتاجية عن طريق إعادة التنظيم لمواقع العمل.

تاسعا: دور المختص الأرغونومي في ميدان الصناعة:

- يعتبر المجال الصناعي مجالا زاخرا بمختلف أوجه النشاط الإنساني، ويتميز بأدواته وأجهزته ومعداته ذات الخصائص المتميزة، كما يتميز بوسط اجتماعي له مجموعة من أنماط التفاعل كما يتطلب أفرادا ذوي خصائص ومواصفات معينة، بالإضافة إلى أن هذه الخصائص والصفات تختلف من ميدان عمل لآخر، وعلى أية حال فهناك إسهامات يستطيع الأخصائي الأرغونومي أن يكون له دور فيها نلخصها فيما يلي:²
- زيادة إنتاجية العامل عن طريق تحسين طرق العمل وتطوير الآلات والمعدات وتحسين وسائل التدريب.
 - إزالة الأخطار التي يحتمل أن يتعرض لها العامل أو التقليل منها، سواء من الناحية النفسية كالتعب والملل أو من الناحية الفيزيائية التهوية والإضاءة والضوضاء.
 - مساعدة الأفراد في التعرف على خصائصهم الشخصية من ناحية ومتطلبات الأعمال من ناحية أخرى بغيت وضع الشخص المناسب في العمل الأكثر مناسبة له.

¹ - نجم عبود نجم: دراسة العمل والهندسة البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 231.

² - محمود فتحي عكاشة: علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، 1999، ص 1-17-18.

• تحسين جو العمل ودعم العلاقات الإنسانية بين العاملين مع بعضهم وبين العاملين ورؤسائهم في العمل من ناحية أخرى.

• المساعدة في رفع الروح المعنوية وزيادة رضاهم عن عملهم حتى لا يصبح العمل مجرد روتين.

حديثاً، أصبح دور المختص الأرغونومي أكثر اتساعاً وتطورت مهامه، فقد أصبح وبمساعدة المسؤولين والمهندسين يقوم بوصف الوظائف وتحليلها، كما أصبح يشارك في برامج التهيئة بالمؤسسة، وكذلك في تحديث أو تجديد مبنى المؤسسة أو مكان العمل وفق أسس علمية تخدم العامل وتوفر له الصحة والسلامة والراحة، كما أصبح يتدخل في تسهيل استعمالات الآلات والأدوات.

إن المختص الأرغونومي يمكنه العمل حراً أو أن يكون موظفاً داخل المؤسسة، يكون العمل الحر من خلال إنشاء مكتب استشارة، وهذا بعد اكتساب خبرة لا تقل عن 4 إلى 5 سنوات.¹

عاشراً: المعوقات التي تواجه الأرغونوميا في الجزائر

توجد العديد من العراقيل والصعوبات التي تحول دون تطبيق هذا العلم بالمؤسسة، ويمكن تلخيص أهم النقاط في:

- معوقات متعلقة بالأفراد: كمقاومة التغيير: خاصة أرباب المنظمات يرفضون التغيير، حيث تسبب مقاومة التغيير مجموعتان من العوامل هما:

- العوامل الفردية: كالخوف من المجهول وتهديد العلاقات الاجتماعية (التغيير قد يهدد بفك جماعات العمل)، العادات.

- عوامل تنظيمية: ضغوط فرق العمل، جهود التغيير السابقة والتي كان مآلها الفشل وتهديد موازين القوى (التغيير يؤدي إلى تحويل ميزان القوى وبالتالي مقاومة بعض الفئات التغيير).

- ومعوقات متعلقة بالأرغونوميا ذاتها سببها أن الأرغونوميا علم جديد نسبياً مقارنة بالعلوم التقليدية الأخرى كالفيزياء والفلك، بما أنها علم جديد فيكون اختلاف في التسمية والمنهج والتعريف.

ففيما يخص التسمية، فقد تسمى الأرغونوميا، وتسمى الهندسة البشرية، وقد تسمى أيضاً الهندسة الإنسانية، وكذلك علم النفس الهندسي، وتسمى فيزيولوجيا العمل. في الخمسينات كان المصطلح شائع

¹ - صالح نهير الزالملي، زينب مهدي محسن: الأرغونوميا بين ضرورات التحديد ومجالات التطبيق، مداخلة منشورة في

كتاب أعمال مؤتمر الأرغونوميا التربوية المنعقد في طرابلس لبنان مارس 2017، ص 11، قسم العلوم التربوية و النفسية،

كلية التربية، جامعة واسط، العراق، متاح على الرابط: <https://jilrc.com/archives/8537>

الاستخدام في البلدان الأوروبية هو الأرغونوميا، وفي الولايات المتحدة الأمريكية المصطلح الشائع هو العوامل البشرية.¹

وفيما يخص التعريف، فإن أي علم من العلوم لا يكون علما إلا إذا توفر له موضوع البحث والمنهج العلمي أو المناهج العلمية التي يستخدمها الباحثون فيه، ومما يحدد موضوع البحث هو تعريف ذلك العلم، فإن للتعريف أهمية كبيرة ذلك أنه يوضح حدود موضوع أو موضوعات ذلك العلم. وفيما يخص الأرغونوميا فإن لها تعريفات كثيرة ومتنوعة وباختصار هي علم يسعى إلى فهم العلاقة بين الإنسان والعمل. وفيما يخص مناهج البحث المستخدمة، لا شك في أن المتبع للبحوث الأرغونومية وخاصة ما ينشر في المجالات الأرغونومية، سيلاحظ أن معظم أو ربما كل ما ينشر فيها هي بحوث كمية تستخدم المنهج الكمي، لكن المشكلة هي افتقار هذه المجالات إلى البحوث الكيفية التي تكون أقدر على الغوص في أنفس الأفراد وخاصة من هم في مجال العمل.²

¹ - محمد مقداد: الارغونوميا في البلدان النامية صناعيا: الحاجة إليها ومعوقات تطبيقها، مجلة الوقاية والأرغونوميا، العدد

05، الجزائر، ص ص 17-18.

² - المرجع نفسه، ص 18.

خلاصة

مما سبق فإن علم الهندسة البشرية أو الأرغونوميا هو ذلك الميدان الذي يسعى من خلال الاستفادة من نتائج عدة علوم، للتكيف كل ما يحيط بالإنسان(العامل) من الآلات والتصميم الجيد لمواقع العمل لتجعله أكثر راحة وأمن لتحقيق أداء وأهداف أفضل، وهذا لا يكون إلا بتوفير بيئة ملائمة ومشجعة تشعر العامل بالانتماء والاستقرار والأمان وهذا ما سيدفع به إلى تقديم الأفضل ومنه جاء مفهوم جودة حياة العمل الذي يؤكد على إيجاد بيئة عمل صحية ومناسبة.

الفصل الثالث: جودة حياة العمل

تمهيد

أولاً: الخلفية التاريخية لمفهوم جودة حياة العمل

ثانياً: أهمية جودة حياة العمل

ثالثاً: أهداف جودة حياة العمل

رابعاً: أبعاد جودة حياة العمل

خامساً: برامج جودة حياة العمل

سادساً: طرق قياس جودة حياة العمل

سابعاً: معوقات جودة حياة العمل

ثامناً: تحسين جودة حياة العمل

تاسعاً: جودة حياة العمل كأحد أهداف الأرغونوميا

خلاصة

تمهيد:

بدأ الاهتمام بجودة حياة العمل في أوائل التسعينات حيث اتجهت أغلبية المؤسسات في تلك الفترة إلى إعداد خطط و سياسات متكاملة لتحسين أداء العاملين و الإنتاجية، و مواجهة التحديات التي تفوق نموها و تطورها، و ظهر مصطلح جودة حياة العمل خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل (1972) و قد زاد الاهتمام بجودة حياة العمل في مجال إدارة الموارد البشرية و دراسات السلوك التنظيمي، نظرا لأن مفهوم جودة حياة العمل يشمل العديد من الأبعاد التي تؤثر على كل من المؤسسات و العاملين بها، كما تعد جودة حياة العمل السائدة في المؤسسات احد مصادر الرضا الوظيفي للعاملين و مؤشر للمناخ الخاص الذي تتميز به المؤسسة عن غيرها من المؤسسات المنافسة، ويساهم تطبيق جودة حياة العمل داخل المؤسسات في تحسين الرضا الوظيفي، و تحسين إنتاجية العاملين، و تحسين أداء العاملين و زيادة مستويات الإبداع الإداري.

وللإلمام بموضوع جودة حياة العمل تناولنا في هذا الفصل الخلفية التاريخية لمفهوم جودة حياة العمل، أهميتها وأهدافها، وتناولنا كذلك أبعاد وبرامج جودة حياة العمل، ثم تطرقنا إلى طرق قياس جودة حياة العمل، ومعوقات جودة حياة العمل وتحسينها في المؤسسة، وأخيرا تناولنا جودة حياة العمل كأحد أهداف الأرغونوميا.

أولاً: الخلفية التاريخية لمفهوم جودة حياة العمل

يمكن تقسيم المراحل الزمنية التي مر بها مفهوم جودة حياة العمل إلى ثلاث مراحل أساسية وهي:

المرحلة الأولى: نهاية الستينات وبداية السبعينات

كان التركيز الأساسي على هذا المفهوم خلال الفترة 1969-1974 في الولايات المتحدة الأمريكية، ينصب على التعرف على الطرق التي تجود من أداء الفرد أثناء العمل. اعتبر بعض الباحثين في هذه الفترة أن ظهور مفهوم جودة حياة العمل في نهاية الستينات وبداية السبعينات في الولايات المتحدة الأمريكية نتيجة لزيادة السلوكيات السالبة في بيئة العمل الأمريكية مثل زيادة معدلات الغياب، والتخريب المتعمد للألات، وزيادة الشعور السالب تجاه المشرفين، بالإضافة إلى ارتفاع تكاليف الإنتاج.¹

أما عن أول بدايات تطبيق برامج جودة حياة العمل فإنه يمكن اعتبار تجربة شركة جنرال موتورز في (Terry town) وشركة (Xerox) التي عانت من بعض المشاكل كانخفاض حماس الموظفين، وصعوبة تنفيذ المهام من جانب الأفراد، وكذلك نقص التمويل وانخفاض الإنتاجية، مما أدى إلى اتجاه الشركة لتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية وقد تمثل ذلك في:²

1. إتاحة أشكال مختلفة لمشاركة العاملين تتفق مع مهاراتهم وقيمهم.
2. إتاحة الفرصة الفعالة لتدخل النقابة في عمليات المشاركة خاصة عند إحداث التغييرات التنظيمية.
3. معالجة مشكلة تخفيض العمالة بنظم وإجراءات للأجور تتفق وظروف العاملين.

المرحلة الثانية: أواخر السبعينات وبداية الثمانينات

في هذه المرحلة تراجع الاهتمام وانخفضت الأنشطة التي تمارسها المنظمات لتحقيق جودة حياة العمل.³ وكان ذلك راجعاً إلى عوامل عديدة منها زيادة معدلات التضخم وأيضاً زيادة أزمة الطاقة، بالإضافة إلى زيادة حدة المنافسة الخارجية للشركات الأمريكية، لذا زاد حجم الاندماج بين الشركات، وبالتالي انخفض الاهتمام برضا العمال عن وظائفهم، كل ذلك جعل برامج جودة الحياة الوظيفية تأتي في المرتبة الثانوية خلال هذه الفترة.⁴

¹ - سامي محمد عوض أبو الخير، مرجع سابق، ص 13.

² - أحمد محمد الدمرداش: جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2018، ص 11.

³ - أماني محمد زيدان: أثر جودة حياة العمل في مستوى الولاء التنظيمي، دراسة حالة مشفى الأسد الجامعي، دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال (M.B.A)، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2016/2017، ص 54.

⁴ - سامي محمد عوض أبو الخير، مرجع سابق، ص 13.

ومع بداية الثمانينات يرى كل من (Lawler, Nadal) أن طبيعة جودة الحياة في العمل تعرضت لمجموعة من التغيرات، أما آخرون فيؤكدون أن المفهوم أصبح رمزا لمقاربة متوافقة بين العمال وأرباب العمل من حيث المشاركة في وضع الطرق والمناهج تسمح لتحسين ظروف العمل، ويتضح من هذه الرؤية أن جودة الحياة في العمل هي وسيلة وأن فريق العمل هو معيار مهم في تـثمين العمل.¹

المرحلة الثالثة: منتصف الثمانينات وحتى الآن

أما في منتصف الثمانينات وحتى منتصف التسعينات تقريبا زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة حياة العمل في الشركات والمؤسسات الأمريكية للعديد من الأسباب، بعضها داخلي يتعلق بحالة العاملين والقوانين الفيدرالية في أمريكا، وبعضها خارجي يمثل استجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوروبية. ومع بداية التسعينات قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول العالم بتطبيق برامج جودة حياة العمل بشكل أو بآخر، وتزايد الاهتمام بها نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي، وتطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية وإكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد الاستراتيجيات التنافسية.²

وخلاصة القول أن الشهرة التي عرفتها جودة حياة العمل كانت في الخمس والثلاثون سنة الأخيرة من القرن الماضي، وقد عرف تطور هذا المفهوم من خلال تمحور الباحثين على الثلاث النقاط التالية:³

- التصور الذاتي لمفهوم جودة حياة العمل.
- إدخال العوامل التنظيمية والفردية والسوسولوجية على هذا المفهوم.
- تأثير العمل على مختلف المجالات الحياتية.

¹ - عبد الكريم بن خالد، مرجع سابق، ص 24.

² - امانى محمد زيدان: مرجع سابق، ص 54.

³ - عبد الكريم بن خالد: مرجع سابق، ص 26.

والجدول الموالي يوضح التطورات التي مر بها مفهوم جودة حياة العمل:

تطور تعريفات جودة الحياة في العمل		
1969 - 1972	جودة الحياة في العمل كمتغير	التعريف الأول
1969 - 1975	جودة الحياة في العمل كمقاربة	التعريف الثاني
1972- 1975	جودة الحياة في العمل كمنهج	التعريف الثالث
1975 - 1980	جودة الحياة في العمل كحركة	التعريف الرابع
1979- 1982	تعريف شامل	التعريف الخامس
1982-1983	جودة الحياة في العمل ليس هناك تعريف	التعريف السادس
وأخيرا جودة الحياة في العمل كفلسفة عمل		

الجدول رقم(1):يوضح أهم المراحل التي مر بها تعريف جودة حياة العمل حسب (lawler،Nadler)

المصدر: عبد الكريم بن خالد، مرجع سابق، ص 26.

ثانيا: أهمية جودة حياة العمل

ترجع أهمية برامج ونوعية حياة العمل بأنها تمثل البذرة الأساسية لنجاح الكثير من المنظمات، وذلك لما يدر عليها من زيادة الإنتاجية، وفي الوقت نفسه تحقيق آمال العاملين من خلال إشباع حاجاتهم ومتطلباتهم جميعا بالعمل.

وقد حدد "ماضي"، بأن هناك تأثيرات إيجابية بناءة لتوافر وتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومن

أهمها ما يأتي:¹

1. تقليل صراعات العمل بين العاملين والإدارة وذلك بخلق بيئة عمل أكثر إنتاجية.
2. مشاركة واسعة من القوة المؤثرة في أعضاء العمل بالعديد من الأفكار الجديدة البناءة.
3. زيادة الطمأنينة والولاء والانتماء لدى العاملين والموازنة بين أهدافهم الشخصية وأهداف المؤسسة بشكل عام.
4. تحسين العلاقات الإنسانية في المؤسسة ودعمها.
5. انخفاض معدل غياب العاملين بالمؤسسة.
6. زيادة الفاعلية والكفاءة التنظيمية داخل المؤسسة.

¹ - هاشم عيسى عبد الرحمان أبو حميد، مرجع سابق، ص 12-13.

ويوضح "المغربي" أن أهمية جودة حياة العمل تتحقق في الآتي:¹

- تسعى جودة حياة العمل إلى تحقيق الأهداف والمصالح المتعلقة بالمنظمة والعاملين وأصحاب المصالح المرتبطة بالمنظمة.
- تمثل جودة حياة العمل عمليات متكاملة تشارك في تنفيذها جميع الإدارات بالمنظمة.
- إن جودة حياة العمل تمثل أنشطة مخططة من الأجل القصير والطويل، كما أنها أنشطة مستمرة وتمثل جزءاً من ثقافة المنظمة وأخلاقيات التعامل بين أفرادها.
- يلزم مراعاة العوامل الحاكمة لتحقيق جودة حياة العمل، ويتمثل أهمها في المشاركة والتجمع، وتحقيق الرضا عن العمل والوظيفية والمكافآت والعوائد والمزايا.
- تعود أهمية جودة حياة العمل في أي منظمة من خلال معالجتها لمجموعة من النقاط أهمها:²
- انخفاض الجودة وشدة المنافسة.
- التهرب الوظيفي
- انخفاض العوامل الاجتماعية والإنسانية في جو العمل.
- التصميم التقليدي للوظائف لم يعد يكفي لإشباع حاجات الأفراد.
- تغير احتياجات وطموح الأفراد، فلقد أصبح الأفراد أكثر استنارة وتعلماً ووعياً مما حدا بهم لسمعوا للحصول على الحاجات العليا أيضاً وليس مجرد كسب قوتهم من أجل المعيشة.

ثالثاً: أهداف حياة العمل

- تؤدي جودة حياة العمل إلى تحقيق العديد من الأهداف الفردية والتنظيمية والمهنية والاجتماعية، وذلك كما يلي:³
- الأهداف الفردية: تؤدي إلى تحقيق أهداف الفرد الشخصية مثل إشباع حاجاته ورغباته وزيادة مستوى رضاه الوظيفي.

¹- شهاب أحمد خضر، محمود محمد أمين الباشقالي: اختبار العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي، دراسة تطبيقية لآراء الكوادر الوظيفية في عينة من كليات جامعة دهوك، جامعة بوليتكنيك دهوك، قسم الإدارة القانونية، العراق، 2015، ص 338.

²- زاهر تيسير: أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطن (النافذة الواحدة) محافظة دمشق، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 38، العدد 01، 2016، ص 109.

³- محمد عاطف الجمال: جودة حياة العمل والمسار الوظيفي، ماجستير صحة نفسية، د.د.ن، د.ب، 2019، ص 09،

- الأهداف التنظيمية: حيث تساعد المنظمة في تحقيق أهدافها خلال فعالية الفرد، وتتمثل في:
 - إعداد الفرد للتدريب لمواكبة التغيرات السريعة في العمل والمنظمة.
 - نقل المعرفة والمهارات للموظفين، وإعداد الفرد للقيام بمهام أعلى في المستوى الوظيفي.
 - مساعدة الفرد على العمل بصورة أكثر فعالية¹ عن طريق التقنيات وتطوير المهارات الحديثة التي يحتاجونها في مكان عملهم.
 - التأكد من الناتج الاقتصادي من خلال الجودة المطلوبة.
- الأهداف المهنية: التي تحافظ على مستوى مناسب لاحتياجات المنظمة.
- الأهداف الاجتماعية: فهي مسؤولية أخلاقية واجتماعية تضمنها المنظمة لمواجهة الاحتياجات والتحديات السريعة والمتلاحقة.

و يضيف Rooma ,Shefali أهداف جودة الحياة العملية تتمثل في:¹

- زيادة الإنتاجية الفردية والمساءلة والالتزام.
- تحسين العمل الجماعي والتواصل.
- تحسين الروح المعنوية للموظفين.
- تقليل الإجهاد التنظيمي.
- تحسين العلاقات داخل وخارج العمل.
- توفير برامج تنمية الموارد البشرية المناسبة.
- تعزيز التعلم في مكان العمل.

