

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -



جامعة الشاذلي بن جديد
UNIVERSITE CHADLI BENDJEDI



جامعة الشاذلي بن جديد
UNIVERSITE CHADLI BENDJEDI

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم الاجتماع

تخصص : علم اجتماع تنظيم وعمل

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل :

العنوان

التصميم الأرخونومي وعلاقته بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف

-دراسة ميدانية ببلدية الطارف-

مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل

تحت إشراف:

د. بوعالية شهرزاد

من إعداد الطالبتين:

- خزري مسعودة

- خضير فطيمة

لجنة المناقشة

أعضاء اللجنة	الرتبة	الجامعة	الصفة
د/ فوزيل محمد فؤاد	أستاذ محاضر-أ-	جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف	رئيسا
د/ بوعالية شهرزاد	أستاذ محاضر-أ-	جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف	مشرفا ومقررا
د/ العمري وفاء	أستاذ محاضر-أ-	جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف	مناقشا



شكر وعرفان

﴿رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي
بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾ [النمل -19-]

الحمد لله عزّوجل الذي ألهمنا الصبر والثبات وأمدّنا بالقوة والعزم على مواصلة مشوارنا الدراسي وتوفيقه لنا في إنجاز هذا العمل، فحمدك اللهم ونشكرك على نعمتك وفضلك ونسألك البرّ والتقوى، والسلام على حبيبه وخليله الأمين عليه أذكى وأرقى الصلاة والسلام.

واعترافاً منا بالجميل لا يسعنا إلا أن نتوجّه بالشكر الجزيل والفضل الكبير بعد الله سبحانه وتعالى إلى الأستاذة الفاضلة والمشرقة "الدكتورة بوعالية شهرزاد" على ما قدمته لنا من دعم وتوجيهات وملاحظات ونصائح قيّمة لإتمام هذه المذكرة منذ بدايتها حتى صارت ما هي عليه اليوم حفظها الله وجزاها كل الخير ولها ألف شكر. كما نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم لاستقراء محتويات هذا العمل وإثرائه.

ونتقدّم بالشكر إلى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ولا يفوتنا أيضا أن نتقدّم لكل الأشخاص الذين ساعدونا من قريب أو من بعيد بكل ما استطاعوا من جهد لإتمام هذا العمل المتواضع.

والله المستعان

إهداء

قال -صلى الله عليه وسلم-: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"
لولا فضل الله ورحمته التي وسعت السماوات والأرض لما استطعت قطع هذه المسيرة
الشاقة والتي توجّبت في الأخير كثرة لهذا الجهد
اللهم لك الحمد وجزيل الشكر على نعمتك هذه.

أهدي ثمرة هذا المجهود المتواضع
إلى من حقّت فيهما الطاعة بعد الله ورسوله - صلى الله عليه وسلم-، إلى والديّ
الكريمين أطل الله عمرهما وأدامهما نورا يضيء دربي.
ربّي أسعدهما أضعاف ما أسعداني ...
إلى من تقاسمت معهم ذكرياتي طفولتي، وصاروا سندي ومنبع سعادتي
إلى إخوتي وأخواتي -حفظهم الله-
إلى من ساعدني وتعب وضحّى من أجلي.
إلى صديقاتي الذين قضيت برفقتهم أجمل سنوات الدراسة الجامعية -حفظهم الله-
مسعودة، سارة، شيماء....

إلى كلّ من قدّم لي يد العون والمساعدة والدعم.
إلى كلّ هؤلاء جميعا أهدي هذا العمل المتواضع

فطيمة

إهداء

قال تعالى:

﴿وَأَخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذَّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيْنِي صَغِيرًا﴾
[الإسراء-24]

أهدي ثمرة جهدي ولب دراستي إلى من قال فيها عز وجل الجنة تحت أقدامها، إلى ملاكي في الحياة، إلى معنى الحب والحنان، إلى من كان دعاؤها سر نجاحي، وحنانها بلسم جراحي، إلى نور قلبي وحياتي -**أمي الغالية**- أدامها الله تاجا فوق رؤوسنا وأعطائها الصحة والعافية. إلى من كلله الله بالهيبة والوقار، إلى من علّمني العطاء دون انتظار، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار، إلى من ستبقى كلماته نجوم أهدي بها اليوم والغد وإلى الأبد -**أبي الغالي**- الذي كرّس حياته من أجل وصولي إلى هذه المرحلة.

إلى الشموع التي تنير حياتي، إلى من كبرت وترعرعت معهم إلى من كانوا لي سنداً في الحياة إخوتي أطل الله في حياتهم وحفظهم الله. إلى أخواتي حفظهم الله وأدامهم لي هم وأبناءهم وبناتهم. إلى صاحبات الظل الخفيف زوجات إخوتي اللواتي كانوا لي بمثابة أخوات في حياتي حفظهم الله ورعاهم هم وأولادهم. إلى كل زميلاتي في الدراسة ورفيقات دربي وأخواتي اللاتي أنجبتهم لي الدنيا: سارة- عواطف- فطيمة- شيماء- صنية- غادة- حفظهن الله- إلى التي فارقت النيا ورحلت عنا وتركت فينا حزنا عميقا أختي وسندي رحمها الله وجعلها من أهل الجنة "**نعيمه**" الغالية -رحمك الله-

مسعودة

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وعرفان
	إهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	الملخص
أ-ب	مقدمة
	الجانب النظري
	الفصل الأول: الإطار المفهمي للدراسة
22	أولاً- إشكالية الدراسة
25	ثانياً- تساؤلات الدراسة
26	ثالثاً- أهمية الدراسة
26	رابعاً- أهداف الدراسة
26	خامساً- تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة
27	سادساً- الدراسات السابقة
	الفصل الثاني: التصميم الأرخنومي
39	تمهيد
40	أولاً- ماهية الأرخنوميا.
40	1- نشأة وتطور الأرخنوميا.
43	2- مفهوم الأرخنوميا.
44	3- أنواع الأرخنوميا.
46	4- أهمية وأهداف الأرخنوميا.
49	ثانياً - جوانب هامة للأرخنوميا.
49	1- شروط الأرخنوميا.
50	2- أبعاد الأرخنوميا.
51	3- مبادئ الأرخنوميا.

53	ثالثا - الأرغونوميا (فوائدها، عناصرها، تطبيقاتها)
53	1- فوائد الأرغونوميا.
55	2-عناصر الأرغونوميا.
58	3-تطبيقات الأرغونوميا.
60	رابعا - مراحل البحث في الأرغونوميا
62	خامسا - دور المختص الأرغونومي داخل المؤسسة .
64	سادسا - الصعوبات التي تواجه الأرغونوميا.
66	خلاصة الفصل.
	الفصل الثالث:جودة العمل
68	تمهيد:
69	أولا- ماهية جودة العمل.
69	1-لمحة تاريخية عن جودة العمل.
70	2-مفهوم جودة العمل.
72	3-أهمية جودة العمل.
73	4-أهداف جودة العمل.
74	ثانيا: جوانب هامة في جودة العمل
74	1-شروط جودة العمل.
76	2-أبعاد جودة العمل.
78	3-مبادئ جودة العمل.
79	4-فوائد جودة العمل.
80	ثالثا-جودة العمل (عناصرها، مؤشراتها، محدداتها)
80	1-عناصر جودة العمل.
81	2-مؤشرات جودة العمل.
82	3-محددات جودة العمل.
84	رابعا - أساليب قياس جودة العمل.
85	خامسا-عوائق جودة العمل.
86	خلاصة الفصل.

	الجانف الميداني
	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية
89	تمهيد
90	أولا- الدراسة الاستطلاعية
91	ثانيا- مجالات الدراسة
92	ثالثا- المنهج المتبع للدراسة
93	رابعا- أدوات جمع البيانات
96	خامسا- مجتمع الدراسة واختيار عينة الدراسة
103	سادسا- أساليب المعالجة
104	خلاصة الفصل
	الفصل الخامس: الإجراءات الميدانية للدراسة
106	تمهيد
107	أولا: عرض النتائج ومناقشتها
107	1. عرض ومناقشة نتائج السؤال الأول
112	2. عرض ومناقشة نتائج السؤال الثاني
117	3. عرض ومناقشة نتائج السؤال الثالث
122	ثانيا: تفسير النتائج على ضوء الدراسات السابقة
124	ثالثا: نتائج الدراسة
126	خاتمة
128	التوصيات والمقترحات
130	قائمة المصادر والمراجع
	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
96	-جدول رقم (01): يوضح توزيع أفراد العينة حسب كل مصلحة.
98	- جدول رقم (02): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.
99	-جدول رقم (03): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.
100	-جدول رقم (04): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية.
101	-جدول رقم (05): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.
102	-جدول رقم (06): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.
107	-جدول رقم (07): يوضح صعوبة العمل عند وجود خلل في جهاز الحاسوب.
108	جدول رقم (08): يوضح صعوبة القيام بالعمل عند ابتعاد الفأرة على سطح الشاشة.
109	-جدول رقم (09): يوضح انتهاء العمل في وقت قصير عندما يكون جهاز الحاسوب في حالة جيدة.
110	-جدول رقم (10): يوضح المسافة القريبة لشاشة الحاسوب أثناء استخدامه تسبب إصابة العامل بأمراض.
11	-جدول رقم (11): يوضح أن وجود لوحة مفاتيح غير سليمة تجعل العامل يرتكب أخطاء الكتابة.
112	جدول رقم (12): يوضح أن تصميم الكرسي يتناسب مع المكتب يجعل العامل في حالة جيدة أثناء العمل:
113	-جدول رقم (13): يوضح أن كرسي الجلوس له مساند ممّا يجعل جسم العامل في حالة ارتياح للقيام بأفضل عمل.

114	-جدول رقم (14): يوضح ارتفاع الكرسي قابل للتعديل يسمح للعامل بالجلوس في وضعية صريحة لا تتعب جسمه.
115	-جدول رقم (15): يوضح إعطاء فترات من الراحة للعامل لكي يكون جسمه في حالة نشاط دون التعرض للتعب
116	-جدول رقم (16): يوضح أن الأمراض التي تتسبب للعامل أثناء جلوسه لفترات طويلة على الكرسي.
117	-جدول رقم (17): يوضح أن الإضاءة غير المنسجمة توقع العامل في حدوث العمل:
118	-جدول رقم (18): يوضح شعور العامل بالخمول والفشل بسبب الحرارة المرتفعة مكان العمل.
119	-جدول رقم (19): يوضح ان الضوضاء المرتفعة وسط مكان العمل تجعل العامل يرتكب الأخطاء
120	-جدول رقم (20): يوضح أن تعرض العامل للضوضاء لفترات طويلة يؤدي به إلى القلق والتوتر أثناء العمل.
121	-جدول رقم (28): يوضح أن نقص التهوية في مكان العمل تجعل العامل يشعر بضيق في التنفس واختناق.

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل
57	شكل رقم (01): يوضح عناصر الأرغوميا.
75	شكل رقم (02): يوضح شروط جودة العمل.
77	شكل رقم (03): يوضح أبعاد جودة العمل.
83	شكل رقم (04): يوضح محددات جودة العمل.
98	شكل رقم (05): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.
99	شكل رقم (06): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.
100	شكل رقم (07): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية.
101	شكل رقم (08): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.
102	شكل رقم (09): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.
107	شكل رقم (10): يمثل صعوبة العمل عند وجود خلل في جهاز الحاسوب.
108	شكل رقم (11): يوضح صعوبة القيام بالعمل عند ابتعاد الفأرة على سطح الشاشة.
109	شكل رقم (12): يوضح انتهاء العمل في وقت قصير عندما يكون جهاز الحاسوب في حالة جيدة.
110	شكل رقم (13): يوضح المسافة القريبة لشاشة الحاسوب أثناء استخدامه تسبب إصابة العامل بأمراض.
111	شكل رقم (14): يوضح أن وجود لوحة مفاتيح غير سليمة تجعل العامل يرتكب أخطاء الكتابة.
112	شكل رقم (15): يوضح أن تصميم الكرسي يتناسب مع المكتب يجعل العامل في حالة جيدة أثناء العمل.
113	شكل رقم (16): يوضح أن كرسي الجلوس له مساند مما يجعل جسم العامل في حالة ارتياح للقيام بأفضل عمل.
114	شكل رقم (17): يوضح أن ارتفاع الكرسي قابل للتعديل يسمح للعامل بالجلوس في وضعية صريحة لا تتعب جسمه.

115	شكل رقم (18): يوضح إعطاء فترات من الراحة للعامل لكي يكون جسمه في حالة نشاط دون التعرض للتعب.
116	شكل رقم (19): يوضح الأمراض التي تتسبب للعامل أثناء جلوسه لفترات طويلة على الكرسي.
117	شكل رقم (20): يوضح الإضاءة غير المنسجمة التي توقع العامل في حدوث العمل.
118	شكل رقم (21): يوضح شعور العامل بالخمول والفشل بسبب الحرارة المرتفعة مكان العمل.
119	شكل رقم (22): يوضح أن الضوضاء المرتفعة وسط مكان العمل تجعل العامل يرتكب الأخطاء.
120	شكل رقم (23): يوضح أن تعرض العامل للضوضاء لفترات طويلة يؤدي به إلى القلق والتوتر أثناء العمل.
121	شكل رقم (24): يوضح أن نقص التهوية في مكان العمل تجعل العامل يشعر بضيق في التنفس واختناق.

ملخص الدراسة:

-عنوان الدراسة: التصميم الأروغونومي وعلاقته بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف

• هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التصميم الأروغونومي وعلاقته بجودة العمل داخل بلدية

الطارف، وقد تمحورت إشكالية الدراسة في السؤال المركزي التالي: هل للتصميم الأروغومومي

علاقة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف؟

وتفرع عن هذا التساؤلات الفرعية التالية:

- هل لفعالية استخدام جهاز الحاسوب علاقة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف؟

- هل لوضعية الجلوس علاقة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف؟

- هل للظروف الفيزيائية علاقة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف؟

أجريت الدراسة خلال السنة الجامعية 2022 / 2023م، وتكونت عينة الدراسة من جميع عمال مصلحة التنظيم والشؤون العامة ببلدية الطارف والبالغ عددهم 30 فردا، وقد تمّ الاعتماد على المنهج الوصفي لمناسبته مع نوع الدراسة من خلال وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها وتبيان العلاقة بين مكوناتها.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على استبيان يتكون من 15 سؤال توزعت على 03 محاور أساسية، بالإضافة إلى معلومات خاصة بالبيانات الشخصية والتي ضمت: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية والخبرة المهنية.

- محور خاص باستخدام جهاز الحاسوب وعلاقتها بجودة العمل تكون من 05 بنود، وكانت الإجابة عليه بنعم أو لا.

- محور خاص بوضعية الجلوس وعلاقتها بجودة العمل تكون من 05 بنود وكانت الإجابة عليه بنعم أو لا.

- محور خاص بالظروف الفيزيائية وعلاقتها بجودة العمل تكون 05 بنود وكانت الإجابة بنعم أو لا.

- تمّ التوصل إلى النتائج التالية:

✓ لفعالية استخدام جهاز الحاسوب علاقة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف.

✓ لوضعية الجلوس علاقة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف.

✓ للظروف الفيزيائية علاقة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف.

Study summary

Study summary :

The title of the study : ergonomic design and its relationship to the quality of work among the workers of El Tarf municipality.

This study aimed to identify the ergonomic design and its relationship to the quality of work within the municipality of El Tarf.

The following sub-question derive from this :

- Does the effectiveness of using the computer have a relationship with the quality of work for El-Tarf municipality workers ?
- Does the effectiveness of using the computer have a relationship with the quality of work for El-Tarf municipality workers ?
- Does the physical conditions have a relationship with the quality of work for the workers of El tarf Municipality ?

The study was conducted during the academic year 2022/2023 AD, and the study sample consisted of all 30 employees of the departement of organization and public Affairs in the municipality of El tarf. The descriptive approach was relied upon for its suitability with the type of study by describing the phenomenon that is the subject of the study, analyzing its data, and showing the relationship between its components.

To achieve the objectives of the study, a questionnaire consisting of 15 questions was relied on 03 main axes, in addition to information on personnel data, which include : gender, age, educational level, marital status and professional experience.

- A special axis on the use of the computer and its relationship to the quality of work, consisting of 05 items, and the answer to it was yes or no.
- An axis related to the sitting position and its relationship to the quality of work, consisting of 05 items, and the answer to it was yes or no.

Study summary

- A special axis physical conditions and their relationship to the quality of work, consisting of 05 items, and the answer to is yes or no.

The following results were reached :

- The effectiveness of using the computer is related to the quality of work among the workers of El tarf municipality.
- The sitting position has a relationship with the quality of work among the workers of El tarf municipality.
- The physical conditions have a relationship with the quality of work among the workers of El Tarf municipality.

مقدمة



مقدمة:

تعدّ الدّراسات الأروغونومية من أهمّ التوجهات التي اهتمت بها الدّول المتقدمة والدّول السائرة في طريق النمو منذ القدم، حيث طغت على جميع مجالات الحياة اليومية للفرد سواء في مكان العمل أو البيت أو الشارع، واهتمّت كذلك بجميع فئات المجتمع، وأيضا مختلف النشاطات الصناعية والخدماتية، كما اهتمت بدراسة هذه الفئات من ناحية التصميم والأخطار والانعكاسات على الصّحة الجسمية للفرد وهذا من أجل الوصول إلى تكيّف جيّد بين هذه الأوساط ومستعملها من أجل الحصول على الراحة والسلامة المهنيّة للعَمال.

حيث نجد أن الأروغونوميا تهدف إلى الموازنة بين الفرد والمحيط الذي يعيش فهي تحرص دائما إلى تحسين التصاميم المتعلّقة ببيئة العمل، وبالتالي يكون اهتمام المختصين الارغونوميين حول مساحة العمل في المؤسسة، وهذا من أجل تحسين أداء العامل وتحقيق راحته وسلامته فمثلا ترتيب مناصب العمل والآلات يساعد العامل على القيام بعمله، عكس التصميم السيء الذي يجعل العامل في وضعية غير مناسبة للعمل تجعله لا ينتج ولا يبذل في عمله لهذا نجد عادة المؤسسات تهتمّ بالجانب الهندسي لبيئة العمل وأيضا الجانب الفيزيقي وهو يلعب دورا فعّالا في محيط العمل لأنّه يؤثّر على العامل فإذا كان مناسباً فهو يساعد على القيام بالعمل، أمّا إذا كان سلبيا فهو يجعله يقع في حوادث العمل ويرتكب الأخطاء، وهذا ما ينقص من جودة العمل داخل المؤسسة لأن الجودة مرتبطة بالتصميم الأروغونومي الجيد، حيث تشير على رضا العَمال عن بيئة العمل التي يعملون فيها وقدراتها على تلبية احتياجاتهم المتنوعة على المستوى الشخصي والمهني.

ولدراسة موضوع التصميم الأروغونومي وعلاقته بجودة العمل جاءت هذه الدراسة للبحث عن علاقة التصميم الأروغونومي وجودة العمل، وقد تضمنت الدراسة جانبين جانب نظري وجانب ميداني، حيث احتوى الجانب النظري على ثلاثة فصول:

- الفصل الأول تحت عنوان الإطار المفاهيمي، وقد تم فيه تقديم إشكالية الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، المفاهيم الإجرائية والدراسات السابقة.

- أما الفصل الثاني فكان تحت عنوان التصميم الأروغونومي وقد تم التطرق فيه إلى نشأة التصميم الأروغونومي، تعريف الأروغونوميا، أنواع الأروغونوميا، أهمية الأروغونوميا، شروط الأروغونوميا، أبعاد الأروغونوميا، مبادئ الأروغونوميا، فوائد الأروغونوميا، مراحل البحث في الأروغونوميا، تطبيقات الأروغونوميا، دور المختص الأروغونومي والمعوقات التي تواجه الأروغونوميا.

- وبالنسبة للفصل الثالث فكان عنوانه "جودة العمل" وتم التطرق فيه إلى لمحة تاريخية عن جودة العمل، مفهوم جودة العمل، أهمية جودة العمل، أهداف جودة العمل، شروط جودة العمل، أبعاد جودة العمل، مبادئ جودة العمل، فوائد جودة العمل، عناصر جودة العمل، مؤشرات جودة العمل، محددات جودة العمل، أساليب قياس جودة العمل وعوائق جودة العمل.

-أما الجانب الميداني فتضمن فصلين وهما: الفصل الرابع بعنوان الإجراءات المنهجية للدراسة وقد تناولنا فيه الدراسة الاستطلاعية، مجالات الدراسة، أدوات جمع البيانات، المنهج المستخدم، مجتمع الدراسة عينة الدراسة. أما الفصل الخامس بعنوان الإجراءات الميدانية للدراسة حيث تناولنا فيه أولاً عرض النتائج ومناقشتها، ثانياً تفسير النتائج على ضوء الدراسات السابقة، وتليها نتائج الدراسة ثم مقترحات وتوصيات، وخاتمة، وأخيراً المصادر والمراجع والملاحق.



الجانب

النظري



الفصل الأول

الإطار المفهومي للدراسة

أولاً- إشكالية الدراسة

ثانياً- تساؤلات الدراسة

ثالثاً- أهمية الدراسة

رابعاً- أهداف الدراسة

خامساً- تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة

سادساً- الدراسات السابقة

أولاً- إشكالية الدراسة:

منذ وجود الكائن البشري على سطح هذا الكوكب الحياة الاجتماعية والإنسانية في تطور مستمر، حيث عرف الفرد ثورة علمية وفكرية لا يمكن حتى للعقل تصورها. فالتكنولوجيا والاتصالات الكم الهائل من المعلوماتية يفوق حتى الخيال فأصبحنا في زمن أكون أو لا أكون فعلا وعصر البقاء للأقوى. هذه التطورات التي لحقت بالمجتمعات الإنسانية كانت بفضل العمل وتطور أدواته والمعارف والمهارات المرتبطة بالعنصر البشري، ومما لا شك فيه أن تقدم المجتمعات وتطورها مرهون بقيمة العمل وأهميته.

فالعمل هو أحد القيم التي يقاس من خلالها مستوى ثقافة المجتمع ومدى وعيه وتقدمه، فقد حان الوقت لتصحيح الفكرة المغلوطة السائدة في مجتمعنا حوله تلك التي ترى بأن العمل عبارة عن إرهاق ومشقة، الأمر الذي يدفع بالكثيرين إلى التعاون والاستهتار في أدائه، فالفرد لا يعمل من أجل الكسب فقط فهو يعمل من أجل تحقيق ذاته وحاجاته الأساسية وضمان مكانته الاجتماعية وتحقيق ما لم يحققه غيره لأنه بفضلها يتم تحقيق التنمية البشرية والاقتصادية وخاصة التنمية الفكرية والذاتية للعامل نفسه حتى قبل مؤسسته ووطنه، وبهذا وجب أن ندرك ضرورة الاستثمار في رأس المال البشري الذي يلعب دورا محوريا في إنجاز أي تجربة تنموية لأن العقل البشري هو الذي يبدع ويبتكر ويصنع.

وهو أهم العناصر الإنتاجية التي يمكن أن تساهم في تحقيق التنمية ومنه بدأ الاهتمام بالموارد البشرية وأتسع مفهوم إدارة شؤون العاملين ليشمل مفاهيم مثل تطوير وتنمية العاملين والرضا الوظيفي والعدالة الاجتماعية في مكان العمل وتطوير السياسات المتعلقة بالموارد البشرية. فنجد المؤسسات الحديثة تهتم بعملية اختيار العاملين بموضوعية دون تحيز وعلى أسس مدروسة لا اعتباطية وذلك لانتقاء الأفراد المناسبين منهم، فقد ثبت بأن اختيار الفرد المناسب للعمل المناسب على أساس الإمكانيات الفكرية

والتدريب المؤهل يؤدي إلى رفع معنويات العامل ويساهم في زيادة إنتاجية وحماسه للعمل مما ينعكس إيجابيا على المؤسسة وبالتالي الوصول إلى أهدافها بأسرع وقت وأقل تكلفة.

فالمؤسسات الناتجة نجد أن أهم ما يؤهلها للصدارة وما يبقياها قوية هو اعتمادها الكلي على الخبرة والكفاءة للموظف في بيئة عمل جيدة، حيث كلما كانت هذه الأخيرة إيجابية كانت أكثر ملائمة لوجود قوى عاملة ناجحة لأنها تشجع العمال على الأداء بأعلى طاقاتهم وقدراتهم ويكونون سعداء ومتحمسين لأداء واجباتهم، وهذا بدوره سيكون له تأثير دائم ومفيد على إنتاجية المؤسسة وجودة مخرجاتها وتحقيق ميزة تنافسية.

وفي المقابل بيئة العمل السلبية أو السامة كما يطلق عليها الكثيرون تلك التي تشعر العامل بالخوف وعدم الاستقرار سواء من ضغط العمل ومن الأفراد أو من العوامل المجتمعية وخاصة المناخ العام للمكان أو ما يطلق عليه بالتصميم الهندسي للمكان.

فغالبا ما نلاحظ وضعيات مرهقة متبناة من طرف العمال طيلة مدة العمل وهذا نظرا إما لكون أبعاد مراكز العمل لا تتناسب مع أبعادهم الجسمانية أو أن المتحركات لا توجد في المواقع المناسبة لها. (عسلي سمرة، 2018، 32)

وهذا ما جعل العمال في وضعيات غير مريحة في الوسط الداخلي لمؤسسة كالجولس لوقت طويل على الكرسي مما يشعر العامل بالألم في العمود الفقري وأيضا تصلبا في الظهر وضعف دوران الدم في الجسم، وأيضا العمل لمدة طويلة على جهاز الحاسوب وهذا ما يسبب للعامل ضعف في البصر وأيضا انحناء في الرقبة وهذا كله ناتج عن سوء التصميم.

بالإضافة إلى وجود الظروف الفيزيائية التي لها علاقة كبيرة في المؤسسة حيث نجد أن الحرارة المرتفعة تفقد من تركيز العامل وتجعله يشعر بالخمول والكسل وأيضا الضوضاء تشتت من انتباهه وتجعله يقع في الأخطاء. فهذا الأخير يترتب عليه آثار سلبية كانهخفاض فاعلية الأداء، تقوقع العامل

حول نفسه بحيث هدفه خدمة العمل الموكل له دون إضافة أو بذل جهد زائد أو ابتكار فكرة جديدة وعليه فالتصميم الأرغونومي الجيد هو نجاح المؤسسة وضمان استمراريته لوقت طويل فأصبح المدير الناجح اليوم يهتم بتنظيم مساحة العمل لكل فرد وبالنسبة للمؤسسة ككل.

