

جامعة الجزائر 02 أبو القاسم سعد الله  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم علم النفس

واقع تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة للوقاية من حوادث  
العمل والأمراض المهنية واتجاهات الإطارات نحوها  
- دراسة حالة مؤسسة صناعة الأدوية صيدال -

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في علم النفس العمل والأرغونوميا

إشراف:

أ.د. مزياني فتيحة

إعداد الطالبة:

لفقيير سهيلة

السنة الجامعية 2016 / 2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يقول الله تعالى في كتابه الكريم

بعد بسم الله الرحمن الرحيم

((يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ))

سورة المجادلة الآية 11

يقول عليه الصلاة والسلام فيما رواه الإمام أحمد في مسنده، وابن ماجه:

" يَا أَبَا ذَرٍّ لَأَنْ تَعْدُو فَتَعَلَّمَ آيَةً مِنْ كِتَابِ اللَّهِ خَيْرٌ لَكَ مِنْ أَنْ تُصَلِّيَ مِائَةَ رَكْعَةٍ وَلَأَنْ تَعْدُو فَتَعَلَّمَ بَابًا مِنَ الْعِلْمِ عَمِلَ بِهِ أَوْ لَمْ يُعْمَلْ خَيْرٌ لَكَ مِنْ أَنْ تُصَلِّيَ أَلْفَ رَكْعَةٍ "

أحمد وابن ماجه عن أبي ذر

## ملخص البحث

لقد أصبحت حوادث العمل والأمراض المهنية تشكل هاجسا كبيرا بالنسبة للمؤسسات بمختلف القطاعات، نظرا لما ينجم عنها من خسائر بشرية، معنوية ومادية معتبرة، مما يشكل بدوره عائقا في طريق النمو والتقدم خاصة بالنسبة إلى دول العالم الثالث، الأمر الذي يستدعي انتهاج سبل ومناهج معتمدة ومدروسة من طرف الدول المتقدمة تدعى أنظمة الجودة الشاملة، بغية الحد والتقليل من هذه الحوادث، مع ضمان توفير المنتجات كما ونوعا وجودة.

غير أن تطبيق هذه الأنظمة يتطلب قبولا واستحسانا من طرف أصحاب المؤسسات ومسيريها وإطاراتها باعتبارهم المحور الأساسي لنجاح أي نظام مؤسستي، فمن هذا المنطلق جاء موضوع بحثنا هذا الذي يهدف إلى دراسة واقع تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية واتجاهات الأطارات نحوها، للوقوف على مدى وعي إطارات المؤسسات الجزائرية بهذا الموضوع ومدى إدراكهم لحجم النتائج المترتبة عنه.

ولغرض جمع البيانات المتعلقة بالموضوع قمنا بإجراء دراسة ميدانية على مستوى مؤسسة صيدال لصناعة الأدوية الكائن مقرها ببلدية جسر قسنطينة، ولاية الجزائر، حيث أعدنا استبيان يشتمل على معلومات شخصية، إضافة إلى مقياس تطبيق متطلبات الجودة الشاملة مستتبطا من المتطلبات الواردة في مواصفات الإيزو للتقييس، ومقياس لدراسة اتجاهات الأطارات نحو واقع تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية، وتم الاعتماد على كافة إطارات المؤسسة الذين بلغ عددهم 178 إطار، بعد ذلك قمنا بمعالجة البيانات المتحصل عليها بواسطة الرزنامة الإحصائية SPSS، وقد توصلنا إلى أن متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية مطبقة على مستوى المؤسسة بنسبة 87.39%، وأن اتجاهات الأطارات إيجابية نحوها.

## Résumé

Les accidents du travail et les maladies professionnelles sont devenu une préoccupation majeure pour les entreprises dans divers secteurs, en raison des conséquences qui en résulte à savoir, des pertes humaines, morales et matériels, ce qui ralenti la croissance et le développement et en particulier dans les pays du Tiers-Monde, cela fait appel à l'adoption des moyens et méthodes accréditées et bien étudiées auparavant par les pays développés, ces méthodes sont appelées: Système de management de la qualité SMQ (en Anglais: Quality Management System), afin de limiter et de minimiser le nombre de ces incidents et tout en garantissant les approvisionnements et assurer la qualité et la quantité des produits, en accroissement la satisfaction des clients.

Toutefois, l'application de ces systèmes nécessite l'acceptation et l'entière adhésion des propriétaires et des gestionnaires, ainsi que leurs cadres, ces derniers sont souvent considérés comme les principaux acteurs pour le succès de tout système institutionnel.

L'objet de notre recherche vise à étudier la réalité de l'application de l'ensemble des exigences du système de management de la qualité pour la prévention des accidents du travail et les maladies professionnelles, et les tendances des cadres envers celle-ci, afin de déceler l'étendue de la conscience des cadres des entreprises Algériennes par rapport à cette question et ainsi que leur perception quant aux conséquences et leurs gravités .

Afin de collecter des données sur le sujet, notre étude a été menée sur le terrain au niveau de l'entreprise Saidal pour l'industrie pharmaceutique, sise la commune de Gué de Constantine, wilaya d'Alger, nous avons basé l'étude sur un questionnaire comprenant : Des renseignements personnels, une échelle de mesure pour l'application des exigences du Système de management de la qualité élaborer sur la base des exigences figurants dans les systèmes de normalisation et de standardisation de l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO), ainsi qu'une deuxième échelle pour l'étude de l'étendue de la conscience des cadres des entreprises Algériennes concernant la réalité de l'application de l'ensemble des exigences du système de management de la qualité pour la prévention des accidents du travail et les maladies professionnelles, et il a été soumis à tous les cadres de l'entreprise, qui sont au nombre de 178 cadre.

Par la suite, nous avons traité les données recueillies à l'aide d'un calendrier statistique SPSS, ce qui nous a permis de conclure ou de confirmer l'application de l'ensemble des exigences du système de management de la qualité pour la prévention des accidents du travail et les maladies professionnelles, au niveau de la société avec un pourcentage de 87.39% , nous avons conclu aussi que les tendances de ses cadres envers l'application de ces exigences se sont avérées positives.



## شكر وتقدير



الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أفضل الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين أما بعد:

أشكر الله سبحانه وتعالى أن وفقني لإنجاز هذا العمل، وأسأله النجاح والتوفيق .  
أتوجه بالشكر إلى أساتذتي الفاضلة الدكتورة مزياني فتيحة المشرفة على هذا البحث،  
والتي كانت خير مرشد لي خلال مراحل إنجاز هذا البحث، حيث لم تبخل عليّ بوقتها وعلمها  
وخبرتها، وملاحظاتها وتوجيهاتها السديدة، التي كان لها الأثر الكبير في إنجاز هذا البحث.  
وأقدم بالشكر إلى خطيبي جراي نور الدين الذي ساعدني كثيرا على إنجاز هذا  
البحث.

كما أتوجه بالشكر إلى أساتذتي الكرام، أعضاء لجنة المناقشة، الذين تفضلوا بالموافقة  
مشكورين على نقد وتقويم هذا البحث المتواضع.

كما لا يفوتني أن أقدم شكري إلى أساتذتي رضا تير على نصائحه وتوجيهاته.  
دون أنسى تقديم تحيات الشكر إلى عمال وإطارات مؤسسة صيدال لصناعة الأدوية على  
تقديمهم لي يد العون في إطار القيام بالدراسة الميدانية.

وفي الأخير، أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد، بشكل مباشر  
أو غير مباشر في إعداد هذا البحث.

شكرا للجميع وجزاكم الله خير الجزاء .



# الإهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع:  
إلى... الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما.  
إلى... جدتي مسعودة أطال الله في عمرها.  
إلى... روح جدي وجدتي الطاهرتين رحمهما الله وأسكنهما  
فسيح جنانه.  
إلى... إخوتي وأخواتي.  
إلى... البراعم الصغار لعائلتي.  
إلى... خطيبي وعائلته.  
إلى... أستاذتي مزياني فتيحة.  
إلى... كل أساتذتي الأعزاء طوال مشواري الدراسي.  
إلى... صديقتاي منال ومنيرة.  
إلى... كل زملائي في الدراسة.  
إلى... كل زملائي في العمل بالمدرسة الوطنية العليا للبيطرة.  
إلى... كل الذين قدموا لي المساعدات لإنجاز هذا البحث.  
إلى... كل من أعانني من قريب أو من بعيد.



وشكرا...

## محتويات البحث

1 ..... مقدمة

### الفصل الأول: الإطار العام للبحث

5 ..... إشكالية البحث  
9 ..... فرضيات البحث  
10 ..... أهمية البحث  
10 ..... أهداف البحث  
11 ..... التحديد الإجرائي لمفاهيم البحث

### الجانب النظري

#### الفصل الثاني: نظام إدارة الجودة الشاملة والمواصفات القياسية الأيزو

15 ..... تمهيد  
15 ..... 1. نظام إدارة الجودة  
15 ..... 1.1. تعريف الجودة  
16 ..... 2.1. تعريف الجودة الشاملة  
17 ..... 3.1. أهمية نظام إدارة الجودة الشاملة  
19 ..... 4.1. مضامين إدارة الجودة الشاملة  
20 ..... 5.1. اهتمامات إدارة الجودة الشاملة  
21 ..... 6.1. أهداف إدارة الجودة الشاملة  
22 ..... 7.1. فوائد إدارة الجودة الشاملة  
23 ..... 8.1. هرم إدارة الجودة الشاملة  
25 ..... 2. المواصفات (المعايير) الدولية القياسية  
25 ..... 1.2. تعريف المواصفة القياسية  
26 ..... 2.2. تعريف المنظمة الدولية للمواصفات القياسية  
28 ..... 3.2. طبيعة عمل المنظمة الدولية للمواصفات القياسية الأيزو ISO  
28 ..... 4.2. نشأة المنظمة الدولية للمواصفات القياسية الأيزو ISO  
29 ..... 5.2. أهمية المواصفات القياسية الأيزو ISO  
30 ..... 6.2. أهداف المنظمة الدولية للمواصفات القياسية الأيزو ISO  
31 ..... 7.2. الهيكل التنظيمي لمنظمة الأيزو ISO

33.....	8.2. أهم المواصفات التي تصدرها منظمة الإيزو ISO.
35.....	3. نظام إدارة الجودة الشاملة .....
35.....	1.3. نظام إدارة الجودة ISO 9000.....
35.....	1.1.3. تعريف مواصفة إدارة الجودة ISO 9000 .....
36.....	2.1.3. مراحل الحصول على شهادة ISO 9000 .....
38.....	3.1.3. متطلبات نظام إدارة الجودة ISO9001 .....
48.....	4.1.3. نظام إدارة الجودة حسب التشريع الجزائري .....
49.....	2.3. نظام الإدارة البيئية .....
49.....	1.2.3. مفهوم الإدارة البيئية في المؤسسة الاقتصادية .....
49.....	2.2.3. مرتكزات إدارة الجودة البيئية الشاملة .....
50.....	3.2.3. أهمية الإدارة البيئية الشاملة في المؤسسة الاقتصادية.....
51.....	4.2.3. مفهوم مواصفة الإدارة البيئية ISO 14000.....
54.....	5.2.3. متطلبات نظام الإدارة البيئية وفقا للمواصفة ISO14001 .....
58.....	6.2.3. نظام الإدارة البيئية حسب التشريع الجزائري .....
59.....	3.3. نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية. ....
59.....	1.3.3. تعريف السلامة المهنية .....
59.....	2.3.3. تعريف الصحة المهنية.....
60.....	3.3.3. أبعاد وإجراءات الصحة والسلامة المهنية .....
61.....	4.3.3. متطلبات إدارة الصحة والسلامة المهنية.....
62.....	5.3.3. أهمية إدارة الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة .....
63.....	6.3.3. التعريف بمواصفة نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18000 .....
64.....	7.3.3. متطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001 .....
72.....	8.3.3. نتائج تطبيق متطلبات OHSAS 18001 على المؤسسة .....
74.....	9.3.3. إدارة الصحة والسلامة المهنية في المؤسسات حسب التشريع الجزائري.....
76.....	خلاصة الفصل .....

### الفصل الثالث: الاتجاهات

78.....	تمهيد .....
78.....	1. تعريف الاتجاهات .....
81.....	2. أنواع الاتجاهات.....
82.....	3. عناصر الاتجاهات ومكوناتها.....
83.....	4. مراحل تكوين الاتجاهات .....

84.....	5. عوامل تكوين الاتجاهات .....
85.....	6. أهمية الاتجاهات.....
86.....	7. خصائص الاتجاهات النفسية والاجتماعية وأهميتها .....
86.....	8. وظائف الاتجاهات النفسية.....
87.....	9. طرق قياس الاتجاهات.....
88.....	1.9. مقياس بوقاردوس Bogardus .....
88.....	2.9. مقياس ثيرستون Thurstone .....
88.....	3.9. مقياس ليكرت Likert .....
89.....	4.9. طريقة جتمان Guttman .....
89.....	10. النظريات المفسرة للاتجاهات .....
89.....	1.10. نظرية منحى التعلم لكارل هوفلاند hovland .....
90.....	2.10. نظرية الباعث.....
91.....	3.10. النظرية السلوكية.....
91.....	4.10. النظرية المعرفية.....
92.....	5.10. نظرية التعلم الاجتماعي.....
92.....	11. تغيير الاتجاهات النفسية .....
93.....	12. عوامل تغيير الاتجاهات .....
94.....	13. مراحل تغيير الاتجاهات .....
96.....	خلاصة الفصل.....

### الفصل الرابع: حوادث العمل

99.....	تمهيد.....
99.....	1. تعريف الحادثة .....
100.....	2. تعريف حوادث العمل .....
102.....	3. عناصر حوادث العمل .....
104.....	4. تصنيف حوادث العمل .....
105.....	5. شروط الحادث .....
109.....	6. أسباب حوادث العمل .....
113.....	7. النظريات المفسرة للحوادث المهنية.....
113.....	1.7. نظرية الضعف والتكيف .....
113.....	2.7. النظرية الطبية.....
113.....	3.7. النظرية الإجتماعية .....

113.....	4.7. النظرية القدرية
113.....	5.7. نظرية التحليل النفسي
114.....	6.7. النظرية الوظيفية
114.....	8. آثار الحوادث المهنية
115.....	9. قياس معدل الإصابة وشدة وتكرار حوادث العمل
116.....	10. استراتيجيات الوقاية من الحوادث المهنية
128.....	خلاصة الفصل

### الفصل الخامس: الأمراض المهنية

131.....	تمهيد
132.....	1. تعريف الأمراض المهنية
133.....	2. تصنيف الأمراض المهنية
136.....	3. خصوصيات الأمراض المهنية
137.....	4. أسباب الأمراض المهنية
138.....	5. قياس الأمراض المهنية
139.....	6. الحماية القانونية للمتعرضين إلى أمراض مهنية
142.....	7. إثبات المرض المهني
143.....	8. إستراتيجيات الوقاية من الأمراض المهنية
146.....	خلاصة الفصل

### الجانب التطبيقي

### الفصل السادس: منهجية البحث

149.....	تمهيد
149.....	1. منهج البحث
149.....	2. مكان البحث
149.....	3. مجتمع البحث
149.....	1.3. عينة البحث
150.....	2.3. خصائص عينة البحث
151.....	4. أدوات جمع البيانات
151.....	1.4. استبيان المعلومات الشخصية للاطارات
151.....	2.4. مقياس تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة

152	.....	3.4	مقياس اتجاهات الإطارات نحو تطبيق المؤسسة لمتطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة
153	.....	4.4	الخصائص السيكومترية لمقياس اتجاهات الإطارات
158	.....	5.4	تصحيح المقياس
159	.....	5	أدوات تحليل البيانات

## الفصل السابع: عرض وتحليل و مناقشة النتائج

161	.....		تمهيد
161	.....	1	عرض وتحليل نتائج لبحث
161	.....	1.1	مدى التزام المؤسسة بتطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001
176	.....	2.1	مدى التزام المؤسسة بتطبيق متطلبات نظام الإدارة البيئية ISO 14001
184	.....	3.1	مدى التزام المؤسسة بتطبيق متطلبات إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001
206	.....	4.1	مدى التزام المؤسسة بتطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة
		5.1	اتجاهات الإطارات نحو التزام الإدارة بتطبيق متطلبات الجودة للوقاية من حوادث العمل
207	.....		والأمراض المهنية
		6.1	اتجاهات الإطارات نحو إدارة المؤسسة للموارد من أجل الوقاية من حوادث العمل
210	.....		والأمراض المهنية
		7.1	اتجاهات الإطارات نحو الإدارة البيئية للمؤسسة من أجل الوقاية من حوادث العمل
212	.....		والأمراض المهنية
		8.1	اتجاهات الإطارات نحو تطبيق المؤسسة نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية للوقاية من
215	.....		حوادث العمل والأمراض المهنية
219	.....	2	مناقشة نتائج البحث
224	.....		الخاتمة
227	.....		الإقتراحات
231	.....		قائمة المراجع

## الملاحق

## قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع عينة البحث حسب متغير الجنس.	150
02	توزيع عينة البحث حسب متغير السن.	150
03	المستوى التعليمي لعينة البحث.	150
04	الأقدمية في الوظيفة لعينة البحث.	151
05	ثبات مقياس اتجاهات الإطارات نحو تطبيق المؤسسة لمتطلبات الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.	153
06	معاملات الارتباط بين بنود محور اتجاهات الإطارات نحو التزام الإدارة بتطبيق متطلبات الجودة.	154
07	معاملات الارتباط بين بنود محور اتجاهات الإطارات نحو إدارة المؤسسة للموارد.	155
08	معاملات الارتباط بين بنود محور اتجاهات الإطارات نحو الإدارة البيئية للمؤسسة.	156
09	معاملات الارتباط بين بنود محور اتجاهات الإطارات نحو إدارة الصحة والسلامة المهنية للمؤسسة.	157
10	معاملات الارتباط بين محاور مقياس اتجاهات الإطارات نحو تطبيق المؤسسة لمتطلبات الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.	158
11	توزيع درجات مقياس اتجاهات الإطارات نحو تطبيق المؤسسة لمتطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.	158
12	نسبة تطبيق المتطلبات العامة للجودة.	161
13	نسبة تطبيق متطلبات توثيق الجودة.	163
14	نسبة تطبيق متطلبات مسؤوليات الإدارة.	165
15	نسبة تطبيق متطلبات التخطيط.	167
16	نسبة تطبيق متطلبات المسؤولية والسلطة المشتركة.	168
17	نسبة تطبيق متطلبات مراجعة الإدارة.	170
18	نسبة تطبيق متطلبات التحسين والتطوير.	172
19	نسبة تطبيق متطلبات نظام الجودة ISO 9001 .	175
20	نسبة تطبيق متطلبات السياسة البيئية.	176

177	نسبة تطبيق متطلبات التخطيط.	21
178	نسبة تطبيق متطلبات التطبيق والتشغيل.	22
182	نسبة تطبيق متطلبات مراجعة الإدارة.	23
183	نسبة تطبيق متطلبات نظام الإدارة البيئية ISO14001 .	24
184	نسبة تطبيق متطلبات سياسة الصحة والسلامة المهنية.	25
186	نسبة تطبيق متطلبات التخطيط.	26
191	نسبة تطبيق متطلبات التطبيق والتشغيل.	27
199	نسبة تطبيق متطلبات الفحص والإجراءات التصحيحية.	28
204	نسبة تطبيق متطلبات مراجعة الإدارة.	29
205	نسبة تطبيق متطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS18001.	30
206	نسبة تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة.	31
207	اتجاهات الإطارات نحو التزام الإدارة بتطبيق متطلبات الجودة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.	32
209	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الإطارات نحو التزام الإدارة بتطبيق متطلبات الجودة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.	33
210	اتجاهات الإطارات نحو إدارة المؤسسة للموارد من أجل الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.	34
211	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الإطارات نحو إدارة المؤسسة للموارد من أجل الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.	35
212	اتجاهات الإطارات نحو الإدارة البيئية للمؤسسة من أجل الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.	36
214	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الإطارات نحو الإدارة البيئية للمؤسسة من أجل الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.	37
215	اتجاهات الإطارات نحو تطبيق المؤسسة لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.	38
217	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الإطارات نحو تطبيق المؤسسة لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.	39

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
21	أهداف إدارة الجودة الشاملة	01
24	هرم إدارة الجودة	02
31	الهيكل التنظيمي للمنظمة الدولية للمواصفات القياسية	03
117	كيفية تحليل المخاطر المهنية	04
125	نموذج فلنر Fellner، أزاروف Azaroff وسولزر Sulzer لتعديل السلوك	05
127	نموذج توتافا TUTAVA لتعديل السلوك	06

# مقدمة

## مقدمة:

لقد كان للنمو الاقتصادي السريع، والتطور التكنولوجي الرهيب، وبروز ظاهرة العولمة، آثار واضحة المعالم على كل قطاعات الحياة، وخصوصا القطاع الصناعي الذي تجسدت فيه تلك الآثار في بروز مؤسسات صناعية بتكنولوجيات بالغة الحداثة والدقة والتعقيد، وبرؤوس أموال ضخمة، وموارد بشرية فاقت الآلاف، إضافة إلى تشابك الواجبات والمسؤوليات وطرق التسيير، كما أسفرت تلك الآثار على ظهور مهن جديدة لم تكن معروفة سلفا، ودخل الإنسان في عالم لم يألفه سابقا، عالم مليء بالتكنولوجيات والمواد التي يجد العامل نفسه في احتكاك دائم و مستمر معها أثناء مزاولته لعمله كما يؤكد ذلك ( محمود سلمان، 2005، ص8).

وبازدياد حدة المنافسة بين المؤسسات أصبح الهدف المنشود لأرباب العمل وأصحاب القرار بالمؤسسات الصناعية كما جاء عن ( ريتشارد، 2005، ص20) هو البحث عن كيفية البقاء والاستمرار وبسط السيطرة، وذلك من خلال العطاء بالكم والكيف والثمن المرغوب، فكان الاستثمار في رأس المال البشري المؤهل والمدرب والكفاء، باعتباره محور العملية الإنتاجية، فزاد الضغط عليه وذلك بتحريكه بكل الوسائل المادية والمعنوية رغبة في أداء أفضل وإنتاج أوفر وربح أسرع في وقت أقصر، وبالرغم من الانتصارات والنجاحات التي حققتها هاته المؤسسات في ازدهار ورفاهية بلدانها، إلا أنها لم تسلم من مشكلات جمة صاحبته في تحقيق أهدافها المسطرة، كانت في مقدمتها مشكلة حوادث العمل والأمراض المهنية، والتي من دون شك قد كلفتها خسائر مادية وبشرية جسيمة، ففي الولايات المتحدة الأمريكية على سبيل المثال، تشير الإحصائيات (عن أحمد قاضي، 1996) إلى أنه يقتل حوالي مائة ألف شخص سنويا بينما يصاب حوالي عشرة ملايين شخص نتيجة حوادث العمل والظروف المهنية.

وللنقليل من حدة مشكلة حوادث العمل والأمراض المهنية في المؤسسات الصناعية، اعتمدت معظم الدول المتطورة على غرار الولايات المتحدة الأمريكية، تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة وتعزيزها، باعتبارها تعنى بتحسين الخدمات وتلبية الاحتياجات وتوفير ظروف عمل آمنة وصحية مناسبة في مكان العمل، وذلك عن طريق الدراسة التي تمر بها العملية الإنتاجية مع وضع تدابير السلامة الوقائية، والتي تستهدف بالدرجة الأولى الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية، بالإضافة إلى ضمان سلامة الممتلكات والمحافظة على البيئة.

---

والجزائر على غرار مثيلاتها من الدول النامية، التي دخلت مرحلة التصنيع وتأثرت بالتحويلات الاقتصادية والصناعية التي شهدتها الدول المتطورة، لم تسلم مؤسساتها الصناعية من مشكلة حوادث العمل والأمراض المهنية.

ومن أجل تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة، كان لابد من دعم ومساندة الإطارات، لأنهم هم الذين يوفرّون البيئة المناسبة لنجاح هذا النظام، ويعملون على نقل مفاهيمه ومبادئه إلى ممارسة فعلية، كما أنهم يوفرّون الدعم المادي والمعنوي، وبهذا نقل قناعاتهم بنظام إدارة الجودة الشاملة لمختلف المستويات الإدارية الأخرى، مما يساهم في تغلب المؤسسة على المشكلات والمعوقات التي تعرقل تطورها.

ومن هنا تكتسب اتجاهات الإطارات نحو تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة أهمية كبيرة، وهذا ما دفعنا إلى القيام بهذا البحث لتقصي واقع تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية من وجهة نظر الإطارات الجزائرية واتجاهاتهم نحو هذه المتطلبات، وهذا بمؤسسة صناعة الأدوية صيدال الكائن مقرها ببلدية جسر قسنطينة لولاية الجزائر.

وللقيام بهذا البحث تم تقسيمه إلى جانبين هامين هما:

- جانب نظري

- وجانب تطبيقي.

يحتوي الجانب النظري على خمسة فصول:

يتضمن الفصل الأول الإطار العام للبحث و الفصل الثاني يتضمن نظام إدارة الجودة الشاملة والمواصفات القياسية، من حيث تعريف الجودة الشاملة، أهميتها، اهتماماتها، أهدافها، كما تم التطرق إلى المنظمة العالمية للتقييس ISO ( International Organisation for Standardisation ) من حيث تعريفها وطبيعة عملها ونشأتها، وأهدافها والهيكل التنظيمي لها بالإضافة إلى أهم المواصفات التي تصدرها، كذلك تم التطرق إلى نظام إدارة الجودة الشاملة ومتطلباته المتمثلة في :

أولا متطلبات نظام إدارة الجودة (ISO9001) من خلال التطرق إلى تعريفه ومراحل الحصول على شهادة ISO 9000 وكذا إصدارات المواصفة ISO 9000، كما تم التطرق إلى متطلبات نظام إدارة الجودة حسب المواصفة الدولية ISO 9001 و نظام إدارة الجودة حسب التشريع الجزائري.

---

ثانياً متطلبات نظام الإدارة البيئية (ISO14001) من حيث المفهوم، مرتكزاتها ومتطلبات نظام الإدارة البيئية حسب المواصفة الدولية ISO14001 ونظام الإدارة البيئية حسب التشريع الجزائري.

ثالثاً وأخيراً متطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (OHSAS 18001) حيث تم تعريف الصحة والسلامة المهنية، أبعاد وإجراءات الصحة والسلامة المهنية، متطلبات إدارة الصحة، أهميتها ومتطلباتها حسب المواصفة الدولية OHSAS18001 وإدارة الصحة والسلامة المهنية حسب التشريع الجزائري.

يتضمن الفصل الثالث تعريف الاتجاهات، أهميتها، مكوناتها، مراحل تكونها، طرق قياسها، النظريات المفسرة لها ومراحل تغيير الاتجاهات.

يتضمن الفصل الرابع حوادث العمل، من حيث تعريفها، تصنيفها، أسبابها والنظريات المفسرة لها بالإضافة إلى التطرق إلى كيفية قياس معدل الإصابة وتكاليف حوادث العمل واستراتيجيات الوقاية منها.

يتضمن الفصل الخامس الأمراض المهنية، من حيث تعريفها، تصنيفها وذكر العوامل المؤدية للإصابة بها، كما تم التطرق إلى أثر مخاطر بيئة العمل ودور الصحة النفسية في العمل، بالإضافة إلى ذكر استراتيجيات الوقاية منها وكذا دور الأخصائي النفسي.

أما الجانب التطبيقي فهو يحتوي على فصلين:

الفصل السادس الذي يتضمن الإطار المنهجي للبحث من حيث التعريف بالمنهج المستخدم في الدراسة، طريقة اختيار العينة وخصائصها، الأدوات المستخدمة في جمع البيانات والأدوات الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات.

والفصل السابع حيث تم من خلاله عرض وتحليل النتائج المتحصل عليها.

وقد ختمت البحث بخاتمة وفي الأخير تم تقديم الاقتراحات.

# الفصل الأول

## الإطار العام للبحث

## إشكالية البحث:

يعتبر موضوع تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة من بين المواضيع التي لقيت اهتمام واسع النطاق من طرف المختصين وأرباب العمل وأصحاب القرار بالمؤسسات الصناعية مطلع القرن العشرين، نتيجة للتقدم التكنولوجي السريع الذي شهده العالم والتوجه الكبير نحو القطاع الصناعي، وذلك باعتباره استراتيجية فعالة في عملية التنمية الاقتصادية من جهة، وفي تحسين بيئة العمل والحفاظ على أمن وسلامة العمال من خطر الإصابة بحوادث العمل والأمراض المهنية من جهة أخرى.

وتتجسد استراتيجيات تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات، تلبية الاحتياجات، تحسين ظروف العمل وإنشاء لجان تعنى بجوانب الصحة والسلامة المهنية، التي عادة ما تتكون من إداريين، وفنيين، ومشرفين، وسيكولوجيين، ومهندسي الأمن الصناعي، وأطباء العمل وأخصائيين اجتماعيين، حيث يقع على عاتقها مسؤوليات وواجبات التسيير، والتوجيه، والتخطيط، والتفويض والمتابعة.

إن تحقيق الجودة هي إحدى السبل إلى تجسيد التنمية على مستوى المؤسسات الاقتصادية، لاسيما وأن التوجه الحالي أصبح يهتم أكثر بجودة السلع والخدمات وفق الخصائص والمواصفات المعمول بها عالميا والتي يطلق عليها مواصفات الإيزو حيث أنها تتماشى مع رغبات المستهلك وتعمل على دعم المحافظة على البيئة وتحقيق العدالة الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، إلا أن اعتماد هذه الأخيرة على تحقيق الجودة يفرض عليها الانتقال من المفهوم القديم لها الذي يركز على جودة المنتج النهائي إلى جودة العناصر والمدخلات المستخدمة لإنتاج هذا المنتج، وقد أخذت الجودة في ظل هذه التحولات بعدا استراتيجيا وأساسا لفلسفة إدارية جديدة يطلق عليها الجودة الشاملة، مما دفع بالمؤسسة، من خلال الدور الاستراتيجي الذي تلعبه الجودة الشاملة في تحقيق التنمية الاقتصادية، إلى تطبيق نماذج حديثة والتخلي عن النماذج التقليدية وذلك من أجل تحسين الأداء وتحقيق التميز، ومن بين هذه النماذج نموذج الستة سيغما الأخضر، ونماذج تدعم المحافظة على البيئة.

ولهذا لجأت معظم المؤسسات الاقتصادية في العالم إلى الاستعانة بجملة من الأساليب التي تعمل وفق استراتيجية الجودة الشاملة والتي تخدم الاعتبارات الاجتماعية والبيئية علاوة عن الاقتصادية، فمن أبرز هذه الأساليب والأدوات ما هو مستمد من تبني وتطبيق لأهم المواصفات والمعايير القياسية الصادرة عن منظمة الإيزو (iso) كالإيزو 9001، و الإيزو 14001 و الإيزو 18001 بصورة متكاملة.

ولقد تعددت الدراسات حول موضوع إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإنتاجية والخدماتية حيث توصلت (بوشيخي عائشة، 2007) من خلال دراستها حول احترام المؤسسات الجزائرية لمواصفات الجودة، إلى أن ممارسات الجودة في المؤسسات الحاصلة على شهادة الإيزو أو التي هي في طور الحصول عليها أحسن

من الممارسات في المؤسسات غير الحاصلة على الشهادة، كما توصلت الدراسة التي قام بها (يحي برويقات عبد الكريم، 2009) حول إشكالية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية الجزائرية الحاصلة على شهادة الإيزو 9001 إلى أن متطلبات إدارة الجودة الشاملة لا تطبق تطبيقاً كاملاً في المؤسسات الجزائرية، أما (رحيم حسين و مناصرية رشيد، 2008) أظهرت نتائج دراستهما حول مواصفات الإيزو كميّار لقياس كفاءة الاستعمال المستدام للموارد الاقتصادية والبيئية في المؤسسة الاقتصادية، أن اهتمام المؤسسة بالجودة والبيئة والسلامة المهنية وفقاً لمعايير الإيزو ISO 9001، و ISO 14001 و OHSAS 18001 على الترتيب سيؤدي إلى تحسين أدائها الاقتصادي والبيئي والاجتماعي، وبالتالي المساهمة في تحقيق الكفاءة في استعمال الموارد، حيث أوصت هذه الدراسة بضرورة وضع وتطوير الأساليب والممارسات التي تحفز مختلف المؤسسات على الاهتمام بهذه المواصفات والسعي إلى تطبيقها، من خلال اتخاذ السلطات الحكومية لإجراءات قانونية، وإدارية، وتكوينية ومالية.

في هذا الصدد يؤكد (إلهام يحيوي، 2008)، على الدور الإيجابي لتطبيق الجودة وفقاً لمعايير الإيزو ISO 9000 في تحسين الأداء.

في نفس السياق بينت (رغد منفي أحمد الدليمي، 2001)، في الدراسة التي قامت بها حول إدارة الجودة الشاملة للبيئة باستخدام المواصفة ISO 14001 في شركة مصافي الوسط بالعراق، أن استخدام وتطبيق المؤسسة محل الدراسة لنظام ISO 14001 قد أدى نوعاً ما إلى تحقيق إدارة الجودة الشاملة للبيئة وبالتالي ساهم في تحسين أدائها البيئي ودمج الجانب البيئي للتنمية المستدامة داخل المؤسسة.