رابعاً: أبعاد جودة حياة العمل

تعد جودة حياة العمل من المفاهيم المتعددة الأبعاد وواسعة النطاق، إذ يقصد بجودة حياة العمل: "مجموعة المتغيرات المادية والمعنوية، المستمدة من الوظيفة ذاتها، أو من المنظمة، أو من علاقة العمل".²

¹– Shefalistrivastava, rooma kanpuv: **Astudyonquality of the work life keyelementsit sinplication**, IOSR journal of business and managment volume 16, Issue 3, ver, I mar, 2014, p 56.

²– بسام زاهر، جمال أبو دولة وآخرون: دور جودة حياة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 34، العدد 05، 2012، ص 204.

واختلف العلماء والباحثين في تحديد أبعاد جودة حياة العمل حسب الأهداف التي أنشئت من أجلها دراسة كل منهم، وتتمثل أهم الأبعاد في:

1. **بيئة العمل:** تتكون بيئة العمل في المنظمة من شقين هما بيئة العمل المادية والمعنوية والتي تشمل الظروف المناخية السائدة في مكان العمل داخل المنظمة كالتهووية والإضاءة، النظافة، ضغط العمل، مساحات العمل، الضجيج، عدد ساعات العمل.... هذه لظروف لها انعكاس وتأثير في سلامة وصحة الموارد البشرية في العمل وفاعلية أدائها، أما الشق الثاني فيتمثل في بيئة العمل النفسية والاجتماعية والتي تشمل على المناخ الاجتماعي العام وطبيعته، والروابط الاجتماعية والصراعات التنظيمية الموجودة بين العاملين.¹

2. **العلاقات الاجتماعية:** وهي تمثل تلك العلاقات الإنسانية الإيجابية التي تسود بيئة العمل مثل الاحترام المتبادل، التعاون، والانتماء للجماعة، للحرص على المصلحة العامة، والتجرد من الأنانية، كما أن لهذه العلاقات الإنسانية أثر كبير في جو العمل، فإذا كانت إيجابية فسيكون هناك مستوى عالي من التعاون والمشاركة والاستمتاع بالعمل، أما إذا سادت العلاقات السلبية في محيط العمل، فإنها تولد المشاكل والنزاعات وتعرقل سير العمل، وقد تسبب كثرة الغياب أو التأخر عن الأوقات الرسمية للعمل.²

3. **الأجور والمكافآت:** تعتبر الأجور والمكافآت عنصر يتطلب العدالة في التوزيع، من خلال تصميم وتنفيذ نظام المرتبات العادلة والمناسبة عن طريق تحليل الوظائف وتطبيق النظريات الدافعية، مثل المساواة والتوافق بين الأجور والمكافآت ومعايير الحياة الاجتماعية المشتركة، والأجر المناسب، ودفع الرواتب في مواعيدها... والمكافآت من قبل القيادات في المنظمة، مع النظر إلى ظروف العمل والخصائص المهنية والواجبات التنظيمية للموظفين. حيث يرى **chen et al** أن الأجور والمكافآت تعمل على زيادة دافعية الفرد للعمل وتحسين أدائه، وتساعد على الشعور بالأمان والاستقرار في المنظمة.³

4. **التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية:** عرفت منظمة الأمم المتحدة التوازن بين الحياة الوظيفية على أنها مجموعة من ترتيبات العمل التي تهدف إلى إيجاد بيئة عمل مناسبة تتسم بمرونة أكبر، وتتمثل الأهداف النهائية في إيجاد التوازن الأمثل بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية مع الإسهام في زيادة كفاءة المنظمة.

¹ - أحمد تي، بوبكر نعرونة: أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بشركة سونلغاز بالوادي، المجلة الجزائرية لاقتصاد الإدارة، المجلد 15، العدد 01، 2021، ص 107.

² - حدة سلطاني، مرجع سابق، ص 43.

³ - محمد عاطف الجمال، مرجع سابق، ص 13.

يعبر بعد التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية عن مدى قدرة الفرد على مواجهة التزامات العمل والأسرة معاً، والموازنة بينهما لها تأثير إيجابي على جودة الحياة داخل العمل، نتيجة تأثيرها على الصحة النفسية للفرد (تحقيق الرضا، الانسجام...)¹.

5. **المشاركة في اتخاذ القرارات:** تؤدي مشاركة العمال في اتخاذ القرارات في المنظمة إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعميق انتمائهم للمنظمة من خلال شعورهم بأنهم شركاء حقيقيون في صنع القرار هذا الشعور يولد لديهم الإحساس بقيمتهم وإنسانيتهم، ويجعلهم يجتهدون بطرح الأفكار التي من شأنها تحسين طرق العمل، وتوفير مناخ تنظيمي صحي يهدف إلى إيجاد حلول المشاكل والبحث عن البدائل الرامية إلى تحقيق أهداف المنظمة.²

6. **الاستقرار والأمان الوظيفي:** يعد بمثابة الأمر الحيوي للعاملين، حيث تعتبر الوظيفة وسيلة لتحقيق الذات ومكانة اجتماعية وليس فقط مصدر للدخل، فالأمان الوظيفي هو بقاء الفرد موظف في نفس المنظمة بدون انقاص من الأقدمية أو الأجر أو حقوق المعاش، مما له أثر إيجابي على الإنتاجية كما أنه يربط برفاهية العاملين الجسدية والنفسية، والرضا الوظيفي لهم وكذا الالتزام التنظيمي.³

7. **أسلوب الرئيس في الإشراف:** يتمثل في دور المشرف الذي يساعد في رفع الروح المعنوية للموظف وإعطائه دافع للتفاني في العمل بشكل أكثر كفاءة وقدرة على تحقيق التوازن بين الأداء والأدوار المتعددة في العمل، مما يؤدي إلى الحد من الصراع ويعطي صورة إيجابية عن المنظمة لفهم وتطبيق إستراتيجية الحفاظ على موظفيها، ويعتبر أسلوب الإشراف عنصراً أساسياً في جودة حياة العمل. كما أن الإشراف عملية مشتركة بين المشرف ومرؤوسيه، هذه العملية قائمة على التعاون والتفاهم والتوجيه والإرشاد من قبل المشرف والفرد يقوم بدوره نحو المنظمة.⁴

8. **فرص الترقى والتقدم الوظيفي:** يقصد بالترقية هي "إعادة تعيين الفرد في وظيفة ذات رتبة أعلى من وظيفته الحالية، وبالتالي يستلزم إعادة تحديد واجبات ومسؤوليات الفرد". وتعتبر الترقية من الحوافز المادية

1- أفراح محمد علي سعد الحربي: أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة، ماجستير إدارة الأعمال، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 43، 2022، ص 66.

2- حدة سلطاني، مرجع سابق، ص 43.

3- أحمد تي، بوبكر نعروزة، مرجع سابق، ص 107.

4- محمد عاطف الجمال، مرجع سابق، ص 12.

والمعنوية في آن واحد لما يترتب على ذلك زيادة راتب الفرد بسبب شغله للوظيفة الجديدة. وببساطة الترقية هي التقدم في المنصب والزيادة في المسؤولية.¹

خامسا: برامج جودة حياة العمل

تعتبر برامج الجودة في العمل مجموعة من الأنشطة والخطط الهدف منها تحسين بيئة العمل، وهناك نوعان من البرامج التي يمكن أن تنتهجها المؤسسة في سبيل تطبيق جودة الحياة الوظيفية فيها وهي:²

1. البرامج التقليدية: والتي تتضمن ما يأتي:

- تحسين بيئة وظروف العمل.
- برامج الصيانة البشرية.
- إعادة النظر بساعات العمل الطويلة.
- توفير برامج الرفاهية الاجتماعية.
- التركيز على برامج الأمن والسلامة المهنية.
- الاهتمام بالعلاقات الإنسانية بالعمل.

2. البرامج العصرية: وتتلخص فيما يلي:

- الإثراء الوظيفي.
- الإدارة بالمشاركة.
- فرق العمل المدارة ذاتيا.
- جداول البديلة العمل.
- إدارة الجودة الشاملة.

سادسا: طرق قياس جودة حياة العمل

اهتمت مجموعة من الدراسات والبحوث في قياس جودة الحياة الوظيفية وإن كانت قد اختلفت كل دراسة عن الأخرى في معايير قياس جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال.

¹ - سمر سعيد البياري: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية بغزة، 2018، ص 19.

² - حدة سلطاني، مرجع سابق، ص ص 39-40.

ومن بين هذه الدراسات نجد:

اعتبرت دراسة (Islam, M.Z, Siengthai,S) أنه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية في المنظمة من

خلال عوامل هيرزيرج و المتمثلة بالمقاييس التالية:¹

- معدلات الأداء الوظيفي.

- درجة الرضا الوظيفي.

- سياسة الأجور وسياسة الشركة.

- مدى نجاح نقابات واتحادات العاملين.

بينما ترى دراسة (Garg.C.P..et al 2012) أنه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية من خلال مقاييس

كمية من جانب ومقاييس وصفية من جانب آخر وكانت هذه المقاييس على النحو التالي:²

- معدل دوران العمل.

- معدل الغياب الطويل.

- إنتاجية العاملين.

- درجة الرضا الوظيفي.

وتشير دراسة (Kalayaneekoonmee et al) إلى أنه يمكن قياس جودة الحياة الوظيفية من خلال المقاييس

التالية:

- الالتزام التنظيمي.

- الرضا الوظيفي.

- سيادة روح الفريق داخل المنظمات.

✓ نرى أن معايير قياس جودة الحياة الوظيفية اختلفت من باحث إلى آخر وهذا راجع إلى الهدف الذي

تسعى كل دراسة للوصول إليه.³

¹- خليل اسماعيل ابراهيم ماضي: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية

على الجامعات الفلسطينية للحصول على درجة الدكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس،

2014، ص 69.

²- خليل اسماعيل ابراهيم ماضي، مرجع سابق، ص 69.

³- المرجع نفسه، ص 69.

سابعا: معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية:

بالرغم من أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية إلا أن هناك معوقات تحول دون تطوير هذه الفلسفة نظرا للنظرة القصيرة الأمد الهادفة فقط إلى تحقيق العوائد والإيرادات وأن كانت على حساب العاملين وسلامتهم وصحتهم، وبالتالي هناك عوامل ساهمت في تدني جودة الحياة الوظيفية واعتبرت كعوائق منها:¹

- ضعف ثقافة المنظمة والتي تصنف جودة الحياة الوظيفية كفلسفة ثانوية أي غير أساسية وذلك راجع إلى الإدارة العليا لنقص التوعية والمركزية وعدم الاستعداد لتفويض السلطة.
- ارتفاع تكلفة توفير بيئة مناسبة ومحفزة للعمل تعد أيضا عائقا، بالنظر إلى ارتفاع تكلفة تهيئة الظروف المادية وكذلك زيادة الأجور والمكافآت والتي قد تزيد من إجمالي التكاليف.
- عدم التوافق بين فلسفة جودة الحياة الوظيفية وتعلم الأفراد وذلك لافتقارهم للتدريب والتطوير.
- هياكل تنظيمية معقدة وقيادة تقليدية غير داعمة للفلسفة الجديدة.

كما أنه من بين أهم معوقات تطبيق معايير جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر (KardlandHuseyin) تمثل في نقص الموارد، سواء على مستوى البيئة المحيطة عندما تكون معدلات البطالة مرتفعة في المجتمع، يقل الاهتمام بتطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية سواء من جهة الجهات الحكومية المراقبة أو من جهة الاتحادات العمالية، كذلك عندما تفتقد المؤسسات للموارد المالية أو التنظيمية يقل اهتمامها بتطبيق معايير جودة الحياة الوظيفية.²

ثامنا: تحسين جودة حياة العمل

إذا ما تأكد لنا كثرة الجوانب المؤثرة في أداء الموظف وإنتاجيته وتكيفه نفسيا وصحيا واجتماعيا واقتصاديا مع العمل المطلوب منه. فإن الباحث يرى أن هناك جوانب إذ تم تحسينها والارتقاء بها، كان لذلك عظيم الأثر في النهوض بالمؤسسة ومن ثم الارتقاء بمستوى الحياة الوظيفية حيث إن بعضها يندرج

¹ عادل بومجان، جوهرة أقطي وآخرون: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي، مجلة العلوم الانسانية، المجلد 18، العدد 02، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2018، ص 126.

² محمد بن غربي، هشام بن أحمد وآخرون: جودة الحياة الوظيفية كإحدى تطبيقات الأروغونوميا الحديثة، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، المجلد 13، العدد 02، جامعة تلمسان، الجزائر، 2021، ص ص 120-121.

تحت محور (التحسين في أداء الموظف) والثاني يقع ضمن ما يمكن (تحسينه في مهام الموظف) وأما الأخير يتمثل في (المناخ الذي يعمل فيه) وتفصيل ذلك على النحو التالي:¹

(1) تحسين أداء الموظف: إن هذا المدخل من أكثر مداخل تحسين الأداء صعوبة لارتباطه المباشر بالموارد البشرية، فهو يركز في تحليله للعوامل المؤثرة في الأداء الكلي للمؤسسة، على تلك العوامل البشرية المتعلقة برغبة الموظف في العمل وقدراته على أدائه، وما يرتبط بهما من إشباع حاجاته الإنسانية المرجوة من وراء العمل. لهذا تعتبر المعرفة والتعليم والخبرة والتدريب ركائز أساسية تحدد مدى إيجابية تلك العوامل البشرية في تأثيرها على أداء الموظف أو أداء المؤسسة ككل، فكفاءة الموظف في أداء ما يطلب منه من نشاطات ومهام تعتمد على معرفة الموظف بمتطلبات العمل الموكل إليه، كما تعتمد كفاءة الأداء البشري على مقدار العمل الذي تستطيع الموارد البشرية إنجازه في الظروف العادية وعلى مقدار ما أنجزته الموارد البشرية فعلا.

(2) تحسين مهام الوظيفة: يركز هذا المدخل في تحليله للعوامل المؤثرة في الأداء الكلي للمؤسسة على مجموعة من العوامل الفنية التي تتمثل أساسا في نوعية المواد المستخدمة للإنتاج وكذا طرائق العمل وأساليبه، حيث كانت الإدارات التقليدية تعتمد بأن العوامل الفنية هي العوامل الوحيدة التي تحدد كفاءة المؤسسة في الإنتاج.²

(3) تحسين المناخ الوظيفي: تعطي البيئة التي تؤدي فيها الموارد البشرية وظيفتها، فرصا لتحسين مستويات الأداء، لهذا يركز هذا المدخل في تحليله للعوامل المؤثرة في الأداء الكلي للمؤسسة على مجموعة من العوامل الثقافية والتي تتضمن نوعين من العوامل منها ما يتعلق بشخصية الموارد البشرية، ومنها ما يتعلق بالمناخ التنظيمي السائد في المؤسسة.

فالأولى العوامل الثقافية الذاتية التي يتحدد على ضوءها سلوك الموارد البشرية، ومدى جدتها وتقانيها في العمل، وقدرتها على تحمل المسؤولية في إنجاز العمل في وقته المحدد، لهذا فإن النقائص الذاتية للموارد البشرية في الجانب الأخلاقي ستعكس سلبيا على مستوى أدائها للأعمال الموكلة إليها. مما يجعل الموارد البشرية بحاجة للإرشاد والتوجيه المستمر من قبل الرئيس المشرف عليها.³

أما الثانية العوامل الثقافية التنظيمية فتحدد على ضوءها ثقافة المؤسسة بكل أبعادها المادية والفنية والتنظيمية، والتي لها أثر واضح على مستوى الأداء البشري، فأداء الموارد البشرية يكون منسقا ومنسجما

¹ عبد الوهاب بن شباب شميلان: كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس أثرها على أداء العاملين، المجلة العربية للإدارة، المجلد 39، العدد 02، يونيو 2019، ص 222.

² ناصر دادي عدون: اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998، ص 348.

³ عبد الوهاب بن شباب بن شميلان، مرجع سابق، ص 223.

مع قيمها الشخصية ولهذا حين تكون القيم الشخصية للموارد البشرية شبيهة بالقيم السائدة في المكان الذي تعمل فيه، يدفعها ذلك للتفاعل مع مجموعة العمل بعدة طرق إيجابية تؤدي في النهاية لتحسين أدائها، مما يؤهلها للوصول إلى مستوى الأداء البشري الناجح. وبالمقابل حين تحس الموارد البشرية باختلاف قيمها الشخصية عن القيم السائدة في مكان العمل يجعلها ذلك تتصرف على نحو يختلف عن مجموعة العمل، مما يؤدي إلى نشوء الصراع الذي يقلل انجذاب الموارد البشرية لجماعة العمل فتسوء كفاءتها وينخفض الأداء الكلي للمؤسسة.¹

تاسعا: جودة حياة العمل كأحد أهداف الأرغونوميا

إن معظم أهداف الأرغونوميا الحديثة وبمختلف أنواعها تصب في وعاء واحد ألا وهو تحسين جودة حياة العمل، إضافة إلى تحقيق الرفاهية والرضا الوظيفي لدى العمال بما يتناسب مع أهداف المنظمة، حيث أن أهداف المنظمة المحورية هي الحفاظ أو تعزيز بعض القيم الإنسانية المهمة في عملية الإنتاجية كالتوافق المهني، الرضا الوظيفي، الأمن المهني وغيرها، كما تهدف الأرغونوميا إلى تصميم العمل وترتيبه مما يساعد العمال على أداء مهامهم، كما تسعى إلى التخفيف من الضغوط التي يتعرض لها جسد العامل و التي غالبا ما تنتهي بأمراض وحوادث مهنية مستعصية، و التي تؤدي بدورها لا محالة إلى خسارة العديد من الكفاءات وأيضا الإضرار بالإنتاجية.²

تسعى الأرغونوميا إلى توفير أكبر قدر ممكن من الراحة البدنية و الذهنية للإنسان وذلك بتكييف ما يحيط به من لمقاييس جسمه وقدراته، ودراسة ظروف العمل الفيزيائية كالضوء والصوت، درجة الحرارة، الرطوبة بهدف تحسينها هذا من الجانب الإنساني، أما من جانب الاقتصاد بالحركة والوقت يتم بتحليل العمل إلى حركاته التفصيلية لغرض اختزال الحركات الغير ضرورية وقياس الزمن الذي تستغرقه كل حركة، إن الاهتمام بالجانب الإنساني والاقتصادي في الحركة والوقت يؤديان إلى تحقيق الجانب الآخر ويتمثل في خفض التكاليف ورفع الإنتاجية،³ وغيرها من الأهداف التي تسعى الأرغونوميا إلى تحقيقها داخل و خارج المؤسسة والتي تتلخص في الهدف الأشمل وهو تحسين جودة حياة العمل والرفع من الإنتاجية، وبالتالي تلقت أهداف الأرغونوميا الحديثة وجودة حياة العمل أساسا في الغاية من تطبيق الأرغونوميا في حد ذاتها،

¹ عبد الوهاب بن شباب بن شميلان، مرجع سابق، ص 223.

² محمد بن غربي، هشام بن أحمد وآخرون: مرجع سابق، ص 118.

³ نبيل محمد خناق: دعم مستقبل الأرغونوميا باستخدام الهندسة النفسية، بحث تطبيقي في الشركة الوطنية للصناعات الكيماوية والبلاستيكية، فعاليات الملتقى الدولي حول الأرغونوميا ودورها في الوقاية والتنمية بالدول السائرة في طريق النمو، مخبر الوقاية والأرغونوميا، 2012، ص 86.

بحيث تعتبر جودة حياة العمل هدف رئيسي للأرغونوميا الحديثة ولا يمكن الفصل بينهما، حيث أنه يمكن من بين أهم أهداف الأرغونوميا هي تحسين ورفع جودة حياة العمل وكذا تحقيق الرضا والرفاهية والتنظيمية لدى العامل، وبالتالي فكل من جودة حياة العمل والأرغونوميا هما وجهان لعملة واحدة لا يمكن الفصل بينهما في كل حال من الأحوال.¹

¹ - محمد بن غربي، هشام بن أحمد وآخرون: مرجع سابق، ص 119.