علاوة على ذلك يأخذ بعين الاعتبار عنصر الكفاءة وقدرات العمال للتحسين والتجديد. هذا يعني أن غياب أحد الظروف الملائمة للعمل تجعل العامل في عمله مما يجعل المؤسسة تتخفف إنتاجيتها وقد تختفي تماما من سوق العمل. لذلك جل المؤسسات اليوم أصبحت تسعى لتطبيق مبادئ الجودة في العمل من أجل إرضاء الزبائن والمستهلكين على حد سواء والسعي لإثبات نفسها أمام المؤسسات المنافسة لها. إن جودة العمل تشير إلى رضا الموظفين عن بيئة العمل التي يعملون بها. وقدرتها على تلبية احتياجاتهم المتنوعة على المستوى الشخصي والمهني. بالإضافة إلى توفير الموارد والإمكانيات التي يحتاجونها مما يزيد من تفاعلهم مع محتوى الوظيفة ومسؤوليتها. لذلك فإن الهدف الأساسي من محاولات تحسين جودة العمل التي يتمثل في إعداد قوة راضية ومندفة ومنحرفة وذات ولاء عالي لأعمالها وعلى درجة عالية وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار أي أنه كلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من الموظفين ساهم ذلك في جعل الأفراد راضين بشكل كامل على وظائفهم مما يؤدي في النهاية إلى الحصول على أداء أفضل.

ولكي نحقق الجودة في العمل لا بد من أن تكون ظروف العمل محقزة. أي أنه من الممكن أن يكون هناك توافق بين ما تحتويه بيئة العمل من مؤهلات وبين الحاجات التي يشعر بها الأفراد، وبناءا على ما تقدم جاءت الدراسة للإجابة على التساؤل التالي: هل للتصميم الأرغومومي علاقة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف؟

ثانيا - تساؤلات الدراسة:

(1) هل لفعالية استخدام جهاز الحاسوب علاقة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف؟

(2) هل لوضعية الجلوس علاقة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف؟

(3) هل للظروف الفيزيائية علاقة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف؟

-أسباب اختيار الموضوع:

استنادا إلى مبدأ السببية والذي ينص على أنه لكل ظاهرة سبب أو لكل علة معلول تتجلى أسباب اختيار هذه الدراسة إلى نواحي عديدة تنقسم إلى نواحي ذاتية خاصة بالباحث ونواحي تتعلق بموضوع البحث وكل ما يشير إليه، ولهذا فإن أسباب اختيار هذه الدراسة يمكن توضيحها فيما يلي:

-أسباب ذاتية: تتمثل في رغبتنا تناول هذا الموضوع لأنه من المواضيع المهمة في مجال الإدارة بالإضافة إلى تخصصنا في علم الاجتماع تنظيم وعمل وما يستوجب علينا تناول مواضيع تكون ذات صلة بمجال التخصص، ولأن البحث في أي موضوع من مواضيع علم الاجتماع تنظيم وعمل يفتح أبوابا مختلفة للدراسة ولأننا في هذا الموضوع يصعب علينا دراسته بكل حيثياته والإلمام بكل جوانبه وجب علينا تحديد موضوع الدراسة في حدود إمكاناتنا المادية والمعرفية.

-أسباب موضوعية: لقد تم اختيار موضوع التصميم الأروغونومي وعلاقته بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف نظرا لأهمية في تحسين طرق العمل وتغييرها لتتلاءم مع العمال وتصميم الآلات والأدوات وتكييفها بهدف زيادة الراحة للعمال وزيادة الرضا لدى العاملين والرفع من مستوى الفاعلية وتشكيل قاعدة معلوماتية عن حاجات الأفراد العاملين ومتطلباتهم ومعرفة التصورات حول الحاجات المرتبطة بالعمل وتفسيرها.

ثالثا - أهمية الدراسة:

تتبع أهمية موضوع الدراسة من قيمة الموضوع الذي نتناوله، حيث تعتبر الدراسة إضافة علمية لرصيد المكتبة الجامعية، حيث أنها تنثري الرصيد المعرفي بالنسبة لعلم الاجتماع من جهة وتخصص تنظيم وعمل من جهة أخرى خاصة وأنّ موضوع الأرغونوميا موضوع حديث، بالإضافة إلى تأملنا في أن تساعد النتائج التي ستستحقها هذه الدراسة في معرفة أهمية إستراتيجية التصميم الأرغونومي وكيفية توظيفه في إدارة الموارد البشرية وتحقيق جودة العمل.

رابعا - أهداف الدراسة:

إنّ أي باحث اجتماعي يقوم بدراسة ما سعيها منه للوصول إلى تحقيق أهداف معينة من خلال تلك الدراسة التي قام بها، ومن خلال دراستنا هذه "التصميم الأرغونومي وعلاقته بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف" سعيها إلى تحقيق الأهداف التالية:

- معرفة هل للتصميم الأرغونومي علاقة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف
- معرفة هل لفعالية استخدام جهاز الحاسوب علاقة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف
- معرفة هل لوضعية الجلوس علاقة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف
- معرفة هل للظروف الفيزيائية علاقة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف

خامسا - تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة:

- مفهوم التصميم الأرغونومي: هو العلم الذي يهتم بتصميم الأدوات والمعدات في بيئة العمل وكل ما يحيط بالعامل من ظروف (الحرارة، الضوضاء، التهوية، الضوء، الأصوات... إلخ)، حيث تتلاءم هذه الأدوات مع طبيعة الإنسان وحاجياته، ومما تساعد في توفير الراحة والأمان للعامل وتقليل مخاطر التعرض للإصابات والحوادث.

- مفهوم جودة العمل: هي مدى قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات العامل وتحقيق الرغبات والأهداف الخاصة به داخل بيئة العمل، مما يؤدي ذلك إلى تحقيق أكبر إنتاج من السلع والخدمات للمؤسسة.

سادسا - الدراسات السابقة:

أولا: الدراسات المتعلقة بالارغونوميا

1- الدراسة الأولى: العوادي عايدة، كربوش هشام (2013)

- عنوان الدراسة: دور التدخل الأرغونومي في تحسين الأداء الفصلي في المؤسسات التعليمية بعين البيضاء ولاية أم البواقي.

- هدف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور التدخل الأرغونومي في تحسين الأداء الفصلي في المؤسسات التعليمية بمتوسطة قوادرية الربيعي عين البيضاء ولاية أم البواقي.

- منهج الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج التجريبي.

- عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من 34 تلميذا في صف رابعة متوسط وشملت أساتذة اللغة العربية واختيرت بطريقة قصدية.

- أداة الدراسة: تم الاعتماد على المقابلة والملاحظة لجمع البيانات المتعلقة بالموضوع .

- نتائج الدراسة : تشير النتائج إلى أن التصميم الأرغونومي غير مناسب وله أثر سلبي على أداء الأساتذة والتلاميذ بسبب تحسن الظروف العامة للفصل والوسائل التعليمية وطرق العمل.

2- الدراسة الثانية : هناء بوحارة (2016).

- عنوان الدراسة: واقع تطبيقات الأرغونوميا في المؤسسة الخدماتية ودور برامج الصحة والسلامة المهنية بولاية الطارف.
- هدف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على واقع الأرغونوميا في المؤسسة الخدماتية والكشف عن أهميّة ودور البرامج المتخذة للوقاية من حوادث العمل ومن ثم تحسين الظروف المهنية في إطار الصحة والسلامة المهنية بولاية الطارف.
- منهج الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي .
- عينة الدراسة: اعتمدت على عينة عشوائية بهدف جمع البيانات والمعلومات من طرف 50 فردا من المسؤولين والأخصائيين في مجال الأمن والوقاية.
- أداة الدراسة: تمّ الاعتماد على المقابلة والملاحظة العشوائية.
- نتائج الدراسة: خلصت الدراسة إلى بعض النتائج أهمّها:
 - أن بيئة عمل مصلحة الحماية المدنية تتوفّر على ظروف مهنية لا بأس بها من ناحية الجانب الفيزيقي والتنظيمي، هذا من جهة ومن جهة أخرى رصدنا بعض الأمراض المهنية الناتجة عن طبيعة المهنة خاصة بالنسبة لفئة الأعوان.
 - كما توصّلت أيضا أن لبرامج الصحة والسلامة المهنية دور فعّال في خفض الحوادث والإصابات وحتى الأمراض المهنية التي من الممكن أن تظهر في المناخ المهني.

3- الدراسة الرابعة : ريمة خاوية (2017).

- عنوان الدراسة: مقارنة الأرغونوميا التصميمية في تفسير حوادث العمل بمؤسسة أكرم لصناعة البلاط ببرهوم المسيلة .
- هدف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مقارنة الأرغونوميا التصميمية في تفسير حوادث العمل في مؤسسة صناعة البلاط ببرهوم المسيلة .
- منهج الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي.
- عينة الدراسة: اعتمدت الباحثة على المسح الشامل لمجتمع البحث والمقدر بـ 50 عاملاً وشمل التحليل الإحصائي للبيانات برنامج (SPSS) .
- أداة الدراسة: اعتمدت على المقابلات مع عمال تعرضوا لحوادث العمل كذلك اعتمدت على الملاحظة واستخدام استبيان تم تصميمه من طرف الباحثة مكون من 20 فقرة لإثبات أو نفي فرضيات الدراسة.
- نتائج الدراسة: توصلت الباحثة من خلال نتائج التحليل الإحصائي لاستبانة الدراسة إلى أن سوء تصميم مواقع العمل له دور في حوادث العمل بمؤسسة صناعة البلاط محل الدراسة ، وأن غياب القياسات الأنثروبومترية في التصميم له دور في حوادث العمل بالمؤسسة.

4- الدراسة الخامسة: حمادة ليلي (2018).

- عنوان الدراسة: دراسة أرغونومية للظروف الفيزيائية، الضوضاء، الحرارة، الإنارة وعلاقتها بحوادث العمل بمؤسسة القلد تيارت.
- هدف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تشخيص المخاطر المهنية بالمؤسسة محل الدراسة.
- الكشف على توزيع حوادث العمل بالمؤسسة محل الدراسة.
- تحري الأسباب الحقيقية لحوادث العمل بالمؤسسة محل الدراسة.

- **عينة الدراسة:** تكونت عينة الدراسة من 40 عاملا التي تمثل نسبة 57.14% من مجتمع البحث الذي يبلغ عدد أفرادها 74 عاملا.
 - **منهج الدراسة:** من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بالاعتماد على المنهج الوصفي.
 - **أداة الدراسة:** تمّ الاعتماد على مقابلات مفتوحة مع المسؤولين ذوي العلاقة بالأمن والسلامة المهنية بالمؤسسة، كما تم الاعتماد على الملاحظة.
 - **نتائج الدراسة :**
 - وجود مؤشرات عالية تدل على انتشار المخاطر التالية: الضوضاء، الحرارة، الإنارة، حوادث العمل.
 - الإجراءات المتخذة للوقاية من حوادث العمل غير كافية لعدم توفرها على كل الجوانب المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية.
 - وفق سلم القياس تؤثر كل من الضوضاء المرتفعة، الحرارة المرتفعة، المنخفضة والإنارة الضعيفة بدرجة عالية في وقوع حوادث العمل.
- 5- الدراسة الخامسة: مسعودة عجال (2021).**
- **عنوان الدراسة:** واقع التصميم الأرغونومي داخل المؤسسة الجزائرية، في مؤسسة صناعة الكوابل بمدينة بسكرة.
 - **هدف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة إلى محاولة التقرب من واقع التصميم الأرغونومي داخل المؤسسة الجزائرية مع اتخاذ مؤسسة صناعة الكوابل بمدينة بسكرة نموذجا.
 - **منهج الدراسة:** من أجل تحقيق الدراسة اعتمدت الباحثة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي.
 - **عينة الدراسة:** تكونت عينة الدراسة من 30 فردا من عمال المؤسسة تم اختيارهم بشكل عشوائي.
 - **أداة الدراسة:** تمّ الاعتماد على المقابلة مع عدد من العمال .

- كما تمّ الاعتماد على الاستبيان يحتوي على 54 بند، مقسم إلى 3 محاور رئيسية:
 - **المحور الأول:** تصميم الآلات وتكيفها مع قدرات العامل وبه 19 بند من (1-19).
 - **المحور الثاني:** تصميم برامج الوقائية الصحية لتجنّب الوقوع في الحوادث وبه 19 بند (19-38).
 - **المحور الثالث:** برامج الأخصائي النفسي في تحقيق التوافق المهني وبه 16 بند من (39-54).
- **نتائج الدراسة:** أوصت الباحثة باهتمام التصميم الأرغونومي في شقه الخاص بتصميم الآلات وتكيفها مع إمكانيات العمال وقدراتهم مركزة في القدرة على تسيير الآلة فقط.
- كذلك أنّ هناك اهتمام كبير بتصميم برامج لتحقيق الصحة ووقاية العامل من أخطار الحوادث أين كان هذا البعد من التناول الأرغونومي محقق نسبة 72.98% حتى أن عدد الحوادث في المؤسسة في تناقص، فواقع العمل بمبادئ التصميم الأرغونومي بمؤسسة الكوابل بمدينة بسكرة مازال لم يرق بعد لمصاف الدول الراقية.

ثانيا: الدراسات المتعلقة بجودة العمل

1- الدراسة الاولى : محمد الأمين أحمد فواتيخ، بوحفص مباركي (2016).

- **عنوان الدراسة:** جودة حياة العمل في ظل إدارة الجودة الشاملة في شركة هيبروك للنقل البحري وشركة المياه والتطهير لولاية وهران "سيور".
- **هدف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والحاجات الجمالية والإبداع في المؤسسات محل الدراسة بولاية وهران.
- **منهج الدراسة:** من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحثين باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.

- **عينة الدراسة:** تكونت عينة الدراسة من مئة (100) فردا من الإطارات العليا وإطارات متحكمين تم اختيارهم بالاعتماد على طريقة العينة العشوائية البسيطة من مختلف مصالح المؤسسات محل الدراسة.

- **أداة الدراسة:** تمثلت أدوات في استبيانين وهما كالتالي:

أ- **استبيان إدارة الجودة الشاملة:** تم بناء استبيان يحتوي على (83) فقرة ذات اتجاه موجب لقياس متغير إدارة الجودة الشاملة .
ب- **استبيان جودة حياة العمل:** تم بناء استبيان يحتوي على (75) فقرة ذات اتجاه موجب لقياس متغير جودة حياة العمل.

- **نتائج الدراسة:** توصل الباحثين إلى النتائج التالية:

• وجود علاقة ارتباطيه موجبة دالة إحصائيا مع الأبعاد السبعة لجودة حياة العمل لحاجات الصحة والأمان، والحاجات الاقتصادية والعائلية، والحاجات الاجتماعية، وحاجات تقدير الذات، وحاجات تحقيق الذات والحاجات المعرفية والجمالية والإبداع. وخلصت الدراسة إلى أن تنفيذ إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى ارتفاع مستوى جودة حياة العمل، وإذا كان هناك خلل في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة سوف يترتب عليه انخفاض مستوى جودة حياة العمل للموظفين.

2- الدراسة الثانية : سمر سعيد البياري (2018).

- **عنوان الدراسة:** جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة.

- **هدف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بقطاع غزة .

- منهج الدراسة: من أجل تحقيق الدراسة اعتمدت الباحثة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي.
 - عينة الدراسة: تكونت من 200 موظف من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية .
 - أداة الدراسة: تم الاعتماد على الاستبانة والمكونة من ثلاث أقسام رئيسية :
 - القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية للمستجيبين (مكان العمل، الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).
 - القسم الثاني: وهو يمثل جودة الحياة الوظيفية في الوزارة ويتكون من 44 فقرة موزع على 7 مجالات.
 - القسم الثالث: وهو عبارة عن الالتزام التنظيمي في الوزارة ويتكون من (11) فقرة.
 - نتائج الدراسة: توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:
 - توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام التنظيمي في وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية.
 - أن المتغيرات المؤثرة في الالتزام التنظيمي هي ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والمكافآت الأمان والاستقرار الوظيفي وكان هذا التأثير ذو دلالة إحصائية.
- 3- الدراسة الثالثة : بعيريط سعيدة، بوعافية هنية (2020).
- عنوان الدراسة: دور الرقابة في تحسين جودة العمل بمؤسسة وحدة أغطية بويرة.
 - هدف الدراسة: تهدف هذه الدراسة لإيضاح دور الرقابة في تحسين جودة العمل لمؤسسة وحدة أغطية بويرة للخياطة والنسيج .
 - منهج الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الإعتماد على المنهج الوصفي .

- عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية طبقية مكونة من 40 فردا من عمال مؤسسة أغطية بويرة.
- أداة الدراسة: تمّ الاعتماد على المقابلة والملاحظة والإستبيان .
- نتائج الدراسة:
 - توصل الباحثين إلى أن مؤسسة وحدة أغطية بويرة لخياطة الملابس والأفرشة مؤسسة صناعية تتميز بأسلوب رقابي شديد، وبقوانين صارمة تطبق على كل عامل في المؤسسة دون تمييز .
 - وكذلك أن المؤسسة تهتم بالخصائص الشخصية أثناء عملية التوظيف وفي توفير الأجر تعتمد على الأقدمية.
 - توفر الظروف الفيزيكية للعمل مما يجعل العمل يسوده جو الأمن والاستقرار وبالتالي عدم وقوع حوادث أو إصابة بأمراض مهنية.

ثالثا: الدراسة التي تناولت المتغيرين

دراسة: نجاح محمدي، ندى بونار (2022).

- عنوان الدراسة: الأرغونوميا وتحسين الجودة في المؤسسة الكاتمية للفلين والمواد العازلة بجيجل.
- هدف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الارتباط الموجود بين الأرغونوميا وتحسين الجودة في المؤسسة وتكشف عن دور الظروف الفيزيكية في تحسين الجودة للمؤسسة بولاية جيجل.
- منهج الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي.
- عينة الدراسة: اعتمدت على المسح الشامل لمجتمع البحث والمقدر بـ 100 فردا من عمال المؤسسة الكاتمية للفلين والمواد العازلة.

- أداة الدراسة: تم الاعتماد على الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات، إضافة إلى أداة المقابلة وكذا الملاحظة من أجل الإجابة على الفرضيات التالية:
 - ✓ للظروف الفيزيائية دور في تحسين نوعية المنتج.
 - ✓ للصحة والسلامة المهنية دور في إحداث الجودة داخل المؤسسة.
 - ✓ لنظام الأجور دور في زيادة الإنتاج في المؤسسة.
- نتائج الدراسة: من خلال النتائج المتوصل إليها تبين أن هناك دور للأرغونوميا في تحسين الجودة داخل المؤسسة الكاتمية للفلين.

التعقيب عن الدراسات السابقة (الأرغونوميا):

أوجه الاختلاف والتوافق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

1-من حيث الهدف: يتضح أن الدراسة الحالية ومعظم الدراسات السابقة قد حاولوا التعرف على واقع التصميم الأرغونومي داخل المؤسسة الجزائرية، حيث اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الهدف، فهذه الدراسة تهدف إلى معرفة دور التصميم الأرغونومي وعلاقته بجودة العمل داخل المؤسسة.

في حين أن هناك بعض الدراسات كان الهدف منها التعرف على مقارنة الأرغونوميا التصميمية في تفسير حوادث العمل داخل مؤسسة صناعة البلاط ببرهوم المسيلة كما جاء في دراسة (ريمة خاوي)، أما دراسة (حمدادة ليلي) تهدف إلى تشخيص المخاطر المهنية بالمؤسسة وتحري الأسباب الحقيقية لحوادث العمل بالمؤسسة. وبالنسبة لدراسة (العوادي عائدة، كربوش هشام) قد ركزت على دور التدخل الأرغونومي في تحسين الأداء الفصلي للمؤسسات التعليمية .

2-من حيث أداة الدراسة:

اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة لإعتمادهم على الإستمارة كأداة الدراسة، لكن اختلفت مع بعض الدراسات الذين اعتمدوا على المقابلة كأداة رئيسية للدراسة مثل دراسة (العوادي عائدة، كربوش هشام).

3-من حيث عينة الدراسة: لقد تشابهت هذه الدراسة مع معظم الدراسات السابقة وذلك في تحديد عينة من عمال المؤسسة بطريقة المسح الشامل.

التعقيب على الدراسات السابقة (جودة العمل):

أوجه الاختلاف والتوافق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

1-من حيث الهدف: يتضح أن الدراسة الحالية ومعظم الدراسات السابقة قد حاولوا التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية. في حين أن هناك بعض الدراسات كان الهدف منها تحديد طبيعة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والحياة الجمالية والإبداع في المؤسستين بولاية وهران كما جاء في دراسة (محمد الأمين أحمد فواتيح، بوحفص مباركي)، كما هدفت دراسة (سمر سعيد البياري) إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بقطاع غزة.

2- من حيث أداة الدراسة:

انفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة لإعتمادهم على الإستمارة كأداة رئيسية الدراسة، لكن اختلفت مع بعض الدراسات الذين اعتمدوا على المقابلة كأداة رئيسية للدراسة مثل دراسة (بعيريط سعيدة، بوعافية هنية).

3- من حيث عينة الدراسة:

لقد اختلفت هذه الدراسة مع معظم الدراسات السابقة وذلك في تحديد عينة من عمال المؤسسة بطريقة المسح الشامل، أما بالنسبة للدراسات السابقة فقد اعتمدوا في دراستهم على العينة العشوائية.

*الاستفادة من الدراسات السابقة:

- ✓ تحديد أداة الدراسة المناسبة وهي الإستمارة.
- ✓ كيفية عرض ومناقشة النتائج.
- ✓ اختيار المنهج المناسب وهو المنهج الوصفي التحليلي.
- ✓ بناء الإطار النظري والعلمي للدراسة.

الفصل الثاني

التصميم الأرغونومي

تمهيد

أولا- ماهية الأرغونوميا.

1-نشأة وتطور الأرغونوميا.

2- مفهوم الأرغونوميا.

3- أنواع الأرغونوميا.

4- أهمية وأهداف الأرغونوميا.

ثانيا - جوانب هامة للأرغونوميا.

1- شروط الأرغونوميا.

2- أبعاد الأرغونوميا.

3- مبادئ الأرغونوميا.

ثالثا- الأرغونوميا (فوائدها، عناصرها، تطبيقاتها)

1- فوائد الأرغونوميا.

2-عناصر الأرغونوميا.

3-تطبيقات الأرغونوميا.

رابعا- مراحل البحث في الأرغونوميا

خامسا- دور المختص الأرغونومي داخل المؤسسة .

سادسا- الصعوبات التي تواجه الأرغونوميا.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

لقد أصبح الاهتمام بالأروغونوميا مجالا معرفيا متميزا، تتقاطع في تناوله بالدراسة والبحث والتنقصي كميدان متعدّد الاختصاصات بحيث تجمع المعلومات حول سلوك الإنسان وقدراته وحدوده وخصائصه الأخرى التي تستخدم في تصميم الأشياء والآلات والأنظمة والأعمال والمحيط للحصول على تصميم آمن ومنتج مريح وفَعّال.

أولاً- ماهية الأرغونوميا:

1-نشأة وتطور الأرغونوميا:

إن نشأة الأرغونوميا تمر بعدة مراحل وهي كالآتي:

- المرحلة الأولى: قبل الحرب العالمية الثانية: من أهم ما حدث في هذه المرحلة وكان فعلا قد

ساهم في تطور الأرغونوميا:

أ- بروز الإدارة العلمية: تسمى الجهود التي بذلها المهندس فريدريك تايلور لزيادة الإنتاج والتوصل

إلى الطريقة المثلى للعمل، حيث لاحظ تايلور أنّ عمال الشحن في شركة الكهرباء التي كان

يشتغل بها للقيام بالعمل (شحن قطاع الحديد في الشاحنات) بطريقة غير مناسبة اختار عامل من

العمالين وقد كان "هولنديا" وأنبأه أنه يمكن أن يدرّبه على طريقة شحن جديدة تمكنه من رفع

إنتاجه وبالتالي زيادة الأجر الذي يتقاضاه من الشركة، وافق العامل على العرض الذي قام به

تايلور وشرع هذا الأخير في التدريب عن طريقة العمل الجديدة، يشحن ما مقداره 1.25 طن من

الحديد يومين، وبعد التدريب على الطريقة الجديدة صار يشحن يومان 48 طن من الحديد.

ب-دراسة الحركة والزمان: تسمى الجهود التي بذلها المهندس الأمريكي فرانك جلبرت وزوجته ليليان

جلبرت، حيث كانا هذان الباحثان يسعان لدراسة الحركة والزمان لزيادة الإنتاج وتحسين نوعيته

عن طريق القضاء على الحركة الزائدة وغير ضرورية التي يقوم بها العاملان أثناء العمل، في

يوم من الأيام لاحظ الباحثان أنّ عمّال صناعة الطوب يقومون بحركات كبيرة زائدة أثناء قيامهم

بالعمل وعندما طبّق دراسة من خفض الحركات من 18 حركة إلى 4.5 حركات، وبالتالي فقد

ازداد إنتاج صناعة الطوب من 120 طوبة في الساعة إلى 350 طوبة في الساعة، لهذا فإنّ

عملهم يعتبر امتداد للعمل الذي قام به من قبلهم المهندس تايلور، والحقيقة أن مبدأ الإدارة العلمية

ودراسات الحركة والزمن متكاملة.

- المرحلة الثانية: ما بعد الحرب العالمية الثانية: تنقسم هذه المرحلة إلى عدد من المراحل الفرعية وهي:

أ- مرحلة ظهور الأرغونوميا (1960/1945): عند الحديث عن هذه المرحلة لابد من التوقف عند بعض السنوات باعتبارها أنها ذات أهمية كبيرة في ظهور الأرغونوميا وتطورها وهذه السنوات هي سنة 1949 استخدم عالم النفس البريطاني هيول ميرال مصطلح الأرغونوميا سنة 1957 نشرت جمعية البحث الأرغونوميا البريطانية مجلة الأرغونوميا التي لا تزال تنتشر إلى غاية الآن كما تم إنشاء دائرة علم النفس الهندسي في جمعية علم النفس الأمريكية، سنة 1959 تم إنشاء الجمعية الدولية للأرغونوميا لتربط بين جمعيات الأرغونوميا التي تم إنشاؤها في بلدان العامل المختلفة.