أما دراسة (كابننت Cabinet ، 1999) حول الآثار الاقتصادية والفعالية البيئية لشهادة مواصفات الإيزو 14001 في المؤسسات الصناعية، والتي استهدفت فيها مجموعة من المؤسسات الصناعية المتحصلة على شهادة المطابقة للإيزو 14001 في خمسة دول أوروبية وهي: فرنسا، بلجيكا، سويسرا، السويد والنرويج، توصلت إلى نتيجة أساسية مفادها أن هذا النظام ساعد هذه المؤسسات على تحسين أدائها الاقتصادي والبيئي من خلال تحقيق وفورات مالية، زيادة الإنتاجية، تحسين المؤشرات المالية، ترشيد استهلاك الطاقة والموارد والتقليل من التلوث بالإضافة إلى تحسين صورة هذه المؤسسات لدى الأطراف ذات العلاقة.

إن سعي المؤسسات الصناعية الجزائرية وراء تحقيق أهدافها جعلها تواجه عدة مشاكل، وعلى رأسها حوادث العمل والأمراض المهنية التي تكلفها من دون شك خسائر جسيمة، تتجسد في تلف المعدات والآلات، وفقدان المواد الخام، وهدر في الأموال، وفقدان العنصر البشري الكفاء والمدرّب، وعلاوة على ذلك اضطرارها للوفاء بالتعويضات المتعلقة بالعجز الكلي الذي يصيب العامل وفي ذات الوقت يتعين عليها

أن تقوم بإجراءات تعيين عامل جديد بدلا عن المصاب وذلك من خلال تحملها نفقات التعيين والتدريب ، وبالرغم من تزايد الاهتمام بها في السنوات الأخيرة من طرف أصحاب القرار والمعنيين في الدولة و ذلك من خلال إعادة فتح المعهد الوطني للصحة و الأمن الصناعي، وكذا إعادة تنشيط المجلس الوطني للوقاية من حوادث العمل، بالإضافة إلى تركيز الاتحاد العام للعمال الجزائريين اهتماماته عليه، إلا أن إحصائيات إصابات حوادث العمل والأمراض المهنية لا تزال في تزايد مستمر.

فحسب إحصائيات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض سنة 2014، أنه تم تسجيل 10000 مخالفة مرتبطة بعدم احترام شروط العمل لسنة 2014، كما كشفت نفس الإحصائيات أن نفقات حوادث العمل والأمراض المهنية تجاوزت الـ: 19 مليار دينار جزائري في نفس السنة، وقد بلغ عدد الأمراض المهنية المصرح بها للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الـ: 550 مرض سنة 2014، وهذا ما تؤكدته الدراسة التي قام بها (مشعلي بلال، 2011) على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، حيث اتضح من خلال نتائج هذه الدراسة إلى أن هناك نقص في تطبيق برامج السلامة المهنية الامر الذي يؤثر سلبا على أداء العمال مما يؤدي إلى ارتفاع نسبة حوادث العمل والأمراض المهنية، كما تؤكد كل من دراسة (دوباخ قويدر، 2009) أن واقع الأمن الصناعي بالمؤسسة الجزائرية لا يزال يتطلب المزيد من الدعم والاهتمام من طرف أصحاب القرار، وهذا ما يجعل نسبة حوادث العمل والأمراض المهنية في تزايد مستمر، ودراسة (بختة هدار، 2012) التي توصلت إلى أن هناك تطبيق معايير الصحة والسلامة المهنية في المؤسسات الجزائرية ولكن يوجد إهمال من طرف العاملين.

غير أن تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة يتطلب دعم ومساندة الإطار، باعتبارهم المسؤولين عن توفير البيئة المناسبة لنجاح هذا النظام، وترجمة مفاهيمه ومبادئه إلى ممارسات فعلية، حتى تتغلب المؤسسة على المشكلات والمعوقات التي تقف في طريق نموها وتطورها، إذ لاتجاهات الإطار في المؤسسات دور فعال وأساسي في تحديد نجاح أو فشل أي مشروع تطويري أو تحسيني لها ولخدماتها، فمن خلال الدراسة التي قام بها (الشامي وآخرون، 2004) بهدف التعرف على نظام إدارة وضمان الجودة المطبق في المصانع الغذائية، وقياس وتحليل اتجاهات الإدارة نحوها، وعلاقتها بخصائصها، إلى أن الاتجاهات كانت إيجابية بالنسبة للمصانع الحاصلة على شهادة الإيزو بينما كانت سلبية في المصانع الغير حاصلة على الشهادة.

أما دراسة (سعود المزروع، 2004) فقد توصلت إلى أن اتجاهات العاملين، في الخدمات الصحية في مدينة عبد العزيز للحرس الوطني، إيجابية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وتوصلت دراسة (الدقي، 2006) والتي هدفت إلى التعرف على واقع إدارة الجودة الشاملة ومستوى وعي الموظفين، إلى أنه يوجد توجهها إيجابيا لدى العاملين نحو التركيز على تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

بعد الاطلاع على البحوث و الدراسات السابقة في المجال ، تبين أن معظم الأبحاث درست موضع الجودة الشاملة، من خلال معرفة تأثير تطبيق نظام واحد من أنظمة الإيزو ( إيزو 9001، إيزو 14001، إيزو 18001) على الأداء الاقتصادي ، البيئي والاجتماعي في المؤسسات الصناعية ، إلا أن بحثنا يهدف إلى دراسة موضوع إدارة الجودة الشاملة من خلال الجمع بين أهم متطلبات المواصفات العالمية الموجودة والمتمثلة في (إيزو 9001، إيزو 14001، إيزو 18001) لدراسة واقع تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية واتجاهات الأطارات نحوها، و ذلك بمؤسسة صناعة الأدوية صيدال بالجزائر العاصمة، من خلال محاولة الإجابة على تساؤلات البحث التالية:

1. ما مدى التزام المؤسسة بتطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001 للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية؟
2. ما مدى التزام المؤسسة بتطبيق متطلبات نظام الإدارة البيئية ISO14001 للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية؟
3. ما مدى التزام المؤسسة بتطبيق متطلبات نظام الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001 للوقاية من حوادث العمل و الأمراض المهنية؟
4. ما مدى التزام المؤسسة بتطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية؟
5. ماهي اتجاهات الأطارات نحو التزام الإدارة بتطبيق متطلبات الجودة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية؟
6. ماهي اتجاهات الأطارات نحو التزام المؤسسة بإدارة الموارد للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية؟
7. ماهي اتجاهات الأطارات نحو التزام المؤسسة بالإدارة البيئية للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية؟

8. ماهي اتجاهات الإطارات نحو تطبيق المؤسسة لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية؟

### فرضيات البحث:

1. تلتزم المؤسسة بتطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001 للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية بدرجة عالية.
2. تلتزم المؤسسة بتطبيق متطلبات نظام الإدارة البيئية ISO14001 للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية بدرجة عالية.
3. تلتزم المؤسسة بتطبيق متطلبات نظام الصحة والسلامة المهنية OHSAS8001 للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية بدرجة عالية.
4. تلتزم المؤسسة بتطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية بدرجة عالية.
5. تبدي الإطارات اتجاهات إيجابية نحو التزام الإدارة بتطبيق متطلبات الجودة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.
6. تبدي الإطارات اتجاهات إيجابية نحو التزام المؤسسة بإدارة الموارد للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.
7. تبدي الإطارات اتجاهات إيجابية نحو التزام المؤسسة بالإدارة البيئية للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.
8. تبدي الإطارات اتجاهات إيجابية نحو تطبيق المؤسسة لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

## أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث من الناحية النظرية، في أنه يتناول بعض المفاهيم التي لا يزال الجدل قائم حولها، فتحقيق إدارة الجودة الشاملة وضمانها، موضوع جدير بالاعتناء والاهتمام، لما له من أثر في تحسين المؤسسة لكفاءات موظفيها، جودة منتجاتها والرفع من مستوى أدائها، وكذا ضمان مواكبتها للتطورات الجديدة والتقنيات المعاصرة، كما يحثها على توفير بيئات عمل آمنة خالية من مسببات الحوادث والأمراض المهنية، ويمكننا تلخيص أهم نقاط هذا البحث فيما يلي:

- إبراز أهمية متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة كأسلوب في تحسين النظام الإداري وتطويره.
- حاجة المؤسسة الماسة إلى مواصفات إرشادية لتحقيق التحسين المستمر من أجل ضمان بقائها واستمراريتها وللوقاية من إصابات حوادث العمل والأمراض المهنية.
- أهمية نظام إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الاستغلال الأمثل للموارد بصفة مستدامة وتفعيل المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة، من خلال التطبيق المتكامل لمجموعة من الأنظمة النابعة من تبني مواصفات الإيزو والمتمثلة في نظام إدارة الجودة ISO 9001 ونظام الإدارة البيئية ISO 14001 ونظام إدارة السلامة والصحة المهنية OHSAS 18001 .
- إن حماية العنصر البشري من مخاطر العمل يعني حماية الاقتصاد الوطني والمجتمع ككل، لما يترتب عنها من آثار سلبية على الصعيد الإنساني والاجتماعي والاقتصادي فمن هذا المنطلق لجأت العديد من المؤسسات إلى تطبيق أنظمة تهدف إلى التقليل والحد من هذه المخاطر.

## أهداف البحث:

- نهدف من خلال هذا البحث إلى ما يلي:
- معرفة واقع تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة صيدال لصناعة الأدوية بالجزائر العاصمة.
  - الإلمام بكافة متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في نظام إدارة الجودة ISO 9001 ونظام الإدارة البيئية ISO 14001 ونظام إدارة السلامة والصحة المهنية OHSAS 18001.
  - التعرف على اتجاهات الأطارات نحو واقع تطبيق متطلبات الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.
  - إبراز اتجاهات الأطارات نحو تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

## التحديد الإجرائي لمفاهيم البحث:

### ❖ نظام إدارة الجودة الشاملة:

هي عبارة عن نظام إداري يقوم على عدد من الأسس والمتطلبات المتمثلة في الوعي بفلسفة ومفهوم الجودة الشاملة، واقتناع والتزام الأطارات بتطبيقها، وذلك من خلال القيام بعمليات المشاركة والتخطيط الاستراتيجي والتركيز على العملاء الداخليين والخارجيين، والتحسين المستمر للأداء والخدمات والمنتجات المقدمة، وتحديد معايير القياس وتحليل المهام، ومنع الأخطاء قبل وقوعها، وتقديم التحفيز اللازم للعاملين، وتوفير التدريب المناسب من أجل تحقيق أقصى إشباع للزبون والمستهلك، وتلبية كافة طلباتهم، مع مراعاة الجانب البيئي والتقليل من التأثيرات والملوثات إضافة إلى حماية العنصر البشري بالدرجة الأولى، والبحث عن الأسباب الحقيقية لحوادث العمل والأمراض المهنية من مصادرها الإنسانية والمادية والعمل على معالجتها ومنع تكرارها.

### ❖ الاتجاهات:

يعرف الاتجاه إجرائيا، على أنه ميل أو تأهب نفسي مكتسب، يتميز بالثبات النسبي، يوجه مشاعر الفرد وسلوكه نحو المثيرات من حوله من أشياء أو أفراد أو موضوعات تستدعي الاستجابة، ويعبر عنها بالحب أو الكراهية أو الرفض أو القبول، فهي تحمل طابعا إيجابيا أو سلبيا اتجاه الأشياء أو الأفراد أو الموضوعات المختلفة، وهو الدرجة التي يتحصل عليها الإطار على مقياس اتجاهات الأطارات نحو تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

### ❖ حوادث العمل:

تعرف حوادث العمل إجرائيا، على أنها أي حادثة تحصل للعامل في مكان العمل أو بسببه ، بصورة فجائية يكون العامل أحد أطرافها و المتسبب فيها عامل خارجي، أو يرجع إلى العامل نفسه نتيجة سهو أو خطأ مهني أو عدم تكييف العامل مع منصبه أرغونوميا مما يؤدي إلى إصابات تتمثل في تشوهات، إعاقات و جروح أو موت في بعض الحالات، بالإضافة إلى الخسائر المادية من تلف في الأجهزة و تعطل في سيرورة الإنتاج، وكذلك تعتبر الإصابات التي تقع للعامل في طريق ذهابه للعمل أو طريق الرجوع منه إصابات عمل، بشرط أن يكون الطريق الذي سلكه العامل هو الطريق المباشر دون توقف أو انحراف.

❖ **المرض المهني:**

يعرف المرض المهني إجرائياً، بأنه ذلك المرض الذي يصيب صحة العامل نتيجة لمزاولته لمهنة معينة لمدة تطول أو تقصر، حيث تؤدي إلى إصابة أحد أعضائه المرئية أو الداخلية بغض النظر عن طبيعة المتسبب في هذه الإصابة.

# الجانب النظري

## الفصل الثاني

نظام إدارة الجودة الشاملة  
والمواصفات القياسية الأيزو

**تمهيد:**

يعد مفهوم الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة القائمة على مجموعة من المبادئ، لذا تسعى كل مؤسسة إلى تحقيق أعلى مستوى للجودة الشاملة في منتجاتها وخدماتها، باعتبارها إحدى عناصر نجاح أو فشل المؤسسات في السوق، فبفضل الجودة الشاملة حققت مؤسسات الدول المتطورة نتائج مكنتها من السيطرة على الأسواق العالمية وسمحت لها ببناء استراتيجيات ذات أسلوب إداري حديث.

سننظر في هذا الفصل إلى تحديد مفهوم الجودة، بالإضافة إلى تعريف الجودة الشاملة وإبراز أهميتها وأهداف نظامها، كذلك تعريف المنظمة العالمية للتقييس "الأيزو"، مع ذكر أهم المواصفات التي تصدرها هذه المنظمة إضافة إلى تحديد متطلبات الجودة الشاملة.

**1. نظام إدارة الجودة:****1.1. تعريف الجودة:**

يرجع مفهوم الجودة «Qualité» إلى الكلمة اللاتينية «Qualitas» كما جاء عن (مأمون درادكة وطارق الشبلي، 2002، ص 15) والتي تعني طبيعة الشخص، أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، وقديما كانت تعني الدقة والإتقان.

وقد عرفت الجودة في قاموس أكسفورد (عن بسمان فيصل محبوب، 2003، ص 103) بأنها: "درجة الامتياز".

عرف (جوران JURAN 1983، ص 15) الجودة بأنها: "القابلية للاستخدام أو الملائمة للاستعمال".

ويعرفها كروسبي CROSBY (عن بريتي prétéet وآخرون، 1991، ص 7) بأنها: "المطابقة للمواصفات".

عرفها كاورو KAOUROU وإيشيكواوا ISHIKAWA (عن ديتري DETRIE، 1984، ص 20) بأنها: "القابلية على إشباع العميل".

أما كونل CONELL (عن توفيق محمد عبد المحسن، 1995، ص 13) فقد عرفها على أنها: "الجودة هي المتانة والأداء المتميز".

وعرفها جيلمور GILMORE (عن فريد عبد الفتاح زين الدين، 1996، ص 10) بأنها: "صفة المنتج الذي تحدد قيمته في السوق".

ولقد ربط جوهسن JOHSON (عن فريد عبد الفتاح زين الدين، 1996، ص 11) الجودة بالرضا التام للمستهلك وعرفها كالآتي: "الجودة هي القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته، ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له".

وعرفها المعهد الأمريكي للمعايير ANSI (عن توفيق محمد عبد المحسن، 1995، ص 13) بأنها: "الجودة هي السمات والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تجعلها قادرة على الوفاء باحتياجات معينة". وقد عرفت المنظمة العالمية للمواصفات القياسية ISO 2000 - 9000 بأنها: "قابلية مجموعة من الصفات الجوهرية على إشباع المتطلبات".

نلاحظ من التعاريف السابقة، أن الجودة هي الملائمة، قابلية الاستخدام، وهي المطابقة للمواصفات وتحسين الأداء والإسراع بإشباع احتياجات العميل.

وعلى ضوء ما سبق، واسترشادا بتعريف جوران JURAN، يمكن تصنيف تعاريف الجودة حسب اختلاف وجهات النظر إلى ما يلي:

فمن وجهة نظر المنتج، فإن الجودة تعني المطابقة للمواصفات والمعايير المحددة للمنتج أو الخدمة، إذ يجب أن تنتج خالية من العيوب من أول مرة، فالجودة هنا جودة داخلية.

ومن وجهة نظر البائع، فإنها تعني الأداء الأفضل، أي قدرة المنتج أو الخدمة على تحقيق الاستخدام النهائي المطلوب منها كما تعني انخفاض شكاوى العميل، فالجودة هنا جودة خارجية.

أما من وجهة نظر العميل، فهي تعني قابلية المنتج أو الخدمة على إشباع الاحتياجات الظاهرة أو المحتملة المطلوبة منها، مع احترام شروط الأمان للمستهلك واحترام البيئة بالنسبة للمجتمع، فالجودة هنا جودة خارجية.

## 2.1. تعريف الجودة الشاملة:

لقد تم تعريف الجودة الشاملة من قبل ( C.E.G.OS ، 1987 ، ص05) على أنها : "عملية تغيير تهم المنظمة، والتي تصاحب التطورات الاستراتيجية للسوق والمنتجات والتكنولوجيا وذلك بتعبئة الموارد البشرية وترسيخ وثبيت الهياكل والنظم والمشاركة في الإدارة من أجل تحقيق الجودة التنافسية للمنظمة.

ويعرفها المعهد العالي للتسيير ( Institut Supérieur Gestion d'Annaba ، 1998، ص 15) على أنها: "مجموعة من المبادئ والمناهج المنتظمة في استراتيجية إجمالية هدفها تعبئة كل المنظمة للحصول على أقصى إشباع للعميل بأقل تكلفة ممكنة".

إن الجودة الشاملة إذاً، هي الجودة في كل عناصر التنظيم وعناصر الإنتاج وكل أقسام المنظمة، ويشترك الجميع في تحديد ما يقدم للعميل، فالجودة الشاملة هي مسؤولية كل فرد في المنظمة.

### 3.1. أهمية نظام إدارة الجودة الشاملة:

تدخل إدارة الجودة الشاملة في العديد من العمليات الإنتاجية والخدمات التي تحقق أهداف المنظمات وتحقق استمرارية الجودة في السلع والخدمات بدقة وإتقان وبأقل جهد وتكلفة ممكنة وهذا من خلال العمل الجماعي اعتماداً على فرق العمل المتجانسة. (العمرى إبراهيم وهالة نصار، 1997، ص3). وتعد إدارة الجودة الشاملة منهجاً وقائياً يمنع حدوث الأخطاء فضلاً عن تصحيحها، كما تساهم بشكل مباشر في مواجهة المشكلات، وتمكن من إدارة الأزمات بأسلوب علمي متوازن يراعي الإمكانيات والقدرات الخاصة بالمنظمة، وتعمل على استغلالها استغلالاً أمثل، من خلال تطبيق مبادئها التي تعتبر بمثابة الجدار الحامي من الاختلالات المسببة لفقدان ولاء الزبائن بعد أن تصبح منتجاتها عرضة للضغط التنافسي الشديد الموجود في السوق الذي لا يرضى بأقل من التفوق.

إن المنظمة التي تتبنى هذه الفلسفة تطور إمكانياتها التنافسية وتعزز موقفها بالحفاظ على نقاط القوة التي تملكها، وتتخلص من نقاط ضعفها، عن طريق تعديل طرق العمل، تدريب المستخدمين والاستماع بشكل أدق للمستهلكين الذين يمثلون المصدر الأول والأخير للمعلومات التي تحدد المنظمة من خلالها الخصائص المناسبة في منتجاتها .

ويمكن إيضاح أهمية إدارة الجودة الشاملة، كما جاء عن (درادكة مأمون والشبلي طارق، 2002،

ص 61 - 63) بالنسبة للعملاء والمنظمات الإنتاجية والموظفين والعاملين، كما يلي:

#### ❖ أهمية إدارة الجودة الشاملة بالنسبة للزبائن:

لقد أصبح الزبون اليوم أكثر وعياً إذا ما قورن بالأجيال السابقة، ولعل هذا الوعي قد لا يدل على أمر إيجابي البتة إذا ما علمنا أنه ردة فعل ضرورية لانتقاء المنتج الصحيح من السوق الذي انفتح على الجيد والردىء، فازدادت عمليات الشراء تعقداً وتغيرت السلوكيات والعادات الاستهلاكية بعد أن كانت بسيطة ميسورة، أصبح من الأولويات تفحص سياسات التبيين، ومعرفة بلد المنشأ والكثير من المعلومات التي لم تكن ضمن اهتمامات الأولين، وفي ظل هذا الواقع والتعقيدات الحديثة التي أصبحت مشككة تعاني منها المؤسسات، لجأت هذه الأخيرة إلى تبني أنظمة إدارة الجودة الشاملة، كالأيزو، حيث يتم وضع رموز هذه الشهادات على أغلفة منتجاتها أو في أروقة مبانيها، كدليل على التزامها بالجودة، ونتيجة لهذا التحول اتجه الزبون إلى انتقاء منتجات هذه المؤسسات الحاصلة على شهادات الجودة .

## ❖ أهمية إدارة الجودة الشاملة بالنسبة للمؤسسة المنتجة:

إن المنظمات التي تتبنى خططا استراتيجية تركز على تحقيق الجودة حتى تتمكن من البقاء والقدرة على المنافسة، ونظرا لأهمية الجودة الشاملة في السلع والخدمات، بالنسبة للمؤسسة المنتجة، فإنها غالبا ما تبذل جهودا حثيثة من أجل الاستفادة من النتائج المترتبة عليها والتي يمكن حصرها فيما يلي :

- يعد مستوى الجودة من أهم المؤثرات على المزيج التسويقي، الذي بدوره يؤثر هو الآخر على حجم المبيعات، فعند توفر مستوى الجودة المطلوب لسلعة ما، فإن العميل سيكرر شرائها ويحاول إقناع الآخرين بها .

- تحقيق الربح وزيادة القدرة التنافسية في السوق، حيث أن الجودة هي أحد أبرز الجوانب القادرة على إعطاء ميزة خاصة للسلعة في ظل الجودة العالية للمنتجات المعروضة.

- تعمل الجودة على تقليص التكاليف النوعية والقضاء عليها والتي نذكر منها، خسارة قيمة المواد الخام والتكاليف المرتبطة بإعادة التشغيل الكامل للوحدة، خصوصا في الصناعات المعدنية وصناعات الزجاج والصابون والأثاث، كذلك التكاليف المرتبطة بالإصلاح وبوقف الإنتاج، وتكاليف الصيانة التي تلتزم بها المؤسسة لفترة زمنية معينة، بالإضافة إلى التكاليف المرتبطة باسترداد ثمن السلعة أو استبدالها أو بالإساءة إلى سمعة المؤسسة في السوق وإضعاف قدرتها التنافسية (الخطيب أحمد والخطيب رداح، 2006، ص55).

ولذلك تؤدي إدارة الجودة الشاملة إلى زيادة العائد على المبيعات من خلال زيادة رضى الزبائن وبناء الخصائص المناسبة في المنتج، وتحسين التصاميم بما يلائم الاحتياجات والتطلعات، كما تساهم حلقات الجودة في خفض التوتر عند العاملين، وفتح الحوار وزيادة الانفتاح والتعلم على المستوى الثانوي من جهة، ومن جهة أخرى، تظهر انعكاسات إيجابية في زيادة كفاءة العمليات عن طريق تقليل تكاليف الفحص والتخلص من العيوب والعمل بالشكل الصحيح من أول وهلة .

## ❖ أهمية إدارة الجودة الشاملة بالنسبة للموظفين والعاملين:

تقع مبادئ إدارة الجودة الشاملة على عاتق ومسؤولية العاملين في كافة المنظمة كما جاء (عن مزغيش عبد الحليم، 2012، ص66-67) وعليه، فإنها تسعى إلى تجنيد الاهتمام بالعمل الجماعي وتشجيعه، وتحقيق التحسين المستمر، وبناء مساهمة أكبر للمستخدمين في معالجة وحل المشكلات التشغيلية والإنتاجية وكذا تحسين العلاقات الوظيفية التنظيمية بين مختلف العاملين.

وتكمن أهمية إدارة الجودة الشاملة للموظفين والعاملين فيما يلي:

- توفير بيئة عمل مشجعة على الابتكار وزيادة المعدلات الإنتاجية ذات الجودة العالية، وكذلك التشجيع على طرح الأفكار والآراء من أجل تحسين وتطوير إجراءات العمل.
- ارتفاع معدلات الرضا الوظيفي بين العاملين.
- اختصار الوقت في إنجاز الأعمال.
- تطوير وتبسيط إجراءات العمل .
- سهولة قياس أداء العاملين وفق معايير واضحة.
- رفع مستوى التعاون والتكامل بين الإدارات.
- تدريب العاملين على العمل بروح الفريق الواحد.
- استبعاد المهام والأعمال عديمة الفائدة أو المتكررة.
- رفع مستوى الثقة وزيادة الكفاءة العملية بين العمال .

#### 4.1. مضامين إدارة الجودة الشاملة:

- تشتمل إدارة الجودة الشاملة على عدد من المضامين الأساسية والمفاهيم التي تشكل إطارها ومفهومها وفلسفتها، وهي كما ذكرها (عمر وصفي عقيقي، 2001، ص42) كالتالي:
- **الشمول:** حيث تركز إدارة الجودة الشاملة على جودة الأداء في جميع المجالات ولذلك لا بد من إحداث تغيير جذري وشامل لكل مكونات المنظمة بهدف تحسينها.
  - **أسلوب عمل جماعي تعاوني:** إذ تعتبر إدارة الجودة الشاملة شكل تعاوني لإنجاز الأعمال، بالاعتماد على ما يمتلكه العنصر البشري من قدرات ومواهب وخبرات وإمكانيات من أجل تحقيق الجودة الشاملة بكل أبعادها.
  - **مفهوم الأدوار المتكاملة:** فكل فرد داخل المنظمة له دور محدد يؤديه ويحقق من خلاله قيمة معينة يطلق عليها القيمة الشخصية، يساهم من خلالها في تحقيق جزء معين من القيمة الكلية للمنظمة.
  - **تحقيق الجودة الشاملة مسؤولية جماعية:** إذ تقع مسؤولية تحقيق الجودة الشاملة وإرضاء العملاء على جميع العاملين بالمنظمة.
  - **أداء العمل صحيحا من المرة الأولى:** وذلك بجعل عدد الأخطاء في العمل عند أدنى حد، وهذا ما يساعد على خفض التكلفة إلى أدنى مستوى لها مما يجعل الزبون في حالة رضا.

- **تحسين الجودة هو تحسين للربحية:** إن تحسين الجودة بشكل مستمر من خلال إدارة الجودة الشاملة يعني زيادة رضا المستهلك وتحقيق رغباته، مما يدفعه إلى اقتناء سلع وخدمات المنظمة، كما يساعد على جذب عملاء جدد، الأمر الذي يوسع حصة المنظمة في السوق مستقبلاً ويزيد من ربحيتها.
- **التكلفة الكلية الشاملة وليس تكلفة تصنيع السلعة أو الخدمة:** تركز إدارة الجودة الشاملة على مفهوم التكلفة الكلية الشاملة، فهي تشمل جميع تكاليف الأعمال المتعلقة بتحقيق جودة المنتج أو الخدمة، وتتمثل في تكلفة المنتج وفق المعايير المحددة، تكلفة التقييم، تكاليف الفشل الداخلي وتكاليف الفشل الخارجي، تكلفة خسارة حصة من السوق، تكلفة الفرص الضائعة، تكلفة سوء السمعة خارجياً، وتكلفة التخزين للمواد والسلع منتهية الصنع.
- **إدارة الجودة الشاملة رحلة ومسيرة طويلة:** بمعنى آخر فهي رحلة طويلة الأجل، رحلة استراتيجية، تقوم المنظمة من خلالها باختراق المستقبل والتكيف معه في ظل المنافسة الشديدة، وذلك من أجل توطيد نفسها في السوق بواسطة تحقيق مستوى جودة عالية لإرضاء العملاء.
- وبالتالي فإن إدارة الجودة الشاملة لها صفة الاستمرارية وهي رحلة ليس لها نهاية.

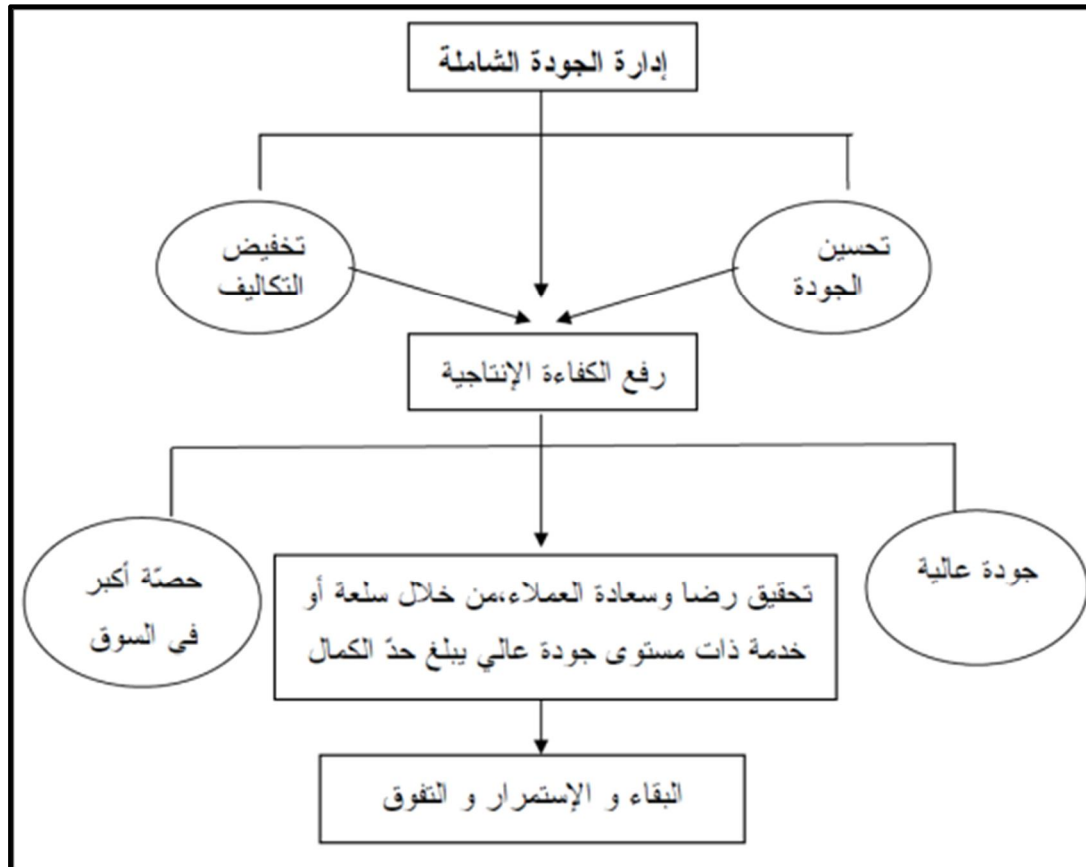
### 5.1. اهتمامات إدارة الجودة الشاملة :

- إن إدارة الجودة الشاملة أمراً حيويًا يتوجه إلى التعامل مع المتطلبات التالية، حسب ما جاء عن (علي السلمي، 2002، ص130):
- ضمان انتشار مفهوم الجودة في كافة مرافق المنظمة ومستوياتها، وقبول العاملين جميعاً مسؤولية المشاركة في تحقيقها وتحمل نتائج القصور فيها.
  - العناية ببلورة مفاهيم الجودة وفلسفتها بالمنظمة، وصياغتها في سياسات واضحة تتبع من استراتيجيات عامة تهدف إلى تعميق وتثبيت معاني وآليات معايير الجودة الشاملة في المنظمة.
  - تأكيد قيام الأجهزة المعنية بتخطيط الجودة، وتحديد معاييرها، ومتابعة تنفيذ برامجها وتقييم مدى الالتزام بها.
  - العناية بتدريب العاملين في جميع المستويات ومجالات النشاط على معاني وآليات ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة، والتأكيد على استمرارية التدريب لتجديد وتحديث المفاهيم.
  - ضمان مطابقة مواصفات السلعة أو الخدمة لاحتياجات العملاء وتوقعاتهم، وضمان التطابق حسب التصميم المعتمد لها والمستويات العالمية المعتمدة أو المتعارف عليها لمواصفات السلع والخدمات.

- ضمان تخطيط وقت التصميم والإنتاج والتسويق، حيث تصل السلعة أو الخدمة إلى السوق المستهدف في أسرع وقت ممكن بالقياس لما يحققه المنافسون من توافق مع رغبات واحتياجات العملاء.
- ضمان التخطيط والتنفيذ لكافة عمليات: التصميم، الإنتاج، النقل، التداول والتسويق، بحيث تكون التكلفة الكلية لوحدة المنتجات أو الخدمة أقل ما يمكن في المتوسط، وبالقياس مع مستوى التكلفة لدى المنافسين، وفي توافق مع مستويات الأسعار التي يتحملها السوق.