خلاصة:

من خلال الطرح السابق لمفهوم جودة حياة العمل يمكننا القول بأنها تشير في مجملها إلى كل ما من شأنه أن يزيد و يعزز رضا الموظفين عن عملهم الذي يقومون به و ظروف هذا العمل، و يحقق حاجاتهم التي يلتحقون بالعمل من أجل إشباعها، و توفير و تهيئة المنظمة للظروف من أجل تحقيق ذلك كونهم العنصر الأساسي الذي يستخدم في بلوغ و تحقيق أهداف المنظمة و استمرارها بالتعامل معه، و ذلك بهدف توفير بيئة مادية و معنوية تفضي لحياة عمل أفضل للموظفين بما يفضي بالمحصلة إلى رفع الأداء في المنظمات، و بما يحقق إشباع رغبات و حاجات الموظفين فيها. فكلما كانت بيئة العمل تهتم بحاجات ورغبات الموظفين بموازاة اهتمامها بالعمل نفسه، كلما كان ذلك له تأثير إيجابي على الإنتاج وتحقيق أهداف المؤسسة.

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والميداني للدراسة

تمهيد

أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة

5. مجالات الدراسة

- المجال المكاني

- المجال الزمني

- المجال البشري

6. العينة وخصائصها

7. منهج الدراسة

8. أدوات جمع البيانات

ثانياً: الدراسة الميدانية

4. تحليل وتفسير البيانات وعرض النتائج

5. مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

6. مناقشة نتائج الدراسة في ضوء النظريات والدراسات السابقة

خلاصة

تمهيد

يتناول هذا الفصل الجانب الميداني للدراسة حول دور الأروغونوميا في تحسين جودة حياة العمل، فالجانب النظري من موضوع البحث غير كاف لتحقيق أهداف الدراسة و الوصول إلى نتائج كمية تجسد الواقع الفعلي لميدان الدراسة، ومن هنا تعتبر مرحلة التصميم المنهجي للبحث خطوة أساسية تتوقف عليها مصداقية البحث، وذلك لتأكد من صحة المعلومات النظرية، و الوقوف على مختلف جوانب الظاهرة المدروسة، وكذلك التحقق من صدق الفرضيات و تفسيرها و استخلاص أهم النتائج المرتبطة بها من جهة و التوصل من خلالها إلى الحقائق العلمية و الموضوعية من جهة ثانية، و بطبيعة الحال فإن ذلك لا يأتي إلا من خلال إتباع الخطوات و الأسس المنهجية و التي تناولت ما يلي:

المعالجة المنهجية للدراسة والتي بدورها تضمنت مجالات الدراسة، العينة والمنهج المتبع والأدوات المستخدمة لجمع البيانات والتي من بينها الملاحظة، الاستمارة من أجل الوصول على تعميمات بشأن الظاهرة المدروسة ولنخلص في الأخير إلى مناقشة وتحليل البيانات وعرض النتائج وتبويبها ووضع الاقتراحات والتوصيات.

أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

1. مجالات الدراسة

يعتبر تحديد مجالات الدراسة من أهم الخطوات التي تساعد على بناء المنهجية المتبعة لأي بحث وكما هو معروف فإن المجال البحث الاجتماعي يتضمن ثلاث مكونات وهي: المجال المكاني، المجال البشري والمجال الزمني.

- المجال المكاني:¹

تم إجراء الدراسة بمؤسسة مجمع بلعبيدي محمد للمصبرات الغذائية بقالمة، وفيما يلي عرض لتطور هذه الشركة وأهدافها ومهامها.

أ- التعريف بمجمع بلعبيدي محمد:

مجمع بلعبيدي هو مؤسسة فردية تأسست سنة 2001 من طرف بلعبيدي محمد وهي من أهم المؤسسات الاقتصادية في الوطن والولاية خاصة لما تقدمه للزبائن والمواطن الجزائري من إنتاج.

مجمع بلعبيدي نظرة اقتصادية بارزة تهدف إلى بعث وخلق صناعة حديثة ومتطورة وهي صناعة مبنية على أسس وقواعد علمية حديثة متشعبة بروح المبادرة والبحث العلمي الذي هو أساس النجاح والتطور عبر السنين، فعل إثر انفتاح السوق الوطنية وتحول المسار السياسي في الجزائر من نظام اشتراكي إلى نظام رأسمالي وخصوصية القطاع الصناعي ودعم المشاريع الخاصة من طرف الحكومة الجزائرية وذلك بتقديم مساعدات وتسهيلات لرجال الأعمال، وبعد عدة أبحاث ودراسات تمهيدية لإعداد المشروع والتي من بينها التركيز على المنطقة الجغرافية.

ب- الموقع والمساحة:

تقع وحدة المصبرات الغذائية بالعبيدي محمد في الشرق الجزائري وبالتحديد على الطريق الوطني رقم 26 سدراتة-بلخير-بولاية قالمة حيث انه يقع على الشمال الشرقي للولاية بحوالي 6 كلم يحدها من الشرق بلدية لخزارة ومن الغرب بلدية قالمة ومن الشمال بلدية بلخير ومن الجنوب الأراضي الزراعية، وتقدر المساحة الإجمالية للمؤسسة 22500 م² وقد تم البدء في هذا النشاط برأسمال قدره 115000.000.000 دج، وفر 350 منصب عمل في المؤسسات (الوحدات) الأربعة.

- وحدة إنتاج الفرينة: حيث تنتج علامة "كيمو" في سوق الفرينة.
- وحدة إنتاج القمح اللين: حيث تنتج علامة مطاحن «لحسن بلعبيدي» في سوق الدقيق.

¹ - وثائق داخلية للمؤسسة.

- وحدة إنتاج الأكياس البلاستيكية: وهي وحدة ذات نوعيه وجوده في الإنتاج، ويمثل وحدة إنتاجية كبرى على مستوى التراب الولائي وأخذت على عاتقها إنتاج أكياس بلاستيكية بالمادة الأولية(البولي بروبيلين) حيث يتم تعبئتها بمنتوج الهائل كالسميد والنخالة والفريضة.
- وحدة المصبرات الغذائية: حيث تنتج علامة "زيمبة" وهو منتوج جديد يفرض نفسه في سوق المصبرات.

ج- أهداف المجمع:

- ✓ تحقيق أكبر قدر ممكن من المبيعات وبالتالي تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح.
- ✓ الاستيلاء على أكبر حصة سوقيه في الولاية.
- ✓ البقاء والنمو والاستمرار.
- ✓ العمل على تحسين منتوجاتها وتطويرها وإضافة خطوط إنتاج جديدة.
- ✓ تلبية الطلب المتزايد على هذا النوع من المنتوجات في السوق المحلية الوطنية.
- ✓ السهر على توفير أكبر عدد ممكن من مناصب الشغل في الولاية.
- ✓ العمل على خلق نشاطات صناعية أخرى.
- ✓ السعي الى رفع رقم الأعمال وذلك بالاستغلال الأمثل لكل الموارد المتاحة للمؤسسة.
- ✓ تعريف وحدة نشاط المصبرات الغذائية وطاقة إنتاجها ومصادرها

✚ تعريف الوحدة:

وحدة المصبرات الغذائية هي شركة حديثة النشأة تأسست في شهر أوت سنة 2010 وذلك في ظل التطورات والتنوعات التي قامت بها المؤسسة. تتربع المؤسسة على مساحة قدرها 7000 متر مربع من بينها 4100 متر مربع مخصص للإنتاج و2900م مربع مخصص للمخازن. تزود هذه الوحدة السوق الوطنية بمنتوج عالي الجودة بمختلف الأنواع (هريسة، طماطم، مربى الفواكه) حيث تحمل علامة "زيمبة" ذات أحجام متراوحة بين 1 كلغ، و140 غ تابعة للهريسة وهناك تركيزين لنوع الطماطم 22% و28%.

✚ طاقة إنتاج الوحدة:

تصل طاقة إنتاج الطماطم إلى 242 طن يوميا، تعمل الوحدة على تحويل المادة الأولية(الطماطم) إلى مادة نصف أوليه ثلاثي تركيز الطماطم وهذا من خلال نضج الطماطم في شهري (جويلية وأوت) وأما فيما يخص باقي أشهر السنة فتقوم الوحدة بتحويل المادة نصف الأولية المتحصل عليها سابقا إلى منتوج نهائي والمتمثل في ثلاثي تركيز الطماطم 28% وتركيز الطماطم 22%.

أهداف الوحدة:

- ✓ تحقيق الربح تحقيق
- ✓ أكبر قدر ممكن من المبيعات
- ✓ تحسين المنافسة الخارجية من خلال التركيز على جودة المنتج مما يساعد على ارتفاع مردود الإنتاج
- ✓ الحصول على أكبر حصة سوقيه
- ✓ تقليل مجالات الاستيراد
- ✓ البقاء والنمو والاستمرار
- ✓ امتصاص اليد العاملة عن طريق اعتماد سياسة تكوين الشباب وإدماجهم داخل الوحدة للتقليل من حدة ظاهرة البطالة.
- ✓ تلبية الطلب المتزايد على هذا النوع من المنتجات في السوق الجزائرية.
- ✓ المشاركة في تحسين خبرة العمال عن طريق إقامة دورات تكوينية وتدريبية.
- ✓ ضمان تسويق منتجاتها في إطار الأهداف المسطرة والقوانين المنصوص عليها من قبل الحكومة.

مهام الوحدة:

- ✓ استقبال المواد الخام والمستلزمات من الموردين المحليين أو الخارجيين من الموانئ والمطارات وتخزينها.
- ✓ توفير المواد والمستلزمات ووضعها تحت تصرف قسم الإنتاج التابع لها.
- ✓ القيام بالتحويلات بين مختلف الوحدات عند الحاجة إلى المواد.
- ✓ تقوم بعمليات البيع والشراء المباشر لمختلف الزبائن.
- ✓ القيام بعمليات المراقبة لمختلف المصاريف والعمليات التخزينية الأخرى.
- ✓ استيراد المعدات المرتبطة بإنتاج المصبرات الغذائية.

سير عمل الوحدة

تقوم المؤسسة بتقسيم عمالها حسب متطلبات الإنتاج وظروف المؤسسة دون الخروج عن الإطار القانوني المحدد للعمل المتمثل أساسا في 40 ساعة عمل أسبوعيا، كما تعمل المؤسسة لمدة 24 ساعة يوميا.

هناك نوعان من العمل لقضاء هذه المدة داخل المؤسسة وهو ما يسمى بالتنظيم التقني للعمل وهما:

- * العمل العادي: محدد ب 8 ساعات عمل في اليوم وهذا العمل خاص لموظفي الإدارات.
- * العمل التناوبي: ويتم هذا العمل بالتناوب بالاستعانة بثلاث في رقم متساوية مقسمين كالتالي:

- الفرقة الاولى: من الساعة 7:00 صباحا إلى الساعة 15:00 زوالا.
- الفرقة الثانية: من الساعة 15:00 زوالا إلى الساعة 23:00 مساءا.
- الفرقة الثالثة: من الساعة 23:00 مساءا إلى الساعة 7:00 صباحا.

ويستفيد عمال مجمع بالعبيدي محمد من دورات تكوينية لتحسين قدراتهم ومهاراتهم الفنية والعملية، وذلك عن طريق المشاركة في الملتقيات الوطنية والدولية، كما تشرف على بعث العمال الى الخارج من اجل صقل وتطوير مهاراتهم، او تقوم باستدعاء وجلب خبراء مختصين من الخارج لتدريب العمال وتكوينهم وفقا للتكنولوجيا المطبقة في المجمع، وهذا من اجل تحسين اداء المجمع الذي يساعد على النهوض به وتطوير وتسريع العملية الإنتاجية والذي بدوره يعمل على زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة وتحقيق الأهداف المرجوة.

- المجال الزمني:

ويتمثل في المدة الزمنية التي استغرقتها عملية البحث بشقيه النظري والميداني بهدف جمع المعلومات والبيانات وينقسم إلى ثلاث فترات هي:

الفترة الأولى: تتمثل في الجانب النظري، أين تم جمع المعلومات حول موضوع الدراسة والأخذ برأي الأستاذة المشرفة وذلك ابتداء من شهر أكتوبر، حيث أخذنا فكرة عنه والذي كان بعنوان "دور الأرغونوميا في تحسين جودة حياة العمل لدى العامل في المؤسسة " وخلال هذه الفترة عملنا على تصنيف المادة العلمية نظريا للحصول على ما يناسب موضوع دراستنا بمختلف فصولها النظرية.

الفترة الثانية: وهي عبارة عن عملية الزيارات الاستطلاعية، حيث كانت أول زيارة استطلاعية بتاريخ 13 فيفري 2023 على الساعة العاشرة صباحا، بهدف التعرف على مكان الدراسة و طلب إجراء دراسة ميدانية و كانت أول مقابلة مع مديرة الموارد البشرية، أما الزيارة الاستطلاعية الثانية كانت بتاريخ 27 فيفري 2023 على الساعة العاشرة صباحا حيث أخذنا الموافقة و تم قبولنا هناك، فقمنا بجمع المعلومات أو البيانات العامة عن هذه الدراسة و ذلك من طرف مديرة الموارد البشرية حيث زودتنا بالمعلومات الأولية للمؤسسة و المتمثلة في عدد العمال، الهيكل التنظيمي ووحدات المؤسسة.

وبعد الاتفاق على يوم المقابلة الذي كان بتاريخ 1 مارس 2023 مع أحد إطارات وحدة المصبرات الغذائية فلم نستطيع مقابلته نظرا لضغوط العمل التي يمر بها داخل المؤسسة.

في هذه الفترة ومن خلال الزيارات الاستطلاعية تمكنا بجمع معلومات هامة حول دراستنا أفادتنا في بناء الاستمارة.

حيث تم في هذه الفترة تطبيق الاستمارة في شكلها النهائي، ووزعت يوم 21 مارس 2023 وتم استرجاعها يوم 05 أبريل 2023.

الفترة الثالثة: وهي المرحلة الأخيرة التي تكون بعد جمع الاستمارات حيث قمنا بتبويب البيانات المتحصل عليها في ميدان الدراسة، تحليلها إحصائياً وسوسيوولوجياً وتفسيرها في ضوء الدراسات السابقة وفي ضوء الفرضيات وأخيراً كتابة النتائج النهائية للدراسة.

- المجال البشري:

هو الكل الذي يشمل أفراد مجتمع البحث الذي ستجري عليهم الدراسة بمؤسسة بلعبيدي (وحدة المصبرات الغذائية) قائمة، ولقد قدر عددهم بـ 55 عامل موزع على ثلاث فئات موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2): يوضح توزيع عينة البحث حسب الرتبة

الإطارات	أعوان التحكم	أعوان التنفيذ	المجموع
05	06	44	55

2. العينة وخصائصها:

أ- كيفية اختيار العينة:

بما أن مجتمع البحث صغير فقد تم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل كأسلوب لجمع البيانات والمعلومات من جميع أفراد الدراسة، ويعرف أسلوب الحصر الشامل على أنه: أسلوب يضم ويشمل جميع وحدات المجتمع المدروس، ويهدف هذا الأسلوب إلى الحصول على معلومات وبيانات شاملة من كل وحدة من وحدات المجتمع.

ب- خصائصها :

فيما يلي وصف لأفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية.

1) تحليل وتفسير البيانات الشخصية:

الجدول رقم (3): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

الفئات الجنس	الإطارات		أعوان التحكم		أعوان التنفيذ		المجموع	
	التكرار ر	النسبة %	التكرار ر	النسبة %	التكرار ر	النسبة %	التكرار ر	النسبة %
ذكر	02	%6.66	02	%6.66	13	43.33 %	17	56.66 %
أنثى	03	%10	03	%10	07	23.33 %	13	43.33 %
المجموع ع الكلي	05	16.66 %	05	16.66 %	20	66.66 %	30	%100

من خلال بيانات الجدول يتضح أن نسبة 56.66% من أفراد العينة عبارة عن ذكور موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 43.33%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 6.66%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 6.66%.

أما جنس الإناث فقد ب 43.33% موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 23.33%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 10%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 10%.

ومنه نلاحظ أن النسب متقاربة بين الجنسين وهذا ما يفسر مدى احتياج المؤسسة لكلا الجنسين في

ممارسة الأعمال، والتي بعضها يتطلب جهد عضلي يتناسب مع طبيعة الذكور، وبعضها يتلاءم مع طبيعة

الإناث كالإدارة والمخبر نظرا لبساطة العمل.

الجدول رقم (4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

الفئات السن	الإطارات		أعوان التحكم		أعوان التنفيذ		المجموع	
	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%
أقل من 25 سنة	00	%00	01	%3.33	02	%6.66	03	%10
25 إلى 35 سنة	01	%3.33	03	%10	10	%33.33	14	%46.66
35 إلى 44 سنة	02	%6.66	00	%00	07	%23.33	09	%30
أكثر من 45 سنة	02	%6.66	01	%3.33	01	%3.33	04	%13.33
المجموع الكلي	05	%16.66	05	16.66	20	%66.66	30	%100

من خلال بيانات الجدول يتضح أن أكبر فئة عمرية من 25-34 سنة بنسبة 46.66% موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 33.33%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 10%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 3.33%.

وتليها الفئة العمرية من 35-44 سنة بنسبة 30% توزعت بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 23.33%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 6.66%.

ومنه نلاحظ أن أغلبية مجتمع الدراسة من فئة الشباب الأمر الذي يؤثر إيجابيا على مهام المؤسسة، باعتبار أن عنصر الشباب يضيف حيوية على المكان مما يتحلى به من الحيوية والاندفاع والنشاط في العمل مما يشجع المسؤول على إعطاء تكليف هذا العنصر بالأعمال والمهام المتعددة.

ثم تليها فئة أكبر من 45 سنة بنسبة 13.33% موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة الإطارات بنسبة 6.66%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 3.33%.

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 3.33%.

وهذا يدل على تمسك المؤسسة بهذه الفئة من العمال للاستفادة من خبراتهم سواء في الجانب المهني أو في جانب التعاملات الاجتماعية داخل المؤسسة.

أما الملاحظ للفئة العمرية الأقل تواجدا في المؤسسة هي الأقل من 25 سنة بنسبة 10% وهذا راجع إلى عدم توظيفهم بسبب فقدانهم للخبرة والكفاءة.

الجدول رقم (5): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي.

الفئات المستوى التعليمي	الإطارات		أعوان تحكم		أعوان تنفيذ		المجموع	
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
ابتدائي	00%	00	00%	00	00%	00	00%	00
متوسط	00%	00	00%	00	13.33%	04	13.33%	04
ثانوي	6.66%	02	10%	03	23.33%	07	40%	12
جامعي	10%	03	3.33%	01	13.33%	04	26.66%	08
تكوين مهني	00%	00	3.33%	01	16.66%	05	20%	06
المجموع الكلي	16.66%	05	6.66%	05	66.66%	20	100%	30

من خلال بيانات الجدول يتضح أن أغلب المبحوثين لديهم مستوى ثانوي قدر بنسبة 40% موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 23.33%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 10%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 6.66%.

وهذا ما يتناسب مع المناصب التي يشغلونها داخل المؤسسة، وكذلك كونهم عمال إنتاج وذوي خبرة مقبولة.

تليها فئة المستوى الجامعي بنسبة 26.66% موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 13.33%.

✓ فئة الإطارات 10%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 3.33%.

وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد في توظيف الأفراد على الفئات ذوي المستوى التعليمي العالي

باعتبار أن كل نشاطاتها ومهامها تتطلب نوع من الكفاءة العلمية لدى الأفراد.