ب- مرحلة النمو السريع للأرغونوميا (1960 - 1980): في هذه المرحلة فتحت الأبواب أمام الأرغونوميا لتدخل إلى المجال المدني علاوة على ذلك فأن الكثير من جمعيات الأرغونوميا تشكلت سواء المتقدمة والنامية على حد سواء.

ج- مرحلة الكوارث : (1980 - 1990): لقد شهدت هذه المرحلة الكثير من الكوارث التي ساهمت في تطور الأرغونوميا بشكل كبير إذ كانت الكوارث مؤلمة وثمرتها الإنسان التي تؤدي بإزهاق الكثير من الأرواح وتدمير الكثير من الآلات إلا أنها قد تكون دروس ثمينة لمن أراد الاستفادة منها وتكون عبرا لمن يعتبر، ومما تم استخلاصه منها من الدروس هي ضرورة اعتبار الأرغونوميا في تصميم الآلات والعمليات والعمل لتفادي الوقوع مثل تلك الحوادث مسبقا.

فلو أخذت الأرغونوميا بعين الاعتبار لما كانت بتلك الكوارث قد وقعت فلن تؤدي إلى إرهاب الكثير من الأرواح وتدمير الكثير من الممتلكات.

وفي الأخير يتوقع أن تشهد الأروغونوميا تطور كبير بفعل عدد من القضايا في المرحلة الراهنة التي تمتد من 1990 إلى اليوم وهي كالتالي:

- الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات في العمليات المختلفة لم يكن يعتقد أن الكمبيوتر يكون مصدر عدد من المشاكل الأروغونومية للإنسان أهمها المشاكل العظمية العضلية، وضعف اللياقة البدنية بسبب الجلوس الطويل أمامه.
- غزو الفضاء الذي تخوضه الكثير من البلدان المتقدمة الذي أدى إلى ظهور مشاكل أروغونومية أخرى لفهم قدرات الإنسان وحدوده في مواقف العمل.
- الاهتمام بالعجزة والمعاقين وذوي الاحتياجات الخاصة وضرورة التصميم الأروغونومي لما يحتاجونه من وسائل وأدوات. (ريمة خاوي، 2017، 20، 18).

2- مفهوم الأرخونوميا:

منذ نشأة الأرخونوميا في أحقاب الحرب العالمية الثانية حاول الباحثون ولازالوا يقدمون التعاريف المختلفة لها سعيا إلى تحديد مجال دراستها ويمكن استظهار البعض منها وهذا لتنوعها وكثرة محتوياتها المختلفة حسب العقود الزمنية التي ظهرت فيها.

- الأرخونوميا: عرّفت على أنها دراسة العلاقات بين الإنسان ومحيطه، بهذا المعنى فإن كلمة المحيط تشمل كل الظروف المحيطة التي يعمل فيها الفرد بالإضافة إلى الأدوات والوسائل وطرق العمل وتنظيمه فرديا أو اجتماعيا. (بوحفص، 2004، 10).

- ويعرفها نجم عبود نجم: على أنها الكل المتكامل من المعارف العلمية المختلفة والمستخدم في دراسة وترشيد بيئة العمل بهذه المحافظة والاستخدام الأمثل لطاقة الإنسان وأبعاده الأنثروبومترية في العمل. (نجم عبود نجم، 2014، 26).

- ويرى جاك لوبلا: بأن الأرخونوميا تكنولوجيا وليست علم، إذن الهدف هو إعداد الأنساق، الإنسان، آلة حسب معايير مختلفة من بينها تلك المتعلقة بالمشغل الإنساني كالأمن والرضا والراحة مثلا. (محمد مقداد، 2010، 23).

- أما شابا نيز فيرى بأن الأرخونوميا فرع من فروع التكنولوجيا الحديثة التي تتعامل مع طرائق تصميم الآلات والعمليات ومحيط العمل لكي تتناسب مع قدرات الإنسان وحدوده. (عمار الجيلالي، 2019، 27).

ورغم التعاريف المقدمة يمكن أن نستخلص بأن الأرخونوميا هي ذلك التخصص العلمي الذي يهتم لفهم العلاقة بين الإنسان وباقي عناصر النسق، وهي المهنة التي تطبق النظريات والمبادئ والطرق العلمية بغرض تحقيق أحسن مستوى من الرفاهية للعامل وأفضل أداء للنسق ككل.

3-أنواع الأرخونوميا:

يوجد العديد من أنواع الأرخونوميا وهي كالآتي:

3-1- الأرخونوميا الفيزيكية : تعد الأرخونوميا الفيزيكية أول ما ظهر من الأرخونوميا ومن أهم العوامل التي دعت إلى نشأتها رغبة الدول الغربية في التجاوزات السريعة نتيجة الدمار الذي أحدثته الحروب حيث كان همّ الأرخونوميين في ذلك الوقت هو تكيف الآلات والمعدات وأماكن العمل والظروف الفيزيكية لقدرات العاملين وحدودهم ومن ثمّ تدريب الأفراد للحصول على ما يكون قادر على تحقيق أداء مميز مع ما هو موجود من الآلات وأماكن العمل.

3-2- الأرخونوميا المعرفية: ظهرت ابتداءً من ستينيات القرن المنصرم كما جاء عن مقدار وأهم التطورات التي مرت عليها الأرخونوميا المعرفية حسب رأيه كالتالي:

إنّ أفكار المدرسة السلوكية غير قادرة على تفسير السلوك الإنساني شديد التعقيد والتخلص تدريجياً منها وذلك بفتح مجال أمام أفكار أخرى مكملتها في هذا الإطار، ثمّ اللجوء إلى الأفكار المعرفية وكانت البداية من أفكار جون بياجيه الذي برى أهمية العمليات المعرفية في فهم السلوك الإنساني حيث مكنت المدرسة المعرفية في علم النفس العاملين في مجال علم النفس تجاوز النظرة الضيقة للإنسان إلى نظرة أكثر شمولية بأخذ أهم جانب وهو العقل مما ساهم في تبني أفكار علم النفس المعرفي كبحوث الاتصال ومقاربة معالجة المعلومات وظهور الحاسوب أصبح قادر على حل المشاكل التي كان يعتقد في السابق من اختصاص الإنسان فقط.

3-3- الأرغونوميا التنظيمية:

يضيف بوحفص مباركي علي: أن الارغونوميا 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، العمل التعاوني، الثقافة التنظيمية والتنظيمات الافتراضية. (حمو بوظيفة ، 2012 ، 49 ، 50).

4-أهمية وأهداف الأرغونوميا:

4-1-أهمية الأرغونوميا: تتمثل أهمية الأرغونوميا في ما يلي:

- تعمل على الوقاية من الحوادث والوقوع في الإصابات.
- تعالج قضايا الإستدامة والمحافظة عليها عن طريق إدراك الإنسان كمبدع ومشغل للعمال أيضا ويعود هذا لأهمية دور مهندسي العمال البشرية في تصميم وتشغيل الأنظمة والعمليات بشكل فعال وسليم.
- زيادة الكفاءة الإنتاجية وانخفاض تكلفة التدريب.
- تقليل الوقت الضائع والغايات والإنجازات.
- الحدّ من التكاليف الناتجة عن الإصابات.
- شعور بالأمان لدى العاملين وزيادة الشعور بالولاء.
- تأمين الصحة والسلامة للعاملين.
- المحافظة والتقليل من الإجهاد البشري وتحسين الأداء.
- تزيد من مرونة المنظمة بحيث تكون لديها القدرة على مواجهة التحديات التي قد تحدث أثناء المهمة.
- تساهم في الوصول إلى الطرق والأساليب الجديدة مثل الإجراءات وبرامج التدريب وتصميم تكنولوجيا حديثة ومتطورة من خلالها. (قرنة نجلاء، بن النوي الربيع، 2021، 7).

4-2- أهداف الأرغونوميا: تهدف تطبيق معايير الأرغونوميا في مجال العمل إلى ما يلي :

- تحسين طرق العمل وتغييرها لتتلائم مع العمال، وإيجاد أفضل الطرق التي تؤدي بها الأعمال.
- تصميم الآلات والأدوات وتكييفها بهدف زيادة الراحة للعمال ومن ثمة الإنتاجية.
- تصميم وترتيب مكان العمل بحيث يساعد العمال على إيجاد المواد الأولية للعمل بسهولة.

- دراسة الظروف الفيزيائية الملائمة للعمل مثل: الضوضاء، الحرارة، الإضاءة وما ينجم عنها من تعب.
 - تقليل تكلفة التدريب.
 - تقليل مقدار استهلاك الطاقة البشرية والإجهاد البشري.
 - التقليل من حوادث العمل الناجمة بسبب الأخطاء البشرية.
 - تحسين مؤشرات الراحة وزيادة الرضا لدى العاملين في أداء الأعمال.
- (بلقارص مريم، هزبرة إيمان، 2021، 28).

ومن منظور آخر يمكن إدراج أهداف الأرغونوميا كالتالي:

- تهدف الأرغونوميا إلى تحسين ظروف العمل للحفاظ على صحة وسلامة العمال وإن وجهه النظر هذه يرددها مجتمع الأرغونوميا للغة الفرنسية القائل: "حين نكون في وضعية جيدة سنكون نحن الأقوياء" وعليه فإن من أهم أهدافها:
- 1- **الراحة:** وتأتي بواسطة تحسين ظروف العمل وتقليل التعب الجسدي والذهني وراحة العامل ذات بعد مهم جدا في الدراسات الارغونومية وهي مرتبطة بوضعيات العمل وتحسين ظروف العمل.
- 2- **الفعاليّة:** أي رفع مستوى الفعاليّة علما أنّ الفعالية في المؤسسة تخضع إلى هذه المعادلة
- القائمة على العلاقة بين الجودة الإنتاجيّة وتكلفة الإنتاج.
- الأمن وسلامة العمال: تحقيق بيئة آمنة وسليمة من المخاطر والحوادث المهنية.
 - القضاء على الأمراض المهنية.

- المساعدة على تسيير التغيير التكنولوجي: إن كل تغير يترتب عنه مقاومة خوفا من عدم التكيف معه، لذلك فإن من أهداف الأرغونوميا تحضير العمال تقنيا وفنيا لتجاوز هذا العائق قصد تكيفهم مع المتطلبات الجديدة. (أسماء قديري، 2017، 149).
- ويمكن أن نستنتج مما سبق أن الأرغونوميا تهدف بصفة عامة إلى تحسين ظروف العمل وتوفير الصحة والسلامة للعمال، وتحقيق الفاعلية في تكيف الآلة للعامل، كما تعمل على إزالة التعب والمصاعب التي تواجه العمال داخل المؤسسة، وتحقيق الرضا والرفاهية للعمال.

ثانيا: جوانب هامة للأرغونوميا:

1-شروط تطبيق الأرغونوميا:

كانت اتحادات العمال خلال النصف الأول من القرن العشرين تعارض إدخال دراسة الحركة والزمن في مجال العمل لأنها رأت فيها دراسة للإنسان كما لو كان آلة وأثارت هذه الاتجاهات عدة اعتراضات يجب أن تأخذ بعين الاعتبار في مجالات العمل التي تطبق هذا النوع من الدراسة منها:

- وجود أخطاء آلية ناتجة عن وجود اختلافات في ظروف العمل وفي جودة الآلات وصلاحياتها وكذلك جودة المواد الخام.
- وجود اختلافات سيكولوجية ترجع مثلا إلى وجود فروق فردية بين العمال في قدراتهم ومواهبهم وخبراتهم واستعداداتهم وميولهم وكذلك في مقدار ما يوجد لديهم من دافعية وحماس لأداء العمل وحجم ذكاء كل منهم ومقدرا خبرتهم المهنية.
- وجود مصادر اجتماعية للخطأ واختلاف من ذلك فكرة جماعة العمل حول اليوم العادل للعمل.
- وجود أخطاء ناتجة عن التعب المسموح به. (آمال بكار، 2016، 33،34).

2- أبعاد الأوغونوميا:

يهتم مجال الأوغونوميا بدراسة عدّة أبعاد لبيئة العمل كالبعد الإنساني، البعد التنظيمي والبعد البيئي والتي يمكن انجازها فيما يأتي:

6-1- البعد الإنساني: يتم التعامل في هذا البعد مع استجابات جسم الإنسان للإجهاد البدني والفيسيولوجي ويأخذ في عين الاعتبار خصائص الإنسان مثل علم التشريح وعلم وظائف الأعضاء والميكانيكا البدنية، وعادة ما تهيمن علاقة هذه القضايا ببيئة العمل المادية، حيث تسهم بذلك في الحد من الأخطار والحوادث، مما يعطي عدة فوائد كإخفاض التكلفة وزيادة الإنتاجية، وتحسين الجودة، وكفاءة الأداء ورفع المعنويات، وانخفاض معدل دوران العمل والتغيب عنه.

6-2- البعد التنظيمي: يركّز هذا البعد على تحسين النظم الإدارية بما فيها الهياكل التنظيمية وعملياتها وسياساتها، كما يهتم بمواضيع مثل الاتصالات وتصميم العمل والعمل الجماعي، وثقافة السلامة والتحفيز وكيف تتفاعل وتتواصل مجموعات مع بعضهم البعض في بيئة العمل، كما يهتم بخصائص أخرى مثل توزيع المهام وتحقيق الرقابة الذاتية الهادفة، والتغذية الراجعة وكلّ ذلك هدف إلى تعزيز الرضا الوظيفي والإلتزام.

6-3- البعد البيئي: يركز هذا البعد على تصميم بيئة العمل بطريقة تضمن توزيع جهد العمل بشكل صحيح ويهتم هذا البعد ببحث التأثير البيئي على العمل مما يتضمن الإهتمام بالطقس من حرارة وبرودة ورطوبة وتهوية، كما تشمل البيئة السمعية كالضوضاء والتلوث السمعي، وأيضا البيئة البصرية كالإضاءة وتعتبر كل هذه مؤثرات وعوامل تؤثر على الإنسان وعلى طريقة تعامله مع النظام بمهامه ومنتجاته. (العايب رابح، 2006، 18، 17).

3- مبادئ الأرغونوميا :

تسعى الأرغونوميا إلى تكيف العمل حسب قدرات وامكانيات العنصر البشري وليس العكس، حيث أنّ الغايات العامة للبحوث الأرغونومية تهدف إلى تعديل وتحسين مكان العمل، ظروفه ووسائله ليس نحو تغيير نفسي أو فيزيولوجي للفرد.

الأرغونوميا عبارة عن مسعى متعدد التخصصات وتطبيقاتهم على ضوء بديهيات هذه العلوم (البيولوجيا، علم النفس، الأنثربولوجيا، التشريح...).

يجب على الممارس الأرغونومي التوفر على القدر الكافي من المعارف حول الإنسان ونشاطه في العمل، وكذلك منهجية توظيف هذه المعارف لأجل التصميم والتدخل بوجه عام. وتهدف من خلال هذا كلّه إلى:

- فهم العلاقة بين الإنسان والآلة.
- إدراك الهندسة البشرية بصفاتها أداة لتحسين الصحة والسلامة في ظروف العمل.
- معرفة كيفية الأخذ في الحسبان أبعاد وقدراته البدنية والنفسية الاجتماعية وحدودها لتجنّب ظروف العمل الضارة.
- جمع المعلومات في مكان العمل حول العمال وطبيعة العمل من أجل تقديم النصّح الصحيح حسب الأولويّات.
- خلق إدراك حول دواعي تحسين بيئة مكان العمل وكيفية ذلك وإعطاء اقتراحات بسيطة من أجل تصميم أوضاع عمل جديدة ذات كفاءة أرغونومية.
- التواصل مع الإدارة والعمال حول التحسينات الخاصة بظروف العمل من أجل نفعهم قدر الإمكان. (بكرابي عبد العالي، 2008، 9، 8).

- تلعب الأروغونوميا دورا أساسيا في تصميم وتحسين وضعيات العمل من خلال دراستها وتحليلها وفقا للمبادئ الأروغونومية التي تضمن راحة وسلامة العمال داخل المؤسسة في مختلف مجالات العمل لأنه كلما كانت الأروغونوميا حاضرة في تصميم أدوات وأماكن العمل كلما كان أداء العامل جيدا وكانت المؤسسة في نجاح أكبر.

ثالثا - الأرغونوميا (فوائدها، عناصرها، تطبيقاتها):

1-فوائد الأرغونوميا:

للأرغونوميا عدة فوائد من بينها:

- توفير القدر الكافي من الراحة البدنية والذهنية للإنسان وتكييف كل ما يحيط به وفق الأبعاد الأنثروبومترية وقدراته وتقليل التوتر بالإضافة إلى دراسة الظروف الفيزيائية كالضوء، الصوت الحرارة والرطوبة.
- تحليل العمل والتخلص من الحركات غير الضرورية وقياس زمن كل حركة، وكذلك دراسة التوزيع الأمثل للعتاد والأدوات بحيث يسهل الوصول إليها.
- الشعور بالأمان لدى العاملين وزيادة الشعور بالولاء.
- التقليل من الإجهاد البشري وتحسين الأداء.
- تقليل الوقت الضائع والغايات والإجازات.
- المحافظة على استهلاك الطاقة البشرية.
- الاهتمام بالجانب الإنساني والاقتصادي في الوقت والحركة يؤديان بشكل مباشر إلى خفض تكاليف الإنتاج ورفع الإنتاجية.
- تصميم الأماكن والمعدات وتكييفها مما ييسر استخدامها على نحو يزيد من الإنتاجية وتقليل الأخطاء المتوقعة عند التشغيل.
- تحسين طرق وأساليب العمل يؤدي إلى تنسيق كافة الحركات التفضيلية بهدف.
- وضع تقديرات لمواقع العمل تحت التصرف.
- تزويد المعلومات اللازمة للعاملين لتوفير الموقع الملائم المريح.
- تكييف مواقع العمل أو محطات العمل للعمال.(نجاح محمدي، 2022، 47،48).

وعليه يمكن القول بأن الأرغونوميا لها عدة فوائد تنعكس على سلامة وراحة العمال وشعورهم بالانتماء داخل المؤسسة، بالإضافة كذلك إلى تحقيق الرضا الوظيفي هذا من جهة ومن جهة أخرى انخفاض نسبة الوقت وزيادة نسبة الأداء والفعالية مما أدى إلى تحقيق جودة العمل.

2- عناصر الأرغونوميا:

اتفق الباحثين في مجال التصميم الأرغونومي على أنه ينقسم إلى خمسة عناصر أساسية متمثلة فيما يلي:

2-1- تصميم موقع العمل : يعتبر أهم العناصر للتصميم الأرغونومي حيث يعتبر اللبنة الأساسية لأي مشروع كان فموقع العمل له تصاميم مختلفة حسب المشروع وطبيعة المنتج والبيئة المتواجدة فيها مع مراعاة النقاط الأساسية للبيئة متمثلة في: التهوية، الضوضاء، درجة الحرارة، ...

موقع العمل هو تلك المساحة المحدودة من فعاليات الإنتاج التي تتوفر فيها المعدات ووسائل الإنتاج المختلفة فضلا عن القوالب وأدوات العمل الضرورية التي تستخدم من قبل العامل لأداء عمليات إنتاجية أو خدمة معينة.

2-2- السيطرة ومنع الخطر: إن سلامة العمل تعتمد على المخطط السليم لموقع العمل والمقاييس والمعدات وغيرها من الظروف السائدة وما يترتب عن العمل ونوع الأفراد المطلوبين هي معلومات تساعد في اتخاذ الإجراءات الصحيحة، وبشكل عام هناك ثلاثة أنواع من إستراتيجية المنع وهي كالتالي:

(1) **المراقبة الهندسية:** تقصد بها تغيير مكان العمل أو استخدام الآلات في موقع العمل من أجل إزالة المخاطر التي يتعرض لها العامل، وتعدّ هذه الطريقة المناسبة للمخاطر الهندسية التي تقع خارج موقع العمل.

(2) **المراقبة الإدارية:** ويقصد بها تقليل تعرض العامل لمخاطر الإصابة في موقع عمله وذلك بتوفير معدات الحماية الشخصية من كفوف وملابس كالصدريّة التي يرتديها العامل وأحزمة وأحذية بالإضافة إلى نظّارات السلامة وغيرها.

(3) مراقبة أنشطة العمل: تتطلب إجراءات السلامة في موقع العمل مراقبة أنشطة العمل وإن على العمال موقع العمل تطبيق البرنامج الجيد إذ يقود ذلك إلى تحقيق تدريب العمال على الاستخدام الصحيح للألة وذلك يؤدي إلى منع حدوث الإصابة.

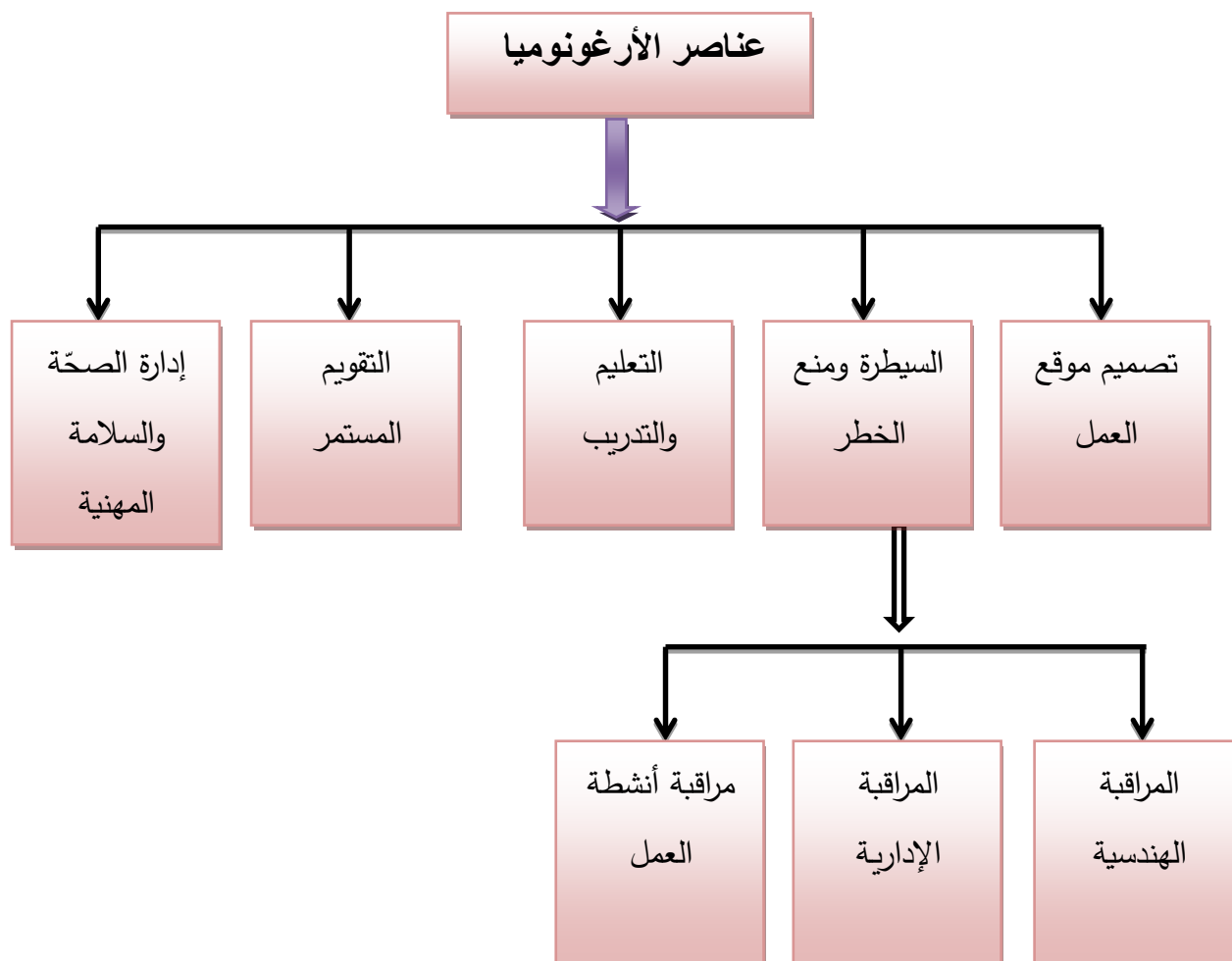
2-3- التعليم والتدريب: إنّ التعليم من المهام الأساسية لوظيفة الموارد البشرية حيث يعمل على إيصال المعلومات بكل شفافية ومنهجية للعمال للإلهام بجميع جوانب المهمة والفهم الجيد. أما التدريب حسب خالد الهنتيبي وآخرون: فهو وسيلة لتنمية قدرات العمال على الأداء وإنجاز وإدراك المسؤولية في إطار الانتماء للوحدة الصناعية.

2-4- التقييم المستمر: يعد عنصر ضروري لأداء أي نشاط إداري حيث يساهم في تقديم البيانات والمعلومات التي تستخدم في قياس أداء العمال، فالتقييم المستمر هو عملية مستمرة تتطلب الملاحظة والتحليل للأداء وفق سياسات ومعايير ثابتة يقاس بموجبها أداء الفرد العامل.

2-5- إدارة الصحة والسلامة المهنية: تعتبر جوهر الوقاية والأمن حيث تعمل هذه الإدارة على منع الحوادث والإصابات والأمراض المرتبطة بالعمل ومن أجل ضمان سلامة صحية وعمل آمن أثناء تفاعل إنسان آلة على المؤسسات إن توضع خطط وبرامج مسبقة توضح ظروف العمل وكيفية التعامل معها وتحديد العناصر الصعبة والخطرة وإعطاء إرشادات كافية للعمال قصد التذكير والانتباه. (أكرم أحمد الطويل، رغيد ابراهيم اسماعيل، 87، 2009).

ويمكن تلخيص هذه العناصر في المخطط الآتي :

شكل رقم(01): يوضح عناصر الأرغونوميا



المصدر : من إعداد الباحثين بالإعتماد على ما قدم من قبل.