### 6.1. أهداف إدارة الجودة الشاملة:

يتمثل الهدف الرئيسي لإدارة الجودة الشاملة، كما ذكر (عمر وصفي عقيلي، 2001، ص 39-40)، في السعي وراء إرضاء العميل وتحقيق رغباته بدرجة عالية من الجودة، وتخطيطها وبشكل مستمر ودائم، لكن في الواقع العملي لا يمكن تحقيق هذا الهدف إلا من خلال استراتيجيات متكاملة هدفها الأساسي تحقيق مستوى جودة عالي للمنتجات والخدمات من أجل تحقيق رضا وسعادة العملاء، الأمر الذي يضمن البقاء والاستمرار والتطور للمنظمة، ويمكن توضيح هذه الاستراتيجيات الهادفة من خلال الشكل الآتي:



الشكل رقم 1: أهداف إدارة الجودة الشاملة.

المصدر: عمر وصفي عقيلي، 2001، ص 40.

من ملاحظة الشكل السابق نجد أن، إدارة الجودة الشاملة تسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

- فهم حاجات ورغبات العميل لتحقيق رضاه.
  - توفير السلعة أو الخدمة وفقا لمتطلبات العميل من حيث الجودة، التكلفة، الوقت والاستمرارية.
  - التكيف مع المتغيرات التقنية والاقتصادية بما يخدم تحقيق الجودة المطلوبة.
  - توقع احتياجات ورغبات العميل في المستقبل وجعل ذلك عملا مستمرا.
  - جذب المزيد من العملاء والمحافظة على العملاء الحاليين وجذب مستهلكين جدد.
  - التميز في الأداء والخدمة، عن طريق التطوير والتحسين المستمرين للمنتج أو الخدمة.
  - جعل الكفاءة الإنتاجية بشكل عام عالية في ظل تخفيض التكلفة إلى أدنى حد ممكن، دون الإضرار بالجودة، وذلك من خلال ترشيد الإنفاق، تخفيض نسبة الإنتاج المعيب وتحسين الجودة .
  - تحقيق الربح والقدرة التنافسية في السوق.
  - أن تكون المنظمة هي الأفضل دائما مع التقليل قدر الإمكان من التقلبات في جودة المنتج أو الخدمة.
  - أن تكون المنظمة هي الأسرع في تقديم الخدمات والمنتجات من خلال القنوات المختلفة التي تسهل الوصول إلى المستخدم النهائي.
  - المرونة الدائمة وإدخال التعديلات اللازمة في حجم ونوع المتطلبات الإنتاجية وفقا لاحتياجات العملاء.
- ويعتبر (أحمد شاکر العسكري، 2000 ص 180) أهداف إدارة الجودة الشاملة أهدافا مرغوبا بها من طرف المديرين، بحيث يجب على الإدارة أن تعرف كيفية إدارة هذه الأهداف في الاتجاه الصحيح وفي الوقت المناسب، وأن تهتم بالموازنة بين هذه الأهداف حسب أهميتها، وأن تعمل على علاج أوجه الضعف في المنظمة، مما يحتم عليها تعلم القيم والممارسات التي يجب أن تنتهجها من أجل تحقيق الجودة.

### 7.1. فوائد إدارة الجودة الشاملة:

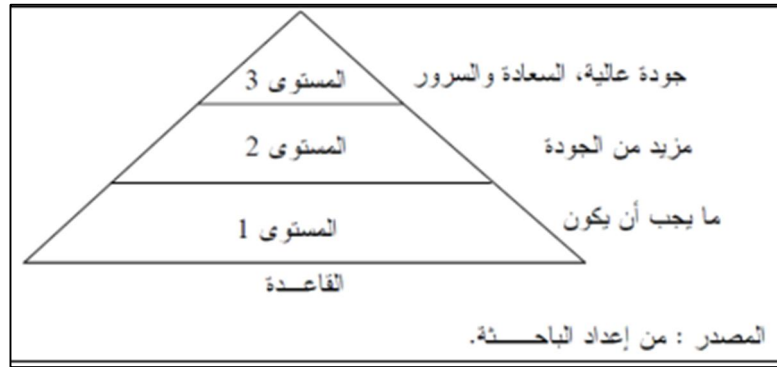
- ومن أهم الفوائد التي حققتها المنظمات التي انتهجت نظام إدارة الجودة الشاملة، حسب ما جاء عن (وصفي عقيلي، 2001، ص61) ما يلي:
- زيادة الربحية: من خلال القيام بالعمل صحيحا من المرة الأولى، وتخفيض التكلفة بتخفيض عيوب الإنتاج، وزيادة رضا العملاء وانخفاض الشكاوى.
  - تقوية المركز التنافسي للمنظمة: من خلال زيادة حصتها في السوق، وذلك بتقديم منتج أو خدمة بجودة عالية، وفقا لطلب العميل، وبالسعر المناسب، وفي الوقت المناسب من أجل كسب رضا العميل وتحقيق التمييز.

- تحسين الأداء والإنتاجية: بتبني أسلوب فرق العمل، وتبني مبدأ المشاركة الجماعية في حلّ مشاكل العمل، وتحسين الجودة والتعليم والتدريب المستمرين.
- تخفيض معدل دوران العمل: باستخدام الحوافز المادية والمعنوية، وتبني العمل الجماعي وروح الفريق الواحد، الأمر الذي يقوي لدى العاملين روح الانتماء للمنظمة والبقاء فيها.
- رفع كفاءة عملية اتخاذ القرارات: بالمشاركة والتشاور وتوفير المعلومات والحقائق عن موضوع القرار.
- توسيع أفق القيادة الإدارية العليا: بتوجيه تفكيرها نحو التخطيط الاستراتيجي واتخاذ قرارات أفضل.
- كسب رضا المجتمع: بإشباع رغبات العملاء الذين يشكلون جزءا من المجتمع والمحافظة على البيئة والصحة العامة.
- تحسين الاتصال: بالتعاون بين وحدات المنظمة وتحسين العلاقات الإنتاجية ورفع الروح المعنوية للعاملين.
- زيادة الابتكارات: والتحسين المستمر والدائم .

### 8.1. هرم إدارة الجودة الشاملة:

لا يمكن للمنظمة أن تحقق هدف الوصول إلى أعلى جودة بتحقيق الرضا التام لعملائها دفعة واحدة، ولكن عليها أن تحققه على مستويات هرمية متدرجة، وفقا لما قدمه المفكر نورباكي كانوا Norbaki Kano لتدرج الحاجات الإنسانية، فقد أوضح أن المنظمات التي تريد تطبيق فلسفة ومنهجية صحيحة لإدارة الجودة الشاملة، عليها أن تحقق ثلاث مستويات أو درجات هرمية للجودة الشاملة، كما جاء عن (وصفي عقيلي، 2001، ص 46-47)، هي:

- المستوى الأول: يمثل هذا المستوى من الجودة الحد الأدنى للمزايا التي يجب أن تتوفر في المنتج أو الخدمة، وعادة ما تكون هذه المزايا معروفة مسبقا لدى العميل، فهو متأكد من الحصول عليها، وعلى المنظمة أن تحقق هذا المستوى ثم تتطرق إلى المستوى الثاني والثالث.
- المستوى الثاني: يشمل مزايا المستوى الأول ولكن بمستوى جودة أعلى، مما يزيد من رضا العميل.
- المستوى الثالث: ويشمل هذا المستوى جوانب من الجودة لم يكن العميل يتوقع الحصول عليها، فهي لا تحقق الرضا فقط بل تشعره بالسعادة والسرور، لأنها فاقت توقعاته، بحيث يتكون لديه شعور الولاء للمنظمة ويمكن توضيح ما سبق بالشكل الآتي:



الشكل رقم 2: هرم إدارة الجودة

المصدر: فتيحة حبشي، 2007، ص 93.

من خلال هذا الهرم، نرى أنه على المنظمة أن تتدرج في تقديم مستوى الجودة لعملائها ويحتاج الأمر إلى إمكانيات وتخطيط مسبق لذلك.

## 2. المواصفات (المعايير) الدولية القياسية:

تلعب المواصفات أو المعايير القياسية دوراً محورياً في تمكين المؤسسة من تحديد الخصائص والصفات النوعية الملائمة للمواد الداخلة في العمليات الإنتاجية فضلاً عن تحديد طرق الفحص ومحددات النقل والتخزين والاستعمال، بما يتفق مع المعايير المطلوب تأسيسها وتوفيرها في المنتجات والخدمات. وتعد المواصفة الأداة العلمية لإدارة الجودة، فمن خلال المواصفات يمكن تقديم منتجات أو خدمات ذات مستويات جودة مطلوبة من قبل العميل، حيث يعتبر الهدف الأساسي لوضع هذه المواصفات، إلى جانب ذلك يمكن تحقيق الجودة في العمليات والأنظمة.

### 1.2. تعريف المواصفة القياسية:

يعرف محمد السعيد اوكيل (1992، ص 98) المواصفة أو المعيار La norme على أنها: "الخاصية الفنية المتعلقة بالإنتاج أو بالمنتجات التي يجري الاتفاق عليها بين أطراف معنية، كالمنتجين والمستهلكين".

كما تعرف المواصفة (عن عبد الستار العلي، 2008، ص 317) على أنها: "المعايير الجوهرية التي تستخدم في قياس الجودة والأداء وتوضع بالاشتراك بين المؤسسات والزبائن، وهي مشروطة بالموافقة أو بقرار من هيئة متخصصة، كما تستخدم كأساس للمقارنة خلال فترة زمنية معينة". أما المنظمة الدولية للمواصفات القياسية (عن محمد عبد الفتاح الصيرفي، 2003، ص 22) فقد عرفت المواصفة على أنها: "عرض موجز لمجموعة من المتطلبات التي ينبغي أن تتحقق في المنتج أو المادة أو العملية أو الخدمة".

وتعرف أيضاً المواصفة (عن غراتكاب gratacap وبيار pierre، 2001، ص 407) على أنها: "عبارة عن تقنية أو وثيقة متوفرة لدى العامة، يتم إعدادها بالتعاون والاتفاق ومصادقة كافة الأطراف ذات الاهتمام، وترتكز على النتائج المترجمة للعلم والتكنولوجيا والخبرة والتوجه إلى تحقيق المصلحة العامة للمجتمع، ويتم المصادقة على هذه المواصفة من طرف هيئة مؤهلة على المستوى الوطني أو الإقليمي أو الدولي".

كما عرفت المواصفات القياسية (عن طاهر رجب قدار، 1998، ص 240) على أنها: "وثيقة مدونة تحتوي على وصف دقيق للمادة أو السلعة سواء كانت أولية أو وسطية أو منتج نهائي، لتكون صالحة للاستعمال وتلبي الأغراض التي وضعت من أجلها".

مما سبق يتضح أن المواصفات تشتمل على مجموعة من الخصائص الفنية والشروط الواجب توفرها في المواد، المنتجات، الخدمات، حتى تتميز بمستوى من الجودة، فهي لا تتعلق بالمنتجات والخدمات فقط، بل تتعلق أيضا بالعمليات والمراحل التي تمر بها العملية الإنتاجية، إلى جانب التحكم في الطرق والأساليب المستعملة في التأكد من مدى مطابقتها للمواصفات المحددة، وهذا ما يعبر عما يسمى بأنظمة إدارة الجودة.

وعليه يمكن إعطاء تعريف إجرائي شامل للمواصفة على أنها: " مجموعة من المعايير الجوهرية التي يتم من خلالها، وصف دقيق للمتطلبات التي ينبغي أن تتحقق في المادة، العملية أو المنتج النهائي أو الخدمة، حتى تكون صالحة للاستعمال وتلبي الأغراض التي وضعت من أجلها، من حيث إحداث التوافق بين الأطراف التي تربطها علاقة تبادلية مثل المؤسسة والزبائن".

إن تأسيس المواصفة لا يتسم بالثبات إذا ما أخذنا البيئة الخارجية للمؤسسة فضلا عن متغيرات البيئة الداخلية، مما يتطلب ضرورة إجراء التعديلات والتحسينات المناسبة والمستمرة كلما دعت الحاجة إلى ذلك، كذلك من الضروري التمييز بين المواصفات القياسية للمنتج التي تبين الصفات المميزة المختلفة والتي يجب أن تتوفر فيه ليكون مطابقا للمواصفة القياسية لنظام الإدارة المحدد لأسلوبها، وكما يضمن مطابقة المنتج لمستوى الجودة الذي تم تحديده من قبل المؤسسة (عن فؤاد زكريا، 2005، ص101).

## 2.2. تعريف المنظمة الدولية للمواصفات القياسية:

تعرف تسمية الإيزو (ISO) من حيث معنى الكلمة بأنها: " تعني التعادل أو التساوي والتشابه"، وهي كلمة مشتقة من أصل يوناني إيزوس (ISOS) مستنبطة من فكرة "عدم الاختلاف أو التعادل"، وهذا حسب ما جاء عن (يوسف حجيم الطائي واخرون، 2009، ص310).

وتستخدم كلمة إيزوس كجزء متقدم من عدد من الكلمات المرتبطة بمفهوم المساواة، فعلى سبيل المثال، تعني كلمة iso thermal إيزوثيرمل تواجد درجات حرارة متساوية، ولذا فإن المقصود بكلمة إيزو هو وجود مواصفات قياسية متجانسة لعملية معينة قادرة على إنتاج وحدات متماثلة (اديجي باديرو، 1995، ص33).

اشتقت كلمة الإيزو (ISO) من الحروف الثلاثة الأولى لتسمية المنظمة الدولية للمواصفات القياسية International Organization for Standardization وهي عبارة عن فدرالية عالمية لمنظمات التقييس الوطنية المنخرطة بها (AFNOR، 2000، ص8).

وبما أن هناك العديد من الاختصارات للمنظمة الدولية للتوحيد القياسي في العديد من اللغات فمثلا بالإنجليزية تأخذ اختصار (IOS)، وبالفرنسية تأخذ اختصار (ONI) ، لذا تقرر أن يكون اعتماد اختصار واحد منبثق من الكلمة اليونانية (ISOS) ولهذا أصبح الاختصار الموحد بكل الدول هو (ISO) ، وبالتالي جاء استخدام هذا المقطع للدلالة على هذه المنظمة من منطلق الدور الرئيسي الذي تقوم به، وهو إصدار مواصفات دولية موحدة، سواء كانت فنية تخص السلع أو الخدمات أو مواصفات تنظم الإدارة، هذا بالإضافة إلى أنها تعمل على رفع المستويات القياسية ووضع المعايير والأسس والاختبارات ومنح الشهادات المتعلقة بها، من أجل تشجيع تجارة السلع والخدمات على مستوى عالمي في شتى المجالات ماعدا الإلكترونيات، حيث توجد هيئة خاصة بهذا المجال، كما تضم هذه المنظمة ممثلين من معظم دول العالم.

بناءً على ما سبق يمكن تعريف المنظمة الدولية للمواصفات القياسية الإيزو (ISO) كما يلي:

يعرفها كل من سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزيادات، (2007، ص 139) على أنها: "منظمة مهمتها إصدار المواصفات القياسية الدولية وتوحيد المواصفات في المجالات المتعددة على المستوى العالمي، حتى تساعد على سهولة التبادل التجاري في السلع والخدمات، وتطوير التعاون بين دول العالم".

تعرفها عواطف إبراهيم حداد، (2009، ص 119) على أنها: "كيان غير حكومي، أسس من أجل تطوير المواصفات، فهي مسؤولة عن تصميم وتطوير العديد من المواصفات الدولية في جوانب قطاع الأعمال والجوانب الفنية والتقنيات التي تدخل في بناء المواصفات وتعتمد على مجموعة من العلماء المتخصصين في مختلف الدول، حيث يتم متابعة مشكلات التطبيق عن طريق مندوبين، يجتمعون على شكل لجان لتبادل الخبرات والآراء وهذا ما يعطي المنظمة سمة العمل غير المركزي".

وتعتبر منظمة الإيزو، أهم هيئة عالمية تقوم بالإشراف على وضع وإصدار المعايير الدولية والتي

يطلق عليها معايير الإيزو (ISO).

ولقد اعتبرها كل من كرايغ ميسلر وتوماس فلايف، (1999، ص 10) على أنها عبارة عن:

"مجموعة من المواصفات التقنية المعترف بها دولياً وذلك لتشغيل عمليات الإنتاج والسلع ونماذجها وأدائها وإدارتها".

كذلك تعبر عن اتحاد المنظمات الوطنية للمواصفات لأكثر من 110 دولة (عضو واحد عن كل

دولة)، تقوم بوضع معايير ومواصفات في جميع المجالات الصناعية والاقتصادية والعلمية والتقنية، بشكل موحد على مستوى عالمي ومنح شهادات للمؤسسات التي تعتمد هذه المواصفات بفعالية.

كما تعبر المنظمة الدولية للمواصفات القياسية عن مصالح الأطراف المختلفة من منتجين ومستخدمين وحكومات وهيئات علمية من خلال إسهام كل منها في إعداد المواصفات الدولية. (يوسف الطائي وآخرون، 2009، ص311).

### 3.2. طبيعة عمل المنظمة الدولية للمواصفات القياسية الإيزو (ISO):

يمكن وصف طبيعة عمل المنظمة كما بينتها (عواطف إبراهيم حداد، 2009، ص119) في النقاط التالية :

- تختص المنظمة بوضع وتطوير المواصفات وتغطية جميع المجالات، باستثناء تلك المتعلقة بالهندسة الكهربائية والإلكترونية، لأنها من اختصاص منظمة الكهرو تقنية .
  - يتم تمويل المنظمة باعتبارها جهة غير حكومية من اشتراكات هيئات المواصفات العالمية التي تمثل الدول المختلفة بنسبة 70%، بينما يتم تغطية 30% من إيرادات المطبوعات والمنشورات الصادرة عن المنظمة.
  - المنظمة لا تتدخل نهائياً في منح شهادات الإيزو، فهناك شركات تسجيل مختصة في منح شهادات التوافق.
  - ترشد المنظمة مشركيها ومراسليها الى أساليب التسجيل وتوفير النشرات والدورات والتعديلات التي تصدر عنها.
  - تقوم المنظمة بإعادة النظر في المواصفات كل أربع أو خمس سنوات، طبقاً لاتجاهات مستخدمي المواصفة وانعكاساتها وتطبيقاتها ومشكلاتها.
  - إن المنظمة غير مسؤولة عن التحقق بمدى مطابقة ما ينفذه المستخدم للمواصفة مع متطلباتها.
- تتكون المنظمة حالياً من 158 عضواً، وهم مفوضين من قبل هيئات حكومية كما هو الحال في نظام الأمم المتحدة، لهذا فالمنظمة الدولية للتقييس تشغل موقع هام وفريد من نوعه بين القطاعات العامة والخاصة، ذلك بسبب أن أعضائها يدخلون في تركيب الحكومة الخاصة بأوطانهم، ومن ناحية أخرى هناك بعض الأعضاء ليس لهم صلة بأي حكومة وإنما موفدين من قبل القطاع الخاص، بشرط أن يكونوا تابعين للاتحاد الصناعي الوطني الخاص ببلدانهم. (عن خليل إبراهيم العاني وآخرون، 2002، ص21).

### 4.2. نشأة المنظمة الدولية للمواصفات القياسية الإيزو (ISO):

لقد عرفت أهمية التقييس أثناء الحرب العالمية الأولى، وذلك لجعل المواد المصنعة المختلفة قابلة للتبادل، كما شجع هذا على التنسيق بين المنظمات الدولية للتقييس إذ تم إنشاء الاتحاد الفيدرالي للجمعيات

الوطنية للقياس سنة 1928 في براغ Prage، ثم توقفت عن العمل لسوء أحوالها المالية وكانت تلك الجمعية أساساً للتفكير في إنشاء المنظمة الدولية للمواصفات القياسية الإيزو (ISO) (عن مأمون سليمان الدرادكة والشبلي طارق، 2002، ص 242)

بعد نهاية الحرب العالمية الثانية اقترح عدد من الدول الأوروبية إنشاء منظمة دولية متخصصة، تسعى إلى تحقيق عدد من الأهداف، منها توحيد المواصفات المعتمدة في الصناعة لتسهيل عملية التبادل التجاري فيما بينها، توحيد وتحديث المواصفات بقصد تطوير مختلف القطاعات الإنتاجية والخدماتية من أجل تسريع العودة إلى المجال الصناعي العالمي، بما يحول دون سيطرة الولايات المتحدة الأمريكية على الأسواق العالمية. وعليه قامت الدول الأوروبية باتخاذ إجراءات سريعة تشمل الجانب التصنيعي والجانب التجاري من بينها ما جاء عن (عواطف إبراهيم حداد، 2009، ص 212) ما يلي:

- إقامة منظمة دولية لتوحيد وتطوير المواصفات والأعمال ذات العلاقة بها على المستوى الدولي، تم تسميتها بمنظمة التقييس الدولية ISO .

- عقد اتفاقية دولية لتحرير التجارة من القيود الجمركية، تسمى باتفاقية الجات GATT.

لذلك تم عقد لقاء سنة 1946 بين وفود 25 دولة في لندن واتفقوا على إقامة منظمة دولية عرفت بالمنظمة الدولية للمواصفات القياسية الإيزو (ISO) واختيرت مدينة جنيف السويسرية مقراً لها، وباشرت المنظمة عملها فعلياً بتاريخ 1946/02/23، وذلك بإصدار جملة من المواصفات الموحدة عممت على دول الأعضاء بالمنظمة.

## 5.2. أهمية المواصفات القياسية الإيزو (ISO):

يساهم وضع المواصفات الدولية الإيزو (ISO) في تطوير الصناعة، مما يحسن في المنتجات وكذلك بالنسبة للخدمات، كما تساعد في نقل التكنولوجيا بصورة أسهل من خلال تأسيس اتفاق جماعي على المصطلحات والمقاييس الفنية، وهذا يساهم في التقدم التكنولوجي، فإذا لم يكن هناك مواصفات دولية تتفق على الكميات والوحدات والأساليب والمبادئ والصفات فإن هذا سيعوق عملية التطوير التكنولوجي.

كما تكمن أهمية مواصفات الإيزو (ISO) بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية في أنها تنظم وتوجه العمل الإداري وترفع الكفاءة في العمل وتزيد من فعالية الأداء وتخفيض التكاليف وتسهر على استمرارية التطوير للحصول على منتج أو خدمة عالية الجودة، من حيث التصميم والمراجعة والتنفيذ والتسويق والتخزين، وهو ما يكسب المؤسسة رضا العميل بتلبية متطلباته وتوقعاته (فؤاد زكريا، 2005، ص 103).

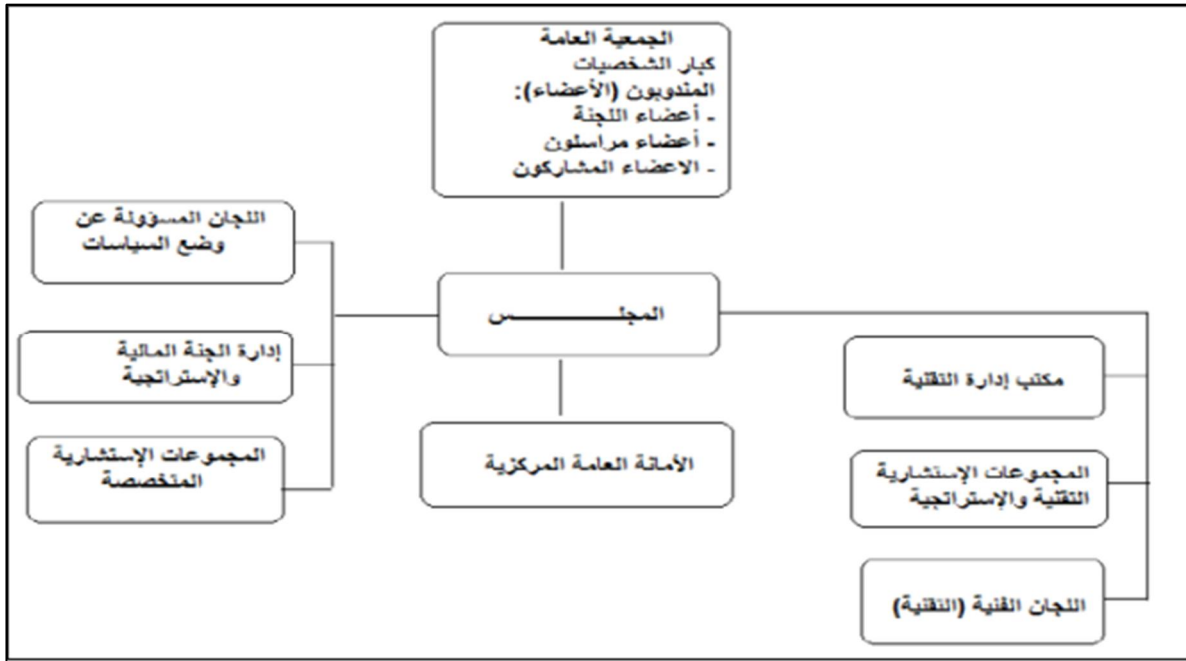
إن الاستخدام الواسع للمواصفات القياسية الدولية يمكن المؤسسات، بعد تحقيق التطوير والتحسين المستمر في منتجاتهم وخدماتهم، من القدرة على زيادة المنافسة في العديد من الأسواق العالمية، علاوة على أن هذه المواصفات هي بمثابة جواز سفر لمرور وولوج المنتجات الصناعية والخدمات عبر الحدود إلى الأسواق العالمية التي تديرها المنظمة العالمية للتجارة والتكتلات الاقتصادية المعاصرة، مثل دخول المنتجات إلى سوق الاتحاد الأوروبي، وكنتيجة حتمية، يعود ذلك بالفائدة على المستهلك من خلال تطابق المنتج والخدمات مع المعايير الدولية، الأمر الذي يعطي ضمان بالأمان من ناحية الجودة والسلامة البيئية.

## 6.2. أهداف المنظمة الدولية للمواصفات القياسية الإيزو(ISO):

تحمل منظمة الإيزو في طياتها مجموعة من الأهداف يمكن تلخيصها فيما يلي:

- تسهل عمليات التبادل الدولي للسلع والخدمات وتطوير التعاون في مجالات التنمية، العلوم، التكنولوجيا والاقتصاد (عن طاهر رجب قدار، 1998، ص243).
  - تطوير مجموعة مشتركة من المقاييس في مجالات الصناعة (المنتجات)، التجارة والاتصالات (عن يوسف حجيم الطائي وآخرون، 2009، ص31).
  - رفع المستويات القياسية ووضع المعايير والأسس لمنح الشهادات المتعلقة بها، من أجل تشجيع تجارة السلع والخدمات على المستوى العالمي (عن عادل الشبراوي، 1995، ص101).
  - الإيزو اتحاد دولي يضم هيئات المواصفات والمقاييس في مختلف بلدان العالم، غايتها إقامة علاقات مبرمجة بين الأجهزة الحكومية ذات العلاقة، العلماء، الباحثين، المخترعين، التقنيين والاقتصاديين في العالم (عن حميد عبد النبي الطائي وآخرون، 2003، ص 113).
- يمكن تلخيص الأهداف السابقة، في أن مواصفات الإيزو (ISO) تهدف إلى وضع نظام إداري وقائي، محدد لمنع حالات عدم المطابقة للمعايير المحددة، ويشتمل على جميع الشروط والضوابط التي يجب توافرها في المؤسسات لضمان جودة وكفاءة الأداء للأنشطة والعمليات المؤثرة على جودة المنتج أو الخدمة مما ينتج عنه تطبيق المتطلبات المحددة.

## 7.2. الهيكل التنظيمي لمنظمة الإيزو: (ISO)



الشكل رقم 3: يمثل الهيكل التنظيمي للمنظمة الدولية للمواصفات القياسية.

المصدر: <http://www.iso.org/iso/fr/structure>

ينقسم الهيكل التنظيمي لمنظمة الإيزو ISO الى المستويات التالية:

- الجمعية العامة:

وهي أعلى سلطة داخل المنظمة، تجتمع مرة في السنة، ويشمل جدول أعمالها جملة من الإجراءات التي تتعلق بالتقرير السنوي للمنظمة مع مناقشة الوضع المالي للأمانة العامة المركزية، كما يطرح في إجتماع الجمعية العمومية مسودات للمواصفات الجديدة أو التعديلات المبرمجة لتلك التي تم إصدارها.

- المجلس:

يتكون المجلس من شخصيات بارزة في منظمة الإيزو، وعشرين عضواً منتخباً يمثلون هيئات التقييس الوطنية للدول مثل منظمة التقييس الفرنسية AFNOR والمعهد البريطاني للتقييس والهيئة المكلفة بالمقاييس في الولايات المتحدة الأمريكية، كما نجد أيضاً أعضاء من الدول النامية مثل أندونيسيا والإمارات وغيرها. وهذه العضوية غير دائمة تتغير باستمرار.

تتمثل مهام المجلس الرئيسية في تعيين أمين مال للخزانة وأعضاء مجلس إدارة التقنية، ورؤساء اللجان المسؤولة عن وضع السياسات وإعطاء المبادئ التوجيهية للسياسات والهيئات الفرعية، كما يحدد الميزانية السنوية للأمانة المركزية، ويعمل على التنسيق بين اللجان والمكاتب.

### • الأمانة العامة:

مهمتها الأساسية هي التنسيق والتوجيه وتقديم الخدمات الضرورية وتوفير الوسائل اللازمة لضمان سيرورة عمل مجلس المنظمة.

### • اللجان المسؤولة عن وضع السياسات:

تتكون هذه اللجان من ثلاثة لجان رئيسية هي:

- اللجنة المسؤولة عن وضع المبادئ التوجيهية لسياسة الإيزو.
- لجنة مشاركة المستهلكين.
- لجنة القضايا المتعلقة بالبلدان النامية.

### • مكتب إدارة لجان المالية والإستراتيجية للمنظمة:

ينقسم هذا المكتب إلى لجنتين هما:

- **اللجنة الدائمة للشؤون المالية:** تتألف من ممثلين معينين من طرف المجلس هم أمين الصندوق وعشرة أعضاء آخرين منتخبين لمدة سنتين تزامنا مع فترة عضويتهم، وتعمل هذه اللجنة على تقييم قيمة الخدمات التي تقدمها الأمانة المركزية لجميع أعضاء المنظمة، فضلا عن الهيئات الإدارية واللجان المسؤولة، إضافة إلى تقديم التقارير المالية السنوية للمنظمة أو الإستثنائية بطلب من المجلس.
- **اللجنة الدائمة للشؤون الإستراتيجية:** تتكون هذه اللجنة من عشرة أعضاء منتخبين من طرف المجلس لمدة عامين، ورؤساء اللجان المسؤولة عن وضع السياسات والإستراتيجيات العامة، مهمة هذه اللجنة إعداد إستراتيجية سنوية وتوفير الوسائل اللازمة لتنفيذها، كما تعمل على تقديم تقارير بشأن المسائل المتعلقة بالإستراتيجية والسياسة العامة مرة على الأقل في السنة.

### • المجموعات الإستشارية المتخصصة:

يتألف هذا الفريق من المديرين التنفيذيين في المنظمة، بالإضافة إلى رؤساء المنظمات الإقليمية والدولية التي لها علاقة بتوحيد المواصفات القياسية، وعلى رأسها المنظمة العالمية للتجارة أنشأت هذه المجموعة من أجل تعزيز الأهداف الإستراتيجية لمنظمة الإيزو، وذلك من خلال إعطاء الإستشارات اللازمة عن طريق توصيات الإجتماعات التي تودع لدى مجلس المنظمة.

### • مكتب إدارة التقنية:

يقوم هذا المكتب بالتنسيق مع مجلس المنظمة بتشكيل لجان فنية (تقنية) لها الحق في إنشاء مجموعات عمل إستشارية تقنية من أعضاءها الممثلين بهيئات التقييس في الدول المختلفة .

إن أسلوب العمل في المنظمة يقوم على أساس غير مركزي إذ تعمل عدد من اللجان الفنية ومجموعات عمل على إصدار المواصفات وتعديلها، وتشمل هذه اللجان في عضويتها مندوبين من مختلف دول العالم.

## 8.2. أهم المواصفات التي تصدرها منظمة الإيزو (ISO).

إن الإيزو (ISO) هي مجموعة من المواصفات القياسية المتفق عليها دولياً والغرض منها تحقيق الجودة والأداء وتسهيل عملية التبادل الدولي للسلع والخدمات، بالإضافة إلى ذلك، هناك مواصفات تصدرها المنظمة، خاصة بجوانبها البيئية والاجتماعية علاوة على المجال الاقتصادي، وبالتالي مواصفات الإيزو (ISO) لا تقتصر على مجال معين وإنما تتعدد مجالاتها بتنوع النشاط، ومن أهم المجالات التي تناولتها منظمة الإيزو هي: مجالات الصناعة، الأغذية، الخدمات، المعلوماتية، الجوانب البيئية والاجتماعية والتي وضحتها (راشي طارق، 2011، ص 56-58) كالتالي:

- الإيزو في مجال الصناعة: وقد وضعت المنظمة الدولية للمواصفات مجال الصناعة الإيزو 9000 .ISO
- الإيزو في مجال الخدمات: وضعت المنظمة لمجال الخدمات مواصفة ISO 9004.
- الإيزو في مجال حماية البيئة (البعد البيئي): شهدت الآونة الأخيرة اهتماماً دولياً بقضايا البيئة والمشكلات المرتبطة بها، إذ أدركت الدول خطورة التلوث والأضرار التي يمكن أن يسببها للموارد الطبيعية والبشرية، وتوج ذلك بقيام المنظمة الدولية للمواصفات القياسية بإصدار مواصفة ISO 14000 الخاصة بالبيئة والمحافظة عليها.
- الإيزو في مجال أمن المعلومات: إن الاختراقات الأمنية للمعلومات قد ألحقت بالاقتصاد العالمي خسائر ضخمة تقدر بالمليارات، ولذلك ظهرت الحاجة إلى ما يسمى بإدارة نظام أمن المعلومات، ومن أجل مواجهة هذا العدوان على المعلوماتية لجأت المنظمة الدولية للتقييس إلى إعداد مواصفة عالمية سميت مواصفة إيزو ISO 27001 والتي تعد أحد أحدث إصداراتها بعد تحديث النسخة الأولى والتي كان يطلق عليها ISO 17799.
- الإيزو في مجال الغذاء: قامت المنظمة الدولية للمواصفات القياسية بإصدار مواصفات تعنى بهذا المجال تتمثل في، مواصفة ISO 22000 وهي مواصفة قياسية دولية تحتوي على الحد الأدنى من المتطلبات لإنشاء نظام لصحة وسلامة الغذاء، حيث تركز على التحكم في مواطن الخطورة على صحة وسلامة الغذاء عن طريق التحكم في عمليات الإنتاج النقل والتصنيع (محمد إبراهيم محمد، 2009، ص453).