أما فئة التكوين المهني قدرت نسبتها 20% موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 16.66%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 3.33%.

وهذا راجع إلى قدرتهم على اكتساب وتوظيف خبرات تساعدهم على الأداء. أما أقل نسبة كانت لفئة التعليم المتوسط بنسبة 13.33% موزعة على أعوان التنفيذ فقط ويرجع ذلك إلى كون المناصب التي يعملون فيها لا تحتاج إلى تكوين عالي لأن هؤلاء العمال يحتكمون إلى المشرف في بعض الأحيان في تنفيذ المهام.

الجدول رقم (6): يوضح الفئات السوسيو مهنية لأفراد العينة.

الفئات السوسيو مهنية	التكرار	النسبة %
إطار	05	16.66%
عون تحكم	05	16.66%
عون تنفيذ	20	66.66%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الجدول يتضح أن أكبر نسبة هم أعوان تنفيذ بنسبة 66.66%، لتليها فئة الإطارات وأعوان التحكم بنسبة متساوية قدرت ب 16.66%.

ومنه نلاحظ أن الغالبية هم أعوان التنفيذ وهذا لأن المؤسسة إنتاجية فهي بحاجة إلى طاقم عمالي كبير بالأقسام الإنتاجية.

الجدول رقم (7): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.

الفئات الخبرة المهنية	الإطارات		أعوان التحكم		أعوان التنفيذ		المجموع	
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	00	00%	03	10%	09	30%	12	40%
5 إلى 10 سنوات	01	3.33%	02	6.66%	05	16.66%	08	26.66%
11 إلى 16 سنة	04	13.33%	00	00%	05	16.66%	09	30%
17 إلى 22 سنة	00	00%	00	00%	00	00%	00	00%
أكثر من 22 سنة	00	00%	00	00%	01	3.33%	01	3.33%
المجموع الكلي	05	16.66%	05	16.66%	20	66.66%	30	100%

من خلال بيانات الجدول يتضح أن أكبر نسبة هي فئة أقل من 5 سنوات قدرت نسبتها 40% موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 30%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 10%.

وهذا ما نفسره بأن المؤسسة تولي اهتماما لتوظيف اليد العاملة الجديدة وتوفير طاقم شبابي قادر على تحقيق أهداف المؤسسة. تليها فئة من 11 إلى 16 سنة موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 16.66%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 13.33%.

وفئة من 5% إلى 10% سنوات بنسبة 26.66% موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 16.66%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 6.66%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 33.3%.

وهذا ما يفسر وجود فئة ذات رصيد معرفي وخبرات ولها قوة فاعلة ومؤثرة داخل المؤسسة، حيث تتميز هاتين الفئتين بالتحكم في العمل والقدرة الكبيرة على فهم المنصب والتحكم فيه، وتستعين بهم المؤسسة من أجل تقديم الأفضل والأحسن وتعليم المبتدئين على سير أنظمة المؤسسة وطرق التسيير. أما أقل نسبة كانت لفئة أكثر من 22 سنة موزعة على فئة أعوان التنفيذ فقط بنسبة 3.33% وهذا ما يفسر أن المؤسسة تستقطب الفئات الشبابية القادرة على تحمل أعباء وصعوبات العمل.

3. منهج الدراسة:

بما أن البحوث الاجتماعية تتطلب من الباحث الاعتماد على منهج معين يكون ملائما للحصول على المعلومات اللازمة، قمنا باختيار المنهج المناسب لدراستنا ويقصد بالمنهج الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة لاكتشاف الحقيقة والإجابة عن الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها الباحث. ويعني أيضا: البرنامج الذي يحدد لنا الوصول إلى تلك الحقائق وطرق اكتشافها فلكل دراسة هدف يدفع الباحث إلى تحقيقه.¹

ومنه فقد فرضت علينا طبيعة الدراسة استخدام المنهج الوصفي الذي يعرف بأنه: مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا كافيا ودقيقا، لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة.²

¹ -محمد شفيق: البحث العلمي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1988، ص 80.

² - بشير صالح الرشيد: مناهج البحث التربوي رؤية تطبيقية مبسطة، دار الكاتب الحديث، الكويت، 2000، ص 59.

وتم الاعتماد على المنهج الوصفي لوصف مختلف تأثيرات بيئة العمل الأروغونومية في مؤسسة بلعبيدي وأيضاً وصف التأثيرات الفيزيائية والتنظيمية لتحسين جودة حياة العمل في المؤسسة. كما تم توظيف الأسلوب الإحصائي في جمع المادة العلمية وتجميعها كماً بصورة رياضية بالأرقام واستعمال التقنيات الحسابية الإحصائية، والمقارنة فيما بينها بطريقة كمية وسوسولوجية من خلال تفسير كل الإحصائيات المتوصل إليها.

4. أدوات جمع البيانات:

اعتمدنا في دراستنا على أدوات لجمع البيانات والمعلومات منها النظرية ومنها التطبيقية الميدانية المتمثلة أساساً في الملاحظة والاستمارة كأداة رئيسية للبحث في جميع البيانات حول موضوع الدراسة.

أ- الملاحظة

الملاحظة هي المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة، وتسجيل الملاحظات أولاً بأول، كذلك الاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج، والحصول على أدق المعلومات.¹

والملاحظة هي الانتباه مع ظاهرة أو مهمة معينة أو أي شيء ما بقصد الكشف عن أسبابها وثوابتها.² اعتمدنا على الملاحظة منذ زيارتنا الأولى وذلك من أجل:

- التعرف على ميدان الدراسة.
- التعرف على حجم مجتمع البحث قصد تحديد نوع العينة وكيفية اختيارها.
- ملاحظة أهم الظروف الخاصة بالعمل

الملاحظة الأولى كانت يوم 13 فيفري 2023، حيث قمنا بزيارة المؤسسة من أجل معرفة إذا كان بإمكاننا إجراء دراسة ميدانية بها، وهنا لاحظنا أن هناك تنظيم وتفاعل وتفاهم بين العمال، ومنه استنتجنا وجود علاقة جيدة بين العمال.

الملاحظة الثانية بتاريخ 27 فيفري 2023، حيث تم اخذ الموافقة من طرف مدير المؤسسة، وقمنا بجولة استطلاعية بميدان الدراسة (وحدة المصبرات الغذائية) بهدف ملاحظة الظروف الفيزيائية وكل ما يحيط بالعامل في مكان عمله من ضوضاء، حرارة، تهوية، ورطوبة..... ومدى ملاءمتها للعمال، إضافة إلى كيفية ترتيب الآلات والأدوات ومدى تنظيم بيئة العمل.

¹- حاتم أبو زائدة: **مناهج البحث العلمي**، مركز أبحاث المستقبل، ط2، غزة، فلسطين، 2018، ص 139.

²- المرجع نفسه، ص 139.

الملاحظة الثالثة كانت بتاريخ 1 مارس 2023، كانت بغرض إجراء مقابلة مع أحد الاطارات، وتم رفض مقابلتنا بسبب ضغوط العمل التي يواجهها.

ب- الاستمارة:

تعتبر الاستمارة من أهم الأدوات التي اعتمدنا عليها في جمع البيانات، حيث تعد من أكثر الأدوات شيوعا في البحوث الاجتماعية، هذا ما يدفع الباحث الى بذل الجهد من أجل صياغة استمارة البحث بصورة تؤدي إلى تحقيق أهداف الدراسة، وتعرف بأنها " نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ما".¹

1) مرحلة بناء الاستمارة:

لقد راعينا عدة جوانب عند صياغة أسئلة الاستمارة حيث تم بناء الاستمارة، فبعض أسئلة الاستمارة جاءت بشكل مغلق من أجل إجبار المبحوث على اختيار إجابة واحدة وذلك للحصول على معلومات دقيقة ومحددة، كما اعتمدنا على أسئلة نصف مغلقة لإعطاء فرصة للمبحوث لإبداء رأيه والتعبير عن وجهة نظره، كما وضعنا خيارات متعددة وهذا من أجل تسهيل الإجابة وحصولنا على إجابة واضحة.

أردنا استخدام استمارة المقابلة من أجل استرجاع كل الاستمارات وتوضيح الأسئلة لبعض المبحوثين فتلقينا الرفض من طرف المؤسسة لذلك اعتمدنا على الاستمارة الموزعة.

انطلاقا من مشكلة بحثنا فقد تم تقسيم الاستمارة إلى أربع محاور، ضمت 29 سؤال موزع كالتالي:

المحور الأول: البيانات الشخصية، ويتضمن 05 أسئلة من 01 إلى 05.

المحور الثاني: يتعلق بمهام الأرغونومي لتحسين جوده حياه العمل، ضم 08 أسئلة من 06 إلى 13.

المحور الثالث: تحت عنوان تساعد الأرغونوميا الفيزيائية في تحسين جودة حياة العمل، ضم 07 أسئلة من 14 إلى 20.

المحور الرابع: تحت عنوان تساعد الأرغونوميا التنظيمية في تحسين جودة حياة العمل، ضم 09 اسئلة من 21 إلى 29.

¹ - عمار بوحوش وآخرون: منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والاقتصادية، برلين، ألمانيا، 2019، ص 71.

(2) مرحلة تحكيم الاستمارة:

وللتحقق من صدق الاستمارة تم تقديمها إلى مجموعة من الأساتذة المختصين في علم الاجتماع وذلك قصد الإرشاد والتوجيه، وللتأكد من مدى ملائمة البيانات وتماشي أسئلة الاستمارة مع الفرضيات، ومدى قدرة الاستمارة إلى التوصل لأهداف الدراسة.

وقد تم بالفعل إجراء التعديلات على الاستمارة بعد توزيعها على 03 أساتذة محكمين الأستاذ ماهر فرحان مرعب والأستاذ حواوسة جمال والأستاذة بخوش لامية، وقد تم الأخذ بعين الاعتبار الملاحظات المقدمة من طرف الأساتذة بشكل مباشر، وتم إجراء بعض التعديلات على الاستمارة في ضوء التوجيهات القيمة، وقد تمحورت في:

- ضبط طول الفئات في المحور الأول.
- إعادة صياغة بعض الأسئلة وتبسيطها.
- ضرورة حذف وإضافة بعض الأسئلة.
- إضافة تعديلات بسيطة على الأجوبة المقترحة.

(3) مرحلة توزيع الاستمارة:

تم تسليم الاستمارات صبيحة يوم 2023/03/21 إلى مسيرة الموارد البشرية قصد توزيعها على 55 عامل، وتم استرجاعها يوم 2023/04/05، ونظرا لعدم استرجاع كل الاستمارات التي قدمت وأيضا وجود استمارات غير صالحة، فعلى هذا الأساس قدرت العينة ب 30 عامل والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (8): يوضح الاستمارات الصالحة.

عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المسترجعة	عدد الاستمارات الغير مسترجعة	عدد الاستمارات الغير صالحة	عدد الاستمارات الصالحة
55	54	01	24	30

ج- الوثائق والسجلات

تم الاستعانة ببعض الوثائق والسجلات للحصول على البيانات والمعلومات التي تخص الدراسة وكذلك حول المؤسسة خاصة فيما يتعلق بعدد الموظفين والهيكل التنظيمي من طرف قسم تسيير الموارد البشرية والتعريف بتاريخ المؤسسة.

ثانياً: الدراسة الميدانية

1. تحليل وتفسير البيانات وعرض النتائج:

➤ تحليل وتفسير الفرضية الأولى: "مهام الأرخونومي التي تساهم في تحسين جودة حياة العمل".

الجدول رقم (9): يوضح ما إذا كان منصب العمل يتماشى مع القدرات الجسمية للعمال.

الفئات منصب العمل	الإطارات		أعوان تحكم		أعوان تنفيذ		المجموع	
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %
نعم	05	%16.66	05	%16.66	16	%53.33	26	%86.66
لا	00	%00	00	%00	04	%13.33	04	%13.33
المجموع الكلي	05	%16.66	05	%16.66	20	%66.66	30	%100

من خلال بيانات الجدول يتضح أن 86.66% من المبحوثين صرحوا بأن منصب عملهم يتماشى مع قدراتهم الجسمية موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 53.33%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 16.66%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 16.66%.

وهذا راجع أن المؤسسة تقوم بالاختيار السليم للعمال، وذلك بوضع العامل المناسب في المكان المناسب تبعاً لميوله وقدراته الجسمية، أي زيادة وتوافق العامل في عمله.

في حين أن 13.33% ما يعادل 4 عمال تنفيذ صرحوا بأن منصب عملهم لا يتماشى مع قدراتهم الجسمية، وهذا ما يفسر أن معايير الأرخونومي التصميمية غير مطبقة بشكل أمثل لبعض العمال في المؤسسة.

الجدول رقم (10): يوضح المعدات الوقائية في المؤسسة.

المجموع		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المعدات الوقائية
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
17.64	12	11.76	08	%1.47	01	%4.41	03	ملابس خاصة
22.05	15	10.29	07	%4.41	03	%7.35	05	قفازات
14.70	10	%5.88	04	%2.94	02	%5.88	04	أحذية خاصة
%7.35	05	%4.41	03	%00	00	%2.94	02	خوذات
%5.88	04	%5.88	04	%00	00	%00	00	نظارات
%5.88	04	%4.41	03	%00	00	%1.47	01	كاسم الصوت
14.70	10	10.29	07	%4.41	03	%00	00	معدات الإطفاء
%2.94	02	%2.94	02	%00	00	%00	00	كمادات
%1.47	01	%1.47	01	%00	00	%00	00	أجهزة الإنذار
%1.47	01	%1.47	01	%00	00	%00	00	مخارج النجدة
94.11	64	58.82	40	20.45	09	22.05	15	المجموع الجزئي
%2.94	02	%2.94	02	%00	00	%00	00	لا
%2.94	02	%2.94	02	%00	00	%00	00	المجموع الجزئي
%100	68	64.70	44	%20.45	09	22.05	15	المجموع الكلي

من خلال بيانات الجدول يتضح أن 94.11% من المبحوثين صرحوا بوجود معدات وقائية في المؤسسة

موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 58.82%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 22.05%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 20.45%.

وهذا دليل على أن المؤسسة توفر وسائل الوقاية الخاصة بالعمل، وذلك لحماية العامل من الإصابات والأمراض المهنية وهذا ما يبدو واضحا من خلال إجاباتهم، حيث نجد 22.05% صرحوا بتوفر القفازات وهذا يعود إلى طبيعة العمل لكل عامل حيث يتم استخدامها عند الحاجة إليها لضمان سلامة العامل أثناء عمله، تليها نسبة المتعلقة بتوفير الألبسة الخاصة بنسبة تقدر ب 17.64%، ثم تليها النسبة المتعلقة بالأحذية الخاصة و معدات الإطفاء والتي قدرت ب 14.70% وهذا ما يدل على أن دافع المؤسسة من توفير هذه الوسائل والإجراءات هو من أجل الاهتمام بسلامة العامل وتجنب تكاليف حوادث العمل معاً، في حين نجد نسبة 7.35% المتعلقة بتوفر الخوذات، ونظارات وكاتم الصوت بنسبة 5.88%، تليها النسبة المتعلقة بالكمامات ب 2.94%، وأخيرا النسبة المتعلقة ب مخارج النجدة وأجهزة الإنذار ب 1.47%.

وبالتالي يمكن القول أن المؤسسة تتوفر على أنظمة إنذار لتحذير العاملين بالخطر، وهذا ما أشارت إليه نظرية العلاقات الإنسانية لإلتون مايو وأثرها على الكفاءة الاجتماعية للعمال وهذا دليل على الاهتمام بصحة وسلامة العامل.

وفي المقابل نجد 2.94% من المبحوثين صرحوا بعدم وجود معدات وقائية للعاملين في المؤسسة وهي نسبة ضئيلة جدا.

الجدول رقم (11): يوضح التجديد الدوري لأجهزة ووسائل الحماية والوقاية من طرف المؤسسة.

الفئات	الإطارات		أعوان تحكم		أعوان تنفيذ		المجموع	
	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%
التجديد الدوري	كل 06 أشهر	02	02	6.66%	07	23.33%	11	36.66%
	كل سنة	02	03	10%	09	30%	14	46.66%
	كل سنتين	00	00	00%	01	3.33%	01	3.33%
المجموع الجزئي	04	13.33%	05	16.66%	17	56.66%	26	86.66%
لا	01	3.33%	00	00%	03	10%	04	13.33%
المجموع الجزئي	01	3.33%	00	00%	03	10%	04	13.33%
المجموع الكلي	05	16.66%	05	16.66%	20	66.66%	30	100%

من خلال بيانات الجدول يتضح أن 86.66% من المبحوثين صرحوا بوجود تجديد دوري لأجهزة ووسائل الحماية والوقاية من طرف المؤسسة موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 6.66%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 16.66%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 6.66%.

وهذا ما يفسر أن المؤسسة تقوم بالصيانة الدورية والمتابعة الدائمة لأجهزة ووسائل الحماية والوقاية لتلافي حصول خطأ وتوقف عن العمل، حيث نجد 46.66% صرحوا بأن التجديد يكون كل سنة و36.66% صرحوا بأن التجديد يكون كل 6 أشهر، وهذا دليل على أن هناك رقابة وتجديد دوري وفق جدول زمني خاص في المؤسسة في مجال الوقاية الصحية والأمن وبالتالي تحسين جودة حياة العمل. في حين 13.33% من المبحوثين صرحوا بعدم وجود تجديد دوري لأجهزة ووسائل الحماية والوقاية من طرف المؤسسة.

الجدول رقم (12): يوضح تدريب المؤسسة العاملين على كيفية استخدام الآلات والمعدات.

المجموع		أعوان تنفيذ		أعوان تحكم		الإطارات		الفئات	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	تدريب العمال	
30%	09	23.33%	07	6.66%	02	00%	00	كل العمال	نعم
56.66%	17	36.66%	11	10%	03	10%	03	فئات معينة	
86.66%	26	60%	18	16.66%	05	10%	03	المجموع الجزئي	
13.33%	04	6.66%	02	00%	00	6.66%	02	لا	
13.33%	04	00%	00	00%	00	6.66%	02	المجموع الجزئي	
100%	30	66.66%	20	16.66%	05	16.66%	05	المجموع الكلي	

من خلال بيانات الجدول يتضح أن 86.66% من المبحوثين صرحوا بأن المؤسسة تدرب العاملين على كيفية استخدام الآلات والمعدات موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 60%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 16.66%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 10%.

ومن أجل الفهم أكثر وضعنا اقتراحين، حيث نجد أن 30% من المبحوثين صرحوا بأن المؤسسة تدرب كل العمال موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 23.33%

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 16.66%

وهذا راجع إلى أن المؤسسة تقوم بتدريب العامل أول ما يلتحق بها وذلك لتوضيح مهامه وتعليمه كيفية استخدام الآلات بطريقة سليمة تجنبه الوقوع في الأخطاء والحوادث المهنية. و6.66% من المبحوثين صرحوا بأن المؤسسة تدرب فئات معينة موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 36.66%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 10%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 10%.

وهذا ما يفسر أن المؤسسة تقوم بإعادة تدريب بعض الفئات بسبب عدم تمكنهم من أداء الأعمال بطريقة سليمة وارتكابهم الأخطاء.

في حين نجد 13.33% صرحوا بأن المؤسسة لا تقوم بتدريب العمال على كيفية استخدام الآلات والمعدات وهي نسبة ضئيلة.

ومنه نستنتج اهتمام المؤسسة بتدريب العمال لتجنب تضييع الوقت، وكذلك تجنب الخسائر المادية التي قد تحدث نتيجة الأخطاء المرتكبة بسبب عدم معرفة الطريقة الصحيحة للعمل والغير مدرب عليها، كما تجنب عملية التدريب كذلك الخسائر البشرية التي قد تحدث نتيجة تعرض العامل لإصابات وحوادث العمل جراء عمله بطريقة غير سليمة.