3- تطبيقات الأروغونوميا:

هناك الكثير من التطبيقات للأروغونوميا منها:

- تطوير وتصميم وصيانة أنظمة الملاحة في مجال الطيران والفضاء وفي المجلس المدني والعسكري .
- تغطية احتياجات الأشخاص المتقدمين في السن من أجل تأمين الكثير من التسهيلات لهم في الحياة اليومية.
- تدخل الأروغونوميا في أنظمة تفاعل الإنسان والحاسب خاصة في مجال التصميم أي تصميم واجهات التخابط ومعالجة البيانات (أجهزة العرض، وأدوات التحكم) وكذلك تصميم البرامج الحاسوبية ومواقع الأنترنت.
- تتطور المعدلات والمنتجات لتكون مفيدة وقابلة للاستخدام بشكل آمن ومرغوب فيه.
- تصميم البيئات المختلفة معماريا وداخليا في البيت والعمل والمكتب لتلائم الإنسان، وهنا يتدخل علم الأنثروبومتري عليم قياسات جسم الإنسان أي وجود اختلافات بين البشر ليس فحسب في قياس الجسم، وإنما أيضا في نسب أجزائه المختلفة إلى بعضها مما يعقد مشكلة أولئك العاملين في تصميم المنتجات.
- تحسين الأمان في العمل والإنتاجية ورفع جودة العمل.

كما تتصف الأروغونوميا بعدة مستويات في مجال تطبيقها وحسب hendrick1997 وهي:

- 1- الهندسة البشرية للأجزاء الصلبة (المادية): وهي تتعلق بدراسة الخصائص والمواصفات الفيزيائية للأفراد وتطبق هذه البيانات لتصميم أماكن الجلوس، لوحات التحكم والعروض ومحطات العمل بالعلاقة مع ترتيب موقع العمل.

2-الهندسة البشرية البيئية: وهي تتعلق بتأثيرات العوامل الفيزيائية المختلفة مثل: الإضاءة، الرطوبة الحرارة، الضوضاء، والإهتزاز على أداء الأفراد وتطبيق هذه البيانات الفيزيائية الملائمة للأفراد.

3-الهندسة البشرية الإدراكية: وهي تتعلق بطريقة تفكير الأفراد، مفاهيمهم ومعلومات تقديمهم لتطبيق هذه البيانات في تصميم البرامج الملائمة لقابلياتهم العقلية (الذهنية والفكرية).

4-الهندسة البشرية لتصميم العمل: وهي تركز في تصميم العمل بالطريقة التي تضمن جهد العمل الصحيح وخصائص أخرى مثل: توزيع المهام، تحقيق الرقابة الذاتية الهادفة للعمل فضلا عن التغذية العكسية.

5-الهندسة البشرية الكلية: وهي تركز على تفاعل الأفراد مع التصميم التنظيمي الكلي لنظام العمل لكي يستخدم كل من الأفراد التقنيات المستخدمة في النظام بشكل أكثر فعالية في الاستجابة للبيئة الخارجية للمؤسسة ، إذ أن مراعاة الأفراد لعلاقتهم مع زملائهم ووظائفهم ومعداتهم وموقع عملهم وتنظيماتهم يشكل قطاع الهندسة البشرية في المنظمات ضمن نظام عمل المركز البشري. (إسلام يوسف، 2013، 142، 143).

وبهذا فإن الأروغونوميا تطبق في عدة مجالات من حياة الإنسان سواء الشخصية أو المهنية من خلال تصميم البيئات المهنية وتطوير الآلات والأجهزة، كما نتدخل في تفاعل نظام الإنسان مع الآلة من أجل تلبية الاحتياجات للأشخاص العاديين أو ذوي الاحتياجات الخاصة، وذلك لضمان تسهيلات الحياة اليومية للأفراد.

رابعاً-مراحل البحث في الأرغونوميا:

يقصد بالبحث الأرغونومي (الهندسة البشرية) هي الطرق التي تمت الدراسة فيها علاقة الفرد بمحيطه وكيف يعمل على الحفاظ على سلامته وراحته وتقليل الجهد والتعب والسعي إلى الرضا الوظيفي لمزاولة وظيفته أفضل الظروف، منذ اعتماد الأرغونوميا كاختصاص قائم بذاته في نهاية الحرب العالمية الثانية، مر البحث الأرغونومي بثلاثة مراحل هامة وأساسية من بينها:

-المرحلة الأولى: الأرغونوميا الكلاسيكية: يمكن تسميتها بالنظرة العلائقية التي تهتم بالعلاقة بين الإنسان والآلة حيث تركز بالدرجة الأولى على وسائل العرض وأدوات المراقبة ومن أهم إسهامات هذه المرحلة المتعلقة بتحسين الأقراص وأجهزة القياس وأزرار المراقبة وترتيب ألواح العرض، وقد تعدى اهتمام النظرة الكلاسيكية من مجرد وظائف المدخلات والمخرجات إلى التصميم الشامل لمجال العمل. وأخذت في الحساب ترتيب الأجهزة وتصميم المقاعد والطاولات والآلات وإلى حد ما خصوصية المحيط الفيزيقي المناسب للعمل.

وقد توجه البحث الأرغونومي الكلاسيكي في معظمه إلى تطبيقات العسكرية كأجهزة مراقبة الطائرات الرادار، توجيه الصواريخ، والتصميمات الداخلية للغواصات، حيث تغيرت توجهات النظرة الكلاسيكية فيما بعد إلى التطبيق المدني كتصميم الآلات الصناعية، السيارات، الأثاث المكتبي والمنزلي كالغسالات الآلية والتلفزيون.(بوحفص مباركي،2004، 32)

-المرحلة الثانية : أرغونوميا الأنساق : ظهر هذا الإتجاه في الخمسينيات من القرن العشرين خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية خلال الحرب الباردة كرد فعل للنظرة الكلاسيكية، وهذه النظرة مفادها إن الأفراد من جهة والآلات التي يسيرونها من جهة أخرى يشكلان في حقيقته الأمر نسق واحد، لأن مكونات الآلة تؤثر على أداء الفرد والعكس صحيح، وعليه توجب تطوير وتنمية قدرات وإمكانات الطرفين الإنسان والآلة معا بالتوازي على أنهم يعملان من أجل تحقيق هدف واحد.

-**المرحلة الثالثة :** أروغونوميا الخطأ: جاءت هذه النظرة كبديلة لأروغونوميا الأنساق وهي تتبنى دراسة وتغير الخطأ البشري في نسق الإنسان والآلة، ويسود الاعتقاد لدى أنصار هذه النظرة أن فشل النسق في أداء مهامه يرجع أساسا إلى الخطأ البشري بغض النظر عن نوع النسق حتى لو كان النسق منظما تنظيما كليا.

فهناك نظرتين متكاملتين للأروغونوميا الخطأ:

-**النظرة الأولى:** تدعى بنظرة انعدام الخلل، حيث تفترض أن الخطأ البشري ينتج أساسا عن نقص في التحفيز وبالتالي يكمل الحل فيما يسمى ببرنامج الخلل الصفري الذي يتمثل في عملات تحفيزية أو مادية للأمن ووقاية موجهة للعاملين قصد الرفع من مستويات الأداء.

-**النظرة الثانية:** يطلق عليها اسم بنك معطيات الخطأ وبالتالي هذه النظرة كتكملة لمتطلبات النظرة الأولى. حيث نفترض أن الخطأ البشري لا يمكن تفاديه وبالتالي فإنّ حلّ المشكلات المترتبة عن هذا الخطأ تكمن في تحسين طرق وأشكال تصميم الأنساق إلى أقصى درجة ممكنة من الأمن والسلامة والفعالية مما يقلل من الوقوع في الخلل أو الخطأ. (نجاح محمدي، 2022، 40، 38).

خامسا- دور المختص الأرغونومي داخل المؤسسة:

يستعمل المختص في الأرغونوميا المعلومات التي تتعلق بالأفراد كحاجاتهم وقدراتهم لتقليل المخاطر واتخاذ القرار المناسب ، وكذا قدراتهم للعمل في ظروف قصوى متطرفة (الحرارة، الضوضاء، الإضاءة، الإهتزاز)، بالإضافة إلى حدودهم والإختلافات بينهم، وعليه يمتلك تحديد أهم الأدوار والمهام التي يؤديها المختص في الأرغونوميا كما يلي:

- مهمة البحث على أفضل وسيلة ممكنة لإحداث تكيف بين الآلة والعامل، كما يشمل مجال تدخله أمن العمل وسلامة الأدوات التي يستخدمها العامل أثناء تأديته لعمله.
- تحسين ظروف العمل داخل المؤسسة والتدخل لمنع وقوع حوادث العمل خصوصا فيما يتعلق بالأعمال الشاقة التي تسبب خطر للعاملين كالمصانع التي تتعامل مع المواد الكيميائية، وكذا التي يكثر فيها الضجيج.
- مهمة التنقل إلى مكان العمل لملاحظة الظروف التي يشتغل تحتها العمال وتسجيل الحركات الجسمية التي يقومون بها، واستجوابهم للتعرف على مدى تطابق وصف العمل الذي يتلقاه العامل مع ما هو موجود في الواقع.
- يعتمد المختص الأرغونومي في عمله على العديد من الوسائل والأدوات التي تساعده على جمع المعلومات (كمقياس الضغط، مقياس الصوت، الحرارة، تسجيل الفيديو، صور عن مكان العمل...).
- بعد عملية جمع البيانات والمعلومات وتحليلها يقوم المختص بتشخيص واقتراح الحلول المناسبة للمشاكل التي تنشأ في مكان العمل والمشاكل التي تجعل الآلة غير موائمة للعامل، وهكذا كله من أجل توفير بيئة عمل آمنة خالية من الإصابات والحوادث المهنية. (بلقارص مريم، هزبرة

(إيمان، 2021، 31، 30).

ويمكن القول بأن : دور المختص الأروغونومي أصبح أكثر اتساعا وتطورا حيث يقوم بتحليل الوظائف كما أصبح يشارك في برامج التهيئة بالمؤسسة وكذلك في تجديد وتحديث مبنى المؤسسة ومكان العمل وذلك من خلال برامج علمية تخدم العامل ، وتعمل على توفير الراحة والصحة والسلامة له ، كما أصبح المختص الأروغونومي يتدخل في عملية تسهيل استخدام الآلة.

سادسا-الصعوبات التي تواجه الأرغونوميا:

يوجد العديد من العراقيل والصعوبات تحول دون تطبيق هذا العلم بمؤسستنا يمكن تلخيص أهم النقاط فيما يلي:

- معوقات متعلقة بالأفراد لمقاومة التغيير كالخوف من المجهول وتهديد العلاقات الاجتماعية والعادات.

- عوامل تنظيمية ضغوط في فرق العمل، جهود التغيير السابقة التي كان مالها الفشل وافتقار الأفراد إلى مهارات الاتصال.

- معوقات الأرغونوميا ذاتها كونها علم جديد نسبيا مقارنة بالعلوم الأخرى بما أنها علم جديد فيكون اختلاف في التسمية والمنهج والتعريف. (بوحفص مباركي، 2012، 21).

- بالإضافة إلى هذه المعوقات يضيف بوظيفة بعض التحديات التي تواجه الأرغونوميا من بينها:

✓ **التحدي التكنولوجي :** كون التقنية في تغيير متسارع لا يمكن مواكبته في البلدان السائرة في

طريق النمو مما جعل مفهوم التحويل التكنولوجي ينحصر في تكنولوجيا الجيل الأول وليس

الجيل الراهن، هذه الأجيال القديمة من التكنولوجيا تستورد بكافة أخطائها الأرغونومية والبيئية

التي تمّ تداركها وتصحيحها في الجيل الحالي من التكنولوجيا المستعمل في بلده الأصلي

حيث نلاحظ في العديد من المؤسسات الصناعية الجزائرية التي تقتني وسائل وأدوات بأخطاء

أرغونوميا تساهم في انتشار الأمراض والاضطرابات.

✓ **التحديات الصحية وبيئة العمل:** إذ نتطرق لموضوع الصحة المهنية وبيئة العمل في البلدان

السائرة في طريق النمو فإننا لا نستطيع أن ننظر إليه من منظور القواعد الأرغونومية

التقليدية المتعارف عليها في البلدان الصناعية كون التحديات الصحية في بيئة العمل هي

تحديات تحدث في محيط تكنولوجي واقتصادي واجتماعي وثقافي مغاير تماما لما هو موجود

في هذه المجتمعات المتطورة تكنولوجيا حيث نشأت تلك التقنية وتطورت معها معايير الأرغونوميا تخص قواعد الصحة والأمان في أماكن العمل وخارجها وبالتالي فإن التحديات الصحية في بيئة العمل في بلد كالجزائر هي تحديات محكومة بعوامل عديدة كالثقافة الصحية والوقائية في مجال العمل وعدم وعي الفرد بمدى المخاطر التي يتعرض لها أو يعرض غيره لها وبمدى وجود منظومة تشريعية تحكم تصرفات كافة المتدخلين. (بوظيفة

حمو، 40، 2001).

كما يقول حكمت جيميل يعود سبب التأخير في مشاكل الصحة والسلامة المهنية في الدول السائرة في طريق النمو إلى:

- افتقار البلدان لأسس الصحة العامة والرعاية الصحية الأولية.
- ضعف قوانين الصحة والسلامة.
- افتقار المعلومات المتعلقة بمشاكل الصحة والسلامة المهنية.
- كثرة الأمراض المزمنة لدى العمال.
- نقص الأفراد المؤهلين.
- نقص في المعدات وأجهزة مقياس ملوثات بيئة العمل. (حكمت جيميل 1989، 18).

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تم استعراض أهم الأساسيات المتعلقة بالأرغونوميا والأهمية التي يوليها هذا التيار متعدد الاختصاصات في الحد، أو بالأحرى التخفيف من حدة الحوادث والأمراض المهنية ودورها وأهميتها على مستوى كل من العامل والمؤسسة، وعليه فالأرغونوميا هي ذلك الميدان الذي من خلاله يمكن الاستفادة من نتائج عدة علوم لتكيف كل ما يحيط بالعامل من آلات وتصميم جيّد لمواقع العمل، حيث تجعله أكثر راحة وأمن وإنتاجية.

الفصل الثالث

جودة العمل

تمهيد:

أولاً- ماهية جودة العمل.

1-لمحة تاريخية عن جودة العمل.

2-مفهوم جودة العمل.

3-أهمية جودة العمل.

4-أهداف جودة العمل.

ثانياً: جوانب هامة في جودة العمل

1-شروط جودة العمل.

2-أبعاد جودة العمل.

3-مبادئ جودة العمل.

4-فوائد جودة العمل.

ثالثاً-جودة العمل (عناصرها، مؤشراتها، محدداتها)

1-عناصر جودة العمل.

2-مؤشرات جودة العمل.

3-محددات جودة العمل.

رابعاً- أساليب قياس جودة العمل.

خامساً-عوائق جودة العمل.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعتبر جودة العمل مؤشرا جيدا لتعزيز صورة المؤسسة في الإستقطاب والمحافظة على الموارد البشرية، وهذا أمر مهم لأنه يشير إلى أن المؤسسة قادرة على تقديم بيئة عمل آمنة وتقليل المخاطر التي قد تواجه مواردها البشرية، والأمر الذي يزيد من التزام الموظفين اتجاه المؤسسة ويوثق صلتهم بها وبالتالي تخفيض التكاليف التي تتكبدها المؤسسة نتيجة لإرتفاع مستوى التوتر لدى الموظفين.

ويزداد الاهتمام بموضوع جودة العمل عندما يتعلق الأمر بالتصميم الأرغونومي وهناك مجموعة من المسؤوليات والإجراءات القانونية التي تتحملها المؤسسة وفقا لما تنص عليه القوانين السارية داخل المؤسسة وذلك لضمان حقوق جميع الأطراف المعنية.

أولاً- ماهية جودة العمل:

1-لمحة تاريخية عن جودة العمل:

لقد كان استخدام مصطلح جودة الحياة مقتصرًا في البداية على الأبحاث العلمية المبنية على حياة المرضى، واستمرّ هذا المصطلح في هذا المجال لفترة طويلة من الزمن من الناحية التاريخية، أول استخدام لمصطلح جودة الحياة ظهر في الفلسفة الإغريقية، وافترض أرسطو أن السعادة مشتقة من فعالية ونشاط الروح وبالتالي تحقق حياة سعيدة .

في الأوقات المعاصرة أعضاء من منظمة الصحة العالمية اقترحوا مفهوم أضمن لجودة الحياة وتوجه هذا المفهوم إلى الرعاية الصحية عندما تم تعريف "الصحة" حالة صحية جيدة تشمل الجوانب والعقلية والاجتماعية وليس بالضرورة غياب المرض، وبقي هذا المصطلح حتى عام 1978 حيث وسّعت المصطلح وأوضحت أن للأفراد الحق في الرعاية النفسية ووجود حياة كافية وذلك طبعًا، بالإضافة إلى الرعاية الفيسيولوجية في عام 1975 بدأ استخدام مصطلح جودة العمل وأصبح جزءًا من المصطلحات الطبية المستخدمة، وبدأ استخدامه بصورة منهجية ومنظمة في أوائل الثمانيات عندما تمّ استخدام هذا المصطلح من مرض الأورام لما واجه الأطباء مشكلة بأنّ العلاج لبعض الأمراض ذو تكلفة دفع عالية وذلك بغرض زيادة المدى المتوقع لعمر هؤلاء المرضى، وجودة العمل قدمت مساهمة فعالة في الأبحاث المتعلقة بعناية المرضى وتستخدم لتعكس مدى الاحترام المتزايد لأهمية كيفية شعور المريض ورضاه عن الخدمات الصحية المقدمة بجانب النظرة التقليدية التي تتركز على نتائج المريض.(صالح اسماعيل عبد الله المهصص، 2010، 47).

2- مفهوم جودة العمل:

تعرف الجودة على أنها ليست مجرد تلبية رغبات المستهلك بل هي بلوغ منتج اقتصادي يحقق الخصائص التي تكون مضبوطة بمواصفات محددة مسبقا بأقل تكلفة، بالاعتماد على التخفيض من الخسارة للحصول على أعلى منتج منافس في السوق يسمح للمؤسسة بالبقاء والإستمرارية. (فروج أحمد شعشوعة ياسين، 2019، 09).

- جودة العمل:

لقد تعددت وتنوعت تعاريف جودة العمل حسب وجهة نظر العلماء والباحثين في هذا المجال من بينها:

- عرّفها جاد الرب: بأنها مجموعة من العمليات الكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على حياة العمل للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا، والذي يهتم بدوره في تحقيق الاهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها. (حرمة الضاوية، منال خليل، 2021، 7).

- كما تعرف جودة العمل بأنها مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة لتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمؤسسة والتي من شأنها أن تؤثر على حياة الوظيفة للأفراد وبيئتهم الثقافية والاجتماعية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجابا على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات علاقة بالمنظمة. (اللامعي علي، 2020، 7)

- وأيضا تعرف جودة العمل: هي التغيرات التي تؤدي بالعمل إلى أعلى وأرقى مستوى ودقة وإتقان عالي الأداء. (بن جدو نورة، 2018، 10).

-ويعرفها أندرسون بأنها تمثل زادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المديرون كما تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الإستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الأموال،هذا بالإضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية ومشاركة العائد وتحسين الرضا الوظيفي.(آمنة قرين، 101،2019).

ويمكن أن نستخلص بأن جودة العمل هي كل الممارسات التي تسمح للعامل الوصول إلى أعلى درجة من التوازن الوظيفي وتوفير ظروف عمل مناسبة وتحقيق أكبر قدر من الرضا والاستقرار داخل المؤسسة.

3-أهمية جودة العمل:

عند الحديث عن أهمية جودة العمل لابد من الإشارة إلى أنها ترتبط بأهم مورد لدى المؤسسة ألا وهو المورد البشري، وأن الاستفادة والمنافع التي يحصل عليها العاملون والتي تعطي مؤشرات ملموسة عند أداء وظائفهم بطريقة جيدة تعتبر طريقة قياس لجودة العمل لدى المؤسسة.

كما أنّ جودة العمل تتمثل أهميتها في كونها إستراتيجية متكاملة لجعل المؤسسة مركز جذب واستقطاب الكفاءات المميزة ويزداد فيهم الولاء والالتزام لشعورهم وعليه يمكن القول أن جودة العمل تساهم في تحقيق عدة نتائج منها:

1. تحقيق ميزة تنافسية بجذب الكفاءات المتميزة.
 2. التفوّق على المنافسين من خلال حرص العاملين على تحسين الإنتاجية.
 3. الحفاظ على رأس المال البشري وعلى العاملين ذو المهارات والخبرة.
 4. إعادة هيكلة الأنشطة ليصبح أكثر رضا للعاملين.
 5. تقليل الصراعات بين العاملين والإدارة من خلال تحقيق مناخ.
 6. ارتفاع الولاء التنظيمي لدى العاملين.
 7. تحقيق فرص النمو والتقدم من خلال الخبرات المتوفرة لدى العاملين.(السالم مؤيد، 2009، 235).
- تعتبر أهمية جودة العمل البذرة الأساسية لنجاح الكثير من المؤسسات وذلك أدى إلى زيادة الإنتاجية وتحسينها، وفي نفس الوقت عملت على تحقيق آمال العاملين من خلال إشباع حاجاتهم وتلبية متطلّباتهم جميعا في العمل.

4-أهداف جودة العمل:

إنّ الهدف الأساسي من محاولات تحسين جودة العمل يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومندفعة ومحفزة وذات ولاء عالي لأعمالها وعلى درجة عالية وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار.

4-1-الأهداف التنظيمية: إنّ هذه الأهداف من الممكن حصرها في عدد من الأهداف التنظيمية على النحو التالي:

- العمل على استقطاب العاملين ذوي الكفاءات العالية.
- الحفاظ على العمالة الماهرة بالمنظمة.
- زيادة الإنتاجية بالمنطقة.
- خفض التكاليف التنظيمية.

4-2-الأهداف الشخصية: زيادة رضا العملاء وبالتالي زيادة ولاء العملاء للمؤسسة، نستنتج من خلال هذه النقاط أنه يجب على المؤسسة أن تعمل جاهدة في تحقيق أهداف الفرد الشخصية، لأن تحقيقها يعد جزء من أهداف المؤسسة للمحافظة على الموارد والكفاءة ونقص التكاليف في استقطاب العاملين وتدريبهم وكذلك المحافظة على استمرارية حياة المؤسسة.

كما يمكن تحديد أهداف الموظفين من تطبيق جودة العمل فيما يلي:

- تقلد وظائف تتناسب مع المؤهلات العلمية والعملية وتنمية ومواكبة الخبرات والقدرات للموظفين.
- الاستفادة من فرص الترقية والتدرج الوظيفي بما يحقق الذات.
- الحصول على مستوى مناسب من الأجور والعلاوات.
- إشباع الحاجات الإنسانية الأساسية والأمنية والاجتماعية وحاجات المكانة والتقدير وتحقيق

الذات.(أحمد بوجمعة، 2019، 15، 14).

وفي الأخير يمكن القول بأن جودة العمل تهدف إلى خلق الطابع الإنساني على مكان العمل لتوفير الراحة والأمان وزيادة الثقة والانتماء لدى العاملين مما يؤدي إلى توفير عمل أكثر مرونة ودافعية.

ثانياً-جوانب هامة في جودة العمل:

1-شروط جودة العمل:

لتحقيق جودة العمل لابد من توفر بعض الشروط ولعل أهمها يتمثل في:

1-1-ظروف بيئة العمل: وتعتبر من بين أهم الشروط الأساسية في تحقيق جودة العمل نجد ظروف

العمل البيئية والمادية المتمثلة في الضوضاء والإضاءة والحرارة والرطوبة والتلوث والأجهزة والمعدات تشكل مصدرا من مصادر ضغوط العمل التي ينبغي الاهتمام بها إذا ما أرادت المنظمة زيادة كفاءة وإنتاجية العمل في المؤسسة.

ويقصد بظروف العمل البيئية المادية لمعمل مثل الإضاءة والأثاث وتنظيم المكاتب والتهوية التي يعمل بها الأفراد حيث يؤثر عدم توافر البيئة السليمة على سموك الأفراد وربما تؤدي إلى حدوث الإحباط الذي يؤثر سلبا على الفرد وإنتاجه.(هويدا على محمد عطا المنان،2018، 11)

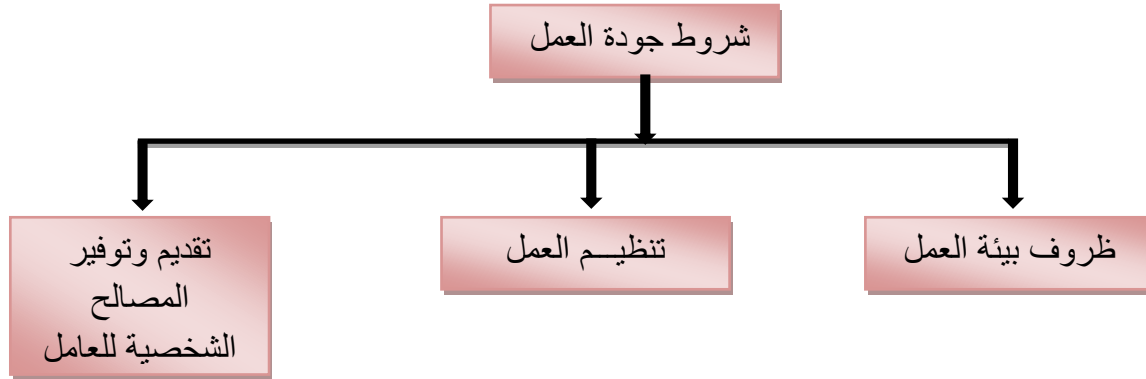
1-2-تنظيم العمل: أي عملية دمج الموارد البشرية والمادية من خلال هيكل رسمي بين المهام الواجب القيام بها والسلطات ومن مبادئه مبدأ وحدة الهدف، مبدأ تقسيم العمل، يعني حسب التخصصات ومبدأ المسؤولية أي أن كل فرد مسؤول عن عمله، ومبدأ السلطة بمعنى لكل فرد سلطة معينة لتنفيذ العمل.(منيرة سلامي، 2016، 60)

1-3-تقديم وتوفير المصالح الشخصية للعامل: كالمكافأة والتحفيز والتشجيع وتقديم إجازات وكذلك العطل الأسبوعية وغيرها.التأمينات، الضمان الاجتماعي، تقديم الأجر المناسب، الأمن والاستقرار... (بعيريط سعيدة، بوعافية هنية، 2020، 40).