- مواصفات الإيزو والسلامة المهنية داخل المؤسسات: وضعت المنظمة الدولية للمواصفات القياسية في هذا المجال نظام OHSAS18001 وفقا للإيزو ISO 18000، وهذه المواصفة تحتوي على الحد الأدنى من المتطلبات لإنشاء نظام للحفاظ على الصحة والسلامة المهنية (محمد إبراهيم محمد، 2009، ص453)، حيث تهدف هذه المواصفة إلى الحد من الحوادث والإصابات عن طريق تحديد المخاطر وتوقعها وإعداد خطط التعامل معها في حالة وقوعها لتقليل أخطارها على العاملين.
- الإيزو والمسؤولية الاجتماعية: إن التطورات الدولية الأخيرة أكسبت مصطلح المسؤولية الاجتماعية زخماً دولياً وأهمية كبيرة، مما مهد الطريق للمنظمة الدولية للمواصفات القياسية لإنشاء ISO 26000، ولقد اعتمدت هذه المواصفة الإرشادية سنة 2009 كمواصفة قياسية صادرة عن الإيزو والتي تم تطبيقها بصورة اختيارية مع بداية 2010.

### 3. نظام إدارة الجودة الشاملة:

#### 1.3. نظام إدارة الجودة: ISO 9000

##### 1.1.3. تعريف مواصفة إدارة الجودة: ISO 9000

لقد يسرت عائلة المواصفات القياسية ISO 9000 على المؤسسات مهمة تأسيس أنظمة إدارة الجودة وذلك بتحديد المواصفات التي يجب أن تتسم بها هذه الأنظمة، مما يسهل عملية إنتاج السلع بمستوى الجودة المطلوب والمحافظة على هذا المستوى بشكل مستديم.

كما أن نظام إدارة الجودة هو الآلية التي تستطيع بواسطتها المنظمة أن تنظم عملياتها وتدير مواردها، كي تحقق الجودة وتحسنها بشكل اقتصادي في كافة الأنشطة التي تقوم بها.

فمواصفات الـ ISO 9000 ، هي مواصفات عامة يمكن استخدامها من قبل أي مؤسسة، سواء كانت صغيرة أو كبيرة إنتاجية أم خدمية، ولكي تحافظ هذه المواصفات على الصبغة العامة التي تميزها فإنها تتجنب فرض أي طرق أو أساليب لتلبية المتطلبات أو الإرشادات الواردة فيها، حيث تعد المواصفة نموذجاً لنظام الجودة، الذي يؤكد لإدارة المنظمة والعاملين فيها، ولزبائنها، بأن أنشطة الجودة، في الحالات العامة، تتم وفقاً للمعايير العالمية التي وضعت واعتبرت مقياساً لجودة أداء المنظمات .

وعليه يمكن تعريف مواصفات إدارة الجودة ISO 9000 على النحو التالي :

يعرفها (العصيمي محمد عبد العزيز وآخرون، 2006، ص147) على أنها: "سلسلة من المواصفات المكتوبة التي أصدرتها المنظمة العالمية للمواصفات القياسية الإيزو ISO سنة 1987، والتي تحدد وتصف العناصر الرئيسية المطلوب توفرها في نظام إدارة الجودة الذي يتعين أن تصممه وتتبناه إدارة المؤسسة للتأكد من أن منتجاتها تتوافق أو تفوق حاجيات ورغبات وتوقعات الزبائن والمستهلكين".

وقد عرفها (سملاي يحضية، 2003، ص186) أيضاً بأنها: "سلسلة المواصفات التي تختص بإدارة الجودة الشاملة في قطاع الصناعة والخدمات، والتي تنقسم إلى مجموعة مواصفات، تختلف حسب درجة شمولية كل منها".

كما عرفها (حيدر محمد أمين طرابيشي، 1999، ص31) على أنها: "توصيف لسلوك إنساني يشترط إتباع طرق محددة في الإدارة والإنتاج، ومراعاة شروط تتطلبها طرق الإنتاج، تحكم الطرق والتصرفات لتؤكد أن الإنتاج على درجة جودة محددة مسبقاً".

من التعاريف السابقة يمكن استنتاج أن سلسلة ISO 9000 هي مواصفات تحمل في طياتها مجموعة من المتطلبات والإرشادات الضرورية لتأسيس أنظمة إدارة للجودة في المؤسسات الصناعية أو

الخدمية، تهدف إلى تقديم منتجات أو خدمات تطابق متطلبات محددة، من خلال إعطاء الحدود الدنيا للضوابط والقواعد الواجب الالتزام بها لضمان التطوير المستمر لجودة المنتج أو الخدمة.

كما تجدر الإشارة إلى أنه لا بد من التذكير بضرورة عدم الخلط بين مفهوم مواصفات ISO 9000 كنظام لإدارة الجودة، مع المواصفات الفنية للسلع والخدمات، فالإيزو 9000 ليست بديلاً للمواصفات الفنية للسلع والخدمات التي تحدد الحد الأدنى لجودة المنتجات، ولكي يتم ضمان وتأكيد ذلك، لا بد أن يكون إنتاج تلك السلع والخدمات من خلال نظام جودة يتطابق مع مواصفات ومتطلبات محددة.

ولإزالة الغموض حول هذا الخلط، يمكن إعطاء مفهوم لنظام إدارة الجودة بتطبيق مواصفات الإيزو 9000 على أنه: "ذلك الإطار الذي يضم الهيكل التنظيمي والمسؤوليات، الإجراءات المتخذة، العمليات الممارسة والموارد اللازمة لإدارة الجودة".

وعليه فإن نظام إدارة الجودة هو مجموعة من إجراءات العمل الإدارية والفنية، التي يتطلب إنجازها استخدام موارد مختلفة في ظل بناء تنظيمي محدد قادر على تحقيق نظام الجودة، الذي يسعى بدوره إلى تحقيق رغبات العميل من خلال إنتاجه لمنتجات مطابقة للمواصفات المطلوبة في جميع مراحل وعمليات شراء الموارد وتصميم المنتج.

إن تطبيق نظام الجودة يعطي ضماناً وإثباتاً بأن المؤسسة نظام إداري متين يتطابق مع فلسفة ومبادئ الإدارة فيما يخص الجودة الشاملة، حيث يتم تطويره بشكل مستمر من أجل مواجهة التطورات المتسارعة في أذواق المستهلكين وكذا مواكبة التطورات التقنية الحديثة (عن حميد عبد النبي الطائي وآخرون، 2003، ص 118).

### 2.1.3. مراحل الحصول على شهادة ISO 9000 :

حتى تتمكن المؤسسة من الحصول على شهادة ISO 9000 هناك ثلاث مراحل أساسية، لخصها (محفوظ أحمد جودة، 2006، ص 315-317) فيما يلي :

#### ❖ مرحلة التحضير للتسجيل:

وهي المرحلة التي يتم فيها إعداد الأوضاع وتجهيزها لكي تتلاءم مع متطلبات الشهادة المطلوبة وتتضمن هذه المرحلة ما يلي:

- اهتمام الإدارة العليا بالحصول على الشهادة، وتحفيز العاملين بهدف تأهيل المؤسسة إزاء ذلك.
- تعيين مديراً للجودة مسؤولاً عن كل الأنشطة المتعلقة بالجودة.
- تشكيل فريق عمل مهمته الإشراف والتنسيق والإعداد.

- البدء بوضع خطة عمل وجدول زمني للتنفيذ على أساس أن يتم التقيد به.
- صياغة سياسة الجودة وأهدافها في المؤسسة.
- كتابة وتوثيق إجراءات المؤسسة وتعليمات العمل والإجراءات التصحيحية والوقائية.
- إعداد دليل الجودة والذي يعتبر مرجعا رئيسيا.
- إجراء التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة في المؤسسة للتأكد من الوفاء بمتطلبات النظام، ومن الضروري التحقق من أن المدققين الداخليين قد شاركوا في دورات تدريبية للتدقيق الداخلي لأنظمة الجودة وحصلوا على شهادة بذلك.

#### ❖ مرحلة الحصول على الشهادة:

- يتم فيها حصول المؤسسة على الشهادة وتشمل ما يلي:
- التعاقد مع المسجل (الشركة المرخص لها بإعطاء الشهادة).
  - التعاون مع المسجل وإجراء كافة التعديلات التي يطلبها.
  - قيام المسجل بتحليل الثغرات أو بمعنى آخر إجراء تقييم تجريبي لنظام إدارة الجودة وهذه الخطوة اختيارية.
  - قيام فريق التدقيق التابع للمسجل بإجراء التقييم الرسمي لنظام إدارة الجودة والذي يتم فيه اكتشاف أية مخالفات لمتطلبات نظام إدارة الجودة، وتقسم هذه المخالفات إلى ثلاثة أنواع وهي، مخالفة جوهرية، مخالفة صغيرة، ملاحظات فقط، ويؤجل منح الشهادة إذا كان هناك أي مخالفات جوهرية أما إذا كان هناك مخالفات صغيرة أو ملاحظات فعادة تمنح الشهادة على أن يتم تصحيح الاختلالات وأخذ الملاحظات بعين الاعتبار لاحقا.
  - منح الشهادة بناء على توصيات الفريق التابع للمسجل الذي قام بإجراء التقييم الرسمي.

#### ❖ مرحلة ما بعد الشهادة:

- بعد حصول المؤسسة على شهادة المطابقة، فإنه عليها الحفاظ على نفس المستوى الذي حققته، حيث تعمل جاهدة من أجل التحسين المستمر لأدائها نحو إدارة الجودة ومن أجل ذلك، يقوم المسجل (الهيئة المناحة) بفحص نظام إدارة الجودة من خلال نوعين من الزيارات، الأولى دورية مجدولة وتتم عادة كل ستة أشهر، أما الثانية تكون مفاجئة عادة عند استلام شكاوى على أن هناك عيوب في منتجات المؤسسة.

والهدف الرئيسي من هذه الزيارات هو التحقق من أن نظام الجودة لدى المؤسسة يفي بمتطلبات ومعايير نظام إدارة الجودة المطلوب وفق المواصفات.

### 3.1.3. متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001 :

وضعت هذه المتطلبات وفقا للمواصفة الدولية الأيزو ISO 9001 اعن ( NORME ISO 9001,2008 ) (p1-15).

#### 1.3.1.3. المتطلبات العامة:

- تلتزم المؤسسة بتعريف العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتطبيقها في المؤسسة كلها.
- تلتزم المؤسسة بتحديد تسلسل وتداخل العمليات.
- تلتزم المؤسسة بتحديد المعايير والأساليب المطلوبة لضمان فاعلية تنفيذ ومتابعة هذه العمليات.
- تلتزم المؤسسة بضمان توفير الموارد والمعلومات الضرورية، لدعم، تنفيذ ومتابعة هذه العمليات.
- تلتزم المؤسسة بمتابعة، قياس وتحليل هذه العمليات.
- تلتزم المؤسسة بتطبيق الإجراءات اللازمة لتحقيق النتائج المخططة واستمرارية تحسين هذه العمليات.
- تلتزم المؤسسة بإدارة العمليات طبقاً لمتطلبات المواصفة الدولية الأيزو.

#### 2.3.1.3. متطلبات التوثيق:

##### ❖ دليل الجودة:

- يشمل مجال نظام إدارة الجودة التفاصيل والمبررات المتعلقة بأي استثناء.
- تضع المؤسسة الإجراءات الموثقة لنظام إدارة الجودة والإشارة إليها .
- تقوم المؤسسة بوصف التداخل بين عمليات نظام إدارة الجودة.

##### ❖ التحكم في نظام التوثيق:

- تقوم المؤسسة بالمصادقة على الوثائق قبل إصدارها.
- تقوم المؤسسة بالمراجعة والتحديث عند الضرورة وإعادة المصادقة على الوثائق.
- تقوم المؤسسة بضمان التعرف على التغييرات والمراجعة لحالة الوثائق الحالية.
- تقوم المؤسسة بضمان توفير النسخ الخاصة بوثائق مقروءة وسهلة التعرف عليها.
- تقوم المؤسسة بضمان توفير وتوثيق الوثائق الواردة وتعريفها والتحكم في توزيعها.
- تقوم المؤسسة بمنع الاستخدام الغير متعمد للوثائق الملغاة، وتعريفها بأسلوب مناسب في حالة الاحتفاظ بها.

## ❖ متابعة السجلات:

- تلتزم المؤسسة بحفظ سجلات تؤكد المطابقة والتشغيل الفعال لنظام إدارة الجودة.
- تلتزم المؤسسة بأن تكون هذه السجلات باستمرار مقروءة وسهلة الاسترجاع والتعرف عليها.
- تلتزم المؤسسة بوضع إجراءات موثقة لتعريف الضوابط اللازمة لتعريف السجلات وتخزينها وحمايتها واسترجاعها.

## 3.3.1.3. مسؤولية الإدارة:

## ❖ التزام الإدارة:

- تلتزم المؤسسة بإبراز أهمية تحقيق متطلبات العميل ونظام المؤسسة للعمال.
- تلتزم المؤسسة بوضع سياسة الجودة.
- تلتزم المؤسسة بضمان وضع أهداف الجودة.
- تلتزم المؤسسة بإجراء استعراض ومراجعة أهداف الجودة.
- تلتزم المؤسسة بضمان توفير الموارد.

## ❖ التركيز على العميل:

- تأكيد المؤسسة على أن متطلبات العميل قد تم تحديدها .
- تلتزم المؤسسة بتحسين أساليب إرضاء العميل.

## ❖ سياسة الجودة:

- تضمن المؤسسة بأن تكون سياسة الجودة مناسبة لأغراضها.
- تلتزم المؤسسة بالمطابقة مع المتطلبات واستمرار تحسين فاعليتها لنظام إدارة الجودة.
- تلتزم المؤسسة بتوفير الظروف الملائمة لوضع ومراجعة أهداف الجودة.
- تحرص المؤسسة على استيعاب عمالها لسياسة الجودة.
- تلتزم المؤسسة بمراجعتها لتحقيق استمرار ملاءمتها.

## 4.3.1.3. التخطيط:

## ❖ أهداف الجودة:

- تقوم المؤسسة بتحديد أهداف الجودة المناسبة لكل نشاط.
- تقوم المؤسسة بتحديد الأهداف اللازمة لتحقيق متطلبات المنتج.
- تضمن المؤسسة أن تكون أهداف الجودة قابلة للقياس ومتوافقة مع سياسة الجودة.

### ❖ تخطيط نظام جودة الإدارة:

- تقوم المؤسسة بالتأكيد على تخطيط نظام إدارة الجودة .
- تلتزم المؤسسة بالحفاظ على تكامل نظام إدارة الجودة عند تخطيط وتنفيذ أي تعديلات فيه .

### ❖ المسؤولية والسلطة والمشاركة:

- تقوم المؤسسة بتأكيد تعريف المسؤوليات وتحديد السلطات وتوزيعها.
- تقوم المؤسسة بتوفير الأدوات والموارد المناسبة لمراجعة العملية الإنتاجية .
- تقوم المؤسسة بتعيين ممثل للإدارة، بصلاحيات محددة اتجاه الأنشطة ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة.

### ❖ ممثل الإدارة:

- تضمن المؤسسة أن العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة يتم وضعها وتنفيذها باستمرار.
- تقوم المؤسسة بإعداد تقارير عن أداء نظام إدارة الجودة، وكذا الاقتراحات بهدف التحسين المستمر.
- تعمل المؤسسة على تأكيد نمو الوعي بمتطلبات العميل.

### ❖ الاتصال الداخلي:

- تؤكد المؤسسة على وضع نظام فعال للاتصالات .
- تضمن المؤسسة سرعة توصيل المعلومات للعاملين.

### 5.3.1.3 مراجعة الإدارة:

#### ❖ عامة:

- تقوم المؤسسة بمراجعة نظام إدارة الجودة على فترات محددة لضمان استمرارها، ملاءمتها، كفاءتها وفعاليتها.

- تشمل هذه المراجعة تقييم فرص التحسين وضرورة تغيير نظام إدارة الجودة بما فيها سياسة وأهداف الجودة.

- يتم حفظ سجلات مراجعات الإدارة .

#### ❖ مدخلات المراجعة:

- تقوم المؤسسة بإعداد نتائج فحوصات عمليات المراجعة.
- تقوم المؤسسة بمراجعة أداء العمال.
- تقوم المؤسسة بمراجعة أداء العمليات ومطابقة المنتج.
- تقوم المؤسسة بمراجعة إجراءات الوقاية والتصحيح.

- تقوم المؤسسة بإجراءات المتابعة للمراجعات السابقة للإدارة.
- تقوم المؤسسة بمراجعة التغيرات التي قد تؤثر في نظام إدارة الجودة.
- تقوم المؤسسة بالتوصيات .

#### ❖ مخرجات المراجعة:

- تعمل المؤسسة على تحسين فاعلية نظام إدارة الجودة وعملياته.
- تعمل المؤسسة على تحسين المنتج وفق متطلبات العميل.
- توفر المؤسسة الاحتياجات والموارد اللازمة.

#### 6.3.1.3. إدارة الموارد:

##### ❖ توفير الموارد:

- تقوم المؤسسة بتحديد وتوفير الموارد اللازمة لتطبيق واستمرار نظام إدارة الجودة وتحسين فاعليته.
- تسعى المؤسسة لإرضاء العميل.

##### ❖ الموارد البشرية:

- تقييم كفاءة العاملين الذين يؤدون عملاً يؤثر في جودة المنتج على أساس التعليم والتدريب والمهارات والخبرات المناسبة.

##### ❖ الكفاءة والوعي والتدريب:

- تلتزم المؤسسة بتحديد الكفاءة اللازمة للعاملين القائمين بعمل يؤثر في جودة المنتج.
- التزام المؤسسة بتوفير التدريب أو اتخاذ أي إجراءات أخرى لتحقيق هذه الاحتياجات.
- التزام المؤسسة بتقييم فاعلية الإجراءات المتخذة.
- التزام المؤسسة بضمان وعي العاملين بعلاقة وأهمية هذه الأنشطة وكيفية مساهمتها في تحقيق أهداف الجودة.

- التزام المؤسسة بحفظ سجلات مناسبة عن التعليم والتدريب والمهارات والخبرة.

##### ❖ البنية الأساسية:

- التزام المؤسسة بتوفير المباني، المساحات والمرافق اللازمة.
- التزام المؤسسة بتوفير التجهيزات العملية (أجهزة وبرامج).
- التزام المؤسسة بتوفير الخدمات (النقل والاتصالات).

❖ بيئة العمل:

- تقوم المؤسسة بتحديد وإدارة بيئة العمل المطلوبة لتحقيق المطابقة مع متطلبات المنتج.

7.3.1.3. تحقيق المنتج المطلوب:

❖ تخطيط تحقيق المنتج:

- تلتزم المؤسسة بالتخطيط لأهداف ومتطلبات الجودة.
- تلتزم المؤسسة بتوفير الاحتياجات اللازمة لوضع العمليات والمستندات وموارد محددة للمنتج.
- تلتزم المؤسسة بتوفير أنشطة التحقق والاعتماد والإشراف والتفتيش والاختبار الخاصة بالمنتج ومعايير قبول المنتج.

- تلتزم المؤسسة بتوفير السجلات المطلوبة لإثبات تحقيق العمليات وأن المنتج يتفق مع المتطلبات.
- تلتزم المؤسسة بإعداد مخرجات التخطيط لتتناسب مع أسلوب العمل في المؤسسة.

❖ تحديد متطلبات العميل فيما يتعلق بالمنتج:

- تقوم المؤسسة بتحديد المتطلبات التي يحددها العميل ومتطلبات أنشطة التسليم وما بعد التسليم.
- تقوم المؤسسة بتحديد المتطلبات التي لا يحددها العميل لكونها ضرورية للاستخدام المحدد.
- تقوم المؤسسة بتحديد المتطلبات القانونية والتنظيمية المتعلقة بالمنتج.
- تقوم المؤسسة بتحديد أي متطلبات إضافية تحددها الهيئة.

❖ مراجعة المتطلبات فيما يتعلق بالمنتج:

- تضمن المؤسسة أن تكون متطلبات المنتج معروفة.
- تضمن المؤسسة تحليل متطلبات العقود أو الأوامر المختلفة.
- تضمن المؤسسة أن يكون لديها إمكانية تحقيق المتطلبات المحددة.
- تلتزم المؤسسة بتوفير وحفظ سجلات نتائج المراجعة والإجراءات الناتجة عنها.
- تضمن المؤسسة، في حالة تغير متطلبات المنتج، أنه تم تعديل المستندات الخاصة بها، وأن العاملين القائمين بها قد تم تعريفهم بالمتطلبات المعدلة.

❖ التواصل مع العميل:

- تضمن المؤسسة توفير معلومات عن المنتج.
- تضمن المؤسسة الإجابة على مختلف الاستفسارات.
- تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار رأي العميل أو شكواه.

### 8.3.1.3. التصميم والتطوير:

#### ❖ تخطيط التصميم والتطوير:

- تقوم المؤسسة بتخطيط ومتابعة تصميم وتطوير المنتج.
- تقوم المؤسسة بتخطيط مراحل التصميم والتطوير.
- تقوم المؤسسة بالمراجعة والتحقق من الاعتماد المناسب لكل مرحلة من التصميم والتطوير.
- تقوم المؤسسة بتحديد المسؤوليات والسلطات الخاصة بالتصميم والتطوير.
- تقوم المؤسسة بتنظيم المنتقيات بين المجموعات المختلفة العاملة في التصميم والتطوير، من أجل ضمان المشاركة الفعالة والتخصيص الواضح للمسؤوليات.
- تقوم المؤسسة بتحديث مخرجات التخطيط بما يناسب تقدم التصميم والتطوير.

#### ❖ مدخلات التصميم والتطوير:

- تقوم المؤسسة بتحديد وحفظ المدخلات الخاصة بمتطلبات المنتج.
- تقوم المؤسسة بتحديد المتطلبات الوظيفية ومتطلبات الأداء.
- تقوم المؤسسة بتحديد المتطلبات القانونية والتنظيمية المطبقة.
- تقوم المؤسسة بتطبيق المعلومات المستخلصة من التصميمات.
- تقوم المؤسسة بتحديد المتطلبات الأخرى اللازمة للتصميم والتطوير.
- تقوم المؤسسة بمراجعة المدخلات لملائمتها، بحيث تكون كاملة غير غامضة لا تتعارض مع بعضها البعض .

#### ❖ مخرجات التصميم والتطوير:

- تقوم المؤسسة بتوفير مخرجات، تحقق متطلبات المدخلات للتصميم والتطوير.
- توفر المؤسسة المعلومات الملائمة للشراء والإنتاج وتوفير الخدمة.

#### ❖ مراجعة التصميم والتطوير:

- تقوم المؤسسة بتقييم مدى إمكانية تحقيق نتائج التصميم والتطوير للمتطلبات.
- تقوم المؤسسة بتحديد النقائص واقتراح الإجراءات اللازمة.
- تقوم المؤسسة بحفظ سجلات نتائج المراجعات.

#### ❖ التحقق من التصميم والتطوير:

- تقوم المؤسسة بإجراء التحقق وفقا للإجراءات المخططة.

## ❖ اعتماد سريان فاعلية التصميم والتطوير:

- تقوم المؤسسة باعتماد التصميم والتطوير وفقا للإجراءات المخططة من أجل ضمان تحقيق متطلبات الاستخدام أو التطبيق المحدد له.
- تقوم المؤسسة بالإعتماد قبل تسليم أو تنفيذ المنتج.
- تقوم المؤسسة بالإحتفاظ بسجلات نتائج الاعتماد أو أي إجراءات لازمة.

## ❖ متابعة تعديلات التصميم والتطوير:

- تقوم المؤسسة بتحديد تعديلات التصميم والتطوير وحفظ سجلاتها.
- تقوم المؤسسة بمراجعة التعديلات والتحقق منها واعتمادها قبل التنفيذ.
- تقوم المؤسسة بتقييم تأثير التعديلات على المكونات والمنتج الذي تم تسليمه.
- تقوم المؤسسة بحفظ سجلات نتائج مراجعة التعديلات وأي إجراءات لازمة.

## ❖ عملية الشراء:

- على المؤسسة ضمان أن المنتج مطابق لمتطلبات الشراء المحددة.
- تقوم المؤسسة بتقييم واختبار الموردين بناء على قدرتهم على توريد المنتج وفقا لمتطلبات المؤسسة.
- تقوم المؤسسة بوضع معايير للاختبار والتقييم وإعادة التقييم.
- تقوم المؤسسة بحفظ سجلات نتائج التقييم وأي إجراءات لازمة ناشئة عن التقييم.

## ❖ معلومات الشراء:

- تضمن المؤسسة أن معلومات الشراء تحتوي على متطلبات اعتماد المنتج.
- تضمن المؤسسة أن معلومات الشراء تحتوي على متطلبات تأهيل العاملين.
- تضمن المؤسسة أن معلومات الشراء تحتوي على متطلبات نظام إدارة الجودة.
- تضمن المؤسسة ملائمة متطلبات الشراء المحددة قبل إرسالها للمورد.

## ❖ التحقق من المنتج الذي تم شراؤه:

- تقوم المؤسسة بوضع وتطبيق التفنيش والإجراءات الضرورية الأخرى لضمان أن المنتج الذي تم شراؤه يحقق متطلبات الشراء المحددة.

## ❖ التحكم في الإنتاج وتوفير الخدمة:

- تلتزم المؤسسة بتوفير المعلومات التي تصف خصائص المنتج .
- تلتزم المؤسسة بتوفير تعليمات العمل اللازمة.

- تلتزم المؤسسة باستخدام الأجهزة المناسبة.
- تلتزم المؤسسة بتوفير واستخدام أجهزة المراقبة والقياس.
- تلتزم المؤسسة بتطبيق المراقبة والقياس.
- تلتزم المؤسسة بتطبيق إجراءات الإفراج والتسليم وما بعد التسليم

#### ❖ اعتماد عمليات الإنتاج وتوفير الخدمة:

- تقوم المؤسسة بتعريف المعايير لمراجعة واعتماد العمليات.
- تقوم المؤسسة باعتماد الأجهزة ومؤهلات العاملين.
- تقوم المؤسسة باستخدام الأساليب والإجراءات محددة لعمليات الإنتاج.

#### ❖ التعريف والتتبع:

- تقوم المؤسسة بتعريف المنتج، بالوسائل المناسبة، خلال عملية الإنتاج وتحديد حالته بالنسبة لمتطلبات الرقابة والقياس.
- تقوم المؤسسة بمتابعة وتسجيل التعريف للمنتج.

#### ❖ ممتلكات العميل:

- تقوم المؤسسة بالناية بممتلكات العميل، وعليها تعريفها، التحقق منها وحمايتها .
- تقوم المؤسسة بإخطار العميل في حالة حدوث أي خسائر أو فقدان أو عدم ملائمة للاستخدام.
- تقوم المؤسسة بحفظ الإخطار في سجلات.

#### ❖ حفظ المنتج:

- تقوم المؤسسة بحفظ المنتج أثناء العمليات الداخلية، والتسليم للغرض المطلوب.

#### ❖ التحكم في أجهزة الرقابة والقياس:

- تلتزم المؤسسة بوضع أجهزة تحكم معيارية ومدققة على فترات محددة أو قبل الاستعمال، ومضبوطة بمقاييس للمعايير الدولية والمحلية.
- تلتزم المؤسسة بالتدقيق وإعادة التدقيق عند الضرورة.
- تلتزم المؤسسة بتعريف الأجهزة من أجل تحديد كيفية المعايرة المناسبة.
- تلتزم المؤسسة بالحماية من العمليات التي تجعل نتائج القياس غير صحيحة.
- تلتزم المؤسسة بالحماية من الضرر أو التلف أثناء الاستعمال، الصيانة أو التخزين.

• تقوم المؤسسة بتقييم وتسجيل مدى صحة نتائج القياس السابق إذا وجد أن الأجهزة غير مطابقة للمتطلبات.

• تقوم المؤسسة باتخاذ الإجراءات اللازمة بالنسبة للأجهزة أو أي منتج يتأثر بذلك.

• تقوم المؤسسة بحفظ سجلات نتائج المعايرة والتحقق منها.

### 9.3.1.3. الرقابة والقياس:

#### ❖ عام:

• تقوم المؤسسة بتخطيط وتطبيق عمليات الرقابة والقياس والتحليل والتحسين المطلوبة لتوضيح مطابقة المنتج.

• تقوم المؤسسة بتخطيط وتطبيق عمليات الرقابة والقياس والتحليل والتحسين المطلوبة لضمان مطابقة نظام إدارة الجودة.

• تقوم المؤسسة بتخطيط وتطبيق عمليات الرقابة والقياس والتحليل والتحسين المطلوبة من أجل التحسين المستمر لفاعلية نظام إدارة الجودة.

#### ❖ إرضاء العميل:

• تقوم المؤسسة بمتابعة المعلومات المتعلقة بإدراك العميل لمدى تحقيق المؤسسة لمتطلباته، حيث تعتبر إحدى قياسات أداء نظام إدارة الجودة.

#### ❖ المراجعة الداخلية:

• تقوم المؤسسة بإجراء فحص على فترات محددة للتحقق من مطابقة المخطط المعد لمتطلبات المواصفة الدولية لنظام إدارة الجودة الذي تم وضعه.

• تقوم المؤسسة بتخطيط برنامج للفحص، مع الأخذ بعين الاعتبار أهمية العمليات والقطاعات الواجب فحصها بالإضافة إلى نتائج الفحوصات السابقة.

• تقوم المؤسسة بتحديد معايير الفحص، مجاله، عدد المرات والوسائل المستخدمة.

#### ❖ رقابة وقياس العمليات:

• تقوم المؤسسة بتطبيق الوسائل المناسبة لرقابة عمليات نظام إدارة الجودة وهذه الوسائل توضح قدرة العمليات على تحقيق النتائج المخططة.

• تقوم المؤسسة باتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة في حالة عدم تحقيق النتائج، حتى يتم ضمان مطابقة المنتج.

### ❖ رقابة وقياس المنتج:

- تقوم المؤسسة برقابة خصائص المنتج للتحقق من أن متطلباته قد تحققت.
- لا يتم الإفراج عن المنتج وتسليم الخدمة إلا عندما يتم إكمال الإجراءات المخططة.

### ❖ السيطرة على المنتج الغير مطابق:

- تقوم المؤسسة باتخاذ الإجراءات اللازمة لإزالة العيب المكتشف.
- تقوم المؤسسة بإقرار استخدامه أو الإفراج عنه، وقبوله بعيوبه المعترف بها وذلك، بنتازل من السلطة المختصة وبشرط تعريف العميل .
- تقوم المؤسسة باتخاذ الإجراءات اللازمة لتغيير الاستخدام الأصلي للمنتج.
- تقوم المؤسسة بحفظ سجلات عن طبيعة العيوب المكتشفة وكذلك الإجراءات المتخذة.
- تقوم المؤسسة بعد تصحيح المنتج الغير مطابق بإعادة التحقق لإثبات المطابقة مع المتطلبات.
- تقوم المؤسسة باتخاذ الإجراءات اللازمة عند اكتشاف المنتج غير المطابق وذلك بعد التسليم أو بدء الاستخدام.

### ❖ تحليل البيانات:

- يوفر تحليل البيانات، المعلومات المتعلقة برضاء العميل.
- يوفر تحليل البيانات، المعلومات المتعلقة بالمطابقة مع متطلبات المنتج.
- يوفر تحليل البيانات، المعلومات المتعلقة بخصائص واتجاهات العمليات والمنتجات والإجراءات الوقائية.

### 10.3.1.3. التحسين والتطوير:

- تقوم المؤسسة بالتحسين والتطوير المستمرين لفاعلية نظام إدارة الجودة، عن طريق سياسة الجودة.
- تقوم المؤسسة بالتحسين والتطوير المستمرين لفاعلية نظام إدارة الجودة، عن طريق أهداف الجودة.
- تقوم المؤسسة بالتحسين والتطوير المستمرين لفاعلية نظام إدارة الجودة، عن طريق نتائج الفحص.
- تقوم المؤسسة بالتحسين والتطوير المستمرين لفاعلية نظام إدارة الجودة، عن طريق تحليل البيانات.
- تقوم المؤسسة بالتحسين والتطوير المستمرين لفاعلية نظام إدارة الجودة، عن طريق الإجراءات التصحيحية والوقائية.
- تقوم المؤسسة بالتحسين والتطوير المستمرين لفاعلية نظام إدارة الجودة، عن طريق مراجعة الإدارة.