الجدول رقم (13): يوضح ترتيب وتثبيت الأدوات بشكل يسهل الوصول إليها.

الفئات ترتيب الأدوات	الإطارات		أعوان تحكم		أعوان تنفيذ		المجموع	
	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار
نعم	6.66%	02	16.66%	05	53.33%	16	76.66%	23
لا	10%	03	00%	00	13.33%	04	23.33%	07
المجموع الكلي	16.66%	05	16.66%	05	66.66%	20	100%	30

من خلال بيانات الجدول يتضح أن 76.66% من المبحوثين أجابوا "بنعم" هناك ترتيب وتثبيت للأدوات موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 53.33%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 16.66%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 6.66%.

هذا ما يفسر أن المؤسسة تراعي معايير تصميم بيئة العمل وذلك من خلال ترتيب وتنظيم الأدوات بشكل يسهل الوصول إليها، عملية الترتيب والتنسيق وتصميم مكان العمل من المكونات الرئيسية للعمليات التنظيمية فنجاح العمل يتوقف إلى حد كبير على التصميم الجيد لمكان العمل وملائمته.

في حين 23.33% من المبحوثين أجابوا ب "لا" أي أن الآلات والأدوات في المؤسسة غير مرتبة بشكل يسهل الوصول إليها، موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 13.33%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 10%.

وهذا راجع إلى سوء تصميم مواقع عمل هذه الفئة، وهذه الأخيرة تؤدي إلى فشل المنظمة وتؤثر سلبا عليها، حيث يشير هنري فايول من خلال نظريته حول المبادئ الإدارية إلى أهمية التصميم لنشاط أساسي في المؤسسة ودوره في تحقيق أهدافها وأهداف عمالها.

الجدول رقم (14): يوضح حسن استخدام العمال لأدوات العمل في ممارسة الأنشطة والمهام.

الفئات		الإطارات		أعوان التحكم		أعوان التنفيذ		المجموع	
حسن استخدام أدوات العمل	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار
نعم	05	16.66%	05	16.66%	18	60%	28	93.33%	
المجموع الجزئي	05	16.66%	05	16.66%	18	60%	28	93.33%	
لا	00	00%	00	00%	01	3.33%	01	3.33%	
عدم التدريب على استعمالها									
نقص التدريب على الآلات	00	00%	00	00%	01	3.33%	01	3.33%	
المجموع الجزئي	00	00%	00	00%	02	6.66%	02	6.66%	
المجموع الكلي	05	16.66%	05	16.66%	20	66.66%	30	100%	

من خلال بيانات الجدول يتضح أن 93.33% من المبحوثين صرحوا بحسن استخدام أدوات العمل في ممارسة وتنفيذ الأنشطة والمهام موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 60%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 16.66%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 16.66%.

وهذا دليل على أن المؤسسة تقوم بتدريب العمال على كيفية استخدام الآلات والأدوات وهذا ما يوضحه الجدول رقم (12)، في حين 6.66% من المبحوثين صرحوا بأنهم لا يحسنون استخدام أدوات العمل في ممارسة وتنفيذ المهام والأنشطة موزعة على أعوان التنفيذ فقط وهي نسبة ضئيلة جدا.

الجدول رقم (15): يوضح وجود أماكن للراحة في المؤسسة.

الفئات أماكن الراحة	الإطارات		أعوان تحكم		أعوان تنفيذ		المجموع
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
نعم	05	16.66%	05	16.66%	12	40%	22
لا	00	00%	00	00%	08	26.66%	08
المجموع الكلي	05	16.66%	05	16.66%	20	66.66%	30

من خلال بيانات الجدول يتضح أن 73.33% من المبحوثين صرحوا بوجود أماكن للراحة موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 40%.

✓ فئة أعوان الإطارات بنسبة 16.66%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 16.66%.

وهذا دليل على أن المؤسسة تحرص على الاهتمام براحة عمالها، وهذا ما يزيد من الروح المعنوية للعمال وزيادة الرضا عن عملهم.

في حين نجد 26.66% من المبحوثين صرحوا بعدم وجود أماكن للراحة موزعة على أعوان التنفيذ فقط، وهذا راجع إلى ضغوطات العمل التي تواجههم لا يملكون الوقت الكافي لمعرفة ما إذا كانت هناك أماكن للراحة أم لا.

الجدول رقم (16): يوضح المخاطر في مكان العمل.

الفئات المخاطر في العمل	الإطارات		أعوان التحكم		أعوان التنفيذ		المجموع
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
قدم الآلات	01	3.33%	01	3.33%	03	10%	05
كثرة الآلات	04	13.33%	03	10%	11	36.66%	18
عدم تنظيم مكان العمل	00	00%	00	00%	00	00%	00
احتواء المكان على المواد الكيماوية	00	00%	00	00%	01	3.33%	01
المجموع الجزئي	05	16.66%	04	13.33%	15	50%	24
لا	00	00%	01	3.33%	05	16.66%	06
المجموع الجزئي	00	00%	01	3.33%	05	16.66%	06
المجموع الكلي	05	16.66%	05	16.66%	20	66.66%	30

من خلال بيانات الجدول يتضح أن أغلبية المبحوثين أكدوا على وجود مخاطر في مكان العمل، حيث بلغت أعلى نسبة 80% موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 50%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 16.66%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 13.33%.

ومن أجل فهم هذه المخاطر ونوعيتها حددنا بعض الاقتراحات، فوجدنا أن نسبة 60% صرحوا بأن سبب المخاطر الموجودة في مكان العمل يعود إلى كثرة الآلات موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 36.66%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 13.33%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 10%.

وهذا أمر طبيعي لأن المؤسسة الإنتاجية أوالصناعية تحتاج للعديد من الآلات، ونسبة 16.66% صرحوا بأن سبب المخاطر في مكان العمل يعود إلى قدم الآلات موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 10%.

✓ فئة التحكم بنسبة 3.33%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 3.33%.

وهذا ما يفسر أن المؤسسة الآلات فيها قديمة وغير مواكبة للتكنولوجيا، أما نسبة 3.33% صرحوا بأن مكان العمل يحتوي على المواد الكيماوية موزعة على أعوان التنفيذ بنسبة 3.33% وهي نسبة شبه منعدمة وهذا دليل على أن بيئة العمل آمنة من المواد الكيماوية التي تؤثر على صحة وسلامة العامل، أما فيما يخص الذين صرحوا بعدم وجود تنظيم مكان العمل نسبتهم منعدمة وهذا ما يفسر اهتمام المؤسسة بترتيب وتنظيم مكان العمل.

في حين المبحوثين الذين أكدوا على عدم وجود مخاطر في مكان العمل لم تتجاوز نسبتهم 20% موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 16.66%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 3.33%.

وهذا راجع إلى طبيعة المهام الموكلة إليهم، أما الإطارات فنسبتهم كانت منعدمة وهذا لأن العمل في الإدارة يخلو من المخاطر.

➤ تحليل وتفسير الفرضية الثانية: "تساعد الأرغونوميا الفيزيائية في تحسين جودة حياة العمل".

الجدول رقم (17): يوضح التهوية في مكان العمل.

الفئات التهوية	الإطارات		أعوان التحكم		أعوان التنفيذ		المجموع	
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
نعم	16.66 %	05	16.66 %	05	53.33 %	16	86.66 %	26
المجموع الجزئي	16.66 %	05	16.66 %	05	53.33 %	16	86.66 %	26
لا	00 %	00	00 %	00	6.66 %	02	6.66 %	02
	00 %	00	00 %	00	6.66 %	02	6.66 %	02
	00 %	00	00 %	00	00 %	00	00 %	00
	00 %	00	00 %	00	00 %	00	00 %	00
المجموع الجزئي	00 %	00	00 %	00	13.33 %	04	13.33 %	04
المجموع الكلي	16.66 %	05	16.66 %	05	66.66 %	20	100 %	30

من خلال بيانات الجدول يتضح أن أكبر نسبة من المبحوثين أكدت على أن التهوية في مكان العمل مناسبة وذلك بنسبة 86.66% موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 53.33%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 16.66%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 16.66%.

وهذا ما يدل على أن المؤسسة تحرص على توفير نظام تهوية ملائم، فتحسين نظام التهوية في مكان

العمل يرجع بالإيجاب على المؤسسة مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية.

في حين أن نسبة 13.33% من المبحوثين أكدوا على عدم وجود تهوية مناسبة في مكان العمل موزعة

على أعوان التنفيذ فقط، ومن أجل فهم إجابات المبحوثين وضعنا مجموعة من الاقتراحات حيث نجد

أن جزء من أفراد العينة قدرت نسبتهم ب 6.66% صرحوا أنهم يشعروا بفقدان التركيز أثناء العمل، وكذلك

6.66% صرحوا بأنهم يشعروا بالإرهاق والتعب وهذا نتيجة عدم توفر التهوية المناسبة في مكان العمل،

وهذا ما يؤثر بالسلب على العامل وعلى المؤسسة ككل.

الجدول رقم (18): يوضح الإضاءة في مكان العمل.

الفئات الإضاءة	الإطارات		أعوان التحكم		أعوان التنفيذ		المجموع	
	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%
نعم	05	16.66	05	16.66	16	53.33	26	86.66
لا	00	00	00	00	04	13.33	04	13.33
المجموع الكلي	05	16.66	05	16.66	20	66.66	30	100

من خلال بيانات الجدول يتضح أن أغلب المبحوثين أكدوا على وجود إضاءة مناسبة بنسبة 86.66% موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 53.33%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 16.66%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 16.66%.

وهذا دليل على أن المؤسسة تحرص على توفير الظروف الملائمة واللازمة وذلك من أجل تقادي الحوادث والمخاطر المهنية، كما أن طبيعة عمل المؤسسة تستدعي وجود إضاءة كافية خاصة أنها تعمل في مجال مهم جدا وهو التغذية.

في حين نجد نسبة 13.33% من المبحوثين أكدوا أنه لا توجد إضاءة مناسبة موزعة على فئة أعوان التنفيذ فقط.

الجدول رقم (19): يوضح توزيع ضوء الشمس في مكان العمل.

الفئات ضوء الشمس	الإطارات		أعوان تحكم		أعوان تنفيذ		المجموع	
	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%
نعم	05	16.66	04	16.66	15	50	24	80
لا	00	00	01	3.33	05	16.66	06	20
المجموع الكلي	05	16.66	05	16.66	20	66.66	30	100

من خلال بيانات الجدول يتضح أن 80% من المبحوثين صرحوا بأن ضوء الشمس يتوزع بطريقة مناسبة وكافية موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 50%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 16.66%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 13.33%.

وهذا راجع إلى تصميم موقع العمل بالمؤسسة الذي يحتوي على مساحات كبيرة ونوافذ عديدة لدخول ضوء الشمس.

في حين نجد 20% من المبحوثين صرحوا بأن ضوء الشمس لا يتوزع بطريقة مناسبة وكافية موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ ب 16.66%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 3.33%.

وهذا راجع إلى مواقع عملهم البعيدة عن النوافذ.

الجدول رقم (20): يوضح الحرارة في مكان العمل.

الفئات	الإطارات		أعوان التحكم		أعوان التنفيذ		المجموع	
	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%
نعم	05	16.66%	03	10%	08	26.66%	16	53.33%
المجموع الجزئي	05	16.66%	03	10%	08	26.66%	16	53.33%
لا	00	00%	00	00%	04	13.33%	04	13.33%
	00	00%	00	00%	02	6.66%	02	6.66%
	00	00%	02	6.66%	03	10%	05	16.66%
	00	00%	00	00%	03	10%	03	10%
المجموع الجزئي	00	00%	02	6.66%	12	40%	14	46.66%
المجموع الكلي	05	16.66%	05	16.66%	20	66.66%	30	100%

من خلال بيانات الجدول يتضح أن 53.33% من المبحوثين صرحوا بأن الحرارة ملائمة في مكان العمل موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 26.66%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 16.66%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 10%.

وهذا ما يفسر أن المؤسسة تحافظ على تهوية فضاءات العمل وهذا ما يوضحه الجدول رقم (17) أن نسبة 86.66% صرحوا بوجود تهوية في مكان العمل ومنه نستنتج أن الحرارة معتدلة. فالحرارة عامل أساسي بحيث إن كانت منخفضة بشكل كبير أو مرتفعة تؤثر على أداء الموظف وتجعله غير مرتاح في عمله.

في حين أن نسبة 46.66% من المبحوثين صرحوا بأن الحرارة غير ملائمة في مكان العمل.

موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 40%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 6.66%.

ومن أجل فهم إجابات المبحوثين وضعنا مجموعة من الاقتراحات حيث نجد أن 16.66% صرحوا بالإحساس بالفشل والخمول، و13.33% صرحوا الشعور بالتعب والإرهاق جراء الحرارة، أما الذين اختاروا كلها معا قدرت نسبتهم بـ 10% وأخيرا 6.66% صرحوا بفقدان التركيز أثناء العمل جراء الحرارة. نلاحظ من خلال بيانات الجدول أن أغلبية المبحوثين الذين أجابوا بأن الحرارة غير ملائمة هم عمال التنفيذ الذين يعملون في ورشات الإنتاج، كما أن طبيعة العمل تتطلب جهدا عضليا كبيرا مما يسبب ارتفاع في حرارة الجسم والإحساس بالتعب والإرهاق والخمول بالإضافة إلى عدم التركيز، مما يجعله بحاجة أكثر للتهوية خاصة أن وسائل التهوية الموجودة تسجل نقص على مستوى ورشات الإنتاج ويجب على المؤسسة أن تتدارك هذا النقص من أجل توفير السير الحسن للعمل، وزيادة الإنتاجية وشعور العمال بالرضا. فالحرارة من أهم العوامل الفيزيائية التي يجب ضبطها للحصول على بيئة أرغونومية صحية.

الجدول رقم (21): يوضح الرطوبة في مكان العمل.

الفئات الرطوبة	الإطارات		أعوان التحكم		أعوان التنفيذ		المجموع	
	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%
نعم	03	10%	01	3.33%	06	20%	10	33.33%
المجموع الجزئي	03	10%	01	3.33%	06	20%	10	33.33%
لا	01	3.33%	00	00%	10	33.33%	11	36.66%
لا تؤثر	01	3.33%	04	13.33%	04	13.33%	09	30%
المجموع الجزئي	02	6.66%	04	13.33%	14	46.66%	20	66.66%
المجموع الكلي	05	16.66%	05	16.66%	20	66.66%	30	100%

من خلال بيانات الجدول يتضح أن أغلب المبحوثين أكدوا على وجود رطوبة في مكان العمل بنسبة 66.66% موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 46.66%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 13.33%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 6.66%.

وكانت نسبة المبحوثين الذين تؤثر الرطوبة على أداؤهم 36.66% موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 46.66%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 3.33%.

ويمكن تفسير بأن سبب الرطوبة راجع إلى طبيعة مناخ الولاية وأماكن ورشات العمل، هذه الرطوبة في مكان العمل تمنعهم من أداء مهامهم على أكمل وجه بالإضافة إلى الشعور بالخمول والكسل، خاصة أننا مقبلون على فصل الصيف.

وفي المقابل نجد النسبة الباقية لا تتأثر بالرطوبة والتي قدرت نسبتها ب 30% موزعة بين الفئات

كما يلي:

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 13.33%.

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 13.33%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 3.33%.

في حين أن 36.66% هي الفئة التي أقرت أن بيئة العمل مناسبة من حيث الرطوبة موزعة بين الفئات

كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 20%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 10%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 3.33%.

ويمكن تفسيرها أن البعض كانت مكاتبهم في الطابق الأرضي ولا تصل إليها أشعة الشمس بشكل كبير، والبعض الآخر يبدي عدم تأثره بعامل الرطوبة.

الجدول رقم (22): يوضح ما إذا كان الضجيج في مكان العمل يفقد القدرة على السمع والتخاطب.

المجموع		أعوان تنفيذ		أعوان تحكم		إطارات		الفئات الضجيج	
النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	نعم هناك تأثير	لا يوجد تأثير
63.33%	19	40%	12	13.33%	04	10%	03		
13.33%	04	3.33%	01	3.33%	01	6.66%	02		
76.66%	23	43.33%	13	16.66%	05	16.66%	05	المجموع الجزئي	
23.33%	07	23.33%	07	00%	00	00%	00	لا	
23.33%	07	23.33%	07	00%	00	00%	00	المجموع الجزئي	
100%	30	66.66%	20	16.66%	05	16.66%	05	المجموع الكلي	

من خلال بيانات الجدول يتضح أن أغلبية المبحوثين أكدوا على أن الضجيج يؤدي إلى فقدان القدرة على

السمع والتخاطب مع الزملاء، وذلك بنسبة 76.66% موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 43.33%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 16.66%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 16.66 %.

أما نسبة المبحوثين الذين يتأثرون بهذا الضجيج 63.33% موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 40%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 13.33%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 10%.

ويمكن تفسيرها بأن الضجيج يؤدي إلى قلة التركيز في أداء العمل والقيام بأخطاء مهنية تؤثر على نوعية الأداء وهذا ما يؤدي إلى صراعات بينهم. وفي المقابل نجد النسبة الباقية لا تتأثر بالضجيج والتي قدرت ب 13.33% موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة الإطارات بنسبة 6.66%

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 3.33%

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 3.33%

وهذا راجع إلى طبيعة المنصب والمهام المقدمة لهم، في حين أن 23.33% من المبحوثين أكدوا بأن الضجيج في مكان العمل لا يؤدي إلى فقدان القدرة على السمع والتخاطب مع الزملاء موزعة على أعوان التنفيذ فقط، وهذا راجع إلى تعودهم على العمل في هذه الظروف.

الجدول رقم (23): يوضح ما إذا كان مكان انجاز العمل مناسب.

الفئات مكان العمل مناسب	الإطارات		أعوان التحكم		أعوان التنفيذ		المجموع	
	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%
نعم	05	16.66%	04	13.33%	15	50%	24	80%
المجموع الجزئي	05	16.66%	04	13.33%	15	50%	24	80%
لا	00	00%	00	00%	00	00%	02	6.66%
تقصر في عملك	00	00%	00	00%	00	00%	00	00%
لا تفكير في الاستقالة	00	00%	00	00%	00	00%	00	00%
لا تتقن عملك	00	00%	01	3.33%	03	10%	04	13.33%
المجموع الجزئي	00	00%	01	3.33%	05	16.66%	06	20%
المجموع الكلي	05	16.66%	05	16.66%	20	66.66%	30	100%

من خلال بيانات الجدول يتضح أن من خلال بيانات الجدول يتضح أن أغلبية المبحوثين صرحوا بأن مكان إنجاز العمل مناسب، حيث بلغت نسبتهم 80% موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 50%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 16.66%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 13.33%.

وهذا ما يدل على أن المؤسسة تولي اهتماما كبيرا ببيئة العمل عامة وبالظروف الفيزيائية والتنظيمية خاصة من تهوية ونظافة وترتيب وتنظيم مكان العمل كل هذا يؤدي إلى رضا العامل عن مكان عمله. في حين أن المبحوثين الذين أجابوا بأن مكان العمل غير مناسب قدرت نسبتهم ب 20% موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 16.66%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 3.33%.

ومن أجل اتضاح الرؤية أكثر وضعنا مجموعة من الاقتراحات، فنلاحظ أن 13.33% لا يتقنوا العمل بسبب مكان العمل غير مناسب موزعة بين فئة أعوان التنفيذ بنسبة 10% وفئة أعوان التحكم بنسبة 3.33% وهذا ما يعود على إنتاج المؤسسة بالسلب فتتخفف جودة المنتج، تليها نسبة 6.66% صرحوا بأنهم يقصرون في العمل موزعة على أعوان التنفيذ فقط ومنه عدم إنهاء العمل في الوقت المحدد وهذا ما يجعل المؤسسة تعاني من خسائر كبيرة.