إنّ لتحقيق جودة العمل وجب توفير مجموعة من الشروط المختلفة نذكر من بينها كل من ظروف بيئة العمل والتي تعتبر من أهم الشروط الأساسية في تحقيق جودة العمل، وكما نجد أيضا شرط بتنظيم العمل الذي يتمثل في دمج الموارد البشرية والمادية، وأنّ كلّ فرد مسؤول عن عمله ويمتلك سلطة معينة

لتنفيذ العمل وآخر شرط من شروط جودة العمل يتمثل في تقديم وتوفير المصالح الشخصية للعامل وهذا يتمثل في المكافآت والتشجيعات التي تقدم للعامل وكل هذه الشروط يوضحها المخطط التالي:

شكل رقم (2): شروط جودة العمل .



المصدر : من إعداد الباحثين

2- أبعاد جودة العمل:

بالرغم من وجود توافق بين أغلب الباحثين والمهتمين بموضوع جودة العمل حول ضرورة الاهتمام بها داخل المؤسسة غير أنّ الاختلاف بين هؤلاء تمثل في تحديد أبعادها.

2-1- بيئة العمل المادية: إن البيئة المادية لمحيط العمل تؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية للعمال فإذا سألنا العمال عن سبب انخفاض الروح المعنوية فإنهم في الغالب لا يدركون أن السبب وراء هذا الانخفاض هو ظروف العمل المادية وعلى ذلك فإذا لوحظ أن جماعة معينة روحها المعنوية أخذت في الانخفاض فينبغي أن نبحث في تلك العوامل المادية حتى نعثر على عوامل الخطأ فيها.

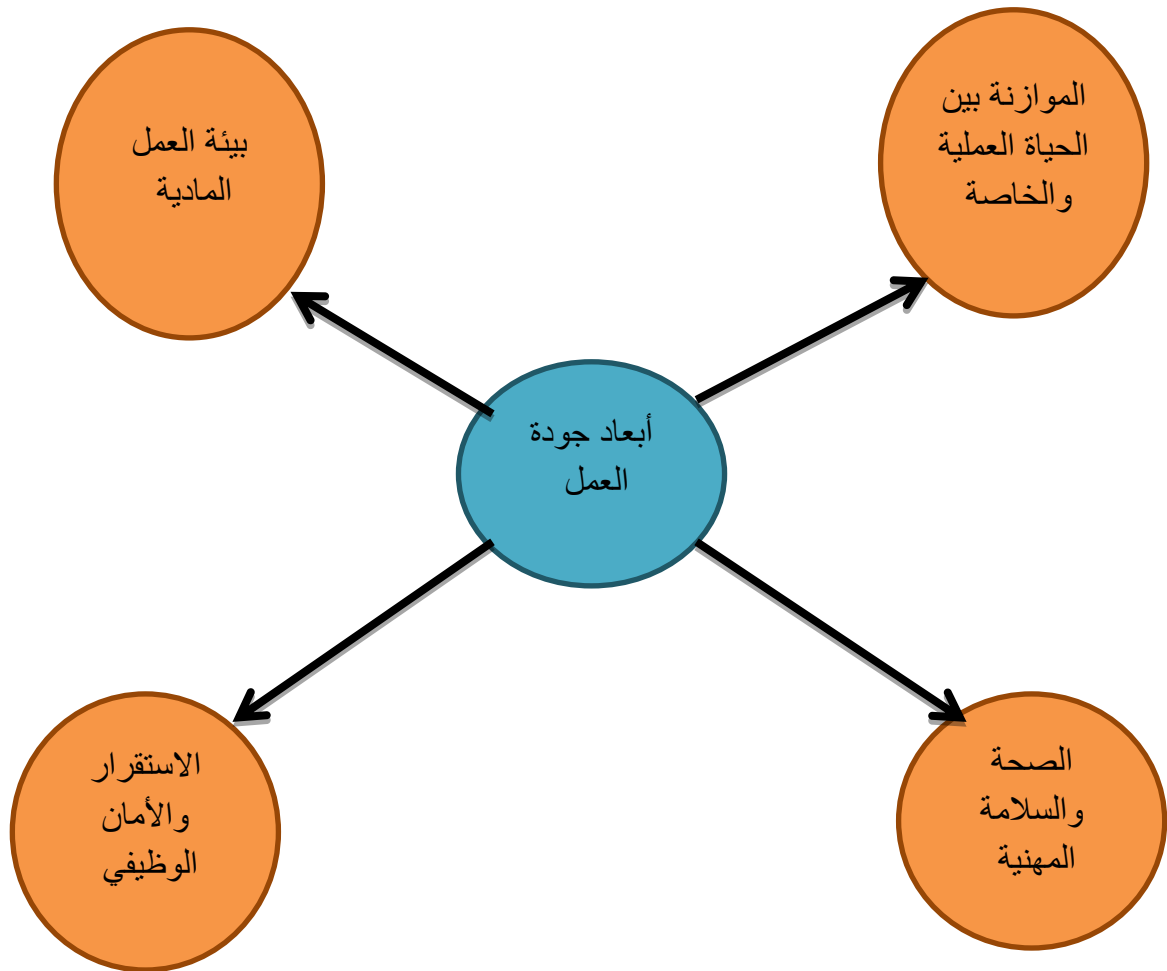
2-2- الموازنة بين الحياة العملية والخاصة: تعتبر الموازنة بين الحياة العملية والخاصة أحد أهم عناصر وعوامل جودة العمل ، وأن جودة العمل تضم كلا من التمسك بقوانين العمل والتوازن بين الحياة والعمل والعلاقات الاجتماعية في حياة العمل.

2-3- الصحة والسلامة المهنية: تعتبر الصحة والسلامة المهنية مسؤولية كل فرد في موقع العمل ومرتبطة بعلاقة متعدية مع من حوله من الأشخاص والآلات والأدوات والمواد وطرق التشغيل وغيرها فالسلامة المهنية لا تقل أهمية عن الإنتاج وجودته والتكاليف المتعلقة به وتهدف خدمات السلامة المهنية إلى حماية العاملين في مواقع العمل المختلفة من الأخطار المهنية المتمثلة في حوادث وإصابات العمل ذات الصلة بالمهنة، مع السعي لتوفير علاقة ايجابية بين الفرد العامل وبيئة العمل المحيطة به.

2-4- الاستقرار والأمان الوظيفي: يعتبر الأمان والاستقرار الوظيفي من أهم أبعاد جودة العمل، فهو محدد مهم لصحة العاملين ورفاهيتهم الجسدية والنفسية، فرفع درجة الطمأنينة لدى العامل على مستقبله الوظيفي، وإنهاء جمع صور القلق على ذلك المستقبل ينتج عنه شعور العامل بالراحة والاستقرار النفسي بما يرفع من معنوياته وينعكس إيجابيا عليه.

وهو كذلك ثبات العامل في عمله وعدم الانتقال إلى تنظيم آخر، هذا إذا كان ذلك التنظيم يشكل مستقبلاً مهنيًا للعامل وفق عوامل مادية ملموسة وأخرى اجتماعية ونفسية متداخلة لتحقيق التكامل والاستقرار. (داني الكبير نصيرة ، 2015 ، 21، 17).

شكل رقم (03) : يوضح أبعاد جودة العمل.



المصدر: إعداد الباحثين

3- مبادئ جودة العمل:

لقد أوضحت جودي 1990 بأن جودة العمل تعتمد على مجموعة من المبادئ منها:

- أن هذه المبادئ مشتركة بين الشخص المعاق وغير المعاق (الأسوياء).
 - أن جودة الحياة مرتبطة بمجموعة من الاحتياجات الرئيسية للإنسان ومدى قدرتها على تحقيق أهدافها في الحياة.
 - أن معاني جودة العمل تختلف باختلاف وجهات النظر للإنسانية بمعنى أنها تختلف من شخص إلى آخر ومن عائلة إلى أخرى ومن برنامج تأهيلي لآخر ومن شخص مهني لآخر.
 - إن مفهوم جودة العمل له علاقة وطيدة ومباشرة في البيئة التي يعيش فيها هذا الإنسان أو ذلك.
 - أن مفهوم جودة العمل يعكس التراث الثقافي للإنسان وإلى الأشخاص المحيطين بها.
- وتشير جودي كذلك إلى أنه من خلال استعراض مفهوم جودة العمل من وجهات نظر متعددة فإنه يشير إلى أنه يجب تحديد أولاً مفهوم الحياة الجيدة وكذلك يحدد الناس حياتهم الخاصة كما يجب أن يوضع في الاعتبار عند تعريف هذا المفهوم بأنه:
- مفهومًا عامًا وليس قاصراً على فئة معينة.
 - مفهومًا شاملاً يتضمن أكبر قدر ممكن من خلال مظاهر حياة الفرد.
 - يجب أن يحترم الميل للدفاع عن الذات.
 - يجب أن يجسد فكرة تعظيم قدرة الفرد على التحكم ووضوحاً في الاعتبار حدود الحرية. (نوال بن عطية، عيدة نوال، 2017، 36، 37).

4-فوائد جودة العمل:

يوجد العديد من الفوائد عند تطبيق إدارة جودة العمل، ونذكر منها ما يأتي:

- زيادة الإنتاجية.
- التخلص من المنتجات التي تحتوي على العيوب.
- الحصول على ميزة تنافسية.
- زيادة الأرباح.
- تعزيز إدارة التكاليف.
- كسب رضا العاملين والاحتفاظ بهم.
- تعزيز التواصل مع أصحاب المصلحة والمساهمين.
- إعطاء جرعة تحفيزية للموظفين.
- زيادة الأمن الوظيفي.(هاشم عيسى عبد الرحمان أبو حميد، 2017، 16).

ثالثاً - جودة العمل :

1-عناصر جودة العمل:

تتضمن عناصر جودة العمل أبعاد ومعاني مختلفة طبقاً لإختلاف طبيعة العمل والباحثين لها ، حيث تختلف أهمية وألوية كل عنصر من العناصر طبقاً لحاجة هؤلاء العاملين وملاءمتها لظروفهم من ناحية. وما هي العناصر التي يركز عليها الباحثين في دراساتهم المتعددة. طبقاً لذلك نجد تعدد المفاهيم والعناصر لجودة العمل وتتناول بعض الآراء والتعريفات التي كتبت حول عناصر جودة العمل كالتالي:

• ذكر **Waltom**: بأنها تمثل كل العناصر التالية: عدالة الأجر والتعويض، ظروف عمل صحية وأمنة، الفرص المتاحة لتنمية وتطوير القدرات البشرية، الفرص المستقبلية للنمو والأمان الوظيفي، الحقوق الدستورية للعاملين، التكامل الاجتماعي، التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية والمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمؤسسة .

• رأى **Afsar**: أن عناصر جودة العمل تتمثل في الصحة والسلامة، الإقتصاد والعائلة، الاحتياجات الاجتماعية، تقدير الذات، الإدراك والمعرفة والاحتياجات الكمالية.

• أما **الشنطي**: يرى أن عناصر جودة العمل تتمثل في: المشاركة في اتخاذ القرار، القيادة، الإستقرار، الأمان الوظيفي، الأجور والمكافآت، التوازن بين الحياة والعمل، وظروف العمل المادية.

• حدد **العمرى والياقي**: عناصر جودة العمل بأنها العلاقات الاجتماعية، بيئة العمل، الرضا الوظيفي ، الحوافز المادية وتقييم الأداء. (معراجي سالم ، 2017، 14)

ورغم كل الاختلافات إلا أنه يمكن تحديد عناصر جودة العمل في أنها تعمل على توفير الأمن والاستقرار وتلبية حاجيات العامل داخل المؤسسة سواء كانت مادية أو اجتماعية.

2- مؤشرات جودة العمل:

يتحكم في تحديد مؤشرات جودة العمل عدة عوامل وهي تختلف من فرد لآخر وذلك حسب ما يراه من معايير لتقييم حياته. وقد ظهر هذا الاختلاف جليا في تباين التعاريف للمفهوم من طرف الباحثين وتتمثل مؤشرات جودة العمل حسب بعض الباحثين في :

أ- القدرة على التفكير وأخذ القرارات.

ب- القدرة على التحكم.

ت- الصحة الجسمانية والعقلية.

ث- الأحوال المعيشية والعلاقات الاجتماعية.

ج- المعتقدات الدينية والقيم الثقافية والحضارية.

ح- الأوضاع المالية والاقتصادية والتي عليها يحدد كل شخص ما هو الشيء الأهم بالنسبة له والذي يحقق سعادته في الحياة.

ومن جهة يحدد فلوفيلد مؤشرات لجودة العمل في ما يلي:

أ- **المؤشرات النفسية:** تتمثل في درجة شعور الفرد بالقلق والاكتئاب أو التوافق مع المرض أو الشعور بالسعادة والرضا.

ب- **المؤشرات الاجتماعية:** تتضح من خلال القدرة على تكوين العلاقات الشخصية ونوعيتها فضلا عن ممارسة الفرد للأنشطة الاجتماعية والترفيهية.

ت- **المؤشرات المهنية:** وتتمثل في درجة رضا الفرد عن مهنته وحبها لها ومدى سهولة تنفيذ مهام وظيفته وقدرته على التوافق مع واجبات عمله.

ث- **المؤشرات الجسمية والبدنية:** ويقصد بها رضا الفرد عن حالته الصحية وقدرته على التعايش مع

الآلام والنوم... (أمينة حرطاني ، 2016 ، 26)

3-محددات جودة العمل:

يتم تحديد الجودة عن طريق أربع خطوات وهي:

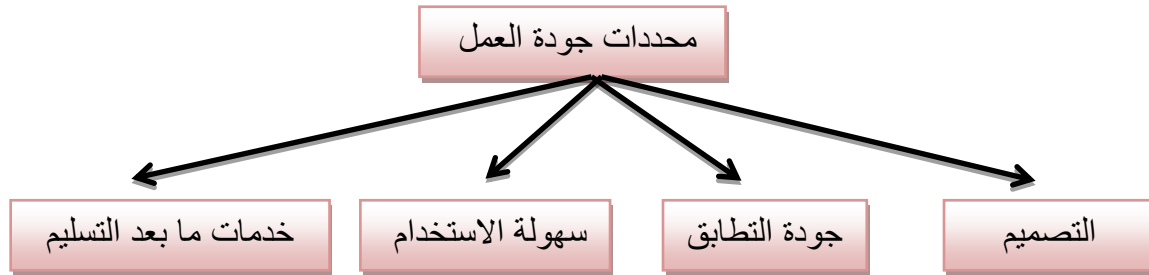
أ- **التصميم** : يقصد به جميع القرارات التي تتعلق بتحديد خصائص السلعة أو الخدمة ويسمى الأسلوب المستخدم في تحويل المتطلبات للزبون إلى مصطلحات هندسية وفنية، ويجب أن يأخذ قرار التصميم متطلبات الزبون في الحسابات زيادة على القدرات وهذا يعني اعتماد مبدأ الدقة من أجل الوصول بالمنتج إلى مستوى الإتقان المطلق.

ب- **جودة التطابق**: تعني إنتاج سلعة أو خدمة تتوافق مع المواصفات المحددة في التصميم ويتم هذا للتأكد من المنتج النهائي الذي يقابل مواصفات التصميم حيث تعد مطابقة المواصفات واجبة ومهمة لكي يكون المنتج جيدا ولكن ذلك أيضا لا يكفي لوجود عوامل تؤثر فيها مثل القدرات الإنتاجية للتسهيلات المستخدمة كالآلات والمعدات ومهارات العاملين والتدريب والحوافز فالتصميم الجيد وحده لا يكفي لتحقيق مستوى مناسب من الجودة.

ج- **سهولة الاستخدام**: إن سهولة الاستخدام والإرشادات للزبون عن كيفية استخدام المنتجات أهمية قصوى في زيادة قدراتها على الأداء بطريقة سليمة وآمنة، على وفق ما هو مصمم لها ، فإذا لم يتم إرشاد الزبائن نحو ما يجب عمله عند استخدام السلعة، فمن المتوقع أن تتخذ بعض الإجراءات من جانبهم بما يؤثر تأثيرا سلبا في جودة المنتج نتيجة سوء الاستخدام ويتم إرشاد الزبون حول كيفية استخدام السلعة على شكل تعليمات وتوجيهات تكون مطبوعة على عبوة السلعة.

د- خدمات ما بعد التسليم: ليس مهما أن تؤدي سلعة المنتجة وظيفتها بالكفاءة المطلوبة بل هناك أسباب كثيرة تؤدي إلى اختلاف الأداء عما هو متوقع منه، وبغض النظر عن تلك الأسباب فإن من المهم معالجتها سواء عن طريق سحب المنتجات المعيبة من السوق أو عن طريق الإصلاح والصيانة أو الاستبدال. (عماد أبو الرب وآخرون، 2010، 85).

شكل رقم (04) : يمثل محددات الجودة .



المصدر : من إعداد الباحثين

رابعاً-أساليب قياس جودة العمل:

اهتمت مجموعة من الدراسات والبحوث في قياس جودة العمل حيث اختلفت كل دراسة عن الأخرى في معايير قياس جودة العمل في مؤسسة العمل، حيث اعتبرت إحدى الدراسات أنه يمكن قياس جودة العمل في المؤسسة من خلال عوامل هيرزبرج الصحية والمتمثلة بالمقاييس التالية:

- معدلات الأداء الوظيفي.
- درجة الرضا الوظيفي للعاملين.
- سياسة الأجور.
- سياسة الشركة.
- مدى نجاح نقابات واتحادات العاملين.

بينما ترى دراسة أخرى أنه يمكن قياس جودة العمل من خلال مقاييس كمية من جانب ومن جانب آخر مقاييس وصفية وكانت المقاييس على النحو التالي:

- معدل دوران العمل.
- معدل الغياب الطويل.
- إنتاجية العاملين .درجة الرضا الوظيفي.

أما "جانب الرب" فتوصل إلى وجود مستويات عالية لجودة العمل وقلل من المعايير غير المرغوب فيها ويفضل من المعايير المرغوب فيها، واشتملت هذه المعايير لقياس جودة العمل على ما يلي:

- معدلات الغياب والتغيب.
- معدلات الشكاوي.
- معدلات الإضراب والإمتناع عن العمل.
- معدلات حوادث العمل.
- معدل الجزاءات.
- معدل دوران العمل.
- معدلات النمو الاقتصادي والمالي.(حرمة الضاوية، 2021، 31).

خامسا-عوائق جودة العمل:

1-موقف الإدارة: يتطلب تطبيق برنامج جودة العمل جو من الديمقراطية في مكان العمل ، لذا يجب على المدراء أن تكون لهم الرغبة القوية في مشاركة صلاحية اتخاذ القرارات مع رؤوسهم ومنحهم فرصة إبداء آرائهم والمشاركة بقوة في جميع الشئلة المنظمة، إلا أن ذلك صعب التحقق لأن الكثير من المدراء يعتبرون التخلي عن بعض من صلاحياتهم بمثابة تهديد لوجودهم لذلك تكون هناك معارضة قوية ضمن مثل هذه البرامج.

2-موقف الإتحادات والنقابات العمالية: قد يتولد عن الإتحادات والنقابات العمالية شعور بأن برامج جودة الحياة الريفية تسعى إلى تسريع من وتيرة أداء العمل وتحسين الإنتاجية دون دفع أي عوائد كافية للعاملين، أي أنها مجرد وسيلة لزيادة الأداء والإنتاجية، ولإزالة هذه المخاوف يجب على الإدارة ترويج برامج جودة الحياة الوظيفية لتفسير أهدافها والفوائد التي ستعود على العاملين من جراء تطبيقها.

3-التكلفة المالية: ترى الإدارة بأن التكلفة الرأسمالية والمصاريف اليومية التشغيلية لبرامج جودة العمل ضخمة تفوق قدرة المؤسسة، علاوة على أنه لا يوجد ما يضمن فاعلية ونجاعة تطبيق هذه البرامج مما يدعو من سماع قرارات التفكير مرارا قبل توفير ظروف عمل جيدة ، ومنح أجور جيدة وتنفيذ برامج جودة العمل وتبديد المخاوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية وحذر ضمن ميزانية محددة مسبقة وصول النتائج

المرجوة .(حرمة الضاوية، منال خليل، 2021، 27)

إنّ لجودة العمل العديد من العوائق التي تصعب من تحقيقها في العمل منها موقف الإدارة والذي يتمثل في عدم مشاركة المدراء في اتخاذ القرارات مع رؤوسهم والعديد من المهام المختلفة في الإدارة، كما نجد العائق الآخر لجودة العمل والمتمثل في موقف الإتحادات والنقابات العمالية والذي يعتبر بأن برامج تطبيق جودة الحياة مجرد وسيلة لزيادة الأداء والإنتاجية دون دفع أي عوائد للعاملين، كما أن التكلفة المالية أكبر عائق للجودة فالإدارة تعتبر أن برامج جودة العمل تتطلب مصاريف ضخمة تفوق قدرة المؤسسة ولا تضمن فاعلية ونجاح هذا التطبيق.

خلاصة الفصل:

يمكن القول أن الجودة عملية ديناميكية لها دور كبير في دعم المؤسسات ونجاحها من خلال التحسين المستمر في نوعية وجودة الخدمات التي تقدمها أية مؤسسة، بالإضافة إلى تحقيق مستوى كبير من استقطاب الزبائن والزيادة على طلب الخدمة، ومنه وجب تطوير مجال تقديم هذه الأنشطة أي الخدمات من حيث الرقابة على نوعية وأسلوب تقديم الخدمات لما لها من أثر فعال في تسيير المؤسسات الخدمية والحفاظ على ولاء الزبون لها ولخدماتها.



الجانِب الميداني



الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية

تمهيد

أولاً - الدراسة الاستطلاعية

ثانياً - مجالات الدراسة

ثالثاً - المنهج المتبع للدراسة

رابعاً - أدوات جمع البيانات

خامساً - مجتمع الدراسة واختيار عينة الدراسة

سادساً - أساليب المعالجة

تمهيد:

تناولنا ضمن هذا الفصل الدراسة المنهجية والدراسات السابقة، وذلك بإتباع جملة الخطوات المنهجية التي تجعل الباحث في مسار علم الاجتماع، لذلك سنتطرق إلى هذه الخطوات وفق تسلسلها المنطقي والعلمي، حيث سنستعرض أولا الدراسة الاستطلاعية تليها مجالات الدراسة، المنهج المتبع للدراسة، أدوات جمع البيانات، مجتمع الدراسة واختيار العينة، وأخيرا أساليب المعالجة.

أولاً- الدراسة الاستطلاعية

تعرف الدراسات الاستطلاعية أنها تلك الدراسات الأولية التي تجرى قبل الدراسات الأساسية لأي بحث علمي، وتعتبر دراسة مبدئية أو مدخل للبحث النهائي إلى تهيئة الظروف والوسائل والإمكانات الضرورية للدراسة النهائية. (خالد عبد السلام، 2019، 04)

- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- التعرف على المجتمع الكلي للدراسة.
- تحديد العينة المراد تطبيق الدراسة عليها.
- التعرف على مدى ملائمة فقرات الاستبيان مع موضوع الدراسة.
- التعرف على مدى وضوح العبارات.
- بناء الاستمارة النهائية.

- جمع المعلومات

- الاتصال ببلدية الطارف لجمع الوثائق والمناشير والقرارات الوزارية المتعلقة بالعمال وهيكل المؤسسة

- الاتصال برؤساء المصالح لجمع المعلومات الضرورية حول عينة الدراسة.

- الاتصال ببلدية الطارف قصد جمع المعطيات المتعلقة بالتوزيع العددي لمختلف فئات الموظفين العاملين على مستوى مصلحة التنظيم والشؤون العامة للبلدية حسب خصائصهم الشخصية .

ثانيا - مجالات الدراسة

1- المجال المكاني: ويقصد به المكان الذي أجريت فيه الدراسة الميدانية.

-حيث أجريت هذه الدراسة على مستوى بلدية الطارف.

-لقد وقع الاختيار عل بلدية الطارف كمجال عام للدراسة والتي تقع في أقصى شرق الجزائر، تتبرع على مساحة تقدر ب 111.04 أي بنسبة 04% من إجمالي مساحة ولاية الطارف وهي مقرها عاصمة الولاية. يقدر عدد سكانها بحوالي 25.669 نسمة، يحدها من الشمال بلدية القالة ومن الشمال الشرقي بلدية عين العسل ومن الشمال الغربي بلدية بوثلجة، ومن الجنوب الشرقي بلدية بوقوس، ومن الجنوب الغربي بلدية الزيتونة، تحتوي البلدية إضافة إلى التجمع السكاني مقر الولاية، عل التجمعات السكانية الثانوية التالية: سيدي بلقاسم، سبع رقود، القرقور، عين خيار، المطروحة، السماتي، فيض الغبار، بن السبتي.

2- المجال الزمني:

أجريت الدراسة الميدانية التي طبقت خلالها أدوات الدراسة خلال الفترة: من 10 أفريل إلى 02 ماي 2023.

3- المجال البشري:

تمثّل المجال البشري للدراسة في عمال بلدية الطارف، فيما يخص عدد العمال بالمؤسسة فإنه يتغير سنة بعد أخرى حيث بلغ عددها حسب رئيسة مصلحة التنظيم والشؤون العامة حوالي 230 عامل وعاملة موزعين على مختلف المصالح التابعة للبلدية. (أنظر الهيكل التنظيمي للمؤسسة)

ثالثاً - منهج الدراسة:

باعتبار أن لكل بحث علمي منهج علمي، ذلك أن البحث هو الذي يفرض على الباحث نوع المنهج أو المناهج الملائمة لموضوع الدراسة، حيث نجد أن معظم علماء المنهجية يتفقون في تعريفاتهم على أن المنهج: هو عبارة عن مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة من أجل اكتشاف الحقيقة. (صلاح الدين شروخ، 2003، 28)

وفي دراساتنا هذه تطلب منا إتباع المنهج الوصفي، ذلك أنه يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كميًا وكميًا، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها والتعبير الكمي يعطيها وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

ولهذا يعرف المنهج الوصفي: "بأنه المنهج الذي يعتمد على وصف الظاهرة موضع البحث وصفاً دقيقاً ويفصل كل جوانبها الكيفية والنوعية والكمية، ليعبر عن ملامحها وخصائصها وحجمها وتأثيرها ومدى ارتباطها بالظواهر الأخرى المحيطة بها. (محمد جلال، الغندور، 2015، 179)

رابعاً - أدوات جمع البيانات:

يستخدم الباحث العديد من الأدوات من أجل الجمع والإلمام بجميع المعطيات والبيانات التي تساعد في دراسته، وتعتبر الأدوات الوسيلة التي تربط الباحث بالواقع وهي حلقة الوصل بين الجانب النظري والجانب الميداني. فهي نقطة الانطلاق لأي تحقيق ميداني سواء تحقيق كمي أو كيفي ويقرر الباحث جمع المادة العلمية من ميدان مجال الدراسة. إلا أن موضوع الدراسة والواقع الذي توجد فيه الظاهرة قيد البحث تفرض على الباحث أدوات جمع البيانات كما فرضت عليه المنهج، فكلّ منهج يفرض مجموعة من الأدوات التي يجب استخدامها وتوظيفها في الميدان من البداية إلى النهاية. من جمع البيانات إلى استخلاص النتائج وهذه الأدوات لا يمكن أخذها والعمل بها اعتباطياً. بقدر ما تستوجب على الباحث وضع إستراتيجية عند بناء أسلوب تعامل الباحث مع الميدان. كما يتوجب مراعاة الخطوات المنهجية في استخدام هذه الأدوات والأخذ بعين الاعتبار الموضوعية والدقة أثناء جمع البيانات في الميدان.