## ❖ الإجراءات التصحيحية:

- يتم وضع إجراءات لمراجعة العيوب (شاملة شكاوى العملاء).
- يتم وضع إجراءات لتحديد أسباب العيوب.
- يتم وضع إجراءات لتقييم مدى الاحتياج إلى اتخاذ إجراءات لضمان عدم تكرار العيوب.
- يتم وضع إجراءات لتحديد وتطبيق الإجراء المطلوب.
- يتم وضع سجلات لنتائج الإجراءات.
- يتم مراجعة الإجراءات التصحيحية المتخذة.

## ❖ الإجراءات الوقائية:

- يتم وضع إجراء تحديد العيوب المحتملة وأسبابها.
- يتم وضع إجراءات لتقييم المنتج وللمنع حدوث العيوب.
- يتم وضع سجلات لنتائج الإجراءات المتخذة.
- مراجعة الإجراءات الوقائية المتخذة.

## 4.1.3 نظام إدارة الجودة حسب التشريع الجزائري:

من خلال النصوص التشريعية الجديدة في القانون المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش نجد أن، المشرع الجزائري قد ألزم كل متدخل في عملية عرض المنتجات للاستهلاك أن تتوفر على الأمن، بالنظر للاستعمال المشروع المنتظر منها، وألا تلحق ضررا بصحة المستهلك وأمنه ومصالحه .

وقد ذكر(محمد بودالي،2006، ص 404) أن المشرع في القانون رقم 89 /02 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك، وفي المادة 03 منه لم يقتصر على تكريس الحق في السلامة، في حالة استعمال المنتج أو الخدمة بالطريقة العادية ، بل يمتد هذا الحق أبعد من ذلك، حيث يستفيد المستهلك من هذا الحق حتى ولو استعمل المنتج بطريقة غير عادية، كأن يخالف شروط السلامة المرفقة بالمنتج، كما هو الشأن بالنسبة لاستعمال الآلات الكهربائية والتي يمكن أن تشكل خطرا على مستعملها إذا خالف التعليمات والشروط التي تضمن سلامة مستعملها (كعدم ارتداء القفازات والنظارات الواقية...)، إلا أن المشرع تدارك هذا النقص بنصه في المادة 09 من قانون رقم 09/03 لحماية المستهلك وقمع الغش حيث يقول: "...وذلك ضمن الشروط العادية للاستعمال أو الشروط الأخرى الممكن توقعها من قبل المتدخلين".

كما ألزم المتدخل عند وضعه للمنتوج مراعاة الشروط التالية:

- ذكر مميزاته وتركيباته وتغليفه وشروط تجميعه وصيانته.
- تأثير المنتج على المنتوجات الأخرى في حالة استعماله مع هذه المنتوجات.
- عرض المنتج واسمه والتعليمات المحتملة الخاصة باستعماله وإتلافه وكذا كل الإرشادات أو المعلومات الصادرة عن المنتج.
- ذكر فئات المستهلكين المعرضين لخطر جسيم نتيجة استعمال المنتج، خاصة الأطفال.

### 2.3. نظام الإدارة البيئية:

يعتبر موضوع البيئة والمحافظة عليها من المواضيع التي حظيت بدرجة كبيرة من الاهتمام العالمي، وأصبحت الشغل الشاغل لجميع المؤسسات، حيث بدأت تتسابق في تطبيق الأساليب الإدارية الجديدة والمستحدثة في مجال حماية البيئة من أجل ضمان بقائها واستمراريتها، ومن بين أهمها، المواصفة القياسية للإدارة البيئية ISO 14000.

#### 1.2.3. مفهوم الإدارة البيئية في المؤسسة الاقتصادية:

إن البيئة بمفهومها العام، هي المجال الذي يعيش فيه الإنسان ويحصل منه على الموارد اللازمة لإشباع حاجاته، فيؤثر فيه ويتأثر به (عن محمد عبد البديع، 2010، ص 10) إن أي تغير فيزيائي أو كيميائي أو بيولوجي مميز، يؤدي إلى إحداث تأثيرات على الهواء أو الماء أو الأرض أو على صحة الإنسان والكائنات الحية الأخرى، وكذلك يؤدي إلى الإضرار بالعملية الإنتاجية في المؤسسة كنتيجة للتأثير على حالة الموارد المتجددة.

ولمواجهة هذه المشكلة البيئية المستعصية، تبنت الهيئات الدولية والحكومية وكل الأطراف الفاعلة في النشاط الاقتصادي، وعلى رأسها المؤسسة الاقتصادية، تدابير ووسائل وتقنيات تكنولوجية، وتشريعات قانونية ونظم تسيير حديثة، الهدف منها هو كبح زيادة اختلال التوازن البيئي، ومحاولة حماية البيئة والتقليل من المؤثرات السلبية إلى حدها الأمثل، وكان العمود الفقري لهذه التدابير هو تبني مفهوم الإدارة البيئية والتوافق مع متطلبات الإيزو ISO14000.

#### 2.2.3. مرتكزات إدارة الجودة البيئية الشاملة:

إن مرتكزات إدارة الجودة البيئية الشاملة أخذت مبادئ إدارة الجودة الشاملة بمنظور بيئي، وهذا ما بينه (يوسف حجيم الطائي، 2009، ص 35-37) فيما يلي :

## ❖ التزام الإدارة:

يعد التزام الإدارة بالجوانب البيئية أكثر أهمية لكونه يمثل حجر الأساس في تشييد نظام إدارة بيئية، يجسد السياسة والأهداف البيئية للمؤسسة ويهيئ التنظيم اللازم لتحقيق ذلك.

## ❖ التركيز على العميل وإرضاءه:

إن العميل، أو بالأحرى الزبون، بالنسبة لإدارة الجودة البيئية الشاملة، لا يستخدم بمفهومه التقليدي، وإنما توسع ليشمل أولئك الأشخاص أو الهيئات ذات العلاقة بالمؤسسة، الذين يؤثرون ويتأثرون بعملها ونشاطها، وقد أطلق عليهم الأطراف ذات المصلحة، وعلى سبيل المثال فإن البنوك والمؤسسات التمويلية تضع في شروط إقراضها للمؤسسات النواحي البيئية والأمور المتعلقة بذلك، أما المستهلك النهائي فإنه أصبح يبحث عن المنتجات الصديقة للبيئة مهما كان سعرها.

## ❖ العمل الجماعي داخل المؤسسة:

تعد مشاركة العاملين وبعض الأطراف الأخرى الخارجية عاملاً رئيسياً في المساهمة في تنفيذ إجراءات ومتطلبات تحقيق الأهداف البيئية المرسومة، والالتزام بتطبيقات الوقاية من التلوث.

## ❖ التحسين المستمر:

إن أساس السياسة البيئية للمؤسسة هو التحسين المستمر لها، حيث يشمل كل الأنشطة المعتمدة في المؤسسة لتحقيق التميز في أدائها البيئي، من خلال الكفاءة والفاعلية في التعامل مع القضايا البيئية المرتبطة بالمؤسسة.

## 3.2.3. أهمية الإدارة البيئية الشاملة في المؤسسة الاقتصادية:

لقد بينت التجارب العالمية بأن تبني المؤسسات الاقتصادية لمفهوم الإدارة البيئية أدى إلى جني فوائد ومنافع كبيرة لها، كان أساسها تخفيض التكاليف وتحسين صورة وسمعة المؤسسة .

فلقد لخصت الوكالة الأمريكية للحفاظ على البيئة الفوائد التي تجنيها المؤسسات الاقتصادية والمتأتية من تبني الإدارة البيئية، كما ذكره (عثمان حسن عثمان، 2008، ص 520-522) في النقاط التالية :

## ❖ تحسن الأداء البيئي للمؤسسة:

إن استخدام التخطيط، يجنب المؤسسة الكثير من المفاجآت ويساعد على توقع المشكلات البيئية، كما يحفز على استغلال الفرص المتاحة والإيجاد المسبق للحلول.

## ❖ يدعم ويرفع تنافسية المؤسسات:

إن تخفيض تكلفة الطاقة أو الاستغناء عن بعض المواد الكيماوية غير الضرورية يؤدي إلى الزيادة الفعلية في الأرباح، والتي يمكن استغلالها في عمليات التوسعة أو تحفيز العاملين، كما يؤدي تبني مواصفة الإدارة البيئية ISO 14000 إلى دخول المؤسسة الاقتصادية الأسواق العالمية، وعليه فإن المؤسسات التي تتبنى استراتيجية واضحة حول أدائها البيئي هي التي ستحصل على مزايا تنافسية.

## ❖ يوفر الأموال:

إن نظام الإدارة البيئية يوفر للمؤسسة العديد من البدائل لتحسين الأداء، فعلى سبيل المثال إدخال واستعمال تكنولوجيات نظيفة، تؤدي إلى توفير الأموال، عن طريق ترشيد استهلاك الطاقة والحفاظ عليها ومنع التلوث والتخلص من النفايات، مما يساعد على تخفيض تكاليف التشغيل وتحسين الأداء.

## ❖ تحسين صورة المؤسسة:

إن منظومة الإدارة البيئية تحتوي على مؤشرات تساعد في الحكم على مدى تقدم ومتابعة تنفيذ البرامج المتعلقة بالبيئة مقارنة بالأهداف الموضوعية، فالتقارير المنشورة والمتضمنة لهذه المؤشرات والنتائج المتحصل عليها تساعد في كسب المزيد من الثقة والمصداقية والشفافية لدى الرأي العام، مما يعود بالإيجاب على سمعة المؤسسة، وكذلك في جذب المستثمرين.

## ❖ يضمن التسيير الأفضل للالتزامات القانونية البيئية:

تساعد الإدارة البيئية المؤسسة على اتخاذ كل الإجراءات والتدابير الكفيلة بتطبيق الالتزامات والتشريعات القانونية البيئية.

**4.2.3. مفهوم مواصفة الإدارة البيئية: ISO 14000**

تختلف الدوافع وراء سعي المؤسسات من أجل تبني نظام إدارة البيئة وفقاً للمواصفة 14000 ISO، فقد تتجاوب المؤسسة مع طلب السوق للمنتجات والخدمات المسؤولة بيئياً أو عدم التعامل مع المنتجات أو الخدمات الضارة بالمجتمع والبيئة، وبالتالي، فإن تطبيق المؤسسات (على اختلاف أشكالها وأنشطتها) لنظام الإدارة البيئية وفقاً لمواصفات الإيزو ISO 14000، يزيد من قدراتها التنافسية أمام المؤسسات الأخرى، ويفتح لها المجال أمام الأسواق العالمية عند الحصول على شهادة المطابقة لمعايير ISO14000 (محفوظ احمد جودة، 2006، ص318).

كما أن تزايد الضغوطات خاصة من جمعيات حماية البيئة (مثل الجمعيات الخضراء) وتزايد اهتمام الحكومات وخاصة في الدول المتقدمة بإدارة البيئة وحماية الطبيعة، وفرضها للقوانين والتشريعات المتعلقة بذلك، له أثر في سعي المؤسسات إلى تبني نظام الإدارة البيئية وفقاً للمعايير الإيزو ISO 14000 .

بناءً على ما سبق، يمكن تعريف مواصفة الإيزو ISO 14000 كالآتي:

يعرف صلاح محمود الحجار وداليا الحميد صقر (2006، ص 37) الإيزو ISO 14000 على أنها: "مجموعة من المواصفات الاختيارية التي تحافظ على البيئة، ومن ثم فهي تتيح للمنظمات والهيئات على مستوى العالم إتباع إدارة بيئية واحدة متفق عليها، وبالتالي فهي تضمن وتكفل حماية البيئة من التلوث بالتوازي مع المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية".

كما عرفها جمال بشير أوهية (2010، ص 2) على أنها: "سلسلة من الوثائق والمواصفات المكتوبة، أصدرتها المنظمة الدولية للتقييس (ISO) تعمل على تزويد الشركات الصناعية بالأدوات اللازمة لبناء نظام الإدارة السليمة بيئياً، وتعطى الإرشادات اللازمة لاستخدامه وتقييمه، ومن فوائد تطبيقها: تحسين مدى التقيد بالأنظمة البيئية، وتخفيض نسبة التلوث، وإزالة النفايات وتحقيق أداء بيئي إيجابي، وزيادة الوعي البيئي، وإحراز تغييرات ثقافية".

ولقد عرفها عبد الرحيم علام (2005، ص 7) على أنها: "عبارة عن مجموعة من المقاييس التي تمثل مدخل يحدد أنظمة إدارة عمليات أي منظمة، مع التركيز على النواحي البيئية لأنشطتها ومنتجاتها والخدمات التي تقدمها، حيث يجب على المؤسسات ليس السعي فقط لإرضاء عملائها، بل أيضاً إدارة قضايا البيئة التي تخصها بفاعلية".

كما يعرفها ميسر إبراهيم أحمد (2010، ص 4) على أنها: "سلسلة مواصفات قياسية دولية خاصة بنظم الإدارة البيئية تتكون من عدد من المعايير، تتمحور حول كل واحدة منها مجموعة من البنود والمتطلبات ذات الطابع الفني والإداري، الغاية منها تشجيع وتنمية إدارة بيئية أكثر كفاءة وفاعلية في المنظمات المختلفة باتجاه تطوير وحماية البيئة".

أما بالنسبة لنظام الإدارة البيئية وفقاً لهذه المواصفة واللجنة الفنية المختصة بها، وهذا ما ذكره محمد عبد الوهاب العزاوي (2002، ص 189) فهي: "جزء من نظام الإدارة الكلي الذي يتكون من متطلبات معينة تتضمن: الهيكل التنظيمي، ونشاطات التخطيط، والمسؤوليات، والإجراءات، والعمليات، والموارد، من أجل تطوير وتنفيذ وتحقيق ومراجعة السياسة البيئية للمنظمة وتجسيد أهدافها على أرض الواقع".

ويعتبر صلاح محمود الحجار وداليا الحميد صقر (2006، ص37) "نظام الإدارة البيئية وفقا للمواصفة الدولية ISO 14000 يختلف عن نظم الإدارة التقليدية بعلاج جذور الأسباب التي أدت إلى حدوث المشكلة، بينما تقوم نظم الإدارة التقليدية بعلاج المشكلة وعواقبها دون العمل على معالجة جذور الأسباب التي أدت إلى حدوثها، مما يؤدي إلى تكرار ظهور تلك الأسباب".

ويعتبرها ميسر إبراهيم أحمد (2010، ص4) أنها: "تعبير عن التزام المؤسسة الاقتصادية بأداء دور فاعل في تفحص عملياتها بشكل شامل مع دمج الاعتبارات البيئية، والبحث عن وسائل لزيادة فاعلية العمليات، وإقامة الدراسات الكفيلة بالحد من إنتاج النفايات في مرحلة مبكرة من مراحل الإنتاج، والبحث عن فرصة لتحويل منتجاتها الثانوية غير المطلوبة إلى مواد يمكن إعادة استخدامها، بما يقدم للزبائن والمساهمين فيها والجهات ذات العلاقة بالقضايا البيئية ضمانات تعزز الثقة بها وبمنتجاتها".

وتأكيداً لما سبق جاء دليل الاستخدام للمواصفة ذاتها وفي إصدارها المحدث لعام 2004 بجملة من المضامين تتلخص كما بينها (ستابلتون stapleton وآخرون، 2001، ص 6) فيما يلي :

- تستطيع المواصفة كنظام إداري أن يتكامل مع النظم الأخرى على مستوى المؤسسة الاقتصادية بكفاءة وفعالية، إذ تعطي تسهيلات في عملية الاستفادة من الفرص البيئية المتاحة بطريقة متجاوزة للحدود المخطط لها.

- تلتزم المواصفة بالوقاية من التلوث وهو حجر الزاوية في كفاءة أدائها، وهذا ما يجب أن ينعكس في سياسة وأهداف المؤسسة الاقتصادية خصوصا عندما يتم نقل متطلبات تطبيقها إلى الواقع العملي.

- جاءت المواصفة واضحة وسهلة للعاملين داخل المؤسسة، لتشرح لهم عناصرها بمرونة وباستخدام طرق ملائمة وحسب نوع المؤسسة، بما يوفر لديهم خبرة وتدريب عالي يمكنهم من تنفيذ المواصفة.

- تكون المعرفة بمتطلبات المواصفة كافية من أجل الانطلاق نحو إنشاء نظام إدارة بيئية مرن في التطبيق العملي.

- تحمل المواصفة في طبيعتها مفهوم التحسين المستمر، فهي نظام يساعد المؤسسة على التحسين البيئي من خلال تحليل وتحديد المشاكل البيئية وتوثيقها منعا لتكرارها.

من خلال التعاريف السابقة يمكننا القول بأن المواصفة ISO 14000 هي عبارة عن مجموعة متطلبات تهتم بتكوين نظام إدارة بيئية يمكن تطبيقه في جميع أنواع وأحجام المؤسسات، ويتكيف مع مختلف الظروف المتنوعة، ليؤدي في النهاية إلى تحسين أداءها البيئي من خلال تجسيد سياستها وتنفيذ أهدافها البيئية.

**5.2.3. متطلبات نظام الإدارة البيئية وفقا للمواصفة ISO 14001 :**

يتوقف نظام الإدارة البيئية وفقا للمواصفة ISO 14001 على وجود مجموعة من المتطلبات التي لا بد من توفرها لضمان فعالية تطبيقه، كما جاء عن (NORME ISO،14001,2004, p04-09) والتي يمكن تلخيصها في العناصر التالية:

**1.5.2.3. السياسة البيئية.**

- تضمن المؤسسة بأن تكون سياستها البيئية مناسبة لطبيعة وحجم التأثيرات البيئية لأنشطتها، منتجاتها أو خدماتها.
- تضمن المؤسسة الالتزام بالتحسين المتواصل والحد من التلوث.
- تضمن المؤسسة الالتزام بالوفاء بالتشريعات واللوائح البيئية السائدة، والمتطلبات الأخرى .
- تلتزم المؤسسة بإعداد الإطار العام لضبط وفحص الأهداف البيئية.
- تلتزم المؤسسة بالتوثيق والتفويض والإيصال والتعميم على كل العاملين.

**2.5.2.3. التخطيط:****❖ الجوانب البيئية:**

- تضع المؤسسة وتصون نظام لتعريف الجوانب البيئية لأنشطتها أو منتجاتها أو خدماتها المطبقة في نظام السياسة البيئية.
- تحدد المؤسسة الآثار الملموسة على البيئة.
- تلتزم المؤسسة بالتوثيق والتحديث المستمر لهذه المعلومات.
- تلتزم المؤسسة بأخذ الجوانب البيئية بعين الاعتبار أثناء إنشاء، تنفيذ وتحديث نظام الإدارة البيئية.

**❖ المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى:**

- تضع المؤسسة إجراءات من أجل تحديد المتطلبات التشريعية المطبقة وغيرها.
- تضع المؤسسة إجراءات من أجل تحديد كيفية تطبيق هذه المتطلبات على جوانبها البيئية.

**❖ الغايات والأهداف:**

- تضع المؤسسة وتصون أهداف وأغراض موثقة لكل وظيفة ومستوى في الهيكل التنظيمي .
- تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار المتطلبات التشريعية وغيرها عند تحديد الأهداف، وكذا عملية الفحص.
- تضع المؤسسة سياسة مناسبة مع أهدافها البيئية متضمنة في ذلك الالتزام بالحد من التلوث.
- تنشئ المؤسسة وتحافظ على غايات وأهداف موثقة في كل نشاط وعلى جميع المستويات.

- تحدد المؤسسة مسؤوليات بلوغ الأغراض والأهداف لكل وظيفة ومستوى في الهيكل التنظيمي.
- تحديد الوسائل والإطار الزمني المحققة للإنجاز.

### 3.5.2.3. التطبيق والتشغيل:

#### ❖ الموارد والمسؤولية:

- تلتزم المؤسسة بتحديد وتوثيق الأدوار والمسؤوليات والواجبات وتعميمها.
- توفر المؤسسة الموارد الجوهرية للتنفيذ والتحكم في منظومة الإدارة البيئية.
- توفر المؤسسة القوى العاملة والمهارات المتخصصة والتكنولوجيا والتمويل.
- تعين المؤسسة ممثلين عنها، إضافة إلى مسؤولياتهم السابقة، يقومون بأدوار ومسؤوليات وواجبات محددة بحيث يضمنون بأن متطلبات منظومة الإدارة البيئية قد تم وضعها وتنفيذها وصيانتها بمقتضى هذه الوظيفة.

- تلتزم المؤسسة بوضع تقارير أداء منظومة الإدارة البيئية للفحص، كذلك توصيات لتحسينها.

#### ❖ الكفاءة، التكوين والتحسيس:

- تضع المؤسسة الاحتياجات التدريبية، المتعلقة بنظام إدارتها البيئي.
- تلتزم المؤسسة بإنشاء، تطبيق وتحديث الإجراءات التي تسمح للعمال بالتعرف على أهمية تطابق السياسة والأساليب البيئية مع متطلبات منظومة الإدارة البيئية.
- تلتزم المؤسسة بتحديد التأثيرات البيئية البارزة أو الكامنة للأنشطة.
- تلتزم المؤسسة بتحديد أدوار ومسؤوليات لبلوغ التطابق فيما بين السياسة والأساليب البيئية وبين متطلبات المنظومة الإدارية البيئية.
- تلتزم المؤسسة بالاستعداد للطوارئ ومتطلبات ردود الأفعال.

#### ❖ الاتصال:

- تضع المؤسسة وتصون الأساليب بالنظر إلى جوانبها البيئية ومنظومة الإدارة البيئية .
- تلتزم المؤسسة بتوفير الاتصالات الداخلية بين المسؤولين والوظائف المختلفة.
- تلتزم المؤسسة بالتلقي والتوثيق والاستجابة للاتصالات الواردة من أطراف معينة خارجية.

#### ❖ توثيق نظام إدارة البيئة:

- تضع المؤسسة قاعدة للمعلومات وتصونها، ويكون التوثيق ورقيا أو إلكترونيا من أجل تحقيق السياسة البيئية للأهداف والغايات.

- تلتزم المؤسسة بوصف مجال تطبيق المنظومة الإدارية وعلاقتها البيئية
- تلتزم المؤسسة بوصف أهم عناصر الإدارة البيئية وعلاقتها ببعضها البعض.
- تلتزم المؤسسة بتوثيق وتسجيل الوثائق.

#### ❖ التحكم في الوثائق:

- تضع المؤسسة وتصون أساليب للتحكم في الوثائق المنصوص عليها في المواصفة للتأكد من:
- أن السجلات المتحكم فيها مطابقة للمواصفة.
- مطابقة الوثائق للمواصفة قبل نشرها .
- الفحص الدوري والتدقيق حسب الحاجة .
- توفر كل المواقع التي تتعين صدورها أو تحديدها ضمانا للأداء الفعال للمنظومة.
- تحديد التغييرات وقانون مراجعة الوثائق.
- توفير نسخة من الوثائق المستعملة في مواقع العمل.
- توفير وثائق مقروءة وسهلة الاستعمال.
- التحكم في نشر وتوضيح الوثائق الخارجية الضرورية من أجل تخطيط وتشغيل نظام إدارة البيئة.
- سحب الوثائق الملغاة فوراً من المواقع والتأكد من عدم استخدامها.

#### 4.5.2.3. التحكم في التشغيل:

- تحدد المؤسسة العمليات والأنشطة المصاحبة للجوانب البيئية البارزة والمتماشية مع سياستها، وأغراضها وأهدافها .
- تلتزم المؤسسة بوضع وصيانة أساليب موثقة تغطي تلك الحالات التي يؤدي غيابها إلى الشرود عن تحقيق أغراض وأهداف السياسة البيئية.
- تلتزم المؤسسة بوضع وصيانة الأساليب المتعلقة بالجوانب البيئية البارزة للسلع والخدمات التي تستخدمها كما تقوم بإبلاغ الأطراف ذات العلاقة (الموردين والمقاولين).

#### ❖ الاستعداد للطوارئ ومواجهتها:

- تضع المؤسسة وتصون الأساليب من أجل تحديد البواعث المحتملة للحوادث واستعدادات الطوارئ التي من شأنها أن تؤثر على البيئة، وكيفية المواجهة.
- تلتزم المؤسسة بالاستجابة لحالات الطوارئ والحوادث الواقعة والتخفيف من وطأة التأثيرات المصاحبة لها.

• تلتزم المؤسسة بمراجعة وفحص إجراءات الطوارئ الخاصة بها كلما كان ذلك ضروريا وعلى الأخص إثر وقوع حوادث أو حالات طارئة .

• تلتزم المؤسسة بإجراء اختبارات دورية لهذه الأساليب.

### 5.5.2.3. المراقبة والقياس:

• تضع المؤسسة وتصون أساليب موثقة للرقابة والقياس المنتظم للخصائص الأساسية لعملياتها وأنشطتها والتي يمكن أن تكون لها تأثيرات بارزة على البيئة.

• تضمن المؤسسة أن أجهزة الرقابة تحفظ وتسجل طبقا لأساليب المؤسسة.

#### ❖ تقييم المطابقة:

• تضع المؤسسة وتصون أساليب من أجل التقييم الدوري لمطابقتها مع المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى المعمول بها.

• يجب على المؤسسة أن تقوم بحفظ تسجيلات نتائج التقييم الدوري .

#### أما في حالة عدم المطابقة تقوم المؤسسة بوضع العمليات التصحيحية والوقائية:

– تلتزم المؤسسة بوضع أساليب من أجل معالجة حالات عدم المطابقة الحاصلة والمحتملة والشروع في عمليات التصحيح والوقاية .

– تلتزم المؤسسة بتحديد وتصحيح حالات عدم المطابقة وتحديد العمليات التي من شأنها التقليل من التأثيرات البيئية.

– تلتزم المؤسسة بالفحص المدقق لحالات عدم المطابقة وتحدد أسبابها من أجل تجنب تكرارها.

– تلتزم المؤسسة بتقييم احتياجات العمليات الوقائية في حالة عدم المطابقة ووضع الإجراءات المناسبة من أجل منع تكرارها.

– تلتزم المؤسسة بتنفيذ وتسجيل أي تغييرات في الأساليب الموثقة التي تسفر عنها الإجراءات التصحيحية والوقائية .

– تلتزم المؤسسة بمراجعة فعالية العمليات التصحيحية والوقائية المنفذة.

#### ❖ التحكم في السجلات:

• تضع المؤسسة وتصون أساليب لتحديد وصيانة السجلات البيئية، كونها ضرورية من أجل إثبات مطابقتها مع متطلبات نظام الإدارة البيئية.

• تلتزم المؤسسة بوضع الأساليب من أجل تحديد، حفظ، حماية وإلغاء السجلات.

- تلتزم المؤسسة بوضع التسجيلات الواضحة.

#### ❖ التدقيق الداخلي:

- تضع وتصور المؤسسة برنامج وأساليب للتدقيق الدوري لنظام الإدارة البيئية.
- التزام المؤسسة بتحديد ما إذا كان نظام الإدارة البيئية مطابق للقرارات المتخذة، بما في ذلك متطلبات المواصفة العالمية.
- التزام المؤسسة بتحديد ما إذا كان نظام الإدارة البيئية قد وضع وحدد بطريقة صحيحة.
- التزام المؤسسة بتسجيل نتائج التدقيق الدوري.

#### 6.5.2.3. مراجعة الإدارة:

- التزام المؤسسة بمراجعة وتقييم هذا النظام وعلى فترات تحددها الإدارة العليا لضمان التحسين المستمر لنظام الإدارة البيئية .
- التزام المؤسسة بجمع المعلومات الضرورية في عملية المراجعة.
- التزام الإدارة بإجراء التقييم.
- تضمن المؤسسة إعداد نتائج التدقيق والتقييم للمطابقة مع المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى.
- تضمن المؤسسة استقبال المعلومات الواردة من الجهات المعنية الخارجية بما فيها الشكاوى.
- التزام المؤسسة بتوثيق نتائج المراجعات على شكل قرارات.
- التزام المؤسسة بالتحسين المستمر.

#### 6.2.3. نظام الإدارة البيئية حسب التشريع الجزائري:

لم يظهر الوعي البيئي في الجزائر المستقلة إلا في بداية السبعينات وذلك منذ إنشاء أول هيئة لحماية البيئة و هي ما عرف بالمجلس الوطني للبيئة سنة 1974 ، و قبل هذا التاريخ لم تكن قضايا البيئة مطروحة بسبب الظروف السياسية السائدة آنذاك إبان الاستقلال، إذ كانت سياسة الدولة متجهة إلى التشييد والتصنيع، مهمله بذلك إلى حد ما قضايا البيئة، وفي عام 1983 تم إعداد الإطار القانوني للبيئة في الجزائر بصدور قانون البيئة 83/03 ، وبعد انعقاد مؤتمر الأمم المتحدة حول البيئة والتنمية في "ريو دي جانيرو" بالبرازيل والمعروف بقمة الأرض عام 1992 والمؤتمر الذي تلاه في مدينة "كيوتو" اليابانية عام 1997 ، عملت الجزائر على تعزيز الإطار القانوني والمؤسسي في هذا المجال وذلك بسن القوانين التي تنظم مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية بطريقة تتوافق و القواعد العلمية لحماية البيئة.

ولقد عرف المشرع الجزائري البيئة في قانون حماية البيئة في إطار التنمية المستدامة على أنها: " تتكون من الموارد الطبيعية اللاحوية والحيوية كالهواء، والجو والماء والأرض وباطن الأرض والنبات والحيوان، بما في ذلك التراث الوراثي، وأشكال التفاعل بين هذه الموارد، وكذا الأماكن والمناظر والمعالم الطبيعية".

### 3.3. نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية.

#### 1.3.3. تعريف السلامة المهنية:

يعرفها عمر وصفي عقيلي (2005، ص 570) على أنها: "حماية جميع عناصر الإنتاج من الضرر الذي تسببه لهم حوادث العمل، وفي مقدمة هذه العناصر العنصر البشري".

#### 2.3.3. تعريف الصحة المهنية:

يعرفها محمد فالح صالح (2004، ص 185) على أنها: "حماية الموارد البشرية من الأمراض الجسدية والنفسية المحتمل الإصابة بها في مكان العمل".

وبالتالي يمكن تعريف الصحة والسلامة المهنية كما ذكرها (سنان الموسوي، 2004، ص 26) بأنها: "توفير ما يلزم من الشروط والمواصفات الفنية والإجراءات التنظيمية في بيئة العمل لجعلها آمنة وصحية، بمعنى ألا تقع فيها حوادث ولا تنشأ عنها إصابات مهنية".

كذلك ينظر للصحة والسلامة المهنية كما جاء عن (زكريا طاحون، 2006، ص 18) على أنها: "تحقيق الأداء الآمن في بيئة العمل، والذي يضمن عدم وقوع الحوادث أو الإقلال منها قدر الإمكان وإلى المستوى الأدنى أثناء العمل، كما يجب تأمين بيئة عمل خالية من المؤثرات الضارة بالصحة المهنية للعاملين مثل ملوثات الهواء، الضوضاء، الحرارة والرطوبة... وغيرها".

كما تعنى الصحة والسلامة المهنية بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية للحفاظ على ثلاثة من المقومات الأساسية لعناصر الإنتاج وهي: الإنسان والآلة والمادة الأولية، ضمن خلق جو من السلامة والطمأنينة لحماية العنصر البشري من حوادث العمل والأمراض المهنية وفي الوقت نفسه الحفاظ على عناصر الإنتاج الأخرى من احتمالات التلف والضياع، وبالتالي تخفيض التكاليف المترتبة عن ذلك والرفع من الكفاءة الإنتاجية. (عبد الفتاح بوخمخ وعلى موسى، 2009، ص 02).

من هذا المنطلق يمكن تلخيص مفهوم إدارة الصحة والسلامة المهنية فيما يلي:

- مجال يهدف إلى حماية العنصر البشري بالدرجة الأولى، إلا أن مهمته تتعدى ذلك إلى حماية بقية عناصر الإنتاج من مختلف الأضرار.
- مجال يعمل على البحث عن الأسباب الحقيقية لحوادث العمل والأمراض المهنية من مصادرها الإنسانية والمادية، والعمل على معالجتها ومنع تكرارها.
- فرع جديد يعنى بالعلاقة بين المكونات التالية: الإنسان والآلة وبيئة العمل، ويهتم بتنسيق هذه العلاقة لخدمة الأفراد العاملين والمؤسسة والمجتمع ككل.

### 3.3.3. أبعاد وإجراءات الصحة والسلامة المهنية:

هناك علاقة مباشرة بين جهود المؤسسة في مجال السلامة المهنية وبين فعاليتها في تحقيق أهدافها مما يوجب عليها وضع سياسة إدارية، بحيث تصبح مسألة حماية العاملين من الإصابات والأمراض المهنية من أهم مسؤوليات المنظمة، كما أنه يمكن تقادي إصابات العمل وحوادثه أو الحد منها على الأقل من خلال اعتماد إدارة الصحة والسلامة المهنية كسياسة إدارية ذات أبعاد هندسية وصحية وأمنية وخدمائية وتنظيمية وبيئية (مشعلي بلال، 2011، ص 94).