أما فيما يخص التفكير في الاستقالة كانت نسبتهم منعدمة وهذا راجع إلى مدى احتياجهم للوظيفة. وعليه لا بد من المؤسسة السعي لتوفير كل المتطلبات المساعدة من أجل خلق عمل جيد ومناسب يساعد العمال على القيام بواجباتهم بأريحية وطمأنينة أكثر.

➤ تحليل وتفسير الفرضية الثالثة: "تساعد الأرغونوميا التنظيمية في تحسين جودة حياة العمل".

الجدول رقم (24): يوضح دور الثقافة التنظيمية في تطوير السلوك التنظيمي للعاملين في المؤسسة.

المجموع		أعوان تنفيذ		أعوان تحكم		الإطارات		الفئات الثقافية التنظيمية	
النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار		
52.94%	18	32.35%	11	11.76%	04	8.82%	03	تجعل سلوك العاملين ذو فعالية	7
44.11%	15	29.41%	10	5.88%	02	8.82%	03	توسع دائرة إدراكهم حول ما يجري في العمل.	
97.05%	33	61.76%	21	17.64%	06	17.64%	06	المجموع الجزئي	
2.94%	01	2.94%	01	00%	00	00%	00	لا	
2.94%	01	2.94%	01	00%	00	00%	00	المجموع الجزئي	
100%	34	64.70%	22	17.64%	06	17.64%	06	المجموع الكلي	

من خلال بيانات الجدول يتضح أن أغلبية المبحوثين صرحوا بأن للثقافة التنظيمية دور في تطوير السلوك التنظيمي للعاملين في المؤسسة حيث بلغت نسبتهم 97.05% موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 61.76%.

✓ فئة أعوان الإطارات بنسبة 17.64%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 17.64%.

ومن أجل الوضوح أكثر وضعنا اقتراحات، حيث نجد نسبة 52.94% صرحوا بأن الثقافة التنظيمية تجعل سلوك العاملين ذو فعالية موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 32.35%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 11.76%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 8.82%.

و44.11% صرحوا بأن الثقافة التنظيمية توسع دائرة إدراك العمال حول ما يجري في العمل موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 29.41%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 8.82%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 5.88%.

فوجد أن الثقافة التنظيمية تجعل سلوك العاملين ضمن شروطها وخصائصها وتوسع دائرة إدراكهم حول ما يجري في العمل وهذا ما يفسر تقدير مجتمع الدراسة لدور الثقافة التنظيمية، فالمؤسسة تقوم بفهم سلوكهم وأسلوب تفكيرهم وتطوير ممارساتهم وذلك ينبع من منطلق توسيع إدراك العاملين حول الأحداث التي تحدث في العمل والسعي لتحقيق أهدافهم من خلال ثقافة تنظيمية تطور وتنمي السلوك التنظيمي الإيجابي للعاملين.

في حين أن نسبة 2.94% أي ما يعادل عامل واحد من أعوان التنفيذ يرى أن الثقافة التنظيمية لا تؤثر على السلوك التنظيمية وأن قانون العمل وجودته هو الذي يؤثر على السلوك التنظيمي.

الجدول رقم (25): يوضح نوع الثقافة التي تهتم بها المؤسسة.

الفئات ثقافة المؤسسة	الإطارات		أعوان التحكم		أعوان التنفيذ		المجموع	
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
ثقافة الإنجاز في العمل.	14.28%	05	14.28%	13	37.14%	23	65.71%	23
ثقافة التكيف مع العامل	00%	00	2.85%	05	14.28%	06	17.14%	06
الثقافة البيروقراطية	00%	00	00%	00	00%	00	00%	00
ثقافة العمل التعاوني	00%	00	00%	06	17.14%	06	17.14%	06
المجموع الكلي	14.28%	05	17.14%	24	68.57%	35	100%	35

من خلال بيانات الجدول يتضح أن معظم المبحوثين صرحوا بثقافة الإنجاز في العمل بنسبة 65.71% موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 37.14%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 14.28%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 14.28%.

وهذا ما يفسر أن ثقافة الإنجاز في العمل من أهم الثقافات التي يتم الاعتماد عليها في المؤسسة وهذا للسعي إلى تحقيق النجاح، فتحقيق الإنجاز في العمل بشكل أفضل ووقت أسرع من أهم المقومات للنجاح والاستمرارية في العمل.

أما فيما يخص نسبة المبحوثين الذين أقروا بثقافة التكيف مع العامل وثقافة العمل التعاوني فهي نسبة متساوية قدرت بـ 17.14%، وبما أن ثقافة الإنجاز في العمل تحقق النجاح والرقي والاستمرار هذا ما ينعكس على العاملين نفسياً ويرسخ اعتقاداتهم وسلوكهم التنظيمي الإيجابي نحو التكيف في العمل كثقافة تتبع أساليب لتقبل العمل والاندماج. أما بالنسبة لثقافة العمل التعاوني فهي تطبق في العديد من المهام والعمليات بشكل فرق وتقديم بعض الخدمات التي تقتضي العمل في شكل جماعات في أداؤها.

أما الثقافة البيروقراطية فهي منعدمة وهذا ما يفسر عدم تطبيقها لما لها تأثير سلبي على المؤسسة عموماً والعاملين بها خصوصاً، حيث تنص هذه الأخيرة على تطبيق قوانين العمل وتنفيذ المهام الموكلة إليهم عن طريق القوة.

ومنه يمكن القول أن نظريات الثقافة التنظيمية التي تطور مهارات وكفاءات الهيكل التنظيمي تتبع من ثقافة جعل العاملين يقدمون أفضل ما لديهم لإنجاز العمل.

الجدول رقم (26): يوضح مساعدة الزملاء في العمل.

المجموع		أعوان تنفيذ		أعوان تحكم		إطارات		الفئات المساعدة في العمل
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
46.87%	15	31.25%	10	9.37%	03	6.25%	02	تدوير الوظائف
28.12%	09	15.62%	05	9.37%	03	3.12%	01	فرق العمل
18.75%	06	12.5%	04	00%	00	6.25%	02	التناوب
93.75%	30	95.37%	19	18.75%	06	15.62%	05	المجموع الجزئي
6.25%	02	6.25%	02	00%	00	00%	00	لا
6.25%	02	6.25%	02	00%	00	00%	00	المجموع الجزئي
100%	32	65.62%	21	18.75%	06	15.62%	05	المجموع الكلي

من خلال بيانات الجدول يتضح أن من المبحوثين أكدوا على مساعدة الزملاء في العمل موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 59.37%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 18.75%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 15.62%.

ومن أجل توضيح أكثر وضعنا مجموعة من الاقتراحات حيث أن نسبة 46.87% من إجابات المبحوثين كانت المساعدة من خلال التدوير في الوظائف موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 31.25%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 9.37%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 6.25%.

باعتباره تحريك الموظفين من الوظيفة سواء كانت إشرافية أو تقنية أو فنية إلى وظيفة أخرى وهذا للمساعدة من جانب التعاون لإكمال الأعمال بأقل وقت وجهد، إضافة إلى اكتساب مهارات جديدة.

ثم تليها نسبة 28.12% من إجابات المبحوثين كانت المساعدة من خلال فرق العمل موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 15.62%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 9.37%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 3.12%.

وهذا راجع إلى أن بعض الأعمال والمهام في المؤسسة تتطلب العمل بشكل فرق بهدف السرعة في الإنجاز والتشجيع على العمل التعاوني.

و18.75% من المبحوثين صرحوا بالمساعدة من خلال التناوب موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 12.5%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 6.25%.

وهذا ما يمكن تفسيره بأن التناوب يكون من خلال عمل مهام العامل عند غيابه لأي سبب من الأسباب، في حين نجد أن 6.25% من المبحوثين صرحوا بعدم مساعدة الزملاء في العمل وهذا راجع إلى طبيعة شخصيتهم.

الجدول رقم (27): يوضح طريقة العمل المفضلة.

الفئات طريقة العمل	إطارات		أعوان التحكم		أعوان التنفيذ		المجموع	
	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%
العمل الفردي	04	13.33%	01	3.33%	06	20%	11	36.66%
المجموع الجزئي	04	13.33%	01	3.33%	06	20%	11	36.66%
العمل الجماعي	01	3.33%	02	6.66%	07	23.33%	10	33.33%
	00	00%	02	6.66%	05	16.66%	07	23.33%
	00	00%	00	00%	02	6.66%	02	6.66%
المجموع الجزئي	01	3.33%	04	13.33%	14	46.66%	19	63.33%
المجموع الكلي	05	16.66%	05	16.66%	20	66.66%	30	100%

من خلال بيانات الجدول يتضح أن نسبة من يفضل العمل الجماعي هي النسبة الأكبر حيث قدرت ب 63.66% موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 46.66%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 13.33%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 3.33%.

ومن أجل التوضيح أكثر وضعنا مجموعة من الاقتراحات، حيث نجد أن جزء من أفراد العينة قدرت نسبتهم ب 33.33% صرحوا بأن العمل الجماعي يؤدي إلى رفع الروح المعنوية و23.33% صرحوا بأن العمل الجماعي يؤدي إلى رفع الروح المعنوية و6.66% صرحوا بزيادة الابتكار وهذا ما يفسر أن العمل الجماعي يولد الهمة والنشاط وسهولة تبادل المعلومات والخبرات وتعزيز الإبداع والابتكار.

في حين أن 36.66% فضلوا العمل الفردي موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 20%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 13.33%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 3.33%.

وهذا ما يفسر طبيعة العمل الموكل إليهم والذي لا يستدعي العمل الجماعي.

الجدول رقم (28): يوضح طبيعة العلاقة بين الزملاء في العمل.

العلاقات بين الزملاء	إطارات		أعوان التحكم		أعوان التنفيذ		المجموع	
	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%
جيدة	02	6.66%	04	13.33%	07	23.33%	13	43.33%
حسنة	03	10%	01	3.33%	13	43.33%	17	56.66%
سيئة	00	00%	00	00%	00	00%	00	00%
المجموع الكلي	05	16.66%	05	16.66%	20	66.66%	30	100%

من خلال بيانات الجدول يتضح أن نسبة 56.66% من المبحوثين أكدوا على أن علاقتهم حسنة مع

زملائهم في العمل موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 43.33%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 10%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 3.33%.

في حين أن نسبة 43.33% أكدوا أن علاقتهم جيدة مع الزملاء موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 23.33%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 13.33%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 6.66%.

أما فيما يخص من لهم علاقة سيئة مع الزملاء فنسبتهم منعدمة.

وعليه يمكن القول أن كل العاملين بمختلف مراكزهم الوظيفية تربطهم علاقات حسنة مع زملائهم في العمل

و هذا دليل على أخوية الجو التنظيمي السائد في المؤسسة و الثقة المتبادلة والتعاون.

الجدول رقم (29): يوضح المراقبة المستمرة من طرف المدير أو المسؤول في العمل.

المجموع	أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		إطارات		الفئات المراقبة المستمرة	
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
%25	08	%12.5	04	%6.25	02	%6.25	02	الإبداع في العمل
%37.5	12	%25	08	%12.5	04	%00	00	إتقان العمل
%15.62	05	%12.5	04	%00	00	%3.12	01	الشعور بالضغط
%18.75	06	%9.37	03	%3.12	01	%6.25	02	الدافعية في العمل
%96.87	31	%59.37	19	%21.87	07	%15.62	05	المجموع الجزئي
%3.12	01	%3.12	01	%00	00	%00	00	لا
%3.12	01	%3.12	01	%00	00	%00	00	المجموع الجزئي
%100	32	%62.5	20	%21.87	07	%15.62	05	المجموع الكلي

من خلال بيانات الجدول يتضح أن 96.87% من المبحوثين صرحوا بوجود مراقبة مستمرة من طرف المدير أو المسؤول في العمل موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 59.37%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 21.87%.

✓ فئة إطارات بنسبة 15.62%.

وهذا ما يؤكد على وجود نظام رقابي داخل المؤسسة يمارس على العمال، وذلك للتأكد من أن جميع المهام تنجز حسب المعايير المعدة سلفا. وحسب تصريحات المبحوثين وجدنا 37.5% صرحوا بأن الرقابة تؤدي إلى الإتقان في العمل، تليها نسبة 52% صرحوا بأن الرقابة تؤدي إلى الإبداع في العمل، و 18.75% صرحوا بالدافعية للعمل، إذ أن بعض العمال يعتبرون مراقبة المسؤول بمثابة حافز يدفعهم للعمل ومنه يتضح أن المراقبة أثرت بشكل إيجابي على العمل.

في حين نجد 15.62% صرحوا بأن الرقابة تولد الشعور بالضغط وهذا راجع إلى وجود المسؤول أثناء العمل مما يجعل العامل يفقد القدرة على التركيز والارتباك وهذا بدوره يساهم في ظهور ضغوط العمل لدى العامل في المؤسسة.

في المقابل نجد المبحوثين الذين صرحوا بعدم وجود مراقبة مستمرة في العمل نسبتهم شبه منعدمة.

الجدول رقم (30): يوضح مشاركة المؤسسة لعمالها في اتخاذ القرارات.

المجموع		أعوان تنفيذ		أعوان تحكم		إطارات		الفئات المشاركة في اتخاذ القرارات تخص
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
26.66%	08	26.66%	08	00%	00	00%	00	عمالك فقط
6.66%	02	00%	00	00%	00	6.66%	02	المؤسسة
3.33%	01	00%	00	3.33%	01	00%	00	جماعة العمل
36.33%	11	26.66%	08	3.33%	01	6.66%	02	المجموع الجزئي
63.33%	19	40%	12	13.33%	04	10%	03	لا
63.33%	19	40%	12	13.33%	04	10%	03	المجموع الجزئي
100%	30	66.66%	20	16.33%	05	16.66%	05	المجموع الكلي

من خلال بيانات الجدول يتضح أن 63.33% من المبحوثين صرحوا بأن المؤسسة لا تسمح لهم بالمشاركة في اتخاذ القرارات 'موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 40%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 13.33%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 10%.

وهذا راجع إلى أن معظم أفراد عينة البحث هم من فئة عمال تنفيذ لهذا لا تتم مشاركتهم في اتخاذ القرارات، وهذا دليل على أن القرارات المتخذة في العمل كانت من طرف الإدارة العليا باعتبارها المسؤول الأول عن التخطيط والتنظيم وتحديد المسؤوليات.

في حين أن 36.66% من المبحوثين صرحوا بأن المؤسسة تسمح لهم باتخاذ القرارات موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 26.66%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 6.66%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 3.33%.

ومن أجل الفهم أكثر وضعنا مجموعة من الاقتراحات حيث نجد أن 26.66% صرحوا بأن المؤسسة تسمح لهم بالمشاركة في اتخاذ قرارات تخص عملهم فقط موزعة على أعوان التنفيذ فقط، تليها نسبة 6.66% صرحوا بأن المؤسسة تسمح لهم باتخاذ قرارات تخص المؤسسة موزعة على فئة الإطارات فقط، أما نسبة 3.33% موزعة على فئة أعوان التحكم صرحوا بأن المؤسسة تسمح لهم باتخاذ قرارات تخص جماعة العمل.

فالمشاركة في اتخاذ القرار تزيد من ثقة العاملين واعتزازهم بأنفسهم وتجنبهم التهميش وأيضا تزيد من انتمائهم وولائهم للمؤسسة.

الجدول رقم (31): يوضح دور الاتصال التفاعلي في تبادل المعرفة داخل بيئة العمل.

الفئات الاتصال التفاعلي	إطارات		أعوان التحكم		أعوان تنفيذ		المجموع
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
نعم	16.66 %	05	16.66 %	05	60 %	18	93.33 %
لا	00 %	00	00 %	00	6.66 %	02	6.66 %
المجموع الكلي	16.66 %	05	16.66 %	05	66.66 %	20	100 %

من خلال بيانات الجدول يتضح أن 93.33% صرحوا بأن الاتصال التفاعلي يؤدي إلى تبادل المعرفة داخل بيئة العمل موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ أعوان التنفيذ بنسبة 60%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 16.66%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 16.66%.

وهذا ما يفسر الدور الحقيقي الذي يمثله الاتصال في تكوين العلاقات والتفاعل الإيجابي بينهم في نقل المعرفة وتبادل الأفكار والآراء للمساعدة على أداء الأعمال بطريقة أفضل وجعل الأفكار تفهم بوضوح، حيث كلما كان الاتصال فعالا وتفاعليا كان العمل أكثر إنسانية لذلك يعتبر الاتصال هو العصب الحيوي والمحرك الرئيسي للعلاقات الإنسانية لبيئة العمل.

في حين نجد أن 6.66% من المبحوثين صرحوا بأن الاتصال التفاعلي لا يؤدي إلى تبادل المعرفة داخل بيئة العمل في المؤسسة وهي نسبة ضئيلة جدا.

الجدول رقم (32): يوضح أهمية الأروغونومي.

المجموع	أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		إطارات		الفئات أهمية الأروغونومي	
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
26.66	08	%16.66	05	%00	00	%10	03	التكيف بين العامل والآلة
%36.66	11	%20	06	%13.33	04	%3.33	01	خلق بيئة ملائمة للعمل
%10	03	%6.66	02	%00	00	%3.33	01	زيادة النشاط والدافعية للعمل
%10	03	%10	03	%00	00	%00	00	تعظيم الإنتاجية
%6.66	02	%6.66	02	%00	00	%00	00	تقليل إجهاد العامل وتوفير الراحة
%6.66	02	%3.33	01	%3.33	01	%00	00	الأمن والتقليل من مخاطر العمل
%3.33	01	%3.33	01	%00	00	%00	00	زيادة كفاءة المؤسسة
%100	30	%66.66	20	%16.66	05	%16.66	05	المجموع الكلي

من خلال بيانات الجدول يتضح أن 36.66% من المبحوثين صرحوا بأن أهمية الأروغونومي تكمن في خلق بيئة ملائمة للعمل موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 20%.

✓ فئة أعوان التحكم بنسبة 13.33%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 3.33%.

أما نسبة 26.66% من المبحوثين صرحوا بأن أهمية الأروغونومي تكمن في التكيف بين العامل والآلة موزعة بين الفئات كما يلي:

✓ فئة أعوان التنفيذ بنسبة 16.66%.

✓ فئة الإطارات بنسبة 10%.

وهذا ما يفسر أن المؤسسة تعتمد على إستراتيجية دقيقة في توفير وتهيئة كافة الظروف (التصميمية، الفيزيائية، التنظيمية) الملائمة، وبالتالي خلق بيئة مناسبة للعمل.

في حين نسبة الذين صرحوا بأن أهمية الأروغونومي تكمن في زيادة النشاط والدافعية للعمل هي 10% كذلك الذين صرحوا بتعظيم الإنتاجية قدرت نسبتهم ب 10%، أما الذين صرحوا بأن أهمية الأروغونومي تكمن في التقليل من إجهاد العامل والتقليل من مخاطر العمل فقدرت نسبتهم ب 6.66% بنسب متساوية وأخيرا الذين صرحوا بزيادة الكفاءة قدرت نسبتهم ب 3.33%، وهذا دليل على أن الأروغونومي يهتم براحة وسلامة العمال وهذا ما يزيد في تحسين جودة حياة العمل.

وعموماً يمكن القول أن للأرغونومي دور وإسهامات فعالة داخل بيئة العمل وذلك من خلال زيادة إنتاجية العمل، تحسين طرق العمل و تطوير الآلات و المعدات، التخفيف من ضغط العمل سواء إذا كانت نفسية كالتعب و الملل أو من الناحية الفيزيائية كالتهدية و الضوضاء و غيرها من العوامل الأخرى.

2. مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات.

بعد قيامنا بالدراسة الميدانية في مؤسسة بلعبيدي محمد للمصبرات الغذائية -قائمة- وجمعنا لمجمل البيانات والعمل على تفريغها وتحليلها تمكنا من الوصول الى العديد من النتائج التي ناقشناها على ضوء فرضيات الدراسة وكانت كالاتي:

الفرضية الأولى: مهام الأرغونومي التي تساهم في تحسين جودة حياة العمل.

○ من خلال الجدول رقم (09) تبين أن نسبة 86.66% من المبحوثين صرحوا بأن منصب عملهم يتماشى مع قدراتهم من الجسمية، أي التوافق بين البشر والأشياء في المؤسسة ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب.

○ من خلال الجدول رقم(10) تبين أن نسبة 94.11% من المبحوثين صرحوا بوجود معدات وقائية للعاملين في المؤسسة، وبالتالي رفع مستوى السلامة وتقليل الحوادث.

○ من خلال الجدول رقم(11) تبين أن 86.66% من المبحوثين صرحوا بوجود تجديد دوري لأجهزة ووسائل الحماية والوقاية من طرف المؤسسة، لتجنب كل ما من شأنه أن يؤدي إلى الوقوع في حوادث العمل.

○ من خلال الجدول رقم(12) تبين أن نسبة 86.66 من المبحوثين صرحوا بأن المؤسسة تدرب العاملين على كيفية استخدام الآلات والمعدات، لتحقيق ملائمة الأعمال والأدوات لمستخدميها.

○ من خلال الجدول رقم(13) تبين أن نسبة 76.66% من المبحوثين صرحوا بأن الأدوات والآلات في المؤسسة مرتبة ومثبتة بشكل يسهل الوصول إليها، ومنه التقليل من ضياع الوقت ومن استهلاك المعدات واستهلاك الإجهاد البشري.

○ من خلال الجدول رقم(14) تبين أن نسبة 93.33% من المبحوثين صرحوا بأن العامل يحسن استخدام أدوات العمل في ممارسة وتنفيذ الأنشطة والمهام، وهذا نتيجة تدريب المؤسسة أعمالها وبالتالي زيادة تقبل ورضا العامل عن العمل، ومنه الرفع من الإنتاجية.

○ من خلال الجدول رقم(15) تبين أن نسبة 73.33% من المبحوثين صرحوا بوجود أماكن للراحة، وهذا ما يولد الرفاهية والرضا الوظيفي لدى العمال.

انطلاقاً من النتائج المتوصل إليها من خلال تحليل البيانات نستنتج أن مهام الأروغونومي تساهم في تحسين جودة حياة العمل في مؤسسة بالعبيدي محمد للمصبرات الغذائية وذلك من خلال تجسيد معايير الأروغونوميا، إذا الفرضية الأولى محققة.

الفرضية الثانية: تساعد الأروغونوميا الفيزيائية في تحسين جودة حياة العمل.

○ من خلال الجدول رقم(17) تبين أن نسبة 86.66% من المبحوثين أقروا بأن مستوى التهوية في مكان عملهم ملائم.

○ من خلال الجدول رقم(18) تبين أن نسبة 86.66% من المبحوثين أقروا بأن إضاءة مكان العمل مناسبة.

○ من خلال الجدول رقم(19) اتضح أن 80% من المبحوثين أقروا بأن ضوء الشمس يتوزع بطريقة مناسبة وكافية في أماكن العمل.

○ من خلال الجدول رقم(20) تبين أن نسبة 53.33% من المبحوثين صرحوا بأن حرارة مكان العمل ملائمة لإنجاز الأعمال. من خلال الجدول رقم(21) تبين أن نسبة 66.66% من المبحوثين أقروا أن الرطوبة في مكان العمل غير مناسبة وهذا يؤثر على أدائهم.

○ من خلال الجدول رقم(22) تبين أن نسبة 76.66% من المبحوثين أقروا بأن الضجيج المرتفع في مكان العمل يؤدي إلى فقدان القدرة على السمع والتخاطب مع الزملاء ويؤثر على مستوى أدائهم.

○ من خلال الجدول رقم(23) تبين أن نسبة 80% من المبحوثين أقروا ان مكان إنجاز عملهم مناسب، وهذا ما يزيد في تحسين جودة حياة العمل.

انطلاقاً من النتائج المتوصل إليها من خلال تحليل البيانات نستنتج أن مؤسسة بلعبيدي محمد للمصبرات الغذائية تقضي بتوفير وتهيئة كافة الظروف الفيزيائية الملائمة من أجل المساهمة في حماية العامل، وتحسين جودة حياة العمل لتحقيق أفضل النتائج أي تحقيق الرفاهية والفعالية، ومنه الفرضية الثانية محققة.

الفرضية الثالثة: تساعد الأروغونوميا التنظيمية في تحسين جودة حياة العمل.

○ من خلال الجدول رقم(24) تبين أن نسبة 97.05% من المبحوثين صرحوا بأن للثقافة التنظيمية دور في تطوير السلوك التنظيمي للعاملين في المؤسسة، حيث تجعل سلوك العاملين ضمن شروطها وخصائصها وتوسع دائرة إدراكهم حول ما يجري داخل المؤسسة.

○ من خلال الجدول رقم(25) تبين أن نسبة 65.71% من المبحوثين صرحوا بأن نوع الثقافة التي تهتم بها مؤسستهم هي ثقافة الإنجاز في العمل، فتحقيق الإنجاز في العمل بشكل أفضل ووقت أسرع من أهم المقومات للنجاح والاستمرارية في العمل.

○ من خلال الجدول رقم(27) تبين أن 63.33% من المبحوثين فضلوا العمل الجماعي، وصرحوا أنه يؤدي الى زيادة الكفاءة والابتكار ورفع الروح المعنوية وبالتالي يولد الهمة والنشاط وسهولة تبادل الخبرات.

○ من خلال الجدول رقم(28) تبين أن نسبة 56.66% من المبحوثين أكدوا أن هناك علاقة حسنة بين العمال فيما بينهم وهذا يزيد من انتمائهم للمؤسسة.

○ من خلال الجدول رقم(29) تبين أن نسبة 96.87% من المبحوثين صرحوا بوجود مراقبة مستمرة من طرف المدير أو المسؤول في العمل، مما يؤدي الى الاتقان والابداع والدافعية للعمل

○ من خلال الجدول رقم(30) تبين أن نسبة 63.33% المبحوثين أكدوا أن المؤسسة لا تسمح لهم بالمشاركة في اتخاذ القرارات.

○ من خلال الجدول رقم(31) تبين أن نسبة 93.33% من المبحوثين صرحوا أن الاتصال التفاعلي يؤدي الى تبادل المعرفة داخل بيئة العمل في المؤسسة.

انطلاقا مما تم عرضه من خلال النتائج المتحصل عليها يتضح لنا أن الأرغونوميا التنظيمية تساعد في تحسين جودة حياة العمل في مؤسسة بلعبيدي محمد للمصبراتالغذائية وذلك بالاهتمام بالبنية التنظيمية وقواعد العمل ومراقبة العمليات والعمال ومختلف الإجراءات، إذا الفرضية الثالثة محققة.

3. مناقشة النتائج في ضوء النظريات والدراسات السابقة:

○ من خلال نتائج الجدول رقم (27) يتضح أن طريقة العمل المفضلة لدى العمال هي العمل الجماعي بنسبة 63.33% ومن خلال الجدول رقم (31) يتضح أن للاتصال المعرفي دور في تبادل المعرفة داخل بيئة العمل بنسبة 93.33% وهذا ماركزت عليه نظرية العلاقات الإنسانية التي اهتمت بالإنسان كإنسان من خلال اتصاله وتفاعله مع الجماعة، وأثبتت أن العلاقات الاجتماعية والعوامل النفسية لها دور كبير في حياة العامل.

○ من خلال نتائج الجدول رقم (10) يتضح أن المؤسسة توفر المعدات الوقائية للعاملين لحمايتهم من المخاطر الناتجة عنالعمل بنسبة 94.11% وفي هذا السياق نجد أن ابراهام ماسلو ركز في نظريته (نظرية الحاجات) على تحقيق الأمن فيالعمل سواء من ناحية تأمين الدخل أو حمايته من الأخطار الناتجة عن

العمل، وأن شعور الفرد بعدم تحقيقه لهذه الحاجة سيؤدي إلى انشغاله فكريا ونفسيا مما يؤثر على أدائه في العمل، لهذا على المؤسسة أن تدرك أهمية حاجة الأمن للعامل لخلق روح الإبداع بين العاملين.

○ من خلال نتائج الجدول رقم (17،18،19،20) يتضح أن الظروف الفيزيائية (التهوية، الإضاءة، ضوء الشمس، الحرارة) مناسبة وملائمة في مكان العمل، وهذا ما يتفق مع دراسة ريمة لعماري بعنوان: "واقع تطبيق الأرغونوميا في المؤسسات الجزائرية، دراسة تقييمية من وجهة نظر عمال مؤسسة كوندور برج بوعرييج"، والتي من أهم نتائجها وجود مستوى مؤشر ملائمة الظروف الفيزيائية مرتفع لمكان العمل.

○ من خلال الجدول رقم (10) يتضح أن المؤسسة توفر معدات وقائية للعاملين بنسبة 94.11% والجدول رقم (11) يوضح وجود تجديد دوري لأجهزة ووسائل الحماية والوقاية بنسبة 86.66% وهذا ما يتفق مع نفس الدراسة السابقة، والتي من أهم نتائجها أن مستوى تطبيق مؤشر الصحة والسلامة المهنية مرتفع في مكان العمل.

○ من خلال نتائج الجدول رقم (22) الذي يوضح الضجيج مرتفع في مكان العمل وله تأثير على العاملين في السمع والتخاطب بنسبة 76.66% وهذا ما يتفق مع دراسة حمدادة ليلي بعنوان: "دراسة أرغونومية للظروف الفيزيائية الضوضاء، الحرارة، الإنارة وعلاقتها بحوادث العمل" والتي من أهم نتائجها أن مستويات الضوضاء بورشات المؤسسة مرتفعة.

النتيجة العامة:

من خلال ما تناولته دراستنا في مؤسسة بلعبيدي للمصبرات الغذائية، ومن خلال نتائج الاستمارة المتوصل إليها وبعد تحليلها وتفسيرها، تم استخلاص عدة نتائج في ضوء الفرضيات حيث تم إثبات فرضيات الدراسة وقد توصلنا إلى أن:

1. مهام الأرغونومي تساهم في تحسين جودة حياة العمل بالمؤسسة، وذلك من خلال تجسيد معايير الأرغونوميا المتمثلة في تحسين طرق العمل، تصميم الأجهزة والمعدات وترتيبها، تصميم وتنظيم مكان العمل، أمن المؤسسة والعمال.
2. الأرغونوميا الفيزيائية تساعد في تحسين جودة حياة العمل بالمؤسسة وذلك من خلال تهيئة كل الظروف الفيزيائية والمتمثلة في الإضاءة، الحرارة، التهوية.
3. الأرغونوميا التنظيمية تساعد في تحسين جودة حياة العمل بالمؤسسة، وذلك بإيمان العمال أن الثقافة التنظيمية لها دور في تطوير السلوك التنظيمي خاصة من خلال توسيع دائرة إدراكهم حول ما يجري في العمل، وكذلك تحسين العمل التعاوني والاتصال التفاعلي الذي له دور في تبادل المعرفة داخل بيئة العمل.

ومن هنا نستخلص أن الفرضية العامة للدراسة قد تحققت في ظل النتائج المتحصل عليها.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تم عرض الخطوات المنهجية للدراسة الميدانية والمتمثلة في البيانات المتعلقة بفرضيات الدراسة ثم تفسيرها، واستخلاص النتائج العامة للدراسة، ثم تحليل هذه النتائج في ضوء الفرضيات الجزئية الثلاثة وفي ضوء الدراسات السابقة والنظريات، وهذا ما ساعدنا إلى الوصول إلى مجموعة من النتائج العامة للدراسة، كما تم التوصل إلى مجموعة من الاقتراحات والتوصيات التي أفرزتها الدراسة الحالية.

الخاتمة

خاتمة:

من خلال دراستنا لموضوع دور الأروغونوميا في تحسين جودة حياة العمل، يمكن القول بأن تجسيد معايير الأروغونوميا بوحدة المصبرات الغذائية في مؤسسة بلعبيدي يعتبر من العوامل المهمة التي ساعدت في تحسين جودة حياة العمل، حيث تسعى المؤسسة مهما كان نوعها عامة أو خاصة إلى تحقيق العديد من الأهداف من أهمها تطوير الإنتاج، و لا يتحقق ذلك إلا من خلال توفير بيئة عمل سليمة يتحقق فيها التناغم و التناسق بين محيط العمل و ظروف العنصر البشري، بغية أداء العمل بكفاءة أكبر و التقليل من حالات التعب و الإجهاد، لتحقيق مستوى أحسن من الرفاهية للفرد و منه تجسيد جودة حياة العمل في المؤسسة.

ومن خلال دراستنا الميدانية بوحدة المصبرات الغذائية في مؤسسة بلعبيدي، بينت النتائج أن المؤسسة تقوم بتجسيد الأروغونوميا و علم قواعد العمل، باعتباره علم تطبيقي متعدد التخصصات حيث يهدف إلى المواءمة بين الفرد والمحيط الذي يعمل فيه بهدف تحقيق الراحة والرفاهية وبالتالي تحسين حياة العمل. وفي الأخير يمكن الإشارة إلى أن هذا البحث يمكن أن يكون مرحلة تمهيدية لمواضيع بحث مستقبلية في علم الاجتماع أو في علوم أخرى بأبعاد أخرى مختلفة لتغطية جوانب لم نتطرق لها.

التوصيات والاقتراحات:

بناء على النتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية بمؤسسة بلعبيدي محمد للمصبرات الغذائية، حاولنا أن نضع مجموعة من التوصيات والاقتراحات التي يمكن لفت الانتباه إليها وتجسيدها في الواقع وتتمثل هذه التوصيات فيما يلي:

- مراقبة جميع مواقع العمل وتحليل الأخطار التي يمكن أن تسبب حوادث في المستقبل.
- عقد محاضرات وملتقيات تثير الاهتمام بالأرغونوميا.
- تكييف كل ما يحيط بالعامل لمقاييس جسمه وقدراته.
- الترصد الصحي (جسدي، عضلي) دوريا لكل عامل للتأكد من سلامته الجسدية والعضلية.
- تشكيل لجان خاصة بالأمن والسلامة في المؤسسة.
- ضرورة العمل على خلق بيئة عمل نظيفة وآمنة تساعد العمال على أداء أفضل للعمل، مع ضرورة معالجة مشاكلهم وانشغالاتهم لضمان سير العمل.

قائمة المصادر
والمراجع

❖ المعاجم والقواميس:

1. ابن منظور: لسان العرب، دار المعرفة، القاهرة، 1984.
2. أحمد زكي بدوي: معجم العلوم الإجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، ط2، 1982.
3. لويس معلوف: قاموس المنجد في اللغة العربية، المشرق، بيروت، ط2، 1908.

❖ الكتب باللغة العربية:

1. أحمد محمد الدمرداش: جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2018.
2. بشير صالح الرشيد: مناهج البحث التربوي رؤية تطبيقية مبسطة، دار الكاتب الحديث، الكويت، 2000.
3. بوحفص مباركي: العمل البشري، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، الجزائر، 2004.
4. حاتم أبو زائدة: مناهج البحث العلمي، مركز أبحاث المستقبل، ط2، غزة، فلسطين، 2018.
5. رعد عبد الله الطائي، عيسى قعادة: إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
6. الطاهر مجاهدي: مدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم، دار البحث للنشر والإشهار، الجزائر، 2018.
7. عمار بوحوش وآخرون: منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والاقتصادية، برلين، ألمانيا، 2019.
8. محمد شفيق: البحث العلمي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1988.
9. محمد عاطف الجمال: جودة حياة العمل والمسار الوظيفي، ماجستير صحة نفسية، د.دن، دب، 2019.
10. محمود حسن الهواسي، حيدر شاكر البرزنجي: مبادئ علم الإدارة الحديثة، مطبعة ابن العربي، بغداد، 2014.
11. محمود فتحي عكاشة: علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، 1999.
12. مسلم علاوي شلبي: التوجهات والمفاهيم الحديثة في الإدارة، دار اليازوري، الأردن، 2017.
13. ناصر دادي عدون: اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998.
14. نجم عبود نجم: دراسة العمل والهندسة البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
15. هناء حافظ بدوي: إدارة تنظيم المؤسسات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002.

❖ الرسائل والمذكرات:

1. أبي محمد المزوق: دور جودة حياة العمل في تعزيز إنهماك العمال في منظمات الرعاية الصحية، دراسة ميدانية في بعض المستشفيات الخاصة العاملة في محافظة دمشق، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2016/2017.
2. أحمد تي، بوبكر نعرورة: أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بشركة سونلغاز بالوادي، المجلة الجزائرية لاقتصاد الإدارة، المجلد 15، العدد 01، 2021.
3. أشواق طالب نمنم: جودة حياة العمل وتأثيرها في التفوق التنظيمي، دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من موظفي دائرة صحة كربلاء لنيل شهادة الدبلوم العالي في إدارة الجودة، قسم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2022.
4. أماني محمد زيدان: أثر جودة حياة العمل في مستوى الولاء التنظيمي، دراسة حالة مشفى الأسد الجامعي، دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال (M.B.A)، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2016/2017.
5. حدة سلطاني: دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة -دراسة حالة المؤسسة عمر بن عمر قالمه، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي-، الجزائر، 2021/2022.
6. خليل اسماعيل ابراهيم ماضي: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية للحصول على درجة الدكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، 2014.
7. ديمة متقال عيد عوجان: أثر الهندسة البشرية على الطاقة التنظيمية -الدور الوسيط لاستراتيجية الاستغراق، دراسة حالة في شركة مياهاالعقبة في الأردن-، دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2019.
8. ريمة خاوي: مقارنة الأرغونوميا التصميمية في تفسير حوادث العمل، أطروحة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016/2017.

9. ريمة لعماري: واقع تطبيق الأرغونوميا في المؤسسات الجزائرية -دراسة تقييمية من وجهة نظر عمال مؤسسة كوندور برج بوعريريج-، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2021/2020.
10. سامي محمد عوض أبو الخير: جودة حياة العمل وعلاقتها بالإستغراق الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة، دراسة مقدمة للحصول على الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التربية، جامعة الأقصى، غزة، 2019.
11. سمر سعيد البياري: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية بغزة، 2018.
12. سمية بلعباس: ما مدى تأثير أسلوب التسيير للموارد البشرية على أداء الاتحادية ومردودها، - دراسة ميدانية في الاتحادية الجزائرية لجيدو-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص تسيير الموارد البشرية والمنشآت الرياضية، معهد التربية البدنية والرياضية سيدي عبد الله، جامعة الجزائر3، 2018/2017.
13. شهاب أحمد خضر، محمود محمد أمين الباشقالي: اختبار العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي، دراسة تطبيقية لآراء الكوادر الوظيفية في عينة من كليات جامعة دهوك، جامعة بوليتكنيك دهوك، قسم الإدارة القانونية، العراق، 2015.
14. عبد العالي بكرابي: الأبعاد الأنثروبومترية لتلاميذ التعليم المتوسط بسالي وعلاقتها بتصميم الأثاث المدرسي، شهادة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة وهران 2، 2008/2007.
15. عبد الكريم بن خالد: جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي، دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم، تخصص علم النفس التنظيم والعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 02، 2017/2016.
16. عبد الكريم بن خالد: جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي، دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية أدرار، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم، تخصص علم النفس التنظيم والعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 02، 2017/2016.