وفي هذه الدراسة اعتمدنا على الأدوات التالية:

1. الملاحظة: هي واحدة من أهم أدوات جمع البيانات وهي على خلاف غيرها من الوسائل تتميز بعدة خصائص حيث تمنح مجالاً لمشاركة الباحث للظروف الاجتماعية السائدة في ميدان البحث، كما أنّها لا تقتضي من الباحث جهداً كبيراً حيث تعتمد أكثر على قدرات وخبرات الباحث المعرفية إضافة إلى إمكانية استخدامها في جمع البيانات خاصّة الوصفية منها. وتعرف الملاحظة بذلك على أنّها: "المراقبة المقصودة والتي تهدف إلى رصد المتغيرات التي تحدث على موضوع الدراسة ومهما كانت طبيعة الشيء الملاحظ وعليه فإن هناك شخص يلاحظ و شيء ملاحظ ونتيجة ملاحظة، وقد تتم الملاحظة عن طريق الأشخاص أو باستخدام الوسائل الميكانيكية أو الالكترونية. (حسن عثمان، 1998، 37)

وفي دراستنا هذه اعتمدنا عل الملاحظة البسيطة التي هي ملاحظة الظواهر كما تحدث تلقائيا في ظروفها العادية دون إخضاعها للضبط العلمي المقنن، وبدون استخدام أدوات دقيقة للقياس بغية الدقة في الملاحظة والتحلي بالموضوعية وأهم ما كشفته ملاحظتنا البسيطة تم عرضه كما يلي:

- استكشاف ميدان الدراسة.
- معرفة مصالح والوظائف الإدارية والخدمات المتنوعة التي تقدمها المؤسسة.
- ملاحظة الموظفين ومشاهدة سلوكياتهم وتفاعلاتهم بالإضافة إلى ظروف العمل الفيزيكية كالضوضاء والحرارة، الإضاءة.

2. المقابلة: تعبر المقابلة أداة لجمع البيانات وتحتل مكانة هامة بين الأدوات الأخرى. كما لا يمكن للباحث أن يستغني عنها سواء كانت حرة أو مقننة رئيسية أو ثانوية وهي أكثر الأدوات شيوعا وفعالية في الحصول على البيانات الضرورية وعادة ما تبدو المقابلة بالنسبة للشخص العادي مسألة بسيطة للغاية وهي في الواقع بعيدة عن هذا، إذ أنّ طريقة المقابلة هي مسألة فنية وعلمية في نفس الوقت حيث ترتقي إلى أكثر من مجرد الاقتراب من الأفراد.

-ويقصد بالمقابلة: "تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف مواجهة حيث يحاول أحدهما وهو القائم بالمقابلة أن يستشير بعض المعلومات أو التغيرات لدى المبحوث والتي تدور حول آرائه ومعتقداته". (فايز

عبد الكريم الناطور، 2016، 200)

وفي دراستنا اعتمدنا على المقابلة أثناء الدراسة الاستطلاعية و ذلك من خلال إجراء عدة مقابلات مع رؤساء المصالح والموظفين بقصد التعرف على الحقائق المتعلقة بالمشكلة وتحديد الفروض و للإلمام بموضوع الدراسة، حيث تضم المقابلة المستخدمة مجموعة من الأسئلة في شكل استبيان تعالج مؤشرا من مؤشرات البحث وذلك للوقوف على الظروف الفيزيكية وظروف العمل بصفة

عامة في بلدية الطارف وكذا على جودة. (انظر الملاحق، ملحق رقم -01 -)

3-الاستمارة: هي أحد أدوات جمع البيانات في البحث العلمي الاجتماعي وأكثرها استخداما وشيوعا ويرجع ذلك إلى المميزات التي تحققها هذه الأداة سواء بالنسبة لاختصار الوقت والجهد والتكلفة وسهولة معالجة البيانات بطريقة إحصائية.

-فالاستمارة تعرف على أنها الوسيلة التي تمكن الباحث من محاور مبحوثة والبعض الآخر يتعلق بالآراء والمواقف. (حسان محمد حسن، 1986، 140).

-كما يعرفها موريس أنجريس: بأنها تقنية مباشرة للنقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمّي بهدف إيجاب علاقة رياضية والقيام بمقارنات رقمية.(موريس أنجريس، 2006، 204)

تمّ الاستعانة لإنجاز استمارة الدراسة ببعض المذكرات منها مذكرة (سعاد بركان، 2018)، حيث قسمت استمارة البحث على 03 محاور أساسية يشمل كل محور على مجموعة من الأسئلة تعبر عن مؤشرات تدور حول سؤال من أسئلة الدراسة، وهذه المحاور مقسمة على النحو التالي:

-**المحور الأول:** يشمل هذا المحور عدد من الأسئلة التي تدور حول المميزات التي تختص بها كل مفردة على حدى من مفردات الدراسة وتتخلص هذه المعلومات حول بيانات وهي: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة.

-**المحور الثاني:** علاقة استخدام جهاز الحاسوب بجودة العمل، حيث يحتوي هذا المحور على 05 أسئلة يحاول كل سؤال منها تغطية جزء من علاقة استخدام جهاز الحاسوب للعمال داخل البلدية.

-**المحور الثالث:** علاقة وضعية الجلوس بجودة العمل، حيث يحتوي هذا المحور أيضا على 05 أسئلة يحاول كل سؤال منها تغطية جزء من وضعية الجلوس وعلاقتها بجودة العمل.

-المحور الرابع: تأثير الظروف الفيزيائية على جودة العمل، حيث يحتوي هذا المحور على 05 أسئلة يحاول كل سؤال التغطية على جزء من تأثير هذه الظروف على جودة العمل، وكانت طريقة الاستبانة متنوعة بنعم ولا وخيارات من بدائل.

خامسا: مجتمع الدراسة واختيار العينة

* مجتمع الدراسة:

يتكوّن مجتمع الدراسة من عمال بلدية ولاية الطارف والبالغ عددهم حسب الإحصائيات المقدمة لسنة 2023 بـ 230 عامل وهي الموزعة حسب التصنيفات التالية كما في الجدول التالي:

جدول رقم (01): يوضح توزيع أفراد العينة حسب كلّ مصلحة

عدد العمال في كل مصلحة	المصالح
95	مصلحة الإدارة العامة والمالية والوسائل العامة
41	مصلحة التنظيم والشؤون العامة
94	مصلحة الدراسات التقنية والإنجاز
230	المجموع

* اختيار عينة الدراسة:

نختار عينة الدراسة عادة حسب طبيعة موضوع الدراسة فلكل باحث عينة خاصة به وطريقة خاصة لاختيارها، لذا فلا بد للباحث من أخذ عينة متمثلة للمجتمع الأصلي ليتسنى له أخذ صورة مصغرة من مجتمع الدراسة.

ويمكن تعريف العينة: على أنها مجموعة فرعية من العناصر المختارة من بين العديد من العناصر الممكنة والمكونة للمجتمع الأصلي لإجراء الدراسة عليه. (أحمد عارف العساف. محمود الوادي، 2015، 222).

كما يمكن تعريفها في علم الإحصاء على أنها: "جزء من المجتمع حيث تتوافر في هذا الجزء خصائص المجتمع نفسها والحكمة من إجراء الدراسة على العينة هي أنه في كثير من الأحيان يستحيل إجراء الدراسة على المجتمع ككل، فيكون اختيار العينة بهدف التوصل إلى نتائج يمكن تعميمها على المجتمع ويصبح ذلك ممكناً إذا كانت خصائص العينة تشمل خصائص المجتمع من حيث أكبر عدد ممكن من المتغيرات. (اليندة لطاد، وآخرون، 2019، 68)

بما أن دراستنا تهدف إلى معرفة هل للتصميم الأرغونومي علاقته بجودة العمل داخل المؤسسة محل الدراسة بلدية ولاية الطارف، فإنه علينا التعامل مع عينة تكون أكثر عرضة للتصميم الأرغونومي داخل المؤسسة في بلدية الطارف، وعليه كانت العينة المختارة من فئة العمال من مصلحة التنظيم والشؤون العامة والبالغ عددهم 41 عامل بطريقة المسح الشامل من مجتمع الدراسة، حيث تم استلام 30 استمارة وإلغاء 11 استمارة لنقص المعلومات وعدم إرجاع بعضها، أي حصلنا على ما يعادل 30 فرداً، وهذا ما يبينه الجداول اللاحقة التي تمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية.

*توزيع المتغيرات الشخصية:

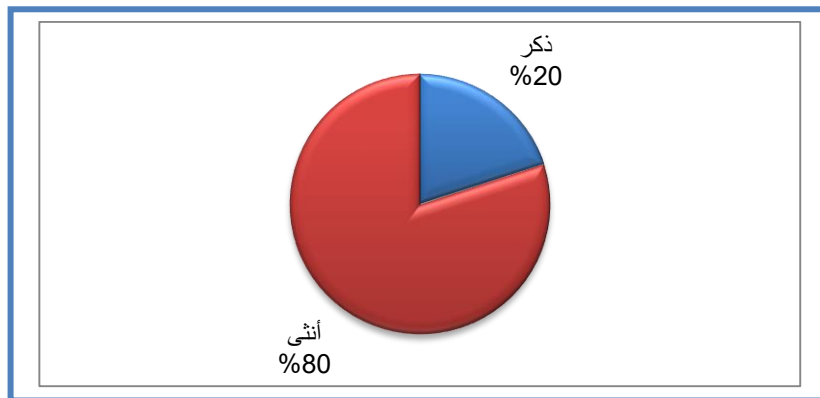
جدول رقم (02): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	06	%20
أنثى	24	%80
المجموع	30	%100

يتضح من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات عينة الدراسة والبالغ عددهم 24 فردا يمثلون جنس الإناث بنسبة بلغت 80% تليها 06 أفراد من جنس الذكور بنسبة قدرت بـ 20%.

فيُتضح أن عيّنتنا يطغى عليها العنصر النسوي بصفة تفوق بكثير عنصر الذكور وهذا راجع إلى أن معظم الذكور خاصة في ولاية الطارف يتوجهون للعمل في مجالات مختلفة بعيدة كل البعد عن العمل الإداري كالعمل العسكري والعمل التجاري عكس المرأة تتميز في الأعمال والوظائف الإدارية. كذلك يعود السبب إل كون المرأة في الجزائر اكتسحت ميدان الشغل في السنوات الأخيرة بقوة وذلك راجع إلى المساواة في التوظيف باعتبار أنّ عامل الجنس لم يعد عائق يقف أمام التوظيف. كما أن العامل الإداري في مثل هذه المؤسسة الإدارية بلدية الطارف من الوظائف التي تحبها الإناث مقارنة بالأعمال الأخرى خاصة وأنهم أكثر مرونة في التعامل مع المواطنين من الذكور، أما بالنسبة القليلة للذكور المبينة في الجدول فهذا راجع إلى طبيعة شهاداتهم التعليمية التي أهلتهم في مثل هذه المناصب.

شكل رقم (05): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.



المصدر: من إعداد الباحثين

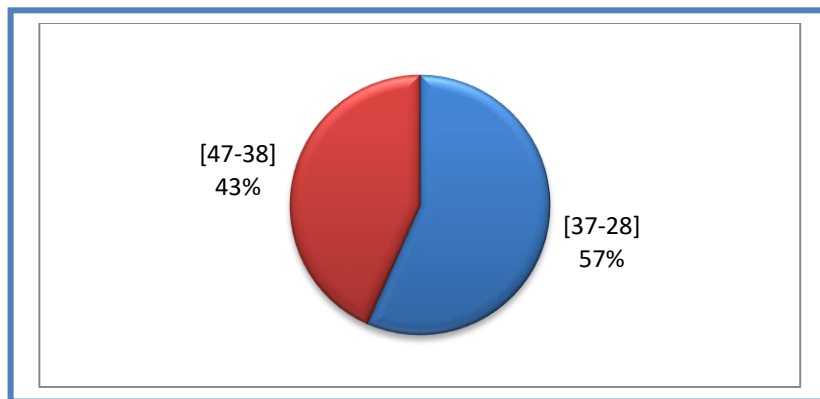
جدول رقم (03): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية (%)
[37-28]	17	56.66%
[47-38]	13	43.33%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات عينة الدراسة نلاحظ أن 17 فردا يمثلون حجم الذين بلغت أعمارهم ما بين [37-28] سنة بنسبة قدرت بـ 56.66 % ، ثم تليها أقل فئة الذين تتراوح أعمارهم ما بين [47-38] سنة بنسبة قدرت بـ 43.33%.

ومن الملاحظ أنّ الفئة الغالبة تتراوح أعمارهم ما بين [37-28] سنة وهي فئة شابة والتي لها القدرة على أداء العمل بحيوية. هذا الأمر يعكس مدى استغلال البلدية للفئة العمرية الراشدة والتي تتميز بالرزانة والحكمة لأن هذه الفئة العمرية سهّلت للاندماج مع التكنولوجيا الحديثة وبإمكانها التحسين من جودة العمل، والأمر الذي يجعل البلدية تعتمد على هذه الفئة العمرية بشكل أكبر لكونهم يتمتعون بطاقة هائلة من النشاط والحيوية، وبالتالي يمتلكون الرغبة وطاقة الاستيعاب بشكل كبير في مواكبة التحديات والتطورات التكنولوجية داخل البلدية وتنفيذها بسرعة ودقة، ومن جهة أخرى السعي إلى تحسين وضعها المهني والاجتماعي قصد بناء مستقبل أفضل وتحقيق الاستقرار سواء داخل البلدية أو خارجها.

شكل رقم (06): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.



المصدر: من إعداد الباحثين

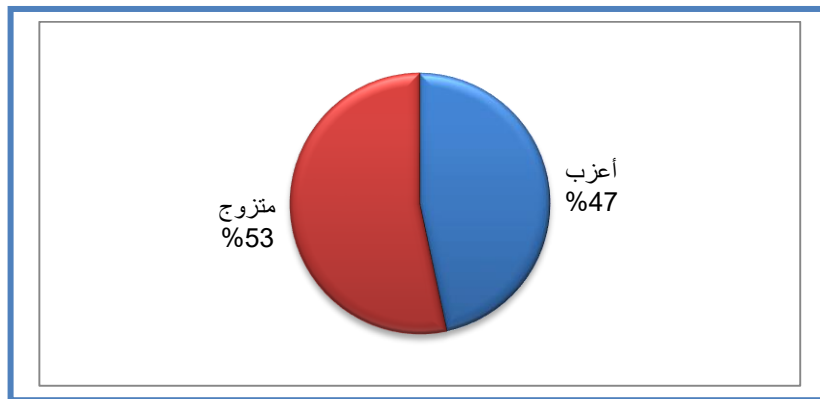
جدول رقم (04): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	14	47%
متزوج	16	53%
المجموع	30	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن الفئة الغالبة على عينة الدراسة هم فئة المتزوجين وهذا بنسبة قدرت بـ 53 % من عينة الدراسة ثم تليها فئة العزاب بنسبة بلغت 47%، وهذا راجع إلى أن المتزوجين لديهم ارتباطات عائلية تفرض عليهم العمل لتحقيق الاستقرار المادي والنفسي الذي يحقق بدوره الاستقرار الأسري للأفراد وعائلاتهم وهذا ما يفرض عليهم الالتزام بالعمل والتمسك به والاجتهاد فيه لتحقيق جودة العمل المقدم وبالمقابل كذلك توفير جل احتياجاتهم الأسرية والاجتماعية.

أما بالنسبة لفئة العزاب فهي كذلك تسعى لضمان مستقبلها الوظيفي الذي ينعكس عليها إيجاباً سواء على الجانب النفسي أو الاجتماعي.

شكل رقم (07): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية.



المصدر: من إعداد الباحثين

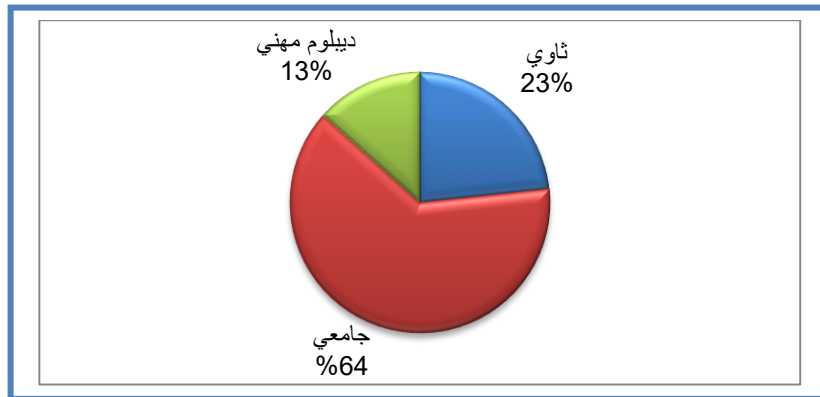
جدول رقم (05): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	07	23.33%
جامعي	19	63.33%
ديبلوم مهني	04	13.33%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات عينة الدراسة نلاحظ أن أعلى نسبة هي المستوى الجامعي. حيث بلغت 63.33% ثم فئة المستوى الثانوي بنسبة 23.33% ثم تليها نسبة 13.33 % لفئة الديبلوم المهني.

ومن خلال هذا يتضح أن بلدية الطارف تعمل على توظيف وتعيين أصحاب المستوى الجامعي لأن لهذا المستوى التعليمي دورا أساسيا وبارزا في زيادة المهارات وتحسين الأداء خاصة ونحن نتحدث عن جودة العمل والتي تطلب مستوى تعليمي عال والذي له دور في كفاءة فعالية المؤسسة، فعندما يكون العامل ذو مستوى تعليمي عالي فهذا يساعده على تفعيل عمل البلدية وتلبية احتياجات المواطنين وإرضائهم وأداء مهامهم بشكل جيد، وبالرغم من ذلك إلا أن البلدية تسعى كذلك إلى توظيف أصحاب المستوى الثانوي وأصحاب شهادات التكوين المهني.

شكل رقم (08): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الباحثين

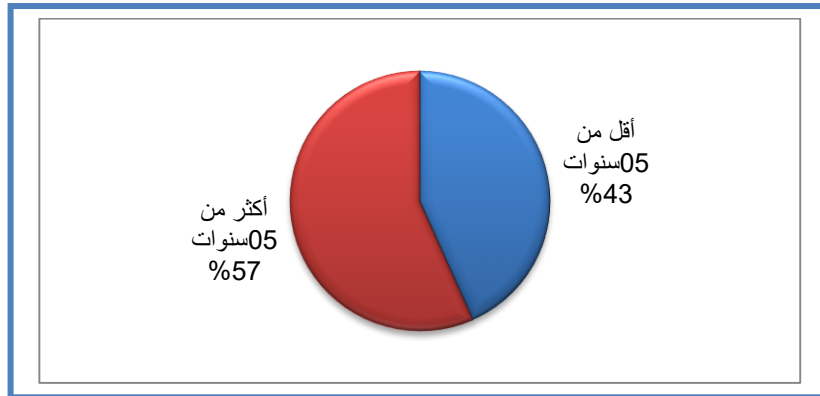
جدول رقم (06): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	13	43.33%
أكثر من 05 سنوات	17	56.66%
المجموع	30	100%

من خلال عرضنا للجدول السابق وبالاطلاع على تكرارات ونسب عينة الدراسة نلاحظ أن أكبر نسبة عند ذوي فئة الخبرة المهنية هي أكثر من 5 سنوات بنسبة قدرت بـ 56.66 %، وتأتي في المرتبة الثانية العمال ذوي الخبرة المهنية أقل من 05 سنوات حيث بلغت نسبتهم بـ 43.33 %.

مما يوضح أن بلدية الطارف ميدان الدراسة تعتمد طيلة عملها على مبدأ الأقدمية في العمل من أجل تحقيق أهدافها وتأدية وظائفها بفعالية وكفاءة عالية، لأن كلما زادت خبرة العامل كلما كان قادر على مواجهة المشكلات والتغيرات التي تعترض عمله ويملك خلفية عملية تؤهله لاتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها وتوفير الآليات والوسائل الضرورية لحلها. أما بخصوص الفئة الأقل من 5 سنوات خبرة فهي تتوافق مع أعمار الموظفين الجدد من فئة الشباب الذين التحقوا حديثا بالبلدية فيجب الاستثمار فيهم لأنهم هم الذين يمثلون المستقبل.

شكل رقم (09): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.



المصدر: من إعداد الباحثين

سادسا: أساليب المعالجة

تم الاعتماد على التكرارات والنسب المئوية للإجابة على تساؤلات الدراسة.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل حاولنا التأكد من العلاقة المراد دراستها داخل المؤسسة من خلال إجراء الدراسة الاستطلاعية التي تم فيها تطبيق الاستمارة مع عينة من مصلحة التنظيم والشؤون العامة وتحليل النتائج الخاصة بالبيانات الشخصية، ثمّ انتقلنا إلى الدراسة الأساسية التي كانت أهم مرحلة فيها هي مرحلة تحديد الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية من منهج وعينة والتأكد من صدق وثبات الأداة وإمكانية تطبيقها، كما تمكّنا من خلالها تحديد الأساليب اللازمة لمعالجة البيانات.

الفصل الخامس

الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد

- أولاً- عرض النتائج ومناقشتها.
- ثانياً- عرض ومناقشة نتائج السؤال الأول.
- ثالثاً- عرض ومناقشة نتائج السؤال الثاني.
- رابعاً- عرض ومناقشة نتائج السؤال الثالث.
- خامساً- تفسير النتائج على ضوء الدراسات السابقة.
- سادساً- نتائج الدراسة.

تمهيد:

سنتطرق في هذا الفصل الذي يعتبر الشق الثاني من الجانب الميداني إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة الخاصة بالتساؤلات الفرعية ثم مناقشتها لنصل في الأخير إلى خلاصة عامة للفصل وخاتمة وتوصيات واقتراحات.

أولاً- عرض النتائج ومناقشتها:

1. عرض ومناقشة نتائج السؤال الأول:

مناقشة النتائج على ضوء السؤال الأول والذي نصه: هل لفعالية استخدام جهاز الحاسوب علاقة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف؟

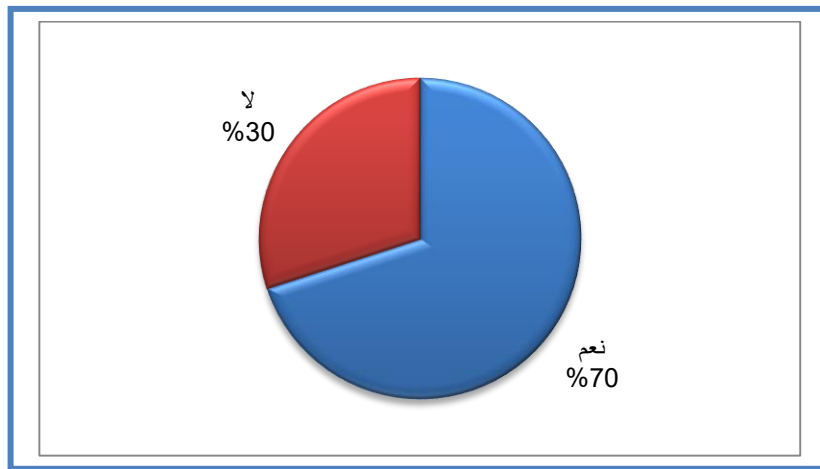
وللإجابة عن السؤال تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والجدول التالي يوضح ذلك:

-جدول رقم (07): يوضح صعوبة العمل عند وجود خلل في جهاز الحاسوب:

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	21	70 %
لا	09	30 %
المجموع	30	100 %

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه المتعلق بصعوبة العمل عند وجود خلل في جهاز الحاسوب أن أكبر نسبة من أفراد العينة يواجهون صعوبة في العمل وذلك بنسبة 70% ، بينما الذين لا يواجهون صعوبة أثناء تعطلّ جهاز الحاسوب فقد بلغت نسبتهم بـ 30%. فعند وجود أي خلل في جهاز الحاسوب فإنه يجعل العامل يرتكب الأخطاء في الكتابة، ممّا يؤدي إلى كتابة أشياء لا يتعلّق بمضمون العمل وكلّ هذا يؤدي إلى صعوبة في العمل وتجعل العامل يتأخر في استخراج الوثائق وعدم تسجيل المعلومات بالطريقة الصحيحة وكل هذا ينتج عنه مشاكل عديدة مثل: انتظار المواطنين لوقت طويل أو استخراج وثائق تحتوي على أخطاء فيلجأ المواطن إلى البلدية مرّة ثانية من أجل تصحيحها.

شكل رقم (10): يوضح صعوبة العمل عند وجود خلل في جهاز الحاسوب.



المصدر: من إعداد الباحثين

جدول رقم (08): يوضح صعوبة القيام بالعمل عند ابتعاد الفأرة على سطح الشاشة.