**بالنسبة للبعد الهندسي** للسياسة فيتمثل في ضرورة إيجاد التصميم الملائم للمباني وتوفير الظروف الفيزيائية المناسبة من إضاءة وتهوية وحرارة... إلخ، وتخصيص المساحات اللازمة التي تفي بأغراض التوسعات المستقبلية، كذلك توفير الآلات ذات المواصفات المناسبة وتزويدها بالحواجز الواقية والتأكد من أن التمديدات الكهربائية منفذة وفق المواصفات العلمية.

**أما البعد الصحي** فيفرض ضرورة إجراء الفحوصات الطبية الشاملة للمرشحين للتعيين، وذلك للتأكد من سلامتهم الجسدية والنفسية قبل تعيينهم، إضافة إلى إجراء الفحوصات الدورية للعامل وخاصة عندما تكون لطبيعة الوظيفة آثار سلبية على صحته، واستعمال أدوات الوقاية الشخصية المناسبة للحد من تعرض العامل لأي خطر، كذلك العمل على إجراء عمليات التطعيم الدوري ضد الأمراض المعدية للعاملين ووضع سياسة واضحة للتأمين الصحي.

ويقع في هذا الإطار ضرورة تحديد مسؤولية الجهة التي تتولى الرعاية الصحية للعاملين، وإيجاد وحدات للإسعاف، قريبة من أماكن عملهم وعيادات صحية في مواقع العمل لمعالجة الأحداث الطارئة التي يتعرض لها العاملون كالجروح والحروق ونحوها.

**وأما البعد الأمني**، فيوجب توعية العاملين بأهمية السلامة المهنية وتعليمهم أصول السلامة وقواعدها، ووضع إشارات وتعليمات على الأماكن الخطرة والتأكد من التقيد بها، كإشارات "ممنوع

التدخين" أو "ممنوع الدخول لمن ليس له عمل" ، والتفتيش المستمر لظروف العمل من أجل إكتشاف أية أخطاء قد تؤثر على السلامة المهنية، والعمل على تفاديها وتوفير الملابس الواقية للعاملين والمعدات الحامية من الإصابات، التأكد من وجود أجهزة الإنذار المبكر للحرائق إضافة إلى إصدار نشرات إعلامية وإحصائية عن الحوادث التي وقعت في المنظمة، وعدد المصابين نتيجة الحوادث وتقديم العون الممكن لهم ولأسرهم.

**وبالنسبة للبعد التنظيمي،** فهو يهدف إلى إيجاد وحدة تنظيمية متخصصة تقع تحت مظلة وحدة إدارة الموارد البشرية، الهدق منها تقديم البرامج اللازمة للسلامة المهنية بحيث تتولى توعية القيادات الإدارية بأهمية العلاقات الإنسانية وبأهمية إيجاد ظروف عمل مشجعة للعاملين.

**ويستهدف البعد الخدماتي** توفير الخدمات الأساسية التي تخفف من معاناة العاملين، كخدمات النقل المجاني المريح والسريع من أماكن سكنهم إلى أماكن عملهم، وتوفير المساكن الصحية، بالإضافة إلى توفير السلع والمواد الغذائية الأساسية للعاملين من خلال الجمعيات التعاونية الاستهلاكية.

**ويأتي البعد البيئي** ليركز على أهمية حماية البيئة الداخلية للمؤسسة من مخاطر الإصابات والأمراض التي تسببها العوامل الطبيعية والمناخية المحيطة بالمؤسسة، وتقليل الآثار والأضرار التي تحدثها هذه المخاطر في البيئة الخارجية. (مشعلي بلال ، 2011، ص 95).

### 4.3.3. متطلبات إدارة الصحة والسلامة المهنية:

- لا شك أن هناك عدة مستلزمات يجب توفرها لتطبيق برامج إدارة الصحة والسلامة المهنية بغية حماية العاملين من الحوادث وإصابات العمل، ويتمثل أبرزها في:
- إيمان الإدارة العليا بأهمية برامج الصحة والسلامة المهنية ودعمها.
  - توفير الإمكانيات المادية اللازمة لوضع وتنفيذ تلك البرامج.
  - تعاون كافة العاملين في المؤسسة على تنفيذ كافة الإجراءات واللوائح المعتمدة في برامج السلامة.
  - تدريب العاملين بصفة مستمرة على استعمال الآلات والمعدات المستخدمة.
  - نشر الوعي والتثقيف في مجال الأمن والسلامة المهنية عن طريق اللوائح الإرشادية والمنشورات والملصقات.
  - الإشراف والمتابعة للتحقق من تطبيق التعليمات، والتأكد من التزام العاملين بارتداء تجهيزات الوقاية أثناء العمل.
  - إجراء الصيانة الدورية للآلات والمعدات في المؤسسة لتفادي وقوع الحوادث.

- توفير ظروف العمل الملائمة وخلق جو عمل مناسب يساعد العاملين على القيام بأعمالهم.
- متابعة التقارير والأبحاث المختصة في الصحة والسلامة المهنية لمواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال (محمد فالح صالح، 2004، ص 192-193).

### 5.3.3. أهمية إدارة الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة:

إن الأهمية التي تنطوي عليها إدارة الصحة والسلامة المهنية تنطلق من الأهداف التي تتوخى بلوغها المؤسسات المعنية، لا سيما وأن هذا المجال أصبح من المرتكزات التي تحقق النجاح والتميز في الأداء بالنسبة للأفراد ومن ثم للمؤسسة ككل من خلال توفير بيئة عمل آمنة ونظيفة، تضمن عدم الوقوع في الحوادث ولا تؤثر على صحة العاملين. (خضير كاظم حمود وياسين كاسب الحرشة، 2009، ص 225).

كما تدعو الحاجة إلى الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية نظراً لاعتبارات أخرى، إنسانية واقتصادية، لخصها كل من (عبد الفتاح بوخمخ وعلي موسى، 2009، ص 03) كما يلي :

- الاعتبار الإنساني :

يعد العامل الإنساني أهم سبب يدعو إلى ضرورة الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية، بسبب الآثار الجسدية، النفسية والاجتماعية، المترتبة عن مختلف الحوادث والأمراض التي يمكن أن تصيبه في عمله، حيث قد يترتب عن حوادث العمل والأمراض المهنية آثار غير مستحبة على العامل مثل الإصابة بعجز جزئي أو كلي، أو بمرض مزمن... إلخ، وغيرها من الإصابات الجسدية والنفسية والعقلية التي تكلف العامل معاناة كبيرة لا تستدرك بأي تعويض، كما أن الأضرار الصحية والوفيات تحدث انعكاسات سلبية على الحياة الاجتماعية والأسرية.

### • الاعتبار الاقتصادي:

يستدعي الاعتبار الاقتصادي ضرورة الإهتمام بالصحة والسلامة المهنية، لما لها من إنعكاسات على المؤسسة وعلى الإقتصاد الوطني ككل، ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

- بالنسبة للمؤسسة: يترتب عن الحوادث والأمراض المهنية آثار عديدة تؤدي إلى انخفاض إنتاجية المؤسسة وارتفاع تكاليف التشغيل المباشرة وغير المباشرة، هذه الأخيرة، التي تعد عبئاً مالياً على المؤسسة، تؤثر سلباً على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة، وعلى قيمة أرباحها، كما يهدد بقاءها مع مرور الزمن في حال تكررت لمرات عديدة.

وتبين في إحدى الدراسات التي أجريت بالولايات المتحدة الأمريكية أن الدافع إلى تخفيض معدل تكرار حوادث العمل والأمراض المهنية يتمثل أساساً في تخفيض التكاليف المترتبة عنها، حيث أجاب 98% من الذين شملهم الإستقصاء، أن دوافع الإدارة العليا لتأييد برامج الوقاية تتمثل في تخفيض تكاليف التشغيل.

- بالنسبة للاقتصاد الوطني: إن انخفاض الإنتاج في المؤسسات وزيادة الوقت الضائع وزيادة تعويضات الحوادث والأمراض وفقدان اليد العاملة الماهرة والمدرّبة... إلخ، كلها عوامل تؤثر على الناتج الوطني الخام، بالإضافة إلى أن الإهتمام بالصحة والسلامة المهنية ضرورة لنمو وتقدم أي بلد.

### 6.3.3. التعريف بمواصفة نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18000:

يقوم نظام OHSAS 18001 وفقاً للمواصفة الدولية ISO 18000 بأعمال المراقبة المستمرة للنواحي البيئية و الصحية ، فإجراءات السلامة ضمن العمليات المهنية التي تقوم بها المؤسسة، حيث يعتبر حصول هذه الأخيرة على شهادة المطابقة للمواصفة OHSAS 18000 ، بمثابة إقرار دولي لإلتزامها بتطبيق كافة النظم المهنية بما في ذلك إتخاذ الإجراءات المناسبة، وسن التشريعات اللازمة، بالإضافة إلى قياس أداء نظام إدارة الصحة و السلامة المهنية الذي يمكن أن يؤدي عدم تطبيقه، بشكل مباشر أو غير مباشر، إلى حوادث وإصابات، والتعرض للأمراض أو التسبب بأضرار مادية للمباني وبيئة العمل.

ويعتبر نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001 المعمول به دولياً وفقاً للمواصفة ISO 18000 كقاعدة أساسية لتمكين الجهات المطبقة له (كل منظمات القطاع الخاص والعام) من التحكم في المخاطر المتصلة بالصحة والسلامة المهنية وتحسين أدائها.

حيث يعرف عوض سالم الحربي (2008، ص10) نظام الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001 على أنه : " ذلك الجزء من نظام الإدارة، المتكامل، الذي يشمل الهيكل التنظيمي للمؤسسة والتخطيط والأنشطة والمهام والمسؤوليات والممارسات والإجراءات والعمليات، والموارد اللازمة لتطوير وتطبيق وإنشاء وخدمة وصيانة سياسة الصحة والسلامة المهنية " .

وعليه فإنه عبارة عن جزء من النظام العام للإدارة يهدف إلى تسهيل تسيير الصحة والسلامة المهنية المرتبطة بنشاطات المؤسسة من خلال إعطاء المتطلبات اللازمة ومراجعة مدى تطبيقها.

ويتم منح شهادة المطابقة لمواصفة إدارة الصحة والسلامة المهنية للمؤسسات بناءً على تطبيقها وتبنيها لمتطلبات وإجراءات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001 في كافة مواقع العمل، كما يبرهن الحصول على هذه الشهادة على أن نظام إدارة السلامة الذي تقوم به المؤسسة يتوافق

مع أرقى المعايير الدولية المعترف بها في هذا المجال، وتؤكد الشهادة كذلك على أن كافة الموظفين والعملاء على دراية تامة بأهداف الصحة والسلامة المهنية، وأنه قد تم تدريبهم عليها بهدف توفير بيئة صحية وأمنة للجميع.

### 7.3.3. متطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS18001 :

تتلخص متطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001 (NF EN

13-5 p OHSAS 18001,2008 فيما يلي:

#### 1.7.3.3. سياسة الصحة والسلامة المهنية:

- تلتزم المؤسسة بوضع سياسة للصحة والسلامة المهنية مصادق عليها من قبلها وتعلن بوضوح عن الأهداف الكلية.
- تلتزم المؤسسة بأن تكون سياسة الصحة والسلامة المهنية مناسبة لطبيعة ونطاق الأخطار.
- تلتزم المؤسسة بالتحسين والتطوير المستمرين.
- تضمن المؤسسة الإلتزام على الأقل بالتشريعات المطبقة في هذا المجال.
- تلتزم المؤسسة بتحديد ومراجعة أهداف الصحة والسلامة المهنية.
- تلتزم المؤسسة بتوثيق ومطابقة وحفظ متطلبات نظام الصحة والسلامة المهنية.
- تلتزم المؤسسة بأن تكون متطلبات نظام الصحة والسلامة المهنية معلنة ومعروفة لكل العاملين حتى يتعرفوا على واجباتهم.
- تلتزم المؤسسة بأن تكون متطلبات نظام الصحة والسلامة المهنية متاحة للأطراف ذات المصلحة والجهات المهتمة.
- تلتزم المؤسسة بمراجعتها بصورة دورية للتأكد من أنها لازالت مرتبطة ومناسبة للمؤسسة ومواكبة للتغيرات الحاصلة في مجال الصحة والسلامة المهنية.

#### 2.7.3.3. التخطيط:

- التخطيط لتحديد مصادر الخطر وتقييم الخطر الناتج والتحكم فيه.
- تلتزم المؤسسة بالإنشاء والمحافظة على إجراءات لتحديد وتقييم مصادر الخطر المتوقعة وتنفيذها .
- تلتزم المؤسسة بتحديد الأنشطة الروتينية والغير روتينية.
- تضمن المؤسسة تحديد أنشطة كل العاملين ممن لهم صلة ببيئة العمل والزوار.
- تضع المؤسسة كيفية التعامل مع الكفاءات والعوامل البشرية الأخرى.

- تلتزم المؤسسة بتحديد الأخطار ذات المصدر الخارجي عن مكان العمل والمحتمل أن تؤثر على صحة وسلامة العاملين.
- تلتزم المؤسسة بتحديد الأخطار الناشئة داخل محيط العمل عن طريق النشاطات المهنية.
- تلتزم المؤسسة بتحديد التغييرات الحاصلة داخل المؤسسة (أنشطتها ومعداتنا).
- تلتزم المؤسسة بتحديد التغييرات الحاصلة في نظام الصحة والسلامة المهنية بما فيها التغييرات المؤقتة، وتأثيراتها على العمليات، الإجراءات والأنشطة.
- تلتزم المؤسسة بتطبيق جميع الإجراءات القانونية المتعلقة بتقييم الأخطار والقيام بالتحقيقات الضرورية.
- تلتزم المؤسسة بتهيئة أماكن العمل وتنظيمها لتلائم مع الكفاءات البشرية.
- تلتزم المؤسسة بتحديد مصادر الخطر المتوقع وتقييمه عند حدوثه.
- تلتزم المؤسسة، عند تحديد مصادر الخطر، أن تأخذ بعين الاعتبار مجال تطبيقها، طبيعتها والوقت الضروري الذي يسمح لها بالوقاية منها.
- تلتزم المؤسسة عند تحديد مصادر الخطر بتعريفها، تصنيفها، وكذا تطبيق إجراءات التحكم حسب احتياجاتها.
- تلتزم المؤسسة بالتأكد من أن نتائج هذه التقييمات، وفعالية عملية التحكم، مأخوذة بعين الاعتبار عند وضع الأهداف.
- تلتزم المؤسسة بالتوثيق والحفاظ على هذه المعلومات المتعلقة بالمخاطر المتوقعة وطرق وإجراءات التحكم فيها.
- تلتزم المؤسسة، عند إنشاء أو تغيير طرق التحكم في مصادر الخطر، بالحرص على التقليل من الأخطار.
- تعمل المؤسسة على إلغاء الخطر.
- تعمل المؤسسة على المراقبة التقنية والهندسية للمعدات والآلات.
- تقوم المؤسسة بالإشعار/التحذير والمراقبة الإدارية لأماكن العمل.
- توفر المؤسسة معدات الحماية الفردية.
- تلتزم المؤسسة بتوثيق وتحديث نتائج تقييم الخطر ونتائج المراقبة.

## ❖ متطلبات قانونية ومتطلبات أخرى:

- تلتزم المؤسسة بالإشياء والمحافظة على الإجراءات للتعرف على المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية المطبقة.
- تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار، أثناء إنشاء، تحديث وتطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية، المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى.
- تقوم المؤسسة بالتحديث المستمر لهذه المتطلبات ونشرها على جميع العاملين والأطراف ذات المصلحة.

## ❖ الأهداف والبرامج:

- تلتزم المؤسسة بالإشياء والمحافظة على أهداف موثقة للصحة والسلامة المهنية بالنسبة لكل نشاط ومستوى داخلها .
- تتعهد المؤسسة بأن تكون هذه الأهداف قابلة للقياس، ومتوافقة مع سياسة إدارة الصحة والسلامة المهنية، خاصة فيما يتعلق بالتزام المؤسسة بالوقاية من الأخطار، احترام المتطلبات القانونية المطبقة والمتطلبات الأخرى والتحسين المستمر.
- تلتزم المؤسسة عند إنشاء ومراجعة الأهداف، أخذ بعين الاعتبار المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى ومصادر الخطر والأخطار المؤثرة على الصحة والسلامة المهنية، والبدائل التكنولوجية المستخدمة، وكذا المتطلبات المالية والتشغيلية للمؤسسة وأراء أصحاب المصالح.

## ❖ برامج إدارة الصحة والسلامة المهنية:

- تلتزم المؤسسة بوضع برامج لتجسيد ما خطط له من أهداف
- تلتزم المؤسسة بتوثيق المسؤوليات والسلطات المعنية لتحقيق الأهداف المسطرة على المستويات والوظائف ذات العلاقة داخل المؤسسة، بالإضافة إلى توفير الوسائل والموارد وتقدير المدى الزمني لتحقيق الأهداف.
- تلتزم المؤسسة بمراجعة البرامج الدورية والمخططة.
- تقوم المؤسسة بتعديلها لملائمة التغييرات في الأنشطة والمنتجات والخدمات وظروف التشغيل في المؤسسة.

## 3.7.3.3. التطبيق والتشغيل:

## ❖ الهيكل والمسؤولية:

- تلتزم المؤسسة بتحديد وتوثيق الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات للأشخاص الذين يديرون ويؤدون ويتحققون من النشاطات التي تؤثر على مخاطر الصحة والسلامة المهنية .
- تقوم المؤسسة بنشرها وإيصالها للعاملين من أجل تسهيل عملية إدارة الصحة والسلامة المهنية .
- تقوم المؤسسة بتعيين عضو من الإدارة العليا له سلطات ومسؤوليات محددة للتأكد من أن نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية مطبق بصورة صحيحة، ويعمل وفق متطلبات جميع المواقع داخل المؤسسة.
- تعمل المؤسسة على التأكد من أنه تم إنشاء وتطبيق والحفاظ على متطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية وفق ما جاء في هذه المواصفة.
- تعمل المؤسسة على التأكد من توفير الموارد اللازمة للتطبيق والرقابة وتحسين نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية.

## ❖ التدريب والتوعية والكفاءة:

- تلتزم المؤسسة بأن يكون الأفراد العاملين لديها على كفاءة عالية، حتى تتمكن من المحافظة على الصحة والسلامة المهنية داخل بيئة العمل.
- تقوم المؤسسة بالإنشاء والحفاظ على إجراءات، للتأكد من أن العاملين لديها بمختلف الإدارات والمستويات، على وعي بأهمية المطابقة مع سياسة الصحة والسلامة المهنية وفقاً للمواصفة.
- تقوم المؤسسة بإجراءات، للتأكد من أن العاملين لديها على وعي بالآثار المترتبة والفوائد المتأتية من رفع مستوى أدائهم من خلال تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية.
- تقوم المؤسسة بإجراءات، للتأكد من أن العاملين لديها على وعي بأدوارهم ومسؤولياتهم، للوصول إلى التطابق مع سياسة وإجراءات ومتطلبات نظام الصحة والسلامة المهنية، ويتضمن ذلك متطلبات الاستعداد والاستجابة للطوارئ.
- تقوم المؤسسة بإجراءات، للتأكد من أن العاملين لديها على وعي بالآثار المحتملة لحالات عدم المطابقة مع إجراءات التشغيل المحددة .
- تأخذ المؤسسة بالحسبان، عند وضع إجراءات التدريب، المستويات المختلفة فيها.

❖ الإتصال:

- تلتزم المؤسسة بإنشاء وتحديث إجراءات من أجل الاتصالات الداخلية بين مختلف الأنشطة والمستويات.
- تلتزم المؤسسة بإنشاء وتحديث إجراءات الاتصالات مع عمال التنفيذ والزوار في أماكن العمل.
- تلتزم المؤسسة بإنشاء وتحديث إجراءات الاستقبال، التوثيق والاستجابة لمختلف اتصالات الأطراف الخارجية ذات العلاقة.

❖ المشاركات والاستشارات:

- تلتزم المؤسسة بوضع إجراءات من أجل مشاركة الأطراف ذات العلاقة بطريقة ملائمة في تعريف الأخطار، تقييمها، وتحديد طرق التحكم فيها.
- تلتزم المؤسسة بوضع إجراءات من أجل مشاركة الأطراف ذات العلاقة بطريقة ملائمة في كل عملية تحقيق لحادث أو حوادث.
- تلتزم المؤسسة بوضع إجراءات، من أجل مشاركة الأطراف ذات العلاقة في إعداد مراجعة سياسة أهداف الصحة والسلامة المهنية.
- تلتزم المؤسسة بوضع إجراءات من أجل مشاركة الأطراف ذات العلاقة في حالة التغيرات التي تمس نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية.
- تلتزم المؤسسة بوضع إجراءات من أجل مشاركة الأطراف ذات العلاقة في تمثيل مسائل الصحة والسلامة المهنية في العمل.
- تلتزم المؤسسة بوضع إجراءات من أجل استشارة العاملين والمختصين في حالة التغيرات التي تشمل الصحة والسلامة المهنية داخل العمل.

❖ التوثيق:

- تلتزم المؤسسة بتوثيق سياسة وأهداف نظام الصحة والسلامة المهنية.
- تلتزم المؤسسة بتوثيق ووصف مجال تطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية.
- تلتزم المؤسسة بتوثيق ووصف العناصر الأساسية لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية وتفاعلاتها.
- تلتزم المؤسسة بتوثيق سجلات الصحة والسلامة المهنية.

❖ التحكم في الوثائق والبيانات:

- تلتزم المؤسسة بالتحكم في جميع الوثائق والمعطيات المتحصل عليها من خلال تطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية.
- تلتزم المؤسسة بإنشاء إجراءات من أجل التأكد من صحة الوثائق قبل نشرها.
- تلتزم المؤسسة بتطبيق إجراءات لمعاينتها بانتظام، ومراجعتها إذا دعت الضرورة من قبل الأشخاص المرخصين.
- تلتزم المؤسسة بضمان أن الوثائق سهلة الاستعمال ومحددة.
- تلتزم المؤسسة بتوفير نسخ عن الوثائق والمعطيات المعنية في جميع الأماكن التي تنجز فيها العمليات الأساسية للعمل الفعال لنظام تسيير الصحة وأمن العمل.
- تضمن المؤسسة أن الوثائق ذات المصدر الخارجي محددة ومتحكم في توزيعها.
- تلتزم المؤسسة بمنع الاستخدام الغير متعمد للوثائق الملغاة، وتعريفها بأسلوب مناسب إذا تم الاحتفاظ بها.
- تلتزم المؤسسة بالمراجعة الدورية للوثائق وتعديلها عند الضرورة ومراجعتها للتحقق من مطابقتها.

❖ الرقابة على العمليات:

- تلتزم المؤسسة بتعيين العمليات والأنشطة المتعلقة بالأخطار المعينة، والتي تطبق من أجلها مقاييس التحكم.
- تلتزم المؤسسة بتخطيط أنشطتها لضمان إنجازها بالشروط المطلوبة.
- تلتزم المؤسسة بدمج أنشطتها داخل نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية.
- تلتزم المؤسسة بالتحكم في الثروات والموارد والمعدات .
- تلتزم المؤسسة بمراقبة الزوار والعاملين داخل أماكن العمل.
- تلتزم المؤسسة بإعداد الإجراءات الكتابية لتغطية الحالات التي يمكن أن يتسبب غيابها في انحرافات عن سياسة وأهداف نظام الصحة والسلامة المهنية.
- تلتزم المؤسسة بوضع الإجراءات المتعلقة بأخطار الصحة وأمن العمل بالنسبة للسلع والتجهيزات المستعملة، وكذلك إعلام الموردين والأطراف المعنية بالإجراءات الملائمة.

- تلتزم المؤسسة بوضع وإعداد الإجراءات، لتصميم مكان العمل والعمليات والتركيبات والآلات اللازمة له، وتنظيمه بالشكل الذي يضمن التوافق مع الكفاءات البشرية، بهدف تفادي أو تقليص الأخطار المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية.

#### ❖ الاستعداد والاستجابة للطوارئ :

- تقوم المؤسسة بإنشاء وتطبيق إجراءات تستخدم لتحديد حالات الطوارئ المحتمل حدوثها.
- تقوم المؤسسة بإعداد خطة لمواجهة حالات الطوارئ مع الأخذ بعين الاعتبار الجهات المعنية بحالات الطوارئ.
- تلتزم المؤسسة بمواجهة حالات الطوارئ، بالوقاية أو التقليل من النتائج السلبية للحوادث على الصحة والسلامة المهنية.
- تلتزم المؤسسة بتدريب العاملين دوريا على كيفية التصرف في حالة حدوث حالات الطوارئ.
- تلتزم المؤسسة بتقييم طرق الاستجابة للطوارئ.
- تلتزم المؤسسة بالمراجعة الدورية للإجراءات الوقائية في حالات الطوارئ.

#### 4.7.3.3 الفحص والإجراءات التصحيحية:

#### ❖ المراقبة وقياس الأداء:

- تلتزم المؤسسة بالإنشاء والمحافظة على الإجراءات والأساليب لمتابعة وقياس الأداء فيما يخص نظام الصحة والسلامة المهنية وذلك بصفه دورية .
- توفر المؤسسة القياسات الكمية والكيفية المناسبة لاحتياجاتها.
- تبين المؤسسة إلى أي مدى تم تحقيق أهداف نظام الصحة والسلامة المهنية.
- تلتزم المؤسسة بمراقبة فعالية التحكم .
- تلتزم المؤسسة بتحديد المعايير التي يمكن من خلالها قياس الأداء، والتي تفحص التطابق مع برنامج ومعايير العمليات وتشريعات الصحة والسلامة المهنية.
- تقوم المؤسسة بقياس الأداء من أجل مراقبة تأثير الحوادث الحاصلة على الصحة والسلامة المهنية.
- تقوم المؤسسة بتسجيل نتائج المراقبة وتحديد المقاييس الكفيلة، لتسهيل تحليل الإجراءات التصحيحية والوقائية اللازمة لتحسين الأداء.

❖ **تقييم المطابقة:**

- تلتزم المؤسسة بإنشاء، تنفيذ، تحديث إجراءات وأساليب من أجل التقييم بصفة دورية للمطابقة مع مختلف المتطلبات القانونية المعمول بها.
- تلتزم المؤسسة بتسجيل نتائج التقييم الدوري.
- تلتزم المؤسسة بتحديد فترات التقييم الدوري حسب المتطلبات القانونية المعمول بها.
- تلتزم المؤسسة بتقييم المطابقة مع مختلف المتطلبات القانونية.
- تلتزم المؤسسة بالاحتفاظ بنتائج التقييم الدوري.

❖ **كشف الحوادث والحوادث المحتملة:**

- تلتزم المؤسسة بإنشاء وتنفيذ إجراءات وأساليب من أجل كشف وتحقيق وتحليل الحوادث.
- تلتزم المؤسسة بتحديد النقائص المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية ومختلف العوامل المحتمل أن تسبب أو تساهم في حدوث الأخطاء.
- تلتزم المؤسسة بتحديد أهمية العمليات التصحيحية.
- تلتزم المؤسسة بتحديد الأولويات في العمليات الوقائية.
- تلتزم المؤسسة بتحديد الأولويات في التحسين المستمر.
- تلتزم المؤسسة بحفظ وتوثيق نتائج الكشف عن الحوادث.

❖ **عدم المطابقة والعمليات التصحيحية والعمليات الوقائية:**

- تلتزم المؤسسة بإنشاء، تنفيذ وتحديد إجراءات وأساليب من أجل معالجة كل حالة عدم مطابقة واقعة أو محتملة عن طريق القيام بكل العمليات التصحيحية والوقائية الضرورية.
- تلتزم المؤسسة بتحديد المتطلبات من أجل تعريف وتصحيح كل حالات عدم المطابقة، والقيام بكل الإجراءات من أجل التقليل من النتائج المؤثرة على الصحة والسلامة المهنية.
- تلتزم المؤسسة بتحديد المتطلبات من أجل تحليل كل حالات عدم المطابقة، وتحديد أسبابها وأخذ القياسات والتدابير من أجل تجنب ظهورها مرة أخرى.
- تلتزم المؤسسة بتحديد المتطلبات من أجل تقييم أهمية العمليات الوقائية لحالات عدم المطابقة ووضع التدابير اللازمة لتجنب ظهورها مرة أخرى.
- تلتزم المؤسسة بتحديد المتطلبات من أجل تسجيل وحفظ نتائج العمليات التصحيحية والوقائية.

- تلتزم المؤسسة بتحديد المتطلبات من أجل مراجعة فعالية الإجراءات التصحيحية والوقائية المتخذة لتقليص أسباب حالات عدم المطابقة الفعلية أو المتوقعة.

#### ❖ إدارة السجلات:

- تلتزم المؤسسة بإنشاء إجراءات لتحديد وصيانة سجلات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية وفقا لمتطلبات المواصفة وكذلك لنتائج المراجعات.
- تلتزم المؤسسة بوضع سجلات مقروءة ومحددة لكل الأنشطة.
- تلتزم المؤسسة بحفظ سجلات لنظام الصحة والسلامة المهنية وصيانتها بطريقة يمكن استرجاعها وحمايتها من التلف أو الفقدان، وذلك لإيضاح التطابق مع المواصفة الدولية **OHSAS18000**.
- تلتزم المؤسسة بإنشاء إجراءات لتحديد وصيانة سجلات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية وفقا لمتطلبات المواصفة وكذلك لنتائج المراجعات.

#### ❖ التدقيق الداخلي:

- تلتزم المؤسسة بإنشاء برنامج للتدقيق من أجل تحديد التطابق مع متطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية وفقا للمواصفة **OHSAS 18000**.
- تلتزم المؤسسة بضمان نشاط التدقيق، وإعطاء معلومات عن نتائج المراجعات التي قامت بها الجهات المعنية للإدارة العليا في شكل تقرير مبني على نتائج تقييم الخطر لأنشطتها.

#### 5.7.3.3. مراجعة الإدارة:

- تلتزم المؤسسة بمراجعة نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية للتأكد من مناسبته وكفاءته وفعاليتته، ولضمان تحقيق التحسين المستمر فيما يخص الصحة والسلامة المهنية من أجل توفير بيئة عمل آمنة وسالمة من أي خطر يؤثر على العاملين من جهة، وعلى أدائهم من جهة أخرى.
- تلتزم المؤسسة بعملية المراجعة للتأكد من أن المعلومات المطلوبة قد تم جمعها لتنفيذ التقييم اللازم، وكذلك للتوثيق والحفاظ على هذه المراجعة.

#### 8.3.3. نتائج تطبيق متطلبات OHSAS 18000 على المؤسسة:

تشكل حوادث العمل والأمراض المهنية هاجسا كبيرا للمؤسسات لما تشكله من مصدر هام للتكاليف والمخاطر على العمال، والتي من شأنها أن تمس بمكانتها وقدراتها على مواجهة منافسيها، وتتجلى خطورة هذه الحوادث في كونها عامل التأثير الأول والمباشر على السلامة البدنية والنفسية لأهم موارد المؤسسة، والمتمثلة في طاقاتها البشرية، وبالتالي التأثير السلبي على أداء هذه الطاقات، مما يؤثر

كذلك على الأداء الكلي للمؤسسة، لذا لجأت هذه المؤسسات إلى تطبيق السبل الكفيلة لتجنب هذه الحوادث وتقليل المخاطر والأمراض المهنية التي يتعرض لها العمال في إطار أدائهم لمهامهم المختلفة، بغية التحكم ولو جزئياً فيها، حيث نجد من بين أهم هاته السبل، اعتماد معايير نظام إدارة الصحة وسلامة المهنية OHSAS 18001 وفقاً للـ ISO ، رغبة منها في تحقيق العديد من الفوائد التي يمكن تلخيصها في العناصر التالية، كما ذكرها (راشي طارق، 2011، ص190) وهي:

- تحديد الأخطار المهنية وتقديرها.
- التجاوب مع القوانين والأنظمة والتشريعات الحكومية ولوائح العمل وغيرها من القوانين الدولية، التي تفرض قانونياً على المؤسسة توفير متطلبات الصحة والسلامة المهنية وبالأخص المعايير الدولية التي تصدرها منظمة العمل الدولية.
- مساعدة المؤسسة على توفير إطار قانوني يفصل بين المتطلبات الضرورية ويساعد على تحديد الأخطار العملية ومسبباتها والعمل على تفاديها.
- حماية أفراد المؤسسة من حوادث العمل، بالتخفيض من نسبة حدوث هذه الأخطار وضمان حقوقهم، بتوفير إطار قانوني يقوم بمعالجة هذه الحوادث والأمراض المهنية.
- اتخاذ الاحتياطات اللازمة التي تهيئ بيئة عمل آمنة وذلك بالوقاية من المخاطر والتلوث الناجم عن العمل.
- المحافظة على سمعة المؤسسة أمام العاملين لديها، وجمهور المتعاملين معها، من خلال توفير بيئة عمل ملائمة وجو مناسب في مزاولة نشاطاتها الإنتاجية أو الخدماتية.
- إن توفير بيئة عمل آمنة وصحية في المؤسسة يمكن أن يؤدي إلى جلب المهارات والكفاءات العاملة واستقرارها والتقليل من دوران العمل، مما قد يخلق لهذا الجانب ميزة تنافسية للمؤسسة في الأسواق.
- زيادة شعور العاملين بالانتماء للمؤسسة التي تعمل على المحافظة عليهم، مما يدفعهم للعمل بإخلاص من أجل الوصول إلى مستويات عالية من الأداء وبالتالي زيادة إنتاجية المؤسسة وتحقيق التميز التنافسي.
- تحسين أداء المؤسسة في مجال الصحة والسلامة المهنية بتوفير تعليمات وتوجيهات لإدماج مبادئ إدارة الصحة والسلامة في إدارة الجوانب الأخرى للأداء.
- التحسين المستمر لإدارة الصحة والسلامة المهنية للعاملين.
- مساعدة المؤسسة على تخفيض التكاليف التي قد تنشأ عن الخسائر المادية والبشرية الناجمة عن الحوادث المهنية.