17. عمارة الجيلالي: مدى ملائمة القياسات الأنثروبومترية لكرسي السائق مع الأبعاد الجسمية لسائقي سيارة الأجرة ودراسة اثارها السلبية، دراسة ميدانية على سيارة QQ نموذجاً في كل من ولاية تيارت ووهران، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، قسم علم النفس، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2019/2018.
18. فريد بوعكاز: الإشراف والرضا الوظيفي المؤسسة المينائية بسكيكدة نموذجاً (E.P.S)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في تنمية وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008/2007.
19. ليلي حمادة: دراسة أرغونومية للظروف الفيزيائية (الضوضاء، الحرارة، الإنارة) وعلاقتها بحوادث العمل بمؤسسة القلد لولاية تيارت، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم، قسم علم النفس العمل والتنظيم، جامعة وهران 02، 2018/2017.
20. نجاح محمدي، ندى بونار: الأرغونوميا وتحسين الجودة في المؤسسة، دراسة ميدانية بالمؤسسة الكاتمية للفلين والمواد العازلة-جيجل-، تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2022/2021.
21. هاشم عيسى عبد الرحمان أبو حميد: أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية بجامعة الأقصى بغزة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، إدارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، 2017.
22. وسيلة بن سعد: تقييم المؤسسة ودوره في تحقيق ميزة تنافسية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيلالي ليايس، سيدي بلعباس، 2016/2015، ص 08.

❖ المجالات:

1. أفراح محمد علي سعد الحربي: أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة، ماجستير إدارة الأعمال، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 43، 2022.

2. بسام زاهر، جمال أبو دولة وآخرون: دور جودة حياة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين، *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية*، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 34، العدد 05، 2012.
3. بوظيفة حمو: مدخل إلى الأرغونوميا، *مخبر الوقاية والأرغونوميا*، دار الأمة للنشر، الجزائر، 2003.
4. تيسير زاهر: أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطن (النافذة الواحدة) محافظة دمشق، *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية*، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 38، العدد 01، 2016.
5. سيد محمد صلاح محمد، شيماء مصطفى أحمد: الأرغونوميا وأثرها على تحسين بيئة العمل في مصانع الملابس الجاهزة، *مجلة التصميم الدولية*، جامعة حلوان، 2020.
6. عادل بومجان، جوهرة أقطي وآخرون: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي، *مجلة العلوم الانسانية*، المجلد 18، العدد 02، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2018.
7. عبد الحميد برحومة، مراد شريف: الجودة الشاملة ومواصفات الإيزو كأداة لتفعيل تنافسية المؤسسة الاقتصادية، *مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية*، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، العدد 03، 2018.
8. عبد الوهاب بن شباب شمیلان: كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس أثرها على أداء العاملين، *المجلة العربية للإدارة*، المجلد 39، العدد 02، يونيو 2019.
9. عليجبلاق: *الإجازة في علوم الإدارة*، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2021.
10. كمال بن سالم: نحو نظم نوعية لعلاقات العمل في ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية الجديدة، *مجلة قانون العمل والتشغيل*، جامعة عبد الحميد بن باديس، كلية الحقوق والعلوم السياسية، العدد الرابع، مستغانم، جوان 2007.
11. مباركي بوحفص، عبد الكريم بن خالد: فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، العدد 20، سبتمبر 2015.
12. محمد بن غربي، هشام بن أحمد وآخرون: جودة الحياة الوظيفية كإحدى تطبيقات الأرغونوميا الحديثة، *مجلة تطوير العلوم الاجتماعية*، المجلد 13، العدد 02، جامعة تلمسان، الجزائر، 2021.

قائمة المصادر والمراجع

13. محمد مقداد: الارغونوميا في البلدان النامية صناعيا: الحاجة اليها ومعوقات تطبيقها، مجلة الوقاية والأرغونوميا، العدد 05، الجزائر.
14. محمد مقداد: البحث الأرغونومي في البلدان النامية، سلسلة احذر الخطر قبل فوات الأوان، جامعة الجزائر 02، الجزائر، 2015.
15. محمد مقداد: مواجهة الحوادث المهنية بين مقاربتي الأرغونوميا والأمن الصناعي، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، جامعة البحرين، 2010.
16. هایل فرحان سرحان، عبد الله معطر العظمت وآخرون: أثر الهندسة البشرية على الأمن والسلامة المهنية في الشركات الصناعية الأردنية، المجلة العربية للإدارة، المجلد 41، العدد 02 يونيو، الأردن، 2021.

❖ الملتقيات والندوات:

1. فاطمة الزهراء يوسفى: الأرغونوميا رؤية تنموية لتطوير واقع التعليم الاسلامي فيافريقيا، ندوة التعليم الاسلامي في افريقيا، كلية التربية بالتزامن مع اتحاد الجامعات الاسلامية في افريقيا، جامعة افريقيا العالمية، 2019.
2. نبيل محمد خناق: دعم مستقبل الأرغونوميا باستخدام الهندسة النفسية، بحث تطبيقي في الشركة الوطنية للصناعات الكيماوية والبلاستيكية، فعاليات الملتقى الدولي حول الأرغونوميا ودورها في الوقاية والتنمية بالدول السائرة في طريق النمو، مخبر الوقاية والأرغونوميا، 2012.

❖ الموقع الإلكتروني:

1. الألوكة الأدبية واللغوية: نظرية العامل في النحو العربي، متاح على الرابط: <https://www.alukah.net>.
2. صالح نهير الزالمى، زينب مهدي محسن: الأرغونوميا بين ضرورات التحديد ومجالات التطبيق، مداخلة منشورة في كتاب أعمال مؤتمر الأرغونوميا التربوية المنعقد في طرابلس لبنان مارس 2017، ص 11، قسم العلوم التربوية والنفسية، كلية التربية، جامعة واسط، العراق، متاح على الرابط: <https://jilrc.com/archives/8537>.

❖ المراجع الأجنبية:

1. Albert moundosso : **Message de la sécurité-santé au travail-**, éditionpublibook, 14rue des volontaires, paris-France, 2013.

2. Christophe wulf :**500mots–clefs pour l'éducation et la formation tout au long de la vie**, presses universitaires du septentrion, francis, 1992–2002.
3. Emilie bourdu, maria–madeleinepéretie : **la qualité de vie au travail une levier de compétitivité**, reformerles organisation du tranail, la fabrique de l'industrie, paris, 2016.
4. lynejutras et lise vaillancourt : **satisfaction et motivation au travail**, vol 36 no 4 aout–septembre, 2015.
5. Shefalistrivastava, roomakanpuv : **Astudyonquality of the work life keyelementsit sinplication**, IOSR journal of business and managment volume 16, Issue 3, ver, l mar, 2014.
6. Shyamsinghinda : **Quality of the work life, Acomprebensivestudy**, canadian, acadimicpublishing.

الملاحق



جمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 08 ماي 1945-قالمة-
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية



دور الأرغونوميا في تحسين جودة حياة العمل لدى العامل في المؤسسة الاقتصادية

دراسة ميدانية بمؤسسة بلعبيدي للمصبرات الغذائية -قالمة-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الاستاذة:

ورناني فوزية

إعداد:

- بوراس وسام
- بايع راسو نزهة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته:

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر، وفي سبيل إتمام هذه الدراسة سنقوم بإجراء الدراسة الميدانية في مؤسستكم ويشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجين منكم التعاون معنا والإجابة عليها بكل دقة ومصداقية، وذلك بغرض الحصول على بيانات دقيقة تفيدنا للوصول إلى نتائج علمية دقيقة والخروج باقتراحات وتوصيات. علما أن: مفهوم الأرغونوميا يشير إلى التكيف والتوافق بين الإنسان وبيئة العمل، استنادا لخصائصهم النفسية والعلمية والشخصية بغية جودة العمل وتحقيق التميز والإبداع. نرجو منكم وضع علامة (x) أمام الإجابة التي ترونها مناسبة، ونعلمكم ان كافة المعلومات الواردة في الاستبيان لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

السنة الجامعية: 2022-2023.

المحور الأول: البيانات الأولية

- (1) الجنس: ذكر أنثى
- (2) السن: أقل من 25 سنة من 25 إلى 34 سنة
من 35 إلى 44 سنة أكثر من 45 سنة
- (3) المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي
جامعي تكوين مهني

أخرى تذكر.....

- (4) المهنة: إطار عون تحكم عون تنفيذ
- (5) الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات
من 11 إلى 16 سنة من 17 إلى 22 سنة
أكثر من 22 سنة

المحور الثاني: مهام الأرخونومي التي تساهم في تحسين جودة حياة العمل

- (6) هل منصب عملك يتماشى مع قدراتك الجسمية؟ نعم لا
- (7) هل توجد معدات وقائية للعاملين في المؤسسة؟ نعم لا

✓ في حالة الإجابة بـ "نعم" أذكرها.....

- (8) هل يوجد تجديد دوري لأجهزة ووسائل الحماية والوقاية من طرف المؤسسة؟
نعم لا

✓ في حالة الإجابة بـ "نعم"، هل التجديد يكون:

- (9) هل تدرب المؤسسة العاملین على كيفية استخدام الآلات والمعدات؟
كل 06 أشهر كل سنة كل سنتين
نعم لا

✓ في حالة الإجابة بـ "نعم"، هل يمس:

- (10) هل الأدوات والآلات في المؤسسة مرتبة ومثبتة بشكل يسهل الوصول إليها؟
كل العمال فئات معينة
نعم لا

- (11) هل يحسن العمال استخدام أدوات العمل في ممارسة وتنفيذ الأنشطة والمهام؟
نعم لا

✓ في حالة الإجابة بـ "لا"، لماذا؟.....

12 هل توجد أماكن للراحة؟ نعم لا

13 هل توجد مخاطر في مكان عملك؟ نعم لا

✓ في حالة الإجابة بـ "نعم"، فيما تتمثل هذه المخاطر:

قدم الآلات كثرة الآلات في مكان العمل

عدم تنظيم مكان العمل احتواء مكان العمل على المواد الكيميائية

أخرى تذكر

المحور الثالث: تساعد الأرغونوميا الفيزيائية في تحسين جودة حياة العمل.

14 هل تعتقد أن التهوية في مكان عملك مناسبة؟

نعم لا

✓ في حالة الإجابة بـ "لا"، هل تشعر بـ:

فقدان التركيز أثناء العمل الشعور بالإرهاق والتعب

الضيق كلها معا

15 هل إضاءة مكان عملك مناسبة؟ نعم لا

16 هل يتوزع ضوء الشمس بطريقة مناسبة وكافية في أماكن العمل؟

نعم لا

17 هل حرارة مكان العمل ملائمة لإنجاز الأعمال؟ نعم لا

✓ في حالة الإجابة بـ "لا"، هل تشعر بـ:

التعب والإرهاق جراء الحرارة في مكان العمل

فقدان التركيز في عملك بسبب الحرارة المرتفعة

الغسل والخمول

كلها معا

أخرى تذكر

18 هل تعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث الرطوبة؟

نعم لا

✓ في حالة الإجابة بـ "لا"، هل تؤثر على أدائك؟ نعم لا

19 هل يؤدي الضجيج المرتفع في مكان العمل إلى فقدان القدرة على السمع والتخاطب مع الزملاء؟

نعم لا

في حالة الإجابة بـ "نعم"، هل يؤثر ذلك على مستوى أدائك للعمل؟

نعم لا

20 حسب اعتقادك هل مكان إنجاز عملك مناسب؟

نعم لا

✓ في حالة الإجابة بـ "لا"، هل يجعلك:

تقصر في عملك التفكير في الاستقالة

لا تتقن عملك

أخرى تذكر.....

المحور الرابع: تساعد الأرغونوميا التنظيمية في تحسين جودة حياة العمل

21 هل للثقافة التنظيمية دور في تطوير السلوك التنظيمي للعاملين في المؤسسة؟

نعم لا

✓ في حالة الإجابة بـ "نعم"، كيف ذلك:

تجعل سلوك العاملين ذو فعالية

توسع دائرة ادراكهم حول ما يجري في العمل

22 حسب رأيك ماهي نوع الثقافة التي تهتم بها مؤسستك؟

ثقافة الإنجاز في العمل ثقافة التكيف مع العامل

الثقافة البيروقراطية ثقافة العمل التعاوني

23 هل تساعد زملائك في العمل؟

نعم لا

✓ في حالة الإجابة بـ "نعم"، هل من خلال:

تدوير الوظائف فرق العمل التناوب

24 ماهي طريقة العمل التي تفضلها؟

العمل الفردي العمل الجماعي

✓ إذا كانت طريقة العمل الجماعي، لماذا؟

زيادة الكفاءة رفع الروح المعنوية زيادة الابتكار

25) ماهي طبيعة العلاقة بينك وبين زملائك؟

جيدة حسنة سيئة

✓ إذا كانت سيئة، لماذا؟.....

26) هل هناك مراقبة مستمرة من طرف المدير أو المسؤول في العمل؟

نعم لا

✓ في حالة الإجابة بـ "نعم"، إلى ماذا يؤدي ذلك:

الإبداع في العمل إتقان العمل

الشعور بالضغط الدافعية للعمل

27) هل المؤسسة تسمح لعمالها بالمشاركة في اتخاذ القرارات؟

نعم لا

✓ في حالة الإجابة بـ "نعم"، هل هذه القرارات تخص:

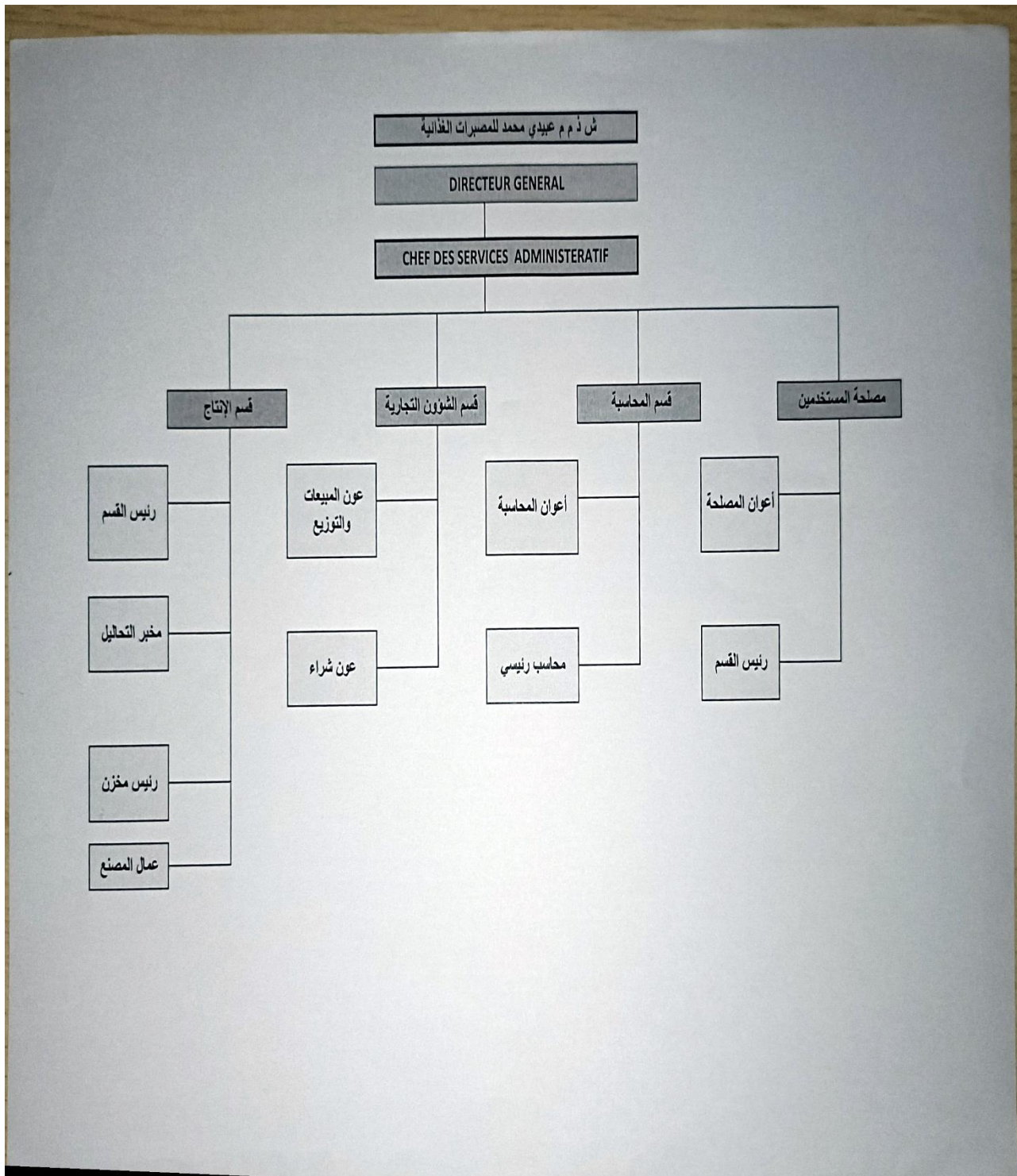
عملك فقط المؤسسة جماعة العمل

أخرى تذكر.....

28) هل يؤدي الاتصال التفاعلي الى تبادل المعرفة داخل بيئة العمل في المؤسسة؟

نعم لا

29) حسب رأيك فيما تكمن أهمية الأروغونومي.....



المصدر: وثائق المؤسسة.



إشهاد

يشهد السيد رئيس قسم علم الاجتماع أن :

- الطالب(ة): بو.و.دس.و.و.سام..... ديا.ليج.و.ا.سو ترهة
- المسجل(ة) في السنة الثانية ماستر تخصص علم الاجتماع... لتكليم وعمل
للسنة الجامعية 2022-2023

يقوم بإعداد بحث سوسيولوجي ضمن اطار مذكرة تخرج بعنوان:

.....
.....

سلم هذا الإشهاد لاستعماله ضمن ما يسمح به القانون

رئيس قسم علم الاجتماع

رئيس قسم علم الاجتماع

إمضاء الأستاذ الدكتور سمير فريد





المصدر: وثائق المؤسسة.

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الأروغونوميا في تحسين جودة حياة العمل لدى العاملين بوحدة المصبرات الغذائية في مؤسسة بلعبيدي محمد -قائمة- وذلك من خلال تكريس مبدأ الجودة الذي يدخل في إطار تحسين الظروف الفيزيكية والتنظيمية الملائمة للعمل. وقد تم اختيار المنهج الوصفي، كما تم اعتماد المسح الشامل لجميع العاملين بوحدة المصبرات الغذائية، وكأداة لجمع البيانات والمعلومات اعتمدنا على الملاحظة والاستمارة كأداة رئيسية. وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن مهام الأروغونومي تساهم في تحسين جودة حياة العمل.
- أن الأروغونوميا الفيزيكية تساعد في تحسين جودة حياة العمل.
- أن الأروغونوميا التنظيمية تساعد في تحسين جودة حياة العمل.
- ومنه يمكن القول أن للأروغونوميا دور في تحسين جودة حياة العمل.

summary:

This study aimed to identify the role of ergonomics in improving the quality of work life for workers in the canned food unit at the Belabidi Mohamed-Guelma Foundation, by establishing the principle of quality that falls within the framework of improving the appropriate physical and organizational conditions for work.

The descriptive model was chosen as well as the comprehensive survey of all workers in the food preservation unit as a tool for collecting data and information, and we relied on the observation and the questionnaire as the main tool.

The results of the study were as follows:

- Ergonomic tasks contribute to improving the quality of work life.
- Physical ergonomics helps improve the quality of work life.
- Organizational ergonomics helps improve the quality of work life.
- It can be said that ergonomics has a role in improving the quality of work life.