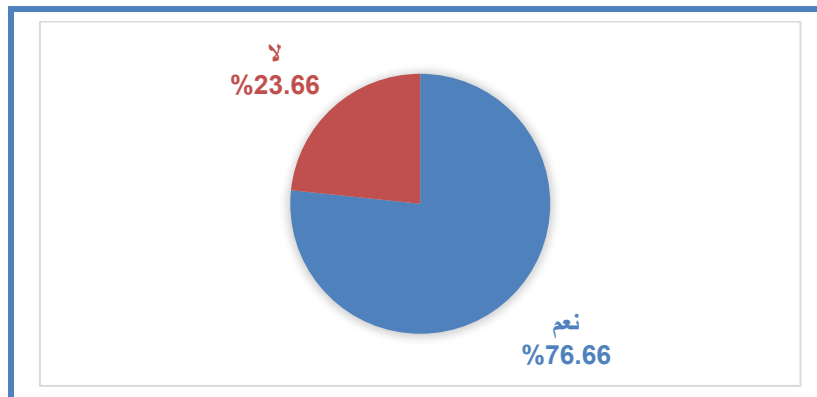
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	23	76.66 %
لا	07	23.33 %
المجموع	30	100 %

نلاحظ من خلال الجدول أنّ استجابات أفراد عينة الدراسة حول صعوبة القيام بالعمل عند ابتعاد الفأرة على سطح مكتب الشاشة حيث كانت أغلب الإجابات بنسبة 76.66 % تعاني من صعوبة القيام بالعمل بينما بلغت نسبة الذين لا يجدون صعوبة بـ 23.33 %.

حيث نلاحظ هنا أنّ أغلب عمال بلدية الطارف وخاصة مصلحة التنظيم والشؤون العامة لازالوا يعتمدون على أجهزة الحاسوب قديمة النشأة فتكون الفأرة بعيدة على سطح مكتب الشاشة، وبالتالي يواجهون صعوبة أثناء العمل مما تجعل العامل يشعر بالتعب، وقد يصيب بأمراض مهنية مثل آلام المفاصل وإعوجاج الترقية.

بينما الذين لا يعانون من بعد الفأرة على سطح مكتب الشاشة فهم يعتمدون على أجهزة حاسوب حديثة النشأة مثل: جهاز الحاسوب المحمول الذي يعتمد على جهاز الفأرة داخليا وهذا ما يسهّل عليه العمل بأسرع وقت وتجعله لا يشعر بالتعب والخمول.

شكل رقم (11): يوضح صعوبة القيام بالعمل عند ابتعاد الفأرة على سطح الشاشة



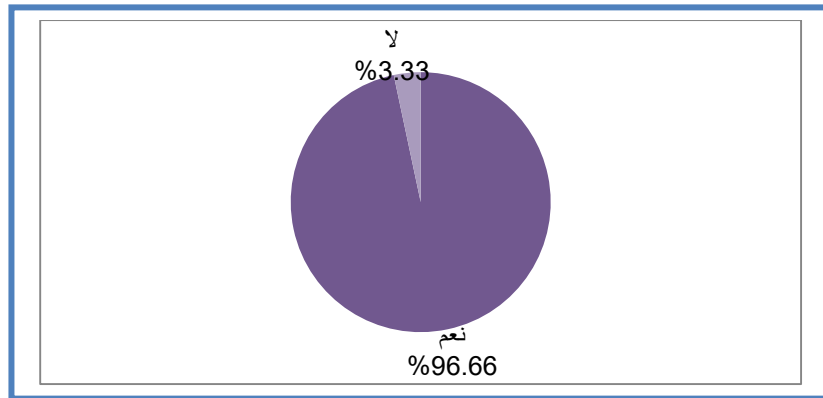
المصدر: من إعداد الباحثين

جدول رقم (09): يوضح انتهاء العمل في وقت قصير عندما يكون جهاز الحاسوب في حالة جيّدة.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	29	% 96.66
لا	01	% 3.33
المجموع	30	% 100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 96.66% من المبحوثين أجابوا بأن عندما يكون جهاز الحاسوب في حالة جيدة يتم انتهاء العمل بأسرع وقت، ونسبة قليلة جدًا قدرت بـ 3.33% أجابت بأنّ جهاز الحاسوب عندما يكون في حالة جيدة لا يتم إنهاء العمل بأسرع وقت وفي هذا الأمر قد يكون السبب في العامل في حدّ ذاته وليس في جهاز الحاسوب من الممكن أن يكون العامل لا يتقن العمل على الجهاز ولا يملك خبرة، لأنه في الحقيقة عندما يكون جهاز الحاسوب بحالة جيدة فإنّه يسهّل العمل ويجعل العامل ينهي عمله في وقت قصير ويعمل على إرضاء المواطنين ولا يجعلهم ينتظرون لوقت طويل على عكس الجهاز المعطل.

شكل رقم (12): يوضح انتهاء العمل في وقت قصير عندما يكون جهاز الحاسوب في حالة جيّدة



المصدر: من إعداد الباحثين

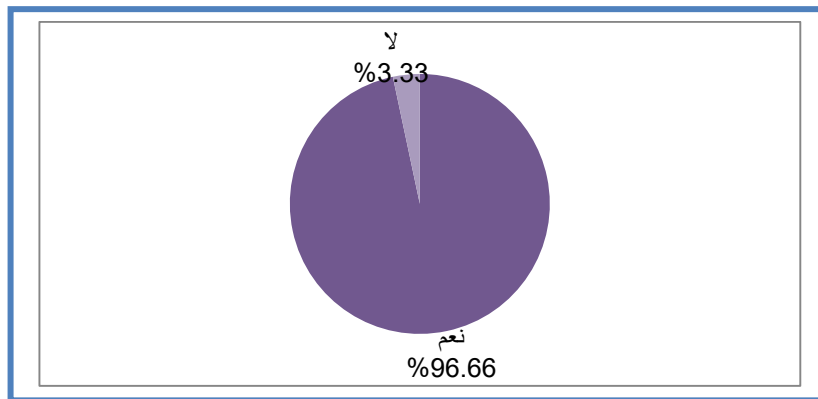
جدول رقم (10): يوضح أن المسافة القريبة لشاشة الحاسوب أثناء استخدامه تسبب إصابة العامل بأمراض.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	29	96.66 %
لا	01	3.33 %
المجموع	30	100 %

من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه والمتعلق بالمسافة القريبة لشاشة الحاسوب أثناء استخدامه نسب إصابة العامل بأمراض حيث قدرت نسبتهم بـ 96.66% أما الذين لا يتعرضون لأمراض فبسبب قرب المسافة لشاشة الحاسوب فبلغت نسبتهم بـ 3.33%.

ومن خلال الإجابات المقدمة من طرف المبحوثين نجد أنّ الكثير من العمال يواجهون العديد من المشاكل خاصة احمرار العين وملئها بالدموع وهذا ما يؤدي بهم إلى نقص البصر مما يجعل العامل يلجأ إلى طبيب مختص في أمراض العيون وحمل نظارات طبية، وقد تسبب المسافة القريبة أيضاً صداع وآلام الرأس بسبب الضوء الوارد من شاشة الحاسوب نحو شبكة العين وكل هذه الأمراض تؤدي بصحة العامل إلى التهلكة.

شكل رقم (13): يوضح أن المسافة القريبة لشاشة الحاسوب أثناء استخدامه تسبب إصابة العامل بأمراض



المصدر: من إعداد الباحثين

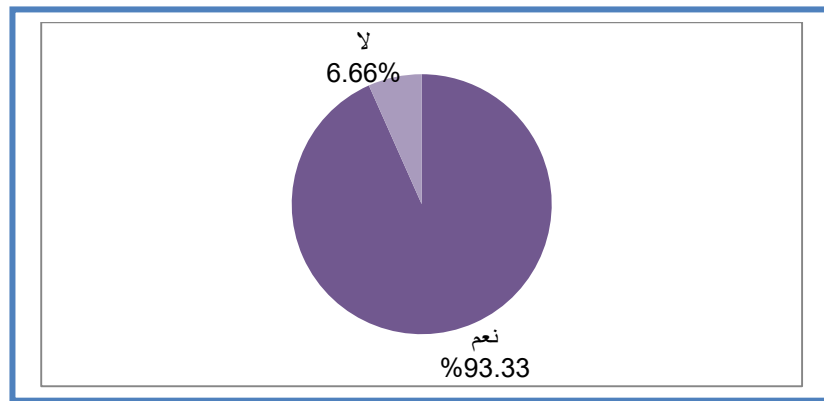
جدول رقم (11): يوضح وجود لوحة مفاتيح غير سليمة تجعل العامل يرتكب أخطاء الكتابة.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	28	% 93.33
لا	02	% 6.66
المجموع	30	% 100

يتّضح لنا من خلال النسب الواردة في الجدول أعلاه والمتعلّق بوجود لوحة مفاتيح غير سليمة تجعل العامل يرتكب الأخطاء في الكتابة أنّ هناك نسبة كبيرة جدًا أجابت بـ "نعم" حيث بلغت نسبتهم بـ 93.33% ، أمّا الذين أجابوا بـ "لا" قدّرت نسبتهم بـ 6.66%.

ومن هنا نلاحظ أن عمال بلدية الطارف أغلبهم يعانون من لوحة مفاتيح غير سليمة ممّا يجعلهم يرتكبون الأخطاء في استخراج الوثائق أو كتابة أشياء لا تختصّ بالعمل المطلوب، كذلك قد تؤدي بالعمال إلى مشاكل عديدة للعمال من طرف المواطنين.

شكل رقم (14): يوضح أن وجود لوحة مفاتيح غير سليمة تجعل العامل يرتكب أخطاء الكتابة.



المصدر: من إعداد الباحثين

2. عرض ومناقشة نتائج السؤال الثاني:

مناقشة النتائج على ضوء السؤال الثاني والذي نصه: هل لوضعية الجلوس علاقة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف؟

وللإجابة على السؤال تم استخدام التكرارات والنسب المئوية، والجدول التالي يوضح ذلك:

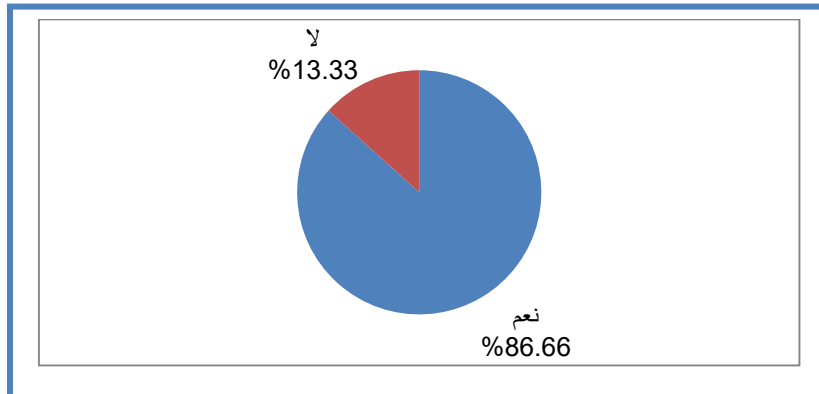
جدول رقم (12): يوضح أن تصميم الكرسي يتناسب مع المكتب يجعل العامل في حالة جيدة أثناء العمل:

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	26	% 86.66
لا	04	% 13.33
المجموع	30	% 100

من خلال الجدول أعلاه والمتمثل في تصميم الكرسي يتناسب مع المكتب يجعل العامل في حالة جيدة أثناء القيام بالعمل، حيث نجد أن أغلب المبحوثين أجابوا بـ "نعم" بنسبة بلغت %86.66 والذين أجابوا بـ "لا" قدرت نسبتهم بـ %13.33.

فعندما يكون تصميم الكرسي للعامل داخل البلدية يتناسب مع المكتب فإنه يجعل جسم العامل في حالة ارتياح، وبالتالي يزود بطاقة إيجابية نحو عمله مما يؤدي به إلى رفع مستوى جودة العمل وتلبية احتياجات المواطنين.

شكل رقم (15): يوضح أن تصميم الكرسي يتناسب مع المكتب يجعل العامل في حالة جيدة أثناء العمل



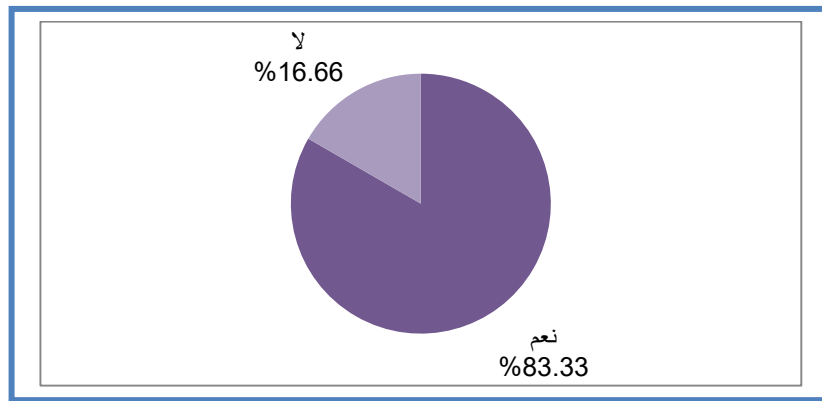
المصدر: من إعداد الباحثين

جدول رقم (13): يوضح أن كرسي الجلوس له مساند مما يجعل جسم العامل في حالة ارتياح للقيام بأفضل عمل.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	25	% 83.33
لا	05	% 16.66
المجموع	30	% 100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) استجابات أفراد عينة الدراسة حول كرسي الجلوس له مساند مما يجعل جسم العامل في حالة ارتياح للقيام بأفضل عمل حيث كانت أغلب الإجابات بنسبة %83.33 تتمتع بكرسي جلوس ملائم وله مساند تساعد العامل وتجعل جسمه في حالة ارتياح أثناء العمل لكن هناك فئة قليلة قدرت بنسبة %16.66 تعاني من عدم توفر كرسي جلوس ملائم. وهذا يدل على أنّ بلدية الطارف تعمل على توفير كراسي جلوس ذات نوعية جيدة وفريدة لعمالها وذلك من أجل المحافظة على صحة وسلامة العامل وحمايته من تقوّس الظهر وآلام المفاصل فعند توفير الاحتياجات اللازمة والخاصة للعامل فإنّه سيسعى إلى توفير أفضل جودة في العمل.

شكل رقم (16): يوضح أن كرسي الجلوس له مساند مما يجعل جسم العامل في حالة ارتياح للقيام بأفضل عمل.



المصدر: من إعداد الباحثين

جدول رقم (14): يوضح ارتفاع الكرسي قابل للتعديل يسمح للعامل بالجلوس في وضعية صريحة لا

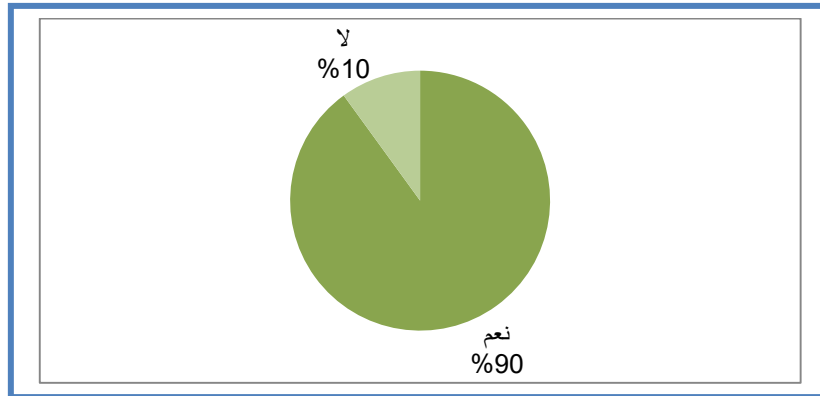
تتعب جسمه.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	27	90 %
لا	03	10 %
المجموع	30	100 %

يوضح الجدول رقم (14) أنّ ارتفاع الكرسي قابل للتعديل حيث نجد نسبة 90% من أفراد العينة كانت إجاباتهم بـ "نعم" أما نسبة 10% من المبحوثين أجابوا بـ "لا" ، وهذا يعني أن الكرسي لا يعرقل عملهم وهم في وضعية جلوس مريحة على غرار الفئة الأولى التي تهتم بوضعية الجلوس وارتفاع الكرسي لأنه مهم في القيام بالعمل مما يجعل العمال في وضعية جيدة تساعد على إتمام عملهم وحتىّ تقيهم من الإصابات بأمراض.

شكل رقم (17): يوضح ارتفاع الكرسي قابل للتعديل يسمح للعامل بالجلوس في وضعية صريحة لا

تتعب جسمه.



المصدر: من إعداد الباحثتين

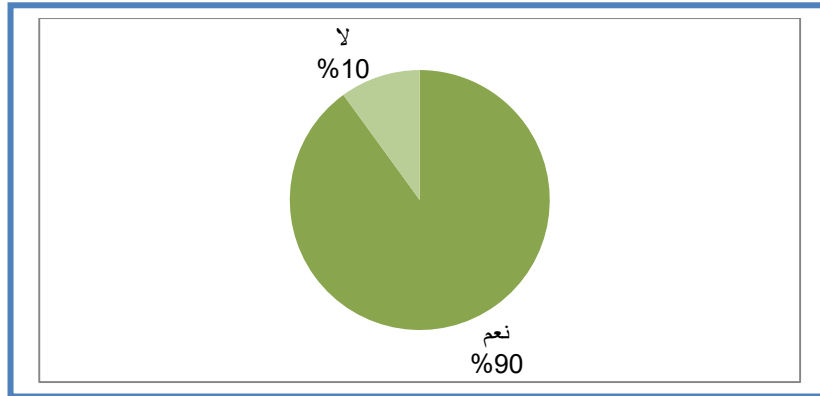
جدول رقم (15): يوضح إعطاء فترات من الراحة للعامل لكي يكون جسمه في حالة نشاط دون

التعرض للتعب

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	27	% 90
لا	03	% 10
المجموع	30	% 100

يبين الجدول إعطاء فترات من الراحة للعامل لكي يكون جسمه في حالة نشاط حيث كانت إجابات المبحوثين بنسبة 90% أنهم يأخذون فترات راحة أما نسبة 10% لا يأخذون فترات من الراحة وهذا يعود لكثرة العمل في البلدية واحتمالا إضافتهم لساعات عمل زائدة، مما يجعل جسمه في حالة تعب على عكس الفئة التي تأخذ فترات راحة فهذه متعلقة بطريقة العمل، حيث أنّ هناك من يعمل بالتناوب صباحا ومساءً.

شكل رقم (18): يوضح إعطاء فترات من الراحة للعامل لكي يكون جسمه في حالة نشاط دون التعرض للتعب



المصدر: من إعداد الباحثين

جدول رقم (16): يوضح أن الأمراض التي تتسبب للعامل أثناء جلوسه لفترات طويلة على الكرسي.

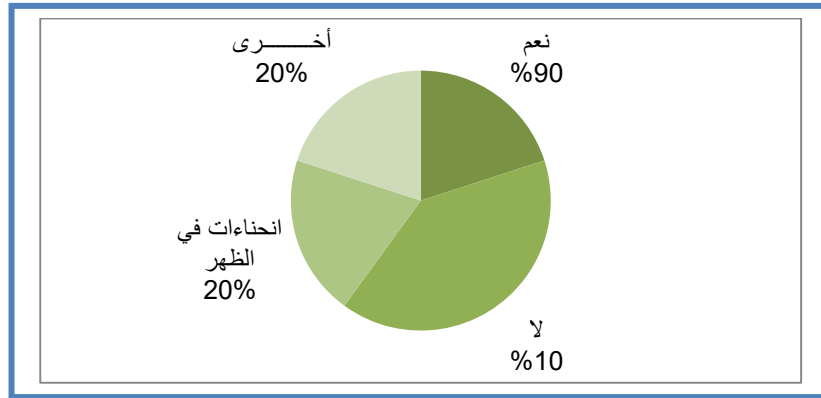
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية (%)
ضعف دوران الدم في الجسم	06	% 20

نقّوس في العمود الفقري	12	% 40
انحناءات في الظهر	06	% 20
أخرى	06	% 20
المجموع	30	% 100

من خلال النظرة الممتعة للجدول المتعلق بالأمراض التي تتسبب للعامل أثناء جلوسه لفترات طويلة على الكرسي نلاحظ أن عمال البلدية يتعرضون لأمراض عديدة منها أمراض النقّوس في العمود الفقري حيث بلغت نسبتهم 40% وأيضاً ضعف دوران الدم في الجسم وانحناءات الظهر والبعض من الأمراض الأخرى حيث قدرت نسبتهم بـ 20%.

وذلك راجع إلى أن بلدية الطارف تعاني من اكتظاظ في العمل ممّا تجعل العامل يشغل لفترات أو ساعات طويلة حيث يؤدي هذا إلى معاناة العامل من آلام الظهر وآلام المفاصل وكذلك اعوجاج في الرقبة، أمّا بالنسبة للعمال الذين لا يتعرضون لهذه الأمراض فقد يكون عملهم لبضع ساعات أو فترات قصيرة وسرعان ما ينهونه.

شكل رقم (19): يوضح أن الأمراض التي تتسبب للعامل أثناء جلوسه لفترات طويلة على الكرسي



المصدر: من إعداد الباحثين

3. عرض ومناقشة نتائج السؤال الثالث:

مناقشة النتائج على ضوء السؤال الثالث والذي نصه: هل للظروف الفيزيائية علاقة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف؟

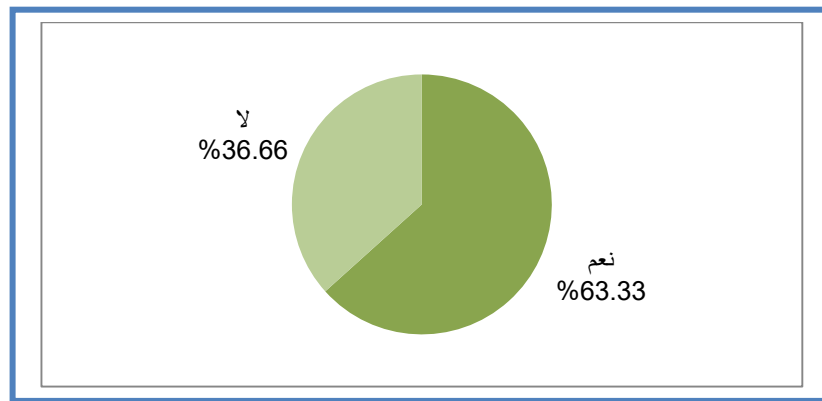
وللإجابة على السؤال تم استخدام التكرارات والنسب المئوية، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (17) : يوضح أن الإضاءة غير المنسجمة التي توقع العامل في حدوث العمل

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	19	63.33 %
لا	11	36.66 %
المجموع	30	100 %

إن الإضاءة في مكان العمل تعتبر عامل هام جدا لابد من توفره كشرط للعمل و من خلال الجدول أعلاه والمتعلق بالإضاءة غير المنسجمة التي تتسبب حوادث العمل نلاحظ أن نسبة المبحوثين الذين أجابوا "نعم" قدرت نسبتهم 63.33 % عكس المبحوثين الذي أجابوا "لا بلغت نسبتهم 36.66 % أي أن المبحوثين صرحوا بأنهم يعانون من سوء الإضاءة في مكان فهي تضعف من رؤيتهم في القيام بالعمل كما تقلل تركيزهم وهذا ما يؤدي بهم إلى ارتكاب أخطاء والتعرض لحوادث العمل، وهذا ما اتفق مع الدراسة السابقة "حمادة ليلي" المتمثلة في "دراسة ارغونومية للظروف الفيزيكية الضوضاء، الحرارة الإنارة، وعلاقتها بحوادث العمل" حيث أنّ مستويات الإنارة السائدة بالبلدية ضعيفة ولا تتلاءم مع العمل.

شكل رقم (20): يوضح أن الإضاءة غير المنسجمة التي توقع العامل في حدوث العمل



المصدر: من إعداد الباحثين

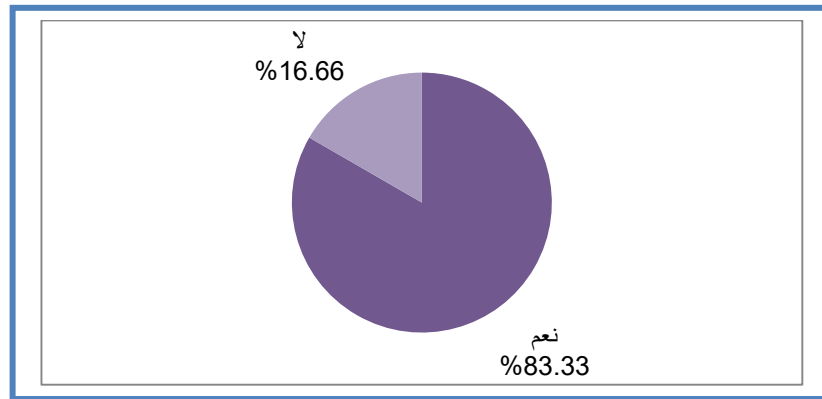
جدول رقم (18): يوضح أن شعور العامل بالخمول والفشل بسبب الحرارة المرتفعة مكان العمل.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية (%)
---------	---------	--------------------

نعم	25	% 83.33
لا	05	% 16.66
المجموع	30	% 100

من خلال البيانات الموضحة في الجدول المتعلقة بدرجة الحرارة في مكان العمل نلاحظ نسبة %83.33 صرحوا بأن الحرارة تسبب الخمول والفشل وفي المقابل صرح %16.66 من المبحوثين بأنها لا تسبب لهم الفشل وتوتر ومناسبة للقيام بعملهم، وهذا قد يعود إلى توفر مكاتبهم على مكيفات هوائية وقد يكونوا يعملون لوقت قصير ولا يتعرضون للحرارة، عكس الذين تسبب لهم الحرارة فشل وتوتر هم من يتلقوا أكثر الأعمال ولوقت أطول دون توفر مصالح على وسائل تهوية، كما كانت إجابة بعض المبحوثين أنهم يضطرون إلى التنقل من مكتب إلى آخر بسبب الحرارة بحثا عن مكان ذات تهوية يساعدهم على القيام بالعمل.

شكل رقم (21): يوضح أن شعور العامل بالخمول والفشل بسبب الحرارة المرتفعة مكان العمل



المصدر: من إعداد الباحثين

جدول رقم (19): يوضح أن الضوضاء المرتفعة وسط مكان العمل تجعل العامل يرتكب الأخطاء

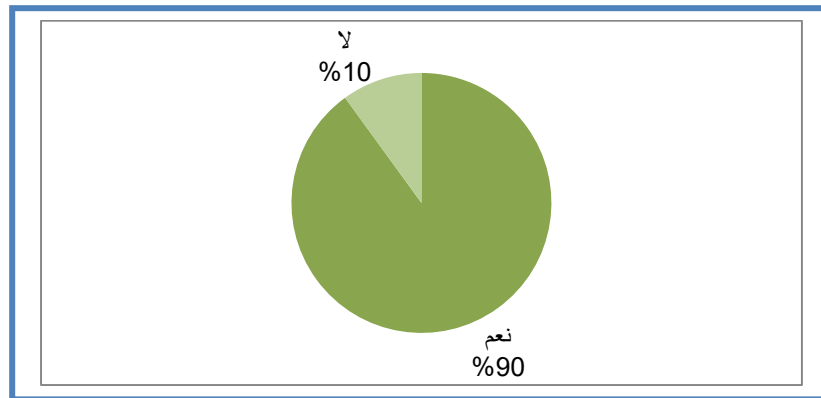
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية (%)
---------	---------	--------------------

نعم	27	% 90
لا	03	% 10
المجموع	30	% 100

من خلال النظرة المتعمقة للجدول الذي يوضح أن الضوضاء المرتفعة وسط مكان العمل تؤدي إلى ارتكاب الأخطاء، حيث أن هناك فئة كثيرة من المبحوثين تسبب لهم الضوضاء بارتكاب الأخطاء حيث بلغت نسبتهم بـ 90% وهي النسبة الأكثر عكس الفئة التي بلغت نسبتهم 10% لا تؤثر عليهم الضوضاء المرتفعة.