- خفض تكلفة الإنتاج عن طريق توفير المبالغ التي تنفق في علاج المصابين وتدريب المستخلفين، فضلا عن توفير الوقت الضائع نتيجة للحوادث والإصابات.
- خفض وقت العطل الناتجة عن الإصابات والحوادث وبالتالي الزيادة في مستوى الإنتاجية.
- خفض استهلاك الطاقة أثناء العمليات الإنتاجية وغيرها.
- خفض تكاليف تخزين المواد وتداولها ونقلها.
- التقليل من تكلفة الأنشطة المتعلقة بالتفريغ والتخلص من النفايات.
- حماية مقومات الإنتاج المادية، بالمحافظة على الآلات والأجهزة والمواد من التلف والضياع نتيجة لحوادث العمل.
- الاقتصاد في نفقات إصلاح وإعادة بناء المعدات والمنشآت التي تتعرض للتلف من جراء الحوادث.
- تحسين الصورة العامة للمؤسسة.
- بالإضافة إلى ذلك، فإن المؤسسات الملتزمة اجتماعيا من ناحية الصحة والسلامة المهنية تكون في موقع أفضل من أجل جذب الكفاءات العمالية الماهرة، كما أنها تكون أقدر على الإحتفاظ بالعمال، مما يعفيها من التكاليف المرتبطة بسرعة دوران العمل مثل إعادة التوظيف والتدريب.
- وعليه، ما يمكن إستنتاجه من خلال ما سبق ذكره هو أن مواصفات الأيزو 18000 لإدارة الصحة والسلامة المهنية تحتوي على نظام للتسيير يسعى لحماية أفراد المؤسسة من الحوادث والأمراض المهنية وتوفير بيئة عمل نظيفة من الملوثات، وأمنة من الحوادث، وضمان حقوقهم في حال تعرضهم للحوادث والأمراض المهنية، الشيء الذي سيساعد من دون شك على تحسين ورفع مستوى أداء العمال بالمؤسسة وبالتالي فهذه المواصفة تساهم في تحقيق سلامة وأمن ورفاهية الأفراد داخل المؤسسة.

### 9.3.3 إدارة الصحة والسلامة المهنية في المؤسسات حسب التشريع الجزائري:

تلتزم كل مؤسسة تشغل 20 عاملا بوضع نظام داخلي لها، هذا ما نص عليه المشرع الجزائري في المادة 75 وما يليها من القانون رقم 90-11 (القانون رقم 90-11 المؤرخ في 21-04-1990)، ويعرض على أجهزة المشاركة أو ممثلي العمال لإبداء الرأي فيه قبل تطبيقه، بل أكثر من ذلك، فإذا كانت طبيعة النشاط تتميز بنوع من الخصوصية، فإن المشرع ألزم المؤسسة بوضع النظام الداخلي حتى وإن كان عدد العمال أقل مما هو مطلوب (أقل من 20).

يحرر النظام الداخلي في نسختين، ترسل واحدة إلى مفتشية العمل، وتودع الثانية لدى كتابة ضبط المحكمة، لفحص مشروعيتها ومدى مطابقتها للتشريع والتنظيم الخاص بالعمل، وإن كان صاحب العمل

ينتمتع بموجبه بعدة سلطات، أهمها الإدارة والتنظيم لتحقيق الانضباط داخل العمل (رشيد واضح، 2003، ص 18-19) إلا أنه في المقابل ملزم بحماية العمال من كل خطر قد يترتب بهم، فالحماية تأخذ الطابع الوقائي، فهذا التزام على عاتق المؤسسة المستخدمة، وهو ما أقره المشرع الجزائري في المادة 03 من القانون رقم 07/88 المؤرخ في 26-01-1988 وكذا الاتفاقيات الدولية (الاتفاقية الدولية رقم 155، 2006-2007، ص 421) حين ألزم رب العمل باتخاذ كل الإجراءات المناسبة من أجل ضمان الحد الأدنى من تدابير الوقاية الصحية والأمن داخل الوسط الذي يمارس فيه العامل مهامه، فغاية المشرع من إقرار هذه الحماية هي مراعاة صحة العامل، إذ لم يكتف بالإجراءات السابقة فقط، بل خول لبعض الأشخاص الأكثر دراية بالصحة، وهم فئة الأطباء، ببعض المهام المتعلقة بتقريب هذه الخدمة من العامل وضمان تمتعه بها فجعل مسؤولية توفيرها على عاتق المؤسسة المستخدمة وطب العمل.

## خلاصة الفصل:

إنه ومن أجل الإلمام بموضوع البحث كان لزاما علينا التطرق إلى مجموعة من المفاهيم والتعريفات المتعلقة به، حيث قمنا بتقديم عدد من التعاريف لمفهوم الجودة والجودة الشاملة نقلا عن بعض الدراسات السابقة وكذا عن بعض المؤسسات والمنظمات الدولية، مبرزين لأهمية نظام إدارة الجودة الشاملة بالنسبة للزبائن والعمال والمؤسسة المنتجة، إضافة إلى ذكر المضامين الأساسية والمفاهيم التي تشكل إطار ومفهوم وفلسفة هذا النظام، وكذا اهتماماته، كما تطرقنا إلى الأهداف المترتبة عن تطبيقه وأهم الفوائد التي حققتها المنظمات التي انتهجت هذا النظام، وكذا المستويات أو الدرجات الهرمية التي ينبغي على المؤسسة اتباعها من أجل تحقيق أهدافها المسطرة.

بعد ذلك قمنا بالتعمق في الموضوع من خلال التعرض إلى تعريف المواصفات أو المعايير القياسية الدولية وكذا المنظمة الدولية للتقييس إيزو ISO ، ووصف طبيعة عملها، نشأتها وأهميتها، وما تحمله في طياتها من أهداف، إضافة إلى أهم المواصفات التي تصدرها هذه المنظمة، والتميزة بتنوع مجالاتها (الصناعة، الأغذية، الخدمات، المعلوماتية، الجوانب البيئية والاجتماعية... الخ)، كما تعرضنا إلى أنظمة إدارة الجودة الشاملة بالأخص تلك المتعلقة بنظام إدارة الجودة ISO 9001 ونظام الإدارة البيئية ISO 14001 وكذا نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001، مبيينين في كل نظام من الأنظمة لمفهومه و تعريفاته، أهميته ونتائج تطبيقه و متطلباته، إضافة إلى الإجراءات المتخذة حسب التشريع الجزائري.

# الفصل الثالث

## الاتجاهات

**تمهيد:**

إن مفهوم الاتجاهات كان وسيظل من أهم المفاهيم في علم النفس، وأكثرها ثراءً، بل إنها تعد هي المحور الأساسي لعلم النفس فالأفراد يحملون بداخلهم عددا كبيرا جدا من الاتجاهات نحو العديد من الأشياء ونحو غيرهم من الأفراد، وكذلك نحو أنفسهم أيضا، ونحن في جميع جوانب حياتنا الاجتماعية دائما ما نسعى للكشف عن اتجاهات الآخرين، وإخبارهم عن أفكارنا ومحاولة تغيير آرائهم بما يتفق مع الاتجاه الذي نسلكه (بنينغتون Pennington وآخرون، 1999، ص 60)

وقد ذهب (جيف جي Gee 2006، ص 57-59) إلى أن الاتجاهات الإيجابية للفرد تقرر مدى نجاحه في حياته على المستويين المهني والشخصي، فإذا كانت لدينا اتجاهات إيجابية نحو عملنا فإن هذا سيدفعنا إلى محاولة التخطيط والتغلب على كل المعوقات والإحباطات التي قد تواجهنا وتعيق نجاحنا في هذا العمل، أما إذا كانت اتجاهاتنا سلبية نحو هذا العمل، فإننا نعطي فرصة لأنفسنا لتبني أكبر قدر من الإحباطات التي من شأنها أن تجعلنا نفشل في أداء هذا العمل.

ففي هذا الفصل سنتطرق إلى التعريف بمفهوم الاتجاهات، أنواعها، عناصرها ومكوناتها، ومراحل تكوينها، وعوامل تكوينها، وكذلك سنتطرق إلى خصائصها النفسية والاجتماعية وكذا وظائفها وطرق قياسها، أيضا النظريات المفسرة للاتجاهات والعوامل المؤدية إلى تغييرها ومراحل التغيير.

**1. تعريف الاتجاهات:**

تعددت تعريفات الاتجاهات حيث لا يوجد تعريف واحد محدد يعترف به جميع المشتغلين في الميدان، إلا أن التعريف الذي ذاع أكثر من غيره والذي يزال يحوز القبول لدى غالبية المختصين هو تعريف جوردون ألبورت حسب ما جاء عن (أو كفي O'Keefe، 2002، ص 6): "الاتجاه حالة من الاستعداد أو التأهب العصبي والنفسي ينتظم من خلال خبرة الشخص ويكون ذا تأثير توجيهي أو ديناميكي على استجابة الفرد لجميع الموضوعات والمواقف التي تستثير هذه الاستجابة".

ويعرف الاتجاه حسب ما ذكر (زايد بن عجير الحارثي، 1992، ص 53) على أنه: "استعداد أو تهباً عقلي وعصبي خفي، متعلم، منظم حول الخبرة للاستجابة بانتظام بطريقة محببة أو غير محببة فيما يتعلق بموضوع الاتجاه".

ويعتبر الاتجاه كما تعرفه موسوعة علم النفس والتحليل النفسي هو "دافع مكتسب يتضح في استعداد وجداني، له درجة ما من الثبات، يحدد شعور الفرد، ويكون سلوكه بالنسبة لموضوعات معينة من حيث تفضيلها أو عدم تفضيلها، فإذا بالفرد يحبها ويميل إليها إن كان اتجاهه نحوها إيجابيا أو يكرهها

وينفر منها إن كان اتجاهه نحوها سلبيا، أما موضوع الاتجاه فقد يكون شخصا معيناً، أو جماعة ما، أو شعباً، أو مادة علمية، أو مذهباً أيديولوجياً، أو فكرة، أو مشروعاً وهكذا تتعدد موضوعات الاتجاه وتتنوع (فرج عبد القادر طه وآخرون، 1993، ص 23).

ونجد تعريف شاكر قنديل الذي ذكره (فرج عبد القادر وآخرون 1993، ص 24) الذي يرى أن الاتجاه يعبر عن موقف الفرد إزاء قضية أو فرد أو جماعة معينة، كما يعكس هذا الموقف من حيث الإيجاب أو السلب أو الحيادية، والاتجاه سواء أكان على مستوى الفرد أم الجماعة، يتضمن عملية تقييم أو إصدار حكم معين، وكل حكم يتضمن قيمة إما موجبة أو سالبة، وعلى أساس هذه القيمة يتحدد الاتجاه وتتحدد وجهته، والاتجاهات عملية اجتماعية قابلة للتغيير، وهناك اتجاهات على مستوى الجماعة، وهي تعبر عن الرأي العام للجماعة ويمكن تسميتها بالاتجاهات الاجتماعية أو الجماعية، ويتوقف استعداد الفرد أو الجماعة لتغيير اتجاهاتها على عوامل كثيرة من أهمها نوع ومقدار الفائدة أو الضرر الذي يترتب على تعديل الاتجاه، ثم درجة المرونة أو الجمود الفكري الذي يتمتع به الفرد أو الجماعة.

وكذلك يرى (ايجلي EAGLEY و شاكني CHAIKEN، 1993، ص 1) أن الاتجاه "ميل نفسي يعبر عنه بتقييم لموضوع معين بدرجة أو بأخرى من التفضيل أو عدم التفضيل، ويشير التقييم إلى الاستجابات التقييمية المعرفية والوجدانية والسلوكية سواء أكانت صريحة أم ضمنية".

ويعرف (محمد السيد صديق 1993، ص 05) الاتجاه على أنه: "مفهوم ثابت نسبياً يعبر عن درجة استجابة الفرد لموضوع معين، استجابة إما بالإيجاب أو الرفض، نتيجة لتفاعل مجموعة من العوامل المعرفية والوجدانية والاجتماعية والسلوكية، تشكل في مجملها خبرات الفرد ومعتقداته وسلوكياته، نحو الأشياء والأشخاص المحيطة".

والاتجاه تنظيم نفسي ثابت نسبياً للعمليات الوجدانية والمعرفية، ويستدل في معناه ووجوده على ترابطات استجابات الأفراد إزاء موضوعات اجتماعية أو سياسية أو اقتصادية، وتكون تلك الاستجابات بالقبول أو الرفض أو المحايدة. (شعبان عبد الصمد، 1994، ص 40).

ويعرف (عزت عبد العظيم الطويل، 1995، ص 264) الاتجاه بأنه: "مقدرة انفعالية اكتسابيه، تشكل صورة من صور الدوافع الاجتماعية المكتسبة أثناء عملية التنشئة الاجتماعية".

هذا ويعرف معجم علم النفس والطب النفسي عن (جابر عبد الحيد وعلاء الدين كفاي، 1995، ص 359) الاتجاه على أنه: "معتقد شخصي، يكتسب نتيجة لعمليات التطبيع، والتنشئة الاجتماعية، فهو نمط معين من المعتقدات التي تشترك فيه جماعة من الأشخاص أو يشارك فيه المجتمع".

ويرى كل من (سمين semin و فيدلر fiedler 1996، ص 5) الاتجاه بأنه "عبارة عن استجابة الشخص للأشياء والأشخاص بطريقة تعكس التقييم السلبي أو الإيجابي للأشياء أو الأشخاص موضوع الاتجاه".

ويرجع كل من (تيسر tesser و مارتي martin، 1996، ص 88) الاتجاهات إلى تقييم الفرد لكل الحقائق المكونة لعالمه الاجتماعي الذي يعد بمثابة امتداد لكل أفعاله نحو ما يفضله أو لا يفضله، وكذلك نحو الموضوعات والأفكار والأشخاص والجماعات وكل عنصر من عناصر هذا العالم الاجتماعي.

وحسب (فؤاد أبو حطب وعبد الحليم محمود السيد، 1997، ص 55) الاتجاه يشير إلى ذلك التنظيم أو النسق الفريد الذي يضم كلا من معارف الشخص أو معلوماته، ودوافعه أو انفعالاته وسلوكه أو تصرفاته، التي تتخذ طابع القبول أو الرفض، الموافقة أو المعارضة لموضوع معين.

ويعرف (مراد عبد الفتاح، 1997، ص 208) الاتجاهات هي "حالات الاستعداد أو التأهب العصبي والنفسي التي تنتظم من خلاله خبرة الشخص، وتكون ذات أثر توجيهي على استجابة الفرد لجميع المواقف التي تستثير هذه الاستجابة، وقد يشير الاتجاه إلى الاستعداد أو الميل المكتسب الذي يظهر في سلوك الفرد عندما يكون بصدد تقييم شيء أو موضوع بطريقة منسقة.

يتبين من خلال التعاريف السابقة أن هناك نقاطاً وخصائص مشتركة فيما بينها، فمثلاً نجد عبارة "ثابت نسبياً" والتي تشير إلى أن الاتجاه لا يمكن وصفه بأنه جامد في ثبوته أو أنه أيضاً متغير باستمرار من لحظة إلى أخرى، وإنما هو ثابت نسبياً، والثبات النسبي للاتجاه يعني إمكانية تغييره أو تعديله وهو أمر مهم وحيوي في الدراسات النفسية والاجتماعية.

كما نجد عبارة "درجة استجابة الشخص وسلوكه" فهي تعني وتشير إلى عنصر من أهم عناصر التعريف الإجرائي، حيث أن المقصود بالتعريف الإجرائي هو محاولة تفسير مدلول أي مفهوم تفسيراً ينقله حيث الوجود والواقع، وما يمكن أن نلاحظه أو نشاهده أو نقيسه أو نتحكم فيه بالنسبة إلى جوانب هذا الموضوع.

كذلك كلمة "درجة" والتي تعني النسبية، وهي تحمل في ثناياها أن الاتجاه يمكن قياسه وإعطائه درجة، وكذلك عبارة "استجابة الشخص و سلوكه نحو موضوع ما إيجاباً أو سلباً فهي تعني أن الاتجاه يمثل متصلاً يمتد بين طرفين متقابلين هما الموافقة التامة أو الرفض التام لموضوع معين، تتخلله درجتين تدل عن الموافقة نسبياً و عدم الموافقة نسبياً، تتخللهما درجة التردد أو عدم التأكد، حيث أنه كلما زادت

درجات هذا المتصل تتعدد الخيارات، الأمر الذي يسمح بقياس جوانب دقيقة و تحديدها بطريقة يصعب أحيانا تحديدها إذا كانت الإجابة تقتصر فقط على موافق أو رافض.

أما عبارة "مجموعة من الجوانب المعرفية والوجدانية والسلوكية" فهي تشير إلى العناصر والجوانب التي يتكون منها الاتجاه، فالإتجاه يتكون من عدد من الجوانب، نذكر منها "الجانب المعرفي" والذي يكتسب عن طريق البيئة المحيطة بالفرد ودرجة ثقافته وتعليمه وخبراته، والجانب الوجداني حيث يتأثر الإتجاه بالتعزيز والتدعيم النفسي للفرد، "والجانب السلوكي" والذي يمثل انعكاسا لقيم الفرد واتجاهات وتوقعات الآخرين.

وعليه يمكننا أن نعرف الإتجاه على أنه ميل أو تأهب نفسي مكتسب، يتميز بالثبات النسبي، يوجه مشاعر الفرد وسلوكه نحو المثيرات من حوله من أشياء أو أفراد أو موضوعات تستدعي الاستجابة، ويعبر عنها بالحب أو الكراهية أو الرفض أو القبول، فهي تحمل طابعا إيجابيا أو سلبيا اتجاه الأشياء أو الأفراد أو الموضوعات المختلفة.

كما يمكننا تعريف اتجاه إطارات مؤسسة صناعة الأدوية نحو تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية، بأنه استعداد عقلي ووجداني مكتسب وثابت نسبيا لدى الإطارات، والذي يحدد سلوكياتهم واستجاباتهم نحو تطبيق المتطلبات المنصوص عليها من خلال مختلف المواصفات الدولية، وهو ما تدل عليه الدرجات المستعملة في المقياس المستخدم في البحث، حيث تدل الدرجة المرتفعة على الموافقة التامة أما الدرجة المنخفضة فتدل على عدم الموافقة التامة.

## 2. أنواع الاتجاهات:

تعددت تقسيمات الاتجاهات و أنواعها باختلاف الزاوية التي ينظر منها علم النفس الاجتماعي للاتجاه وقد ذكرها (سهير كامل أحمد، 2001، ص 103-104) كما يلي:

### • اتجاهات علنية وسرية:

الاتجاه العلني هو ذلك الإتجاه الذي يتحدث فيه الفرد أمام الناس أما الإتجاه السري فهو اتجاه يجد الفرد حرجا في إظهاره ويحاول إخفاءه والاحتفاظ به لنفسه بل قد ينكره أحيانا إذا سئل عنه.

### • اتجاهات قوية وضعيفة:

فالاتجاهات القوية هي التي تسيطر على جانب كبير من حياة الإنسان وتجعله يسلك في بعض المواقف سلوكا جادا، مثل الإتجاه نحو الدين، أما من يقف من الإتجاه موقفا ضعيفا لا يستطيع مقاومته ولا احتمالاه فإنه يفعل ذلك لأنه لا يشعر بشدة الإتجاه.

- اتجاهات موجبة وسالبة:

الاتجاهات الموجبة هي التي تتحو بالفرد نحو شيء معين كالفن مثلا، أما الاتجاهات السالبة فهي التي تجنح بالفرد بعيدا نحو شيء آخر كالإدمان مثلا.

- اتجاهات عامة وخاصة:

والاتجاه العام هو الاتجاه الذي يكون معمما نحو موضوعات متعددة ويكون أكثر ثباتا واستقرارا من الاتجاه الخاص، فالالاتجاه الخاص هو الاتجاه الذي يكون محدودا نحو موضوع نوعي محدد.

وهناك نوعان آخران من الاتجاهات كما ذكرها كل من (بروك brock وجرين green، 2005، ص 50) وهما:

- اتجاهات معرفية : يحكمها البناء المعرفي.

- اتجاهات أخرى : يحكمها الشعور.

والاتجاهات المعرفية تقوم على معلومات أكثر موضوعية من تلك التي تقوم على المقام والأحاسيس المرتبطة بشيء أو بقضية ما.

### 3. عناصر الاتجاهات ومكوناتها:

يتركب الاتجاه من ثلاثة عناصر حسب ما جاء عن (برون brown، 2006، ص49) وهي:

- العنصر الأول : تتكون الاتجاهات من شعور إيجابي أو سلبي تجاه شيء ما.

- العنصر الثاني : الاتجاه هو حالة استعداد عقلية توجه تقييم أو استجابة الشخص نحو الأشياء.

- العنصر الثالث : الاتجاهات تتضمن المقام (الوجدان)، والملوك (الأفعال)، والإدراك (التفكير).

وللاتجاهات مكونات ثلاث وهذا ما ذكره (براهم brehm و كاسين kassin، 1996، ص32) وهي:

- المكون المعرفي:

يعد المرحلة الأولى في تكوين الاتجاه، ويتضمن معارف ومعتقدات الفرد التي يكتسبها عن طريق البيئة المحيطة به، ودرجة ثقافته وتعليمه، فهو عبارة عن مجموع الخبرات والمعارف والمعلومات التي آلت إلى الفرد عن طريق النقل أو التلقين أو عن طريق الممارسة المباشرة، وهو ما يؤمن به الفرد من آراء ووجهات نظر، مما يسهم في إعداده وتهيئته وتأهبه للاستجابة إلى مختلف المواقف والظروف المتشابهة بنفس التفكير النمطي المبني على معرفته المسبقة بها.

### • المكون الوجداني:

يتأثر الاتجاه بالتعزيز والتدعيم النفسي الذي يتمثل في درجة الانشراح أو الانقباض التي تطرأ على الفرد أثناء تفاعله مع المواقف المختلفة، وهذه الانفعالات تشكل الشحنة الانفعالية التي تصاحب التفكير النمطي للفرد حول موضوع الاتجاه بما يميزه عن غيره.

### • المكون السلوكي:

هو الذي يمثل الوجه الخارجي للاتجاه، فهو انعكاس لقيم الفرد واتجاهاته، وتوقعات الآخرين، فالاتجاه يرتبط بالسلوك حيث يعد منبئ للسلوك المستقبلي للفرد، فالاتجاهات تنبئ بشكل قوي بالسلوك عندما يكون الأفراد لديهم خبرات مباشرة بهدف الاتجاه ويعبرون عن اتجاهاتهم بشكل متكرر مما يحدث ثباتا في الاتجاه، وهو مجموع التعبيرات والاستجابات الواضحة التي يقدمها الفرد في موقف ما نحو مثير معين، ومن الترتيب المنطقي أن الفرد يأتي بسلوك معين تعبيراً عن إدراكه ومعرفته وكذا المعلومات المسبقة عن هذا الشيء ، ولذلك فإن المكون السلوكي للاتجاه هو نهاية المطاف، فعندما تتكامل جوانب الإدراك وأبعاده ويكون الفرد بناء على ذلك رصيذا من الخبرة والمعرفة والمعلومات التي تساعده في تكوين العاطفة أو الانفعال، يقوم حينئذ بالسلوك أو تقديم الاستجابة التي تتناسب مع هذا الانفعال وهذه الخبرة وهذا الإدراك.

## 4. مراحل تكوين الاتجاهات:

يتكون الاتجاه النفسي عند الفرد ويتطور من خلال التفاعل المتبادل بين هذا الفرد وبيئته بكل ما فيها من خصائص ومقومات، وتكوين الاتجاه النفسي بغض النظر عن كونه سالبا أو موجبا إنما هو دليل على نشاط الفرد وتفاعله مع البيئة.

ويمر تكوين الاتجاه النفسي بثلاث مراحل حسب ما ذكره (سعد عبد الرحمن، 1998، ص 360-

361) هي:

### • المرحلة الإدراكية المعرفية:

وهي المرحلة التي يدرك فيها الفرد المثيرات التي تحيط به ويتعرف عليها ، ومن ثم تتكون لديه الخبرات والمعلومات التي تصبح إطارا معرفيا لهذه المثيرات والعناصر، ويكون الاتجاه في هذه المرحلة ظاهرة إدراكية أو معرفية تتضمن معرفة الفرد بصورة مباشرة لبعض عناصر البيئة الطبيعية والبيئة الاجتماعية، التي تتشكل من المحتوى العام لطبيعة المجتمع الذي يعيش فيه، وهكذا قد يتبلور الاتجاه في نشأته، حول أشياء مادية كالدار الهادئة والمقعد المريح، أو حول نوع خاص من الأفراد كالإخوة

والأصدقاء، أو نوع محدد من الجماعات كالأسرة وجماعة النادي أو كذلك حول بعض القيم الاجتماعية كالنخوة والشرف والتضحية.

#### • مرحلة نمو الميل نحو شيء معين:

وهي مرحلة يقوم الفرد فيها بتقييم حصيلة تفاعله مع هذه المثيرات والعناصر، ويستند في عملية التقييم هذه، إلى ذلك الإطار الإدراكي المعرفي، بما فيه من متغيرات موضوعية مثل خصائص الأشياء ومقوماتها أو من متغيرات ذاتية مثل صورة الذات وأبعاد التطابق والتشابه والتمييز، وهي جميعا تعتمد على ذاتية الفرد وأحاسيسه ومشاعره، وتعرف هذه المرحلة أيضا بالمرحلة التقييمية، وتتميز بميل الفرد نحو شيء معين، فمثلا أي طعام قد يرضي الجائع، لكن الفرد يميل إلى بعض الأصناف الخاصة من الطعام، وقد يحبذ تناول طعامه على شاطئ البحر، بمعنى آخر فإن هذه المرحلة من نشوء الاتجاه تستند إلى خليط من المنطق الموضوعي والمشاعر والإحساسات الذاتية.

#### • مرحلة الثبوت والاستقرار:

إن الثبوت والميل على اختلاف أنواعهما ودرجاتهما، يستقران ويثبتان على شيء ما عندما يتطوران إلى اتجاه نفسي، فالثبوت هو المرحلة الأخيرة في تكوين الاتجاه وتعرف هذه المرحلة بالمرحلة التقريرية، وهي مرحلة التقرير أو إصدار الحكم بالنسبة لعلاقة الفرد مع عنصر من عناصر البيئة فإذا كان ذلك الحكم موجبا يكون الاتجاه موجبا لدى الفرد والعكس صحيح.

### 5. عوامل تكوين الاتجاهات:

عند الحديث عن تكوين الاتجاهات ، ينبغي التأكيد على أن الاتجاهات حصيلة تأثر الفرد بالمثيرات العديدة التي تصدر عن اتصاله بالبيئة و أنماط الثقافة و التراث الحضاري للأجيال السابقة، والتنشئة الاجتماعية التي مر بها ، لذا يمكن القول بأن الاتجاهات مكتسبة و ليست فطرية أو موروثية، فالمعايير الاجتماعية هي التي تحدد قواعد سلوك الفرد وسط مجموعة الأقران، وأيضا الفروق في الطبقات الاجتماعية، ... إلخ ، بالإضافة إلى المعايير الثقافية فهي تنظم قواعد وقوانين السلوك ، وكذا المعايير الأخلاقية السائدة في المجتمع والتي يمكن أيضا سواء أكانت صريحة أم ضمنية أن تكون هي المسؤولة عن خلق درجة معينة من التوحد والاتساق، غير أن الخبرة المباشرة للفرد تنتج طائفة متنوعة من الاتجاهات والآراء، فعلى سبيل المثال، تجارب الطفولة المبكرة وقيم الأسرة ومستوى التحصيل العلمي وأخلاقيات الثقافة الفرعية هي مجموعة من العناصر، تشكل أساس التباين و الاختلاف في اتجاهات الأفراد، ويكفي القول إن آباءنا، الأقران والآخرين من حولنا وكذلك وسائل الإعلام وجميع الأعراف

الثقافية، تلعب دورا مهما في تحديد الاتجاهات التي نحملها. (بنينغتون pennington وآخرون، 1999، ص 71-72).

- وهناك عدد من العوامل يشترط توافرها جميعا حتى يتكون الاتجاه النفسي، كما ذكرها (سعيد بن أحمد شويل الغامدي، 2001، ص 26) والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:
- تكامل الخبرة : أي تشابه الخبرات الفردية حتى ينحو الإنسان إلى تعميم هذه الخبرات كوحدة تصدر عنها أحكام الفرد و استجاباته للمواقف المتشابهة.
  - تكرار الخبرة : فلكي يتكون الاتجاه يجب أن تتكرر الخبرة.
  - حدة الخبرة : فالانفعال الحاد يعمق الخبرة و يجعلها أبعد غورا في نفسية الفرد وأكثر ارتباطا بنزوعه وسلوكه في المواقف الاجتماعية المرتبطة بمحتوى الخبرة.
  - تمايز الخبرة : أي أن تكون الخبرة التي يمارسها الفرد محددة الأبعاد واضحة في محتوى تصوره و إدراكه، حتى يربطها بما يماثلها أثناء تفاعله مع عناصر بيئته الاجتماعية.
  - انتقال أثر الخبرة : تنتقل الخبرة عن طريق التصور أو التخيل أو التفكير.

## 6. أهمية الاتجاهات:

تحل دراسة الاتجاهات مكانا بارزا في الكثير من الدراسات النفسية وفي كثير من المجالات التطبيقية وغيرها من مختلف ميادين الحياة، ذلك أن جوهر العمل في هذه المجالات، يتمثل في دعم الاتجاهات الميسرة لتحقيق أهداف العمل، وإضعاف الاتجاهات المعيقة، بل إن العلاج النفسي في أحد معانيه هو محاولة لتغيير اتجاهات الفرد نحو ذاته، أو نحو الآخرين أو نحو عالمه.

إن تراكم الاتجاهات في ذهن المرء وزيادة اعتماده عليها، تحد من حريته في التصرف وتصبح أنماطا سلوكية روتينية متكررة، يسهل التنبؤ بها، ومن ناحية أخرى فهي تجعل الانتظام في السلوك والاستقرار في أساليب التصرف، أمرا ممكنا وميسرا للحياة الاجتماعية.

ومن هنا كانت دراسة الاتجاهات عنصرا أساسيا في تفسير السلوك الحالي والتنبؤ بالسلوك المستقبلي للفرد والجماعة أيضا. (صالح محمد أبو جادو، 2006، ص 217).

تمثل الاتجاهات العوامل المؤثرة في مشاعر الفرد الوجدانية واستعداداته، حيث يقوم بتوجيه سلوكه على نحو معين في البيئة التي يعيش فيها، والقصد بالمشاعر الوجدانية، ما يتصل بأحاسيس الفرد وما صاحب ذلك من سلوك. (عبد المجيد منصور وزكريا الشريبي وإسماعيل الفقي، 2001، ص 225).

## 7. خصائص الاتجاهات النفسية والاجتماعية وأهميتها:

تتميز الاتجاهات النفسية بعدد من الخصائص يمكن إجمالها كما جاء عن (مها إسماعيل هاشم وآخرون، 2006، ص 263-264) فيما يلي:

- الاتجاهات مكتسبة ومتعلمة وليست وراثية ولادية.
- الاتجاهات تتكون وترتبط بمثيرات ومواقف اجتماعية، ويشارك فيها عدد من الأفراد والجماعات.
- الاتجاهات لا تتكون من فراغ ولكنها تتضمن دائماً علاقة بين فرد وموضوع من مواضيع البيئة.
- الاتجاهات توضح وجود علاقة بين الفرد وموضوع الاتجاه.
- الاتجاهات لها صفة الثبات والاستمرار النسبي ولكن من الممكن تعديلها وتغييرها تحت ظروف معينة.
- الاتجاهات تتعدد وتختلف حسب المثيرات التي ترتبط بها.
- يرتبط الاتجاه بالسلوك، فالإتجاه يعد منبأً للسلوك المستقبلي للفرد فيحدد طريقة سلوكه ويفسره.
- الاتجاهات قابلة للقياس ويمكن التنبؤ بها.
- الإتجاه علاقة بين الفرد وموضوع أو شيء ما، ويستدل على الإتجاه من ملاحظة السلوك نحو الموضوع والشيء المعين.
- الإتجاه ديناميكي، أي يحرك سلوك الفرد نحو الموضوعات التي انتظم حولها.
- قد يكون الإتجاه سلبي أو محايد، وقد يكون قويا أو ضعيفا نحو شيء أو موضوع معين.
- تتفاوت الإتجاهات في وضوحها وجلاءها، فمنها ما هو واضح المعالم ومنها ما هو غامض ويغلب على محتوى الإتجاهات الذاتية أكثر من الموضوعية.