وتعود الضوضاء في مكان العمل إلى اكتظاظ المواطنين داخل البلدية وخاصة في مصلحة الحالة المدنية أين يتم استخراج الوثائق وتصحيحها وغيرها من الأعمال مع ارتفاع الأصوات، وهذا ما ينقص من تركيز العامل ويجعله يخلط بين الأعمال ويرتكب أخطاء في العمل كما أن الحركة الكثيرة للعمال فيما بينهم تنتج ضوضاء داخل مكان العمل.

شكل رقم (22): يوضح أن الضوضاء المرتفعة وسط مكان العمل تجعل العامل يرتكب الأخطاء



المصدر: من إعداد الباحثين

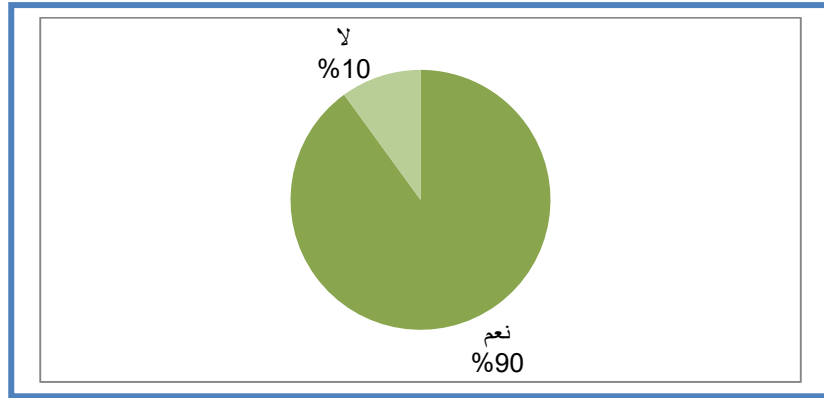
جدول رقم (20): يوضح أن تعرض العامل للضوضاء لفترات طويلة يؤدي به إلى القلق والتوتر أثناء العمل.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية (%)
---------	---------	--------------------

نعم	27	% 90
لا	03	% 10
المجموع	30	% 100

يبين الجدول التعرض للضوضاء لفترات طويلة مما يؤدي إلى القلق أثناء القيام بالعمل حيث بلغت نسبة المبحوثين الذين تؤثر عليهم الضوضاء بـ 90 % عكس الفئة الأخر التي بلغت نسبتهم 10% فهم لا يؤدي بهم الضوضاء إلى القلق والتوتر، وهذه الفئة هم من الإداريين ذات مكاتب بعيدة نوعا ما عن تجمع المواطنين ولا تقدم لهم مهام وأعمال كثيرة عكس الفئة الأخرى يعانون من ضوضاء كبيرة بسبب حركات وأصوات المواطنين داخل البلدية، وأيضا تجمعهم أمام مكاتب العمال وهذا ما يصيب العامل بالقلق والتوتر.

شكل رقم (23): يوضح أن تعرض العامل للضوضاء لفترات طويلة يؤدي به إلى القلق والتوتر أثناء العمل.



المصدر: من إعداد الباحثين

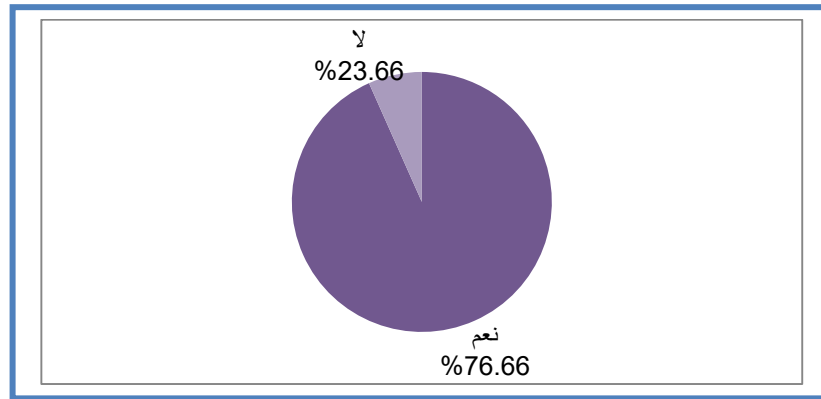
جدول رقم (21): يوضح أن نقص التهوية في مكان العمل تجعل العامل يشعر بضيق في التنفس واختناق.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية (%)
---------	---------	--------------------

نعم	28	% 93.33
لا	02	% 6.66
المجموع	30	% 100

يوضح الجدول نقص التهوية في مكان العمل مما يسبب للعامل ضيق في التنفس واختناق حيث نجد نسبة 93.33% من المبحوثين يعانون من نقص التهوية في مكان العمل على غرار نسبة 6.66% لا يعرفون بضيق تنفس، ويعود سبب نقص التهوية إلى عدم توفر تهوية في مكان العمل إما تهوية طبيعية من خلال التصميم الهندسي للبلدية مثل تصميم نوافذ أو تهوية اصطناعية مثل تزويد مصالحي البلدية بمراوح أو مكيفات هوائية حتى لا يتعرض العامل لحرارة كثيرة تسبب له ضيق واختناق تنفس.

شكل رقم (24): يوضح أن نقص التهوية في مكان العمل تجعل العامل يشعر بضيق في التنفس واختناق.



المصدر: من إعداد الباحثين

ثانيا- تفسير النتائج على ضوء الدراسات السابقة:

بعد تفريغ الجداول الإحصائية وتحليل البيانات المتحصل عليها ميدانيا نحاول في هذا العنصر

تفسير النتائج على ضوء الدراسات السابقة الخاصة بدراستنا هذه كما يلي:

1. تفسير نتائج التساؤل الأول: والمتمثل في:

هل لفعالية استخدام جهاز الحاسوب علاقة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف؟

وللتحقق من صحة هذا التساؤل تم حساب التكرارات والنسب المئوية قد يبين لنا أنّ النسبة المئوية بلغت 96.66% وهذا ما يثبت أنّ لجهاز الحاسوب الجيد علاقة بانتهاء العمل في وقت قصير ممّا يحقق جودة عمل عالية داخل المؤسسة وهذا ما اتفقت عليه نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (بعيريط سعيدة، بوعافية هنية، 2019-2020) والتي توصلت في نتائجها أنّ جهاز الحاسوب له دور أساسي وفَعَال في جودة العمل ذلك أنّه ينفّذ عمليات وحسابات فائقة كما يمكّن من كتابة التقارير وتخزين المعلومات وبالتالي فـجهاز الحاسوب يساعد على رفع مستوى الجودة داخل البلدية.

كما اتفقت مع نتائج دراسة (سمر سعيد البياري 2018 - 2019)، حيث توصلت في نتائجها أنّها توجد علاقة إيجابية بين جودة العمل ومستوى الالتزام التنظيمي في وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية.

2. مناقشة نتائج التساؤل الثاني: والمتمثل في:

هل لوضعية الجلوس علاقة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف؟

وللتحقق من صحة هذا التساؤل تم الاعتماد بحساب التكرارات والنسب المئوية التي بلغت 40% وهذا ما يثبت أنّ وضعية الجلوس لها علاقة بجودة العمل حيث اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة: (ريمة خاوي 2016 - 2017)، حيث توصلت إلى أنّ سوء تصميم مواقع العمل له دور في حوادث العمل داخل المؤسسة وأن غياب القياسات الجسمية في التصميم له دور في حوادث العمل داخل المؤسسة.

-كذلك اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (نجاح محمدي، ندى بونار، 2022 - 2023) حيث توصلت هذه الدراسة إلى نتيجة تبين أنّ هناك دور للأرغونوميا في تحسين جودة العمل.

3. مناقشة نتائج التساؤل الثالث: والمتمثل في:

هل للظروف الفيزيائية علاقة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف؟

وللتحقق من صحة هذا التساؤل تمّ الاعتماد بحساب التكرارات والنسب المئوية، وقد تبين لنا أن نسبة الظروف الفيزيائية التي بلغت 90% تعاني من الضوضاء لفترات طويلة أثناء القيام بالعمل، وهذا ما يثبت أنّ للظروف الفيزيائية تأثير كبير على جودة العمل وهذا ما اتفقت عليه نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة حمادة ليلي 2017-2018 والتي توصلت في نتائجها إلى أنّ كل من الضوضاء المرتفعة والحرارة والإضاءة تؤثر بدرجة عالية على العمال مما تسبب له الوقوع في الحوادث.

ثالثا- نتائج الدراسة:

لقد طرحنا في دراستنا مجموعة من التساؤلات الفرعية والتي من خلال إجاباتنا عليها تم التوصل إلى

النتائج التالية:

من خلال إجابات المبحوثين فيما يخص التساؤل الأول والذي كان نصه: هل لفعالية استخدام جهاز الحاسوب علاقة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف؟

✓ نستنتج أن عمال بلدية الطارف يعانون من إصابة ضعف البصر بسبب المسافة القريبة لشاشة الحاسوب، وأن معظم العمال تفتقد إلى معايير التصميم الأرغونومي من بعد الفأرة على سطح مكتب الشاشة. وعليه فإن جهاز الحاسوب له دور أساسي وفعال في جودة العمل لدى عمال بلدية الطارف.

فيما يخص التساؤل الثاني والذي كان نصه: هل لوضعية الجلوس علاقة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف؟

✓ نستنتج أن أفراد العينة يعانون من أمراض مهنية بسبب ضغوطات العمل، والجلوس لفترات طويلة، كذلك تصميم الكرسي الذي لا يتناسب مع المكتب، وبالتالي فإن وضعية الجلوس لها علاقة وطيدة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف.

أما بالنسبة للتساؤل الثالث والذي كان نصه: هل للظروف الفيزيائية علاقة بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف؟

✓ نستنتج أن عمال البلدية يتعرضون لمخاطر مهنية متعددة كالضوضاء، الحرارة المرتفعة، نقص التهوية، وعليه فهناك علاقة بين الظروف الفيزيائية و جودة العمل لدى عمال بلدية الطارف.

خاتمة



خاتمة:

تعتبر الأرغونوميا الدراسة الكمية والنوعية للعمل، والتي تهدف إلى تحسين ظروف العمل، وتطوير الجودة في المؤسسة، حيث تهتم الأرغونوميا في هذا المجال بدراسة العلاقة بين العامل ومنصب عمله ذلك كله وسط ظروف العمل المختلفة ودراسة التفاعلات بين مختلف هذه المكونات.

حيث تبين مما سبق ذكره أن الظروف الفيزيائية تمارس آثار سلبية على العمل، والمؤسسة بصفة عامة، وعلى العمال بصفة خاصة.

فكل من الضوضاء المرتفعة والحرارة غير المريحة، والإضاءة غير المنسجمة تعمل على تشتيت انتباه العمال وقلة تركيزهم، بالإضافة إلى شعورهم بالتعب والصداع، والإحساس بالقلق والتوتر، وكل هذه العوامل تدفع العامل إلى ارتكاب الأخطاء، والوقوع في حوادث مهنية مما تؤدي إلى انخفاض جودة العمل داخل المؤسسة.

ومن خلال ذلك يتضح أن للظروف الفيزيائية تأثير كبير على المؤسسة، فإذا لم يتم تهيتها بشكل جيد سوف تنعكس سلباً على المؤسسة، وأداء العمال وكذلك جودة العمل، فنجد أي مؤسسة مهما كان نوعها فهي تسعى إلى تلبية حاجات ورغبات المجتمع، ولهذا تعمل المؤسسة على الاهتمام بمواردها المختلفة بصفة عامة والموارد البشرية بصفة خاصة، لتوفير كافة الظروف من أجل تحقيق الرضا في المؤسسة، مما يدفع العمال إلى التحفيز ورفع جودة العمل.

وعلى ضوء ذلك فقد أكدت الدراسة على أن للتصميم الأرغونومي علاقة بجودة العمل، لأنه كلما كانت الأرغونوميا حاضرة في تصميم أماكن العمل وأدوات وطرق العمل كلما كان أداء العامل جيد، وكانت حظوظ المؤسسة في نجاح أكبر، سواء على مستوى العمل أو على مستوى المحافظة على صحة وسلامة عمالها. وبالتالي المحافظة على سمعتها وصورتها في المجتمع، وعليه يعمل على رفع جودة العمل وتلبية متطلبات وحاجات المواطنين بصورة جيدة وفعالة.

التوصيات والاقتراحات



توصيات ومقترحات الدراسة:

بناءً على النتائج المتحصّل عليها من خلال الدراسة الميدانية ببلدية وولاية الطارف، حاولنا أن نضع

مجموعة من التوصيات والاقتراحات التي يمكن لفت الانتباه إليها وتجسيدها في الواقع وتتمثل في:

- تحسين الظروف الفيزيكية للعمال وذلك من أجل ضمان سلامتهم من الأخطار والأمراض المهنية.
- توفير الوسائل الملائمة والمناسبة للتدفئة في الشتاء والتبريد في الصيف.
- توظيف مختص أرغومي بالمؤسسة حتى يساعدوا على تحسين بيئة العمل ورفع مستوى جودة العمل.

- زيادة نسبة الحوافز داخل المؤسسة كالترقية في العمل ورفع الأجور.
- وضع دوران صيانة لأجهزة الحواسيب من أجل ربح الوقت.
- يجب على المؤسسة أن تضبط جودة العمل المقدمة من العمال إلى المواطنين بصفة عامة.

المصادر



قائمة المصادر المراجع

1-المصادر:

-القرآن الكريم :

-سورة النمل [الآية 19] / سورة الإسراء [الآية 24]

2-الكتب:

1-أحمد عارف العساف، محمود الوادي: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية (المفاهيم) دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2، 2015.

2-بوحفص مباركي: العمل البشري، ط1، دار الغرب للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004.

3-بوظريفة حمو: مدخل الأرغونوميا، مخبر الوقاية والأرغونوميا، ط1 دار الأمة للنشر، الجزائر، 2001.

4-حسان محمد حسن، الأسرة العلمية لمناهج البحث الاجتماعية، ط2، دار الطباعة للنشر، بيروت، 1986.

5-حكمت جميل: الصحة المهنية لطلبة المعاهد الصحية العالمية، ط1، مديرية مطابع التعليم العالي، العراق، 1989.

6-السالم مؤيد سعيد: إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي، د ط، دار اثناء للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2009.

7-صلاح الدين شروخ: منهجية البحث العلمي، د ط، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003.

العايب رابح: مدخل إلى ميادين علم النفس العمل والتنظيم، ط1، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2006.

- 8- عماد أبو الرب وآخرون: ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، بحوث ودراسات، ط1، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 9- فايز عبد الكريم الناطور: التحفيز ومهارات تطوير الذات، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
- 10- ليندة لطارد، وآخرون: منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية الاقتصادية والسياسية، برلين، ألمانيا ط1، 2019.
- 11- محمد جلال الغندور: البحث العلمي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار الجوهرة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2015.
- 12- محمد مقداد: الأرغونوميا التربوية، ط1، دار قانة للنشر والتوزيع، 2010.
- 13- مورييس أنجرس، منهجية البحث في العلوم الإنسانية تدريبات عملية، ط2، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2006.
- 14- نجم عبود نجم: دراسة العمل والهندسة البشرية، ط2، دار الصفا للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.

3- المذكرات العلمية:

- 15- أسماء قديري: الظروف الفيزيائية داخل الإقامة الجامعية وعلاقتها بالتحصيل الدراسي، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2017.
- 16- أمال بكار: نجاعة الهندسة البشرية في تحقيق السلامة المهنية لأفراد العاملين: دراسة حالة مؤسسة سونلغاز لوحدة إنتاج الكهرباء ببشار، أطروحة دكتوراه، فرع العلوم التجارية، جامعة الدكتور يحيى فارسي المدينة، الجزائر.
- 17- آمنة قرين: التمكين الإداري وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية، دراسة ميدانية بمؤسسة أجهزة القياس والمراقبة بالعلمة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف2، 2019.

- 18-أمنية حرطاني، جودة الحياة لدى الأمهات وعلاقتها بالمشكلات السلوكية عند الأبناء، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس التربوي، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، 2014.
- 19-بعيريط سعيدة، بوعافية هنية: دور الرقابة في تحسين جودة العمل، دراسة ميدانية في مؤسسة وحدة أغطية بويرة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة أكلي الحاج، 2020.
- 20-بكرابي عبد العالي: الأبعاد الأنثرو بومترية لتلاميذ التعليم المتوسط أدرار وعلاقتها بتصميم الأثاث المدرسي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، 2008.
- 21-بلقارص مريم، هزبرة إيمان: تأثير المحيط الفيزيقي (التهوية- الحرارة- الرطوبة والغبار) على انتشار بعض أمراض الجهاز التنفسي لدى المعلمين، دراسة ميدانية بثلاث مدارس ابتدائية بالمقاطعة الخامسة العالية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2021.
- 22-بن جدو نورة: دور الرقابة في التخفيف من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية للحصول على شهادة الماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2018.
- 23-بوجمعة أحمد: أثر جودة حياة العمل في التقليل من حوادث العمل، دراسة حالة مؤسسة مطاحن سوفيا، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019.
- 24-حرمة الضاوية، منال خليل: جودة حياة العمل وأثرها على تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2021.
- 25-داني الكبير نصيرة: متطلبات تحقيق الجودة الشاملة ومحيط المؤسسات الصناعية الجزائرية، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيلالي اليابس، سيدي 2015.

- 26-ريمة خاوي: مقارنة الأرغونوميا التصميمية في تفسير حوادث العمل، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017.
- 27-صالح اسماعيل، عبد الله: قلق الولادة لدى الأمهات في المحافظات الجنوبية لقطاع غزة وعلاقتها بجودة الحياة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010.
- 28-عمارة الجيلالي: مدى ملائمة القياسات الأنثروبومترية لكرسي السائق مع الأبعاد الجسمية لسائقي سيارة الأجرة ودراسة آثارها السلبية، دراسة ميدانية على سيارة qq نموذجاً في كل من ولاية تيارت ووهران، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، الطور الثالث جامعة قاصدي مرباح. ورقلة، 2019.
- 29-فروج أحمد، شعشوعة ياسين: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة حالة مؤسسة باتيمتال، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجيلالي بونعامة عين الدفلة، 2019.
- 30-قرنة نجلاء بن النوي ربح، أثر الهندسة البشرية على الطاقة التنظيمية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، برج بوعريرج، 2021.
- 31-معراجي سالم: جودة حياة العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي، دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمؤسسة سونلغاز الجزائر (شرق)، مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2017.
- 32-نجاح محمدي، ندى بونار، الأرغونوميا وتحسين الجودة في المؤسسة، مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2022.
- 33-نوال عطية، عيدة إيمان: جودة الحياة وعلاقتها بالرضا عن التخصص الدراسي لدى طلبة العلوم الاجتماعية، مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر في علم النفس التربوي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2017.

34- هاشم عيسى، عبد الرحمان أبو حميد: أثر أبعاد وجودة حياة العمل فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة 2017.

35- هويدا علي، محمد عطا المنان: جودة حياة العمل وأثرها على الاستغلال الوظيفي الدور الوسيط لرأس المال، بحث تكميلي لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2016.

4- ملتقيات ومؤتمرات:

36- إسلام يوسف شيب، العبيدي وآخرون: تطبيقات الهندسة البشرية في معمل الألبسة الولادية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 28، جامعة تكريت، 2013.

37- أكرم أحمد الطويل، رغيد إبراهيم اسماعيل: العلاقة بين عناصر الهندسة البشرية وإنتاجية العمل، دراسة استطلاعية لأراء المدراء في مجموعة مختارة من الشركات الصناعية العامة، وقائع المؤتمر العلمي الأول لكلية الإدارة واقتصاد جامعة القادوسية، بتاريخ 18/17 أفريل 2009.

38- بوحفص مباركي: الأرغنوميا في البلدان السائرة في طريق النمو، العدد 5، 2012.

حمو بوظريفة: الوقاية والأرغنوميا، مجلة نفسية، اجتماعية، صحية، محكمة، العدد 5، جامعة الجزائر، 2012.

39- اللامي علي بن عبد الهادي: الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين التدوير الوظيفي في فنادق الخمس نجوم بالمملكة العربية السعودية، مجلة كلية السياحة والفنادق، مجلد 4، العدد 4، 2020.

5- المطبوعات:

40- حسن عثمان، المنهجية في كتابة البحوث والرسائل الجامعية، منشورات الشهاب، باتنة، الجزائر، 1998.

- 41-عسلي سمرة، الأرغنوميا التصميمية، مطبوعة بيداغوجية موجهة لطلبة السنة الثالثة علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف2، 2019.
- 42-منيرة سلامي، أساسيات تسيير المؤسسة، مطبوعات في مقياس تسيير المؤسسة مقدّمة لسنة ثانية ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2016.

الملاحق



ملحق رقم: (01)

[دليل المقابلة]

أسئلة المقابلة:

- 1- هل جهاز الحاسوب في حالة جيدة أثناء القيام بعملك؟
- 2- هل وجود لوحة مفاتيح غير سليمة تجعلك ترتكب أخطاء في الكتابة؟
- 3- هل تصميم الكرسي يتناسب مع مكتبك؟
- 4- هل تعطى لنفسك فترات من الراحة من أجل الحفاظ على صحتك؟
- 5- هل تشعر بالخمول والكسل بسبب الحرارة المرتفعة؟
- 6- هل الضوضاء المرتفعة تؤدي بك إلى القلق والتوتر؟

ملحق رقم: (02)



جامعة الشاذلي بن جديد
UNIVERSITE CHADLI BENDJED

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم الاجتماع

تخصص : علم اجتماع تنظيم وعمل



جامعة الشاذلي بن جديد
UNIVERSITE CHADLI BENDJED

استمارة بحث بعنوان

التصميم الأرخونومي وعلاقته بجودة العمل لدى عمال بلدية الطارف
-دراسة ميدانية ببلدية الطارف-

تحت إشراف الأستاذ(ة):

- بوعالية شهرزاد

من إعداد الطالبتان :

- خزري مسعودة

- خضير فطيمة

ملاحظة :

في إطار بحث عملي لنيل شهادة ماستر -2- في علم الاجتماع تنظيم وعمل يرحى من سيادتكم المحترمة الإجابة على أسئلة الاستمارة بكل موضوعية وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة، علما أن هذه الإجابات على الأسئلة لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شكرا على تعاونكم معنا

السنة الجامعية: 2022/ 2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن :

3- الحالة الاجتماعية:

أعزب ☐ متزوج ☐

4- المستوى التعليمي:

ثانوي ☐ جامعي ☐ دبلوم مهني ☐

5- سنوات الخبرة:

المحور الثاني: علاقة استخدام جهاز الحاسوب بجودة العمل:

6- وجود خلل في جهاز الحاسوب يصعب العمل ويؤدي بي إلى الوقوع في الأخطاء :

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة ب: نعم: أذكر هذه الأخطاء:

.....
.....

7- وضع الفأرة بعيدة على سطح مكتب الشاشة يصعب علي القيام بالعمل:

نعم ☐ لا ☐

8-جهاز الحاسوب في حالة جيّدة أثناء القيام بالعمل مما يؤدي بي إلى انتهاء عملي في وقت قصير:

نعم ☐ لا ☐

9- المسافة القريبة لشاشة الحاسوب أثناء استخدامه تسبب إصابة العامل بأمراض:

نعم ☐ لا ☐

-إذا كانت ي حالة الإجابة ب: نعم: أذكر هذه الأمراض:

.....
.....

10-وجود لوحة مفاتيح غير سليمة تجعل العامل يرتكب أخطاء في الكتابة:

نعم ☐ لا ☐

المحور الثالث: علاقة وضعية الجلوس بجودة العمل:

11- تصميم الكرسي يتناسب مع المكتب مما يجعلني في حالة جيدة أثناء القيام بعملتي:

نعم ☐ لا ☐

12- كرسي الجلوس له مساند مما يجعل جسمي في حالة ارتياح للقيام بأفضل عمل:

نعم ☐ لا ☐

13- ارتفاع الكرسي قابل للتعديل يسمح لي بالجلوس في وضعية مريحة لا تتعب جسمي:

نعم ☐ لا ☐

14- تعطي لنفسك فترات من الراحة لكي يكون جسمي في حالة نشاط دون التعرض للتعب:

نعم ☐ لا ☐

15- جلوسي لفترات طويلة على الكرسي يسبب لي:

- ضعف دوران الدم في الجسم. ☐

- تقوّس في العمود الفقري. ☐

- انحناءات في الظهر: ☐

- أخرى تذكر:

المحور الرابع: علاقة الظروف الفيزيائية على جودة العمل:

16- تسبب لي الإضاءة غير المنسجمة الوقوع في حوادث العمل:

نعم ☐ لا ☐

-في حالة الإجابة بـ: نعم: أذكر هذه الحوادث:

17- أشعر بالخمول والفتل بسبب الحرارة المرتفعة في مكان عملي:

نعم ☐ لا ☐

18- أرتكب أخطاء في عملي بسبب الضوضاء المرتفعة وسط مكان العمل:

نعم ☐ لا ☐

19- تعرّضي للضوضاء لفترات طويلة يؤدي بي إلى القلق والتوتر أثناء القيام بعملتي:

نعم ☐ لا ☐

20- يشعّرني نقص التهوية في مكان العمل بضيق في التنفس واختناق:

نعم ☐ لا ☐

ملحق رقم: (03)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية الطارف
دائرة الطارف
بلدية الطارف

الهيكل التنظيمي لبلدية الطارف