## 8. وظائف الاتجاهات النفسية:

يمكن إجمال أهم وظائف الاتجاهات النفسية كما ذكرها (يوسف قطامي ونايفة قطامي، 1998، ص165) فيما يلي:

- الاتجاهات تحدد استجابة الفرد نحو الأشياء والموضوعات والأشخاص.
- الاتجاهات تعبر عن امتثال الفرد لعادات وقيم وثقافة مجتمعه.
- الاتجاهات تؤدي إلى تفاعل الفرد مع مجتمعه ومع الجماعات التي ينتمي إليها.
- الاتجاهات تزود الفرد بصورة من علاقته بالمجتمع المحيط به.
- الاتجاهات تؤدي إلى تنظيم دوافع الفرد حول بعض النواحي الموجودة في مجاله.

- الاتجاهات تيسر للفرد اتخاذ القرارات في المواقف المختلفة التي يواجهها بطريقة ثابتة دون تردد.
- الاتجاهات تنظم العمليات الدافعية، الانفعالية، الإدراكية والمعرفية حول بعض النواحي الموجودة في المجال الذي يعيش فيه الفرد.
- الاتجاهات تنعكس في سلوك الفرد وفي أقواله وأفعاله وتفاعله مع الآخرين بين الجماعات المختلفة في الثقافة التي يعيش فيها.
- الاتجاهات تيسر للفرد القدرة على السلوك واتخاذ القرارات في المواقف النفسية المتعددة بشيء من الاتساق والتوجيه دون تردد أو تفكير في كل مرة تفكيراً مستقلاً.
- الاتجاهات تبلور وتوضح صورة العلاقة بين الفرد وعالمه الاجتماعي.
- الاتجاهات توجه استجابات الفرد للأشخاص والأشياء والموضوعات بطريقة تكاد تكون ثابتة.
- الاتجاهات تحمل الفرد على أن يحس ويدرك ويفكر بطريقة محددة إزاء مواضيع البيئة الخارجية.
- الاتجاهات المعلنة تعبر عن مسايرة الفرد لما يسود مجتمعه من معايير وقيم ومعتقدات.
- الاتجاهات تعبر عن قيم الفرد وتوجه سلوكه وتساعد على إحداث التوافق الاجتماعي مع المحيطين به.
- الاتجاهات تعبر عن سير السلوك نحو وجهة معينة سيرا مستقلاً ثابتاً لمواقف عديدة متشابهة.
- الاتجاهات تعطي إدراك الفرد معنى ودلالة، كما أنها تمكن الفرد من تحقيق أهدافه.
- تدرب الاتجاهات الأفراد على كيفية التمييز بين الخبرات السارة ليكرروها ويدعموها والخبرات الضارة ليحاولوا التصدي لها ونبذها.

## 9. طرق قياس الاتجاهات:

كانت البدايات الأولى في بناء مقاييس للاتجاهات في عام 1925، عندما قام بوقاردوس Bogardus ببناء مقياس أطلق عليه مقياس البعد الاجتماعي، ثم طور ثيرستون Thurstone مقياساً للاتجاهات عرف فيما بعد باسمه، ثم جاء ليكرت Likert ليضع مقياساً يكشف درجة القبول أو الرفض لدى المفحوصين و حساب الاتجاهات كمياً، أما جتمان Guttman فقد أنشأ مقياساً متجمعاً متدرجاً، كما جاء عن (عزت عبد العظيم الطويل، 1995، ص 330-331)، و فيما يلي سنستعرض وصف لهذه المقاييس (Shaw & Wright, 1967) وذلك من أجل تبيان النموذج المتبنى في هذا البحث.

### 1.9. مقياس بوقاردوس (Bogardus):

استخدم هذا المقياس على نطاق واسع لقياس اتجاهات الأفراد في بعض القضايا الاجتماعية مثل قياس المواقف نحو الأجناس المختلفة، فلقد استخدم لقياس اتجاهات الأمريكيين نحو الزواج على سبيل المثال، ففي هذا المقياس، الأبعاد التي يستجيب إليها المفحوص لا تكون متدرجة ولا توجد بينها علاقات ظاهرية، كأن يعطي رأيه حول الزواج منهم أو مصادقتهم أو مجاورتهم أو قبولهم كمواطنين أو عدم قبولهم واستبعادهم، إذ أن العبارات ليست متدرجة تدرجاً متساوياً ولا يقيس هذا المقياس الاتجاهات الحادة جداً.

### 2.9. مقياس ثيرستون (Thurstone):

وفي طريقة ثيرستون يقوم الباحث بجمع عدد كبير من العبارات التي يرى أنها تقيس اتجاهات الأفراد نحو قضية معينة، و التي تنحصر بين الموافقة و الرفض، ثم تعرض العبارات على مجموعة كبيرة من المحكمين الذين يعتقد الباحث أنهم ذوي الخبرة في الموضوع، لإبداء الرأي في وضوحها أو غموضها و عما إذا كانت قادرة على قياس الاتجاهات نحو موضوع الفقرة، ثم تستبعد العبارات الغامضة و غير المناسبة و كذلك تلك العبارات التي اختلف عليها المحكمون، و لحساب متوسط كل عبارة، يطلب من المحكمين إعطاء درجة لها تتراوح بين (1) و(11)، بحسب ايجابيتها أو سلبيتها، أما إذا كانت محايدة تعطى الرقم (6)، ثم تطبق العبارات على عينة من المفحوصين لحساب الثبات.

ومن عيوب طريقة ثيرستون أن المحكمين قد لا يكونوا مؤهلين تأهيلاً كافياً من أجل الحكم على الموضوع، كما أنهم قد يختلفون مع أفراد العينة في الحكم على الفقرات، إضافة إلى أن الإجراءات المتبعة هنا طويلة معقدة وغير مضمونة النتائج.

### 3.9. مقياس ليكرت (Likert):

جاءت طريقة ليكرت لسد الثغرة الرئيسية في طريقة ثيرستون المعتمدة على المحكمين، حيث تم ابتكار طريقة لقياس الاتجاهات في كثير من الموضوعات، بحيث يظهر المفحوص ما إذا كان يوافق بشدة أو لا يوافق بشدة أو متردداً على كل عبارة، وتندرج الموافقة، ففي هذه الطريقة تعطى قيم تتراوح ما بين الموافقة بشدة أو عدم الموافقة بشدة يمكن ذكرها كالآتي: موافق بشدة (5)، موافق (4)، غير متأكد (3)، لا أوافق (2)، لا أوافق بشدة (1) ، والدرجة المرتفعة هنا تدل على الاتجاهات الموجبة بينما الدرجة المنخفضة تدل على الاتجاهات السالبة، و لتحديد اتجاهات المفحوص العامة نحو القضية موضوع البحث، يمكن جمع درجاته على كافة الفقرات الواردة في المقياس.

وتتميز طريقة ليكرت في أنها سهلة الإعداد والتطبيق وتعطي المفحوص الحرية في تحديد موقفه ودرجة إيجابية أو سلبية هذا الموقف في كل عبارة، الأمر الذي يسمح له بالكشف عن رأيه في بعض القضايا الجزئية والتي تعتبر معلومات قيمة للباحث، كما أن وجود درجات للمقياس وتطبيقه على عينة كبيرة يزيد من ثبات المقياس.

#### 4.9. طريقة جتمان (Guttman):

يعتمد مقياس جتمان على تدرج الفقرات من الأدنى إلى الأعلى، بحيث إذا وافق المفحوص على فقرة معينة فإنه يكون قد وافق على الفقرة السابقة لها، وتحدد درجة اتجاهات المفحوص بالنقطة التي تفصل بين الفقرات الدنيا والفقرات العليا، فإذا كان على الفرد تحديد موقفه من التعليم بأن يوافق على الحد المناسب للتعليم ضمن التدرج في المستوى (محو الأمية وتعليم الكبار)، فهذا يعني أنه موافق على محو الأمية ولا يوافق على المستويات الأعلى من التعليم كالتعليم المستمر والثانوية والجامعة، هذا ما يجعل بناء المقياس بهذه الطريقة قاصراً على الفقرات المتدرجة ولهذا فإن استخدام مقياس جتمان محدود.

#### 10. النظريات المفسرة للاتجاهات:

وبحسب تعدد الأيديولوجيات، تعددت النظريات المفسرة للاتجاهات، وهي على النحو التالي حسب ما ذكر (معتز سيد عبدش وعبد اللطيف محمد خليفة، 2001، ص 293-303):

#### 1.10. نظرية منحى التعلم لكارل هوفلاند hovland:

يرى أصحاب منحى التعلم أن الاتجاهات كالعادات ومثل بقية الجوانب أو الأشياء المتعلمة، فالمبادئ التي تنطبق على الأشكال الأخرى للتعلم تحدد أيضاً تكوين الاتجاهات، ويرتبط منحى التعلم ارتباط وثيقاً بكارل هوفلاند وآخرين فالافتراض الأساسي خلف هذا المنحى هو أن الاتجاهات متعلمة بنفس الطريقة التي نتعلم بها العادات الأخرى، فكما يكتسب الأفراد المعلومات والحقائق هم أيضاً يتعلمون المشاعر والقيم المرتبطة بهذه الحقائق، إذ يستطيع الفرد أن يكسب المعلومات والمشاعر بواسطة عملية الترابط، وتتكون الترابطات عندما تظهر المنبهات في ظروف وأماكن متشابهة، فعندما يسمع الطلاب من أحد المدرسين أو الوالدين أو التليفزيون كلمة "نازي" بنغمة عدوانية، فهم يربطون بين المشاعر السلبية وهذه الكلمة، وبالعكس، عندما نتعرض لأشياء إيجابية "فيلم سنيماي به بعض الأعمال البطولية"، فنحن نربط بين المشاعر الإيجابية لهذا الفيلم، كما يمكن أن يحدث التعلم أيضاً من خلال التدعيم، فإذا أخذنا بعض الدروس في علم النفس واستمتعنا بها فإن ذلك سوف يدعم لدينا الميل لأن نأخذ دروساً أخرى فيما بعد، وأخيراً فإن الاتجاهات يمكن تعلمها من خلال التقليد، فالشخص يقلد

الآخرين خاصة إذا كانوا يمثلون أهمية بالنسبة له، إذن فالترابط والتدعيم والتقليد هي الميكانيزمات الرئيسية في تعلم الاتجاهات، فمنحى تعلم الاتجاهات يعتبر منحى بسيط إذ يرى الناس على أنه مصدر التأثير الخارجي، فهم يتعرضون إلى التنبيهات ويتعلمون عن طريق إحدى عمليات التعلم، و بما أن هذا التعلم يحدد اتجاهات الشخص، ويضمن الاتجاه النهائي لكل الترابطات والقيم والمعلومات التي تراكمت عبر العمر لديه، فتقويم الشخص النهائي لموضوع أو فكرة أو قضية يستند بشدة على قوة العناصر الإيجابية والسلبية التي تعلمها.

## 2.10. نظرية الباعث:

ويرى مؤيدو هذه النظرية أن الشخص يتبنى الاتجاه الذي يريده ويعطيه أكبر قدر من الاهتمام، فهناك حساب للتكاليف والفوائد لأي قضية من القضايا، ويسعى الفرد لأن يتبنى القضية التي تحقق له أكبر قدر من المكاسب، وتتلخص نظرية الباعث في تكوين الاتجاهات في أنها، عملية تقدير وزن كل من التأييدات والمعارضات لجوانب عديدة، واختيار أحسن البدائل، فشعور الطالب أن الحفل ممتع وشيق يكون لديه اتجاها إيجابيا نحو الحفل ولكنة يعرف أن الوالدين لا يريدان حضور هذا الحفل ويعرف أيضاً أن ذلك يتعارض مع دراسته وهذا يكون لديه اتجاها سلبيا نحو حضور الحفل، وطبقا لنظرية الباعث فإن القوى أو التأييدات لهذه البواعث تحدد اتجاه الطالب في هذا الموقف، ومن الصور الشائعة لمنحى الباعث في مجال الاتجاهات ما يأتي:

### x نظرية الاستجابة المعرفية:

وتفترض هذه النظرية التي وصفها كل من جرين ولد Green Wald، بيتي Petty ، اوستروم OSTREM وبروك Brock أن الأشخاص يستجيبون من خلال التخاطب لبعض الأفكار الإيجابية والسلبية أو الاستجابات المعرفية، وأن هذه الأفكار لها أهميتها، ويمكن الاستعانة بها في مجال تغيير الاتجاهات كنتيجة للتخاطب، فمثلا يسبب سماع خبر مفاده منع الدولة للرعاية الطبية لكبار السن والمعوقين، الشعور بالألم والضيق لدى المتلقي (استجابة معرفية سلبية)، بحيث لا يحب الشخص سماع مثل هذا الكلام مرة أخرى، ولكن إذا سمعنا خبرا بأن الدولة سوف تزيد من الضرائب على ذوي الدخل الكبير بهدف علاج المرضى بالمستشفيات، ففي هذه الحالة سوف نؤيد الكلام ونحب سماعه، وهذا يمثل استجابة معرفية إيجابية، إذا فالاستجابة المعرفية تنم في ضوء معالجة المعلومات التي يستقبلها الفرد عن رسالة معينة تقدم إليه، لأن الشخص ليس مجرد مستقبل سلبي للرسائل التي يتعرض لها.

### x نظرية منحنى التوقع - القيمة:

وقد صاغ هذا المنحني ادواردز Edwards ، حيث يتبنى الأشخاص المواضيع أو الأشياء التي تؤدي بهم إلى تجنب الآثار السلبية غير المرغوبة مثال على ذلك، نفترض أننا نريد أن نذهب إلى حفلة ليلية مع بعض الأصدقاء، فلا شك أننا سنفكر في النتائج المترتبة عن مثل هذه الصحبة والمتعة، وعدم الذهاب للعمل في اليوم التالي للحفل، فكل منا في هذه الحالة يقوم بحساب النتائج وقيمة هذه النتائج بالنسبة له ثم يأخذ القرار بعد ذلك، فالناس دائماً يحاولون أن يزيدوا من تحقيق الفائدة الذاتية لهم والتي هي محصلة كل من قيمة الناتج النهائي وتوقع أن هذا الموقف سوف يقدم هذا الناتج.

### x المنحى المعرفي:

يؤكد أصحاب المنحى المعرفي على أن الناس يبحثون عن التوازن أو التناغم والاتساق بين اتجاهاتهم وسلوكهم، وبشكل محدد يؤكد أصحاب هذا المنحى على قبول الاتجاهات التي تتناسب مع البناء المعرفي الكلي للشخص، ويشمل المنحى المعرفي عدداً من النظريات المتشابهة إلى حد ما في بعض الجوانب، والمختلفة في بعضها الآخر، ولكن المنطق الأساسي الذي يقف وراءها واحد، فجميعها تفترض أن الأفراد يسعون للبحث عن الاتساق بين معارفهم، فالشخص الذي يوجد لديه العديد من المعتقدات والقيم غير المتسقة مع بعضها بعض، يجاهد في سبيل جعلها متسقة ومترابطة فيما بينها، ومحاولة الفرد لاستمرار أو إعادة الاتساق المعرفي تعتبر دافعا أوليا.

### 3.10. النظرية السلوكية:

تؤكد نظرية الإشراف السلوكي للعالم الروسي الشهير ايفان بفلوف، على دور كل من المثبر الشرطي والمثير الطبيعي في إمكانية إحداث السلوكيات الإيجابية بدلا من السلوكيات السلبية، وذلك عن طريق تعزيز وتدعيم المواقف الإيجابية كلما ظهرت لدى الفرد، أما نظرية الإشراف الإجرائي للعالم الأمريكي الشهير سكينر، فيقوم تعلم الاتجاهات على أساسها، اعتمادا على مبدأ التعزيز، إذ يرى أن سلوك الكائن الحي أو استجابته التي يتم تعزيزها يزيد احتمال تكرارها ، وبذلك فإن الاتجاهات التي يتم تعزيزها يزيد احتمال حدوثها أكثر من الاتجاهات التي لا يتم تعزيزها.

### 4.10. النظرية المعرفية:

وتقوم هذه النظرية على مساعدة الفرد على إعادة تنظيم معلوماته حول موضوع الاتجاه، وإعادة البنية المعرفية المرتبطة به في ضوء المعلومات والبيانات المستجدة حول الموضوع، ويسير هذا المنحى ضمن المراحل التالية:

- تحديد الاتجاهات المراد تكوينها أو تعديلها.
- تزويد الأفراد بالتغذية الرجعية حول الاتجاه المستهدف.
- إبراز التناقض حول محاسن الاتجاه المرغوب فيه ومساوئ الاتجاه غير المرغوب فيه من خلال الأسئلة والمناقشة.
- تعزيز الاتجاه المرغوب فيه.

وبناء على ذلك الاتجاه المعرفي، يؤكد على العمليات المعرفية والأحداث الداخلية لدى الفرد، فهي من أهم الأهداف التعليمية التي تحدث تقدم في النمو المعرفي وبالتالي يتغير السلوك المعرفي المتناسب مع كمية المعرفة المتحصل عليها.

### 5.10. نظرية التعلم الاجتماعي:

إن التعلم الذي تبخته نظرية التعلم الاجتماعي لروتر هو: "التعلم الذي يحدث في المواقف الاجتماعية الواقعية أثناء التفاعل الاجتماعي، لأنها ترى أن الجانب الكبير من التعلم بالنسبة للإنسان، إما أن يكون بواسطة، أناس آخرون، أو يحدث في حضور هؤلاء الناس". (بشير معمرية، 2007، ص 79).

### 11. تغيير الاتجاهات النفسية:

إن عملية تغيير الاتجاه ما هي إلا تكوين اتجاه جديد بشكل مقصود و متعمد، لإحلاله محل الاتجاه القديم، و يعتقد فيشباين Fichbayen و آجزن Agezen عن (كامل محمد عويضة، 1996، ص 122)، أن التمييز بين تكوين الاتجاه وتغيير الاتجاه أمر مفتعل. ومع ذلك، نتحدث عن تكوين الاتجاه عندما يحدث تلقائياً وليس متعمداً، ويرجع تغيير الاتجاه إلى عدة عوامل نذكر منها حسب ما جاء عن (كامل محمد عويضة، 1996، ص 122-123) ما يلي:

- **الوراثة:** حيث تتوفر أدلة قليلة لكنها تنتمي من خلال تزايد البحوث التي تقارن بين اتجاهات توائم متطابقة وأخوية تؤكد وجود ارتباط إيجابي بين اتجاهات التوائم المتماثلة، وتكشف أن بعض تفصيلاتها تشكلها عوامل وراثية، بمعنى آخر أن الاتجاهات التي يغلب عليها الطابع التقويمي الانفعالي، ترجع في جانب كبير منها إلى عوامل وراثية، فمن هنا تبرز صعوبة تغييرها، ويفترض الباحثون وسائط بين الوراثة والاتجاهات، نذكر منها الاستعدادات والميول، التي تقوم بدور تهيئة الفرد لمواقف بعينها.
- **التعليم المدرسي:** التعليم داخل المؤسسات التربوية وغيرها، قد يؤدي إلى تعديل اتجاه الفرد نحو أشياء وموضوعات معينة، وذلك عن طريق توضيح الاتجاهات القائمة، ومحاولة تسليط الضوء على

بعض جوانبها، وبما أن الأفراد هم طلاب، فينبغي عليه، من خلال المنهج المدرسي، أن يهتم بأساليب العمل الجماعي، كالمناقشات الجماعية، ومحاولة تحسين العلاقات الإنسانية داخل الفصل، وأن يمد الطلاب بالخبرات الأساسية حول القضايا التي تشكل اتجاهاتهم، وأن يؤثر في النواحي الوجدانية والعاطفية لديهم.

- **تغيير الإطار المرجعي:** إن اتجاه الفرد نحو أي موضوع يتوقف على إطاره المرجعي الذي يشتمل على معايير وقيمه ومدركاته، فالشخص الرأسمالي ينظر إلى القرارات الاشتراكية نظرة تختلف عن الشخص الاشتراكي، وهذا يرجع إلى الإطار المرجعي لكل منهما، فإحداث تغيير في اتجاه الفرد فإنه يتطلب تغييرا في إطاره المرجعي.
- **تغيير الجماعة المرجعية:** إن لعضوية الفرد في جماعة ما أثر في تحديد اتجاهه، ومن الطبيعي أن يترتب عن ذلك حدوث تغيير في اتجاهاته إذا هو انتقل إلى جماعة أخرى.
- **التغيير في موضوع الاتجاه:** إذا حدث تغيير في موضوع الاتجاه نفسه وأدرك الفرد ذلك فإن اتجاهه نحوه يتغير.

## 12. عوامل تغيير الاتجاهات:

إن تغيير الاتجاهات يتطلب زيادة المؤثرات المؤيدة للاتجاه الجديد وخفض المؤثرات المضادة له، أو الأمرين معاً، أما إذا تساوت المؤثرات المؤيدة مع المؤثرات المضادة له، فإنه تحدث حالة من التوازن وثبات الاتجاه وعدم تغييره، ومن العوامل التي تجعل تغيير الاتجاه سهلاً حسب ما ذكر (محمد عبد العزيز الغرباوي، 2007، ص 202) ما يلي:

- ضعف الاتجاه وعدم الرسوخ .
  - وجود اتجاهات متوازنة أو متساوية في قوتها بحيث يمكن ترجيح أحدهما على باقي الاتجاهات.
  - توزيع الرأي بين اتجاهات مختلفة .
  - عدم تبلور ووضوح اتجاه الفرد أساساً نحو موضوع الاتجاه .
  - عدم وجود مؤثرات مضادة .
  - وجود خبرات مباشرة تتصل بموضوع الاتجاه .
  - سطحية أو هامشية الاتجاه، مثل الاتجاهات التي تتكون من الجماعات الثانوية كالأندية والنقابات والأحزاب السياسية... الخ.
- أما العوامل التي تجعل تغيير الاتجاه صعباً ما يلي:

- قوة الاتجاه القديم ورسوخه.
- زيادة درجة وضوح معالم الاتجاه عند الفرد.
- استقرار الاتجاه في نواة شخصية الفرد وارتفاع قيمة وأهمية الاتجاه في تكوين شخصية الفرد ومعتقدات الجماعة التي ينتمي إليها، وهذا واضح في الاتجاهات الجذرية الأساسية التي تتكون في الجماعات الأولية كالأُسرة مثلاً.
- الاقتصار في محاولات تغيير الاتجاه على المحاضرات والمنشورات وما شابهها دون مناقشات أو قرارات.
- الجمود الفكري وصلابة الرأي عند الأفراد .
- إضافة الانفعال الشديد إلى الاتجاه وتحوله إلى تعصب يحمي العين ويصم الأذان.
- إدراك بأن الاتجاه الجديد يمثل تهديد للذات.
- الدوافع القوية عند الفرد تعمل على مقاومة تغيير الاتجاهات.

### 13. مراحل تغيير الاتجاهات:

من الحقائق النفسية المعروفة أن الشعور بعدم التوافق يؤدي إلى تلاشي الشعور بالراحة مع زيادة حدة الشعور بالقلق، وأن التوتر النفسي الذي يصاحب حالة عدم الشعور بالراحة يؤدي إلى قيام الفرد بمحاولات لتخفيض مستوى عدم التوافق وحدة القلق معاً، وعادة ما يتولد عن هذا الشعور دافع قوي لتخفيض الإحساس بالتوتر والقلق حيث يتم التعبير عنه بتغيير الاتجاه.

كذلك يلاحظ أن اتجاه شخص ما نحو موضوع معين، يعتمد بشكل كبير على المصدر (هو صاحب الاتجاه الأصلي) الذي يربطه بذلك الموضوع، يعني ذلك أننا في حالة إعجابنا بشخص ما (المصدر) أو ميلنا له، فسوف نميل أيضاً إلى الأشياء التي يحبها أو يفضلها، بينما نكره الأشياء التي يحبها غيره ممن نكرههم، وبطريقة أخرى مبسطة فإننا سوف نتجه بطريقة ايجابية نحو الأشخاص الذين يخالفوننا في الآراء أو لا يتفقون معنا في المشاعر.

ويرى كلمان keleman حسب ما ذكر (عبد اللطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاتة محمود، 1992، ص270) أنه توجد ثلاثة مراحل تمر بها عملية تغيير الاتجاهات وهي:

- **مرحلة الانقياد:** وهي مرحلة تغيير سطحي، تحدث عندما نرغب في تغيير اتجاهاتنا من أجل تحقيق مصلحة شخصية، أو الحصول على ردود أفعال ايجابية من قبل الآخرين، ويبنى الشخص الرأي المطروح ويطبقه بغض النظر عن طبيعة رأيه الشخصي أو قناعاته الشخصية.

- **مرحلة التقليد:** ويحدث عندما يغير الشخص التابع رأيه الشخصي أو اتجاهه في حالة شعوره بأن الرأي الجديد يساعده في إقامة علاقة ايجابية ترضيه مع صاحب الرأي الذي تم تقليده. ويتم التعبير عن الرأي الجديد، ثم تبنيه سواء في المواقف الخاصة أو المواقف المعلنة، على الرغم من أن استمرار دوامه يعتمد على مدى دوام العلاقة مع الطرف الآخر. كما يعتمد تقبل الرأي الجديد واستمراريته على مدى الارتباط بالمصدر، ولا يتم في هذه الحالة دمج الرأي الجديد ضمن قيم ومعتقدات الشخص.
- **مرحلة الدمج:** ويتم تقبل الرأي أو المعتقد الجديد في هذه الحالة لتوافقه مع قيم الشخص التابع ومعتقداته، ويرى الفرد في مثل هذا الموقف أن الرأي الذي تبناه وتم دمجها في نظام قيمه، يؤدي إلى تقوية موقفه وتدعيم معتقداته، ويتم الدمج في هذه الأحوال دون الحاجة إلى الارتباط بالمصدر أو الاعتماد عليه.

## خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تطرقنا إلى موضوع الاتجاهات لما لها من تأثير كبير على سلوكيات الفرد وتصرفاته، خاصة إذا كان هذا الفرد إطاراً أو مسؤولاً في مؤسسة ما، إذ لاتجاهات الإطارات في المؤسسات دور فعال وأساسي في تحديد نجاح أو فشل أي مشروع تطويري أو تحسيني لها ولخدماتها، فلقد تعددت تعريفات الاتجاهات حيث لا يوجد تعريف واحد محدد يعترف به جميع المشتغلين في الميدان، إلا أن التعريف الذي ذاع أكثر من غيره والذي يزال يحوز القبول لدى غالبية المختصين هو تعريف **جوردون ألبورت** فهو حالة من الاستعداد أو التأهب العصبي والنفسي ينتظم من خلال خبرة الشخص ويكون ذا تأثير توجيهي أو ديناميكي على استجابة الفرد لجميع الموضوعات والمواقف التي تستثير هذه الاستجابة، فالاتجاهات تحتل مكاناً بارزاً في كثير من الدراسات النفسية وغيرها من المجالات التطبيقية في مختلف ميادين الحياة، ذلك أن جوهر العمل في هذه المجالات يتمثل في دعم الاتجاهات الميسرة لتحقيق أهداف العمل وإضعاف الاتجاهات المعيقة، وهي تتكون من ثلاث عناصر و ثلاث مكونات تخضع إلى عدة عوامل يشترط توافرها جميعاً حتى يتكون الاتجاه النفسي، فمن هنا يمكننا القول بأن الاتجاهات مكتسبة وليست فطرية أو موروثية، إذ أن الاتجاه النفسي عند الفرد يتكون و يتطور من خلال التفاعل المتبادل بين هذا الفرد وبيئته بكل ما فيها من خصائص ومقومات، و بغض النظر عن كونه سالباً أو موجباً فهو دليل على نشاط الفرد وتفاعله مع بيئته، ويمر هذا التكوين للاتجاه النفسي بثلاث مراحل بداية من المرحلة الإدراكية فمرحلة نمو الميل إلى شيء معين إلى مرحلة الثبوت و الاستقرار، كما أنها تتنوع و تختلف باختلاف الزاوية التي ينظر منها علم النفس الاجتماعي، فمنها العلنية والسرية، القوية و الضعيفة، الموجبة و السالبة، العامة و الخاصة، و تتميز بعدد من الخصائص النفسية و الاجتماعية، تقوم بمجموعة من الوظائف، يمكن قياسها باستعمال أحد المقاييس كـ **مقياس بوقاردوس** أو **ثيرستون** أو مقياس **ليكرت** الذي تم استعماله في هذا البحث، إلا أنه وبحسب تعدد الأيديولوجيات، تعددت النظريات المفسرة للاتجاهات كـ **نظرية منحى التعلم لكارل هوفلاند** التي ترى بأن الاتجاهات متعلمة بنفس الطريقة التي نتعلم بها العادات الأخرى، و **نظرية الباعث** التي يرى أصحابها أنها عملية تقدير وزن كل من التأييدات والمعارضات لجوانب عديدة، واختيار أحسن البدائل، وغيرها من النظريات كـ **النظرية السلوكية** و **المعرفية** و **نظرية التعلم الاجتماعي**.

غير أنه ومهما اختلفت النظريات المفسرة للاتجاهات، فهذه الأخيرة قابلة إلى التغيير وذلك بتأثير عدة عوامل منها ما هو وراثي وتعليمي بأطواره، وذلك بالمرور على ثلاث مراحل بداية من مرحلة الانقياد فمرحلة التقليد إلى مرحلة الدمج.

# الفصل الرابع

## حوادث العمل

## تمهيد

تعتبر حوادث العمل من المشكلات التنظيمية الخطيرة التي أفرزها التطور الصناعي، حيث نجد أن الطب قد سعى جاهداً للوقاية من الأوبئة الصحية، إلا أن الحوادث أصبحت هي وباء العصر، ولا يزال خطرهما يتزايد كلما زادت درجة التصنيع، حيث تحتل الحوادث حالياً في المرتبة الثالثة من الأوبئة وذلك لخطورتها على حياة الإنسان، إذ يترتب عنها خسائر فادحة يتحملها التنظيم والمجتمع بصفة عامة، سواء على مستوى العنصر البشري أو ما يترتب عن ذلك من عواقب إجتماعية، بالإضافة إلى تلف المواد والمعدات والأدوات، ولهذا فإن موضوع حوادث العمل يحظى باهتمام كبير من جهات مختلفة، سواء من طرف علماء الاجتماع، النفس والإدارة أو من قبل المهندسين الصناعيين ومهندسي الوقاية والأمن. سنتعرض في هذا الفصل إلى تعريف حوادث العمل مع ذكر أسبابها وأهم النظريات المفسرة لها وسنتطرق إلى إستراتيجية الوقاية منها.

## 1. تعريف الحادثة Accident:

يعرفها (السيد رمضان، 1991، ص21) على أنها: "كل ما يحدث دون أن يكون متوقع الحدوث مما ينجم عنه في العادة ضرر للناس أو الأشياء، فلو ترتب عليها إصابة أحد من الناس سميت إصابة". وحسب (لويس louis وآخرون، 1981، ص 09) إن الحادثة هو: "حدث غير متوقع أو مخطط له مسبقاً يكون أحيانا نتيجة لمكان العمل أين يتواجد العامل وينتج عنه ضرر جسدي قد يؤدي إلى الموت". ومن جهته (محمد شحاتة ربيع، 2007، ص272) يرى أن الحادثة هي: "كل ما يحدث دون أن يكون متوقع الحدوث، بحيث ينجم عنه أضرار تصيب الفرد أو تصيب الآخرين". إضافة إلى ذلك فقد عرفها (عبد الفتاح محمد دويدار، 1995، ص251) على أنها: "واقعة غير مرغوب فيها تحدث دون توقع وهناك أفعال متشابهة تؤدي إلى نتائج مختلفة وأفعال مختلفة تؤدي إلى نتائج متشابهة، ولكن الفهم الكامل لطبيعة الحوادث ومنعها يتطلب التمييز بين الأفعال ونتائجها بعناية ودقة". إضافة إلى ذلك فقد عرف (عبد الرحمان العيسوي، 1996، ص71) الحادث بأنه: "كل سلوك خاطئ حتى وإن لم يؤدي إلى خسائر، ذلك لأن السلوك الخاطئ إذا لم يؤدي إلى خسائر في المرة الأولى، فإنه قد يؤدي إلى خسائر في المرات المستقبلية".

أما (حمدي ياسين وآخرون، 1999، ص 195) يرون أن الحادث: "هو أي إصابة يتعرض لها العامل مما يؤدي لتعطيل النشاط المبذول وما يترتب على ذلك من خسائر مادية ومعنوية للعامل والمؤسسة على حد سواء " .

يتضح من خلال هذه التعاريف أن الحادثة هي واقعة غير مرغوب فيها، تستدعي فهم الأفعال التي تسببها وضرورة تحليلها، بالإضافة إلى تقييم النتائج التي تترتب عنها بهدف تجنب تكرار وقوعها مرة أخرى.

## 2. تعريف حوادث العمل:

يعرف (راشد محمد القحطاني، 2007، ص 04) حوادث العمل على أنها: "أي طارئ مفاجئ وغير متوقع أو مخطط له يقع خلال العمل أو بسبب ما يتصل به، ويشمل ذلك أي عرض لمخاطر طبيعية أو ميكانيكية أو كيميائية أو إجهاد حاد وغير ذلك من المخاطر التي قد تؤدي إلى الوفاة أو الإصابة البدنية أو المرض الحاد للعامل، وقد يؤدي الحادث إلى أضرار وتلف بالمنشأة أو وسائل الإنتاج دون إصابة أحد من العاملين أو قد يؤدي إلى إصابة عامل أو أكثر بالإضافة إلى تلف المنشأة ووسائل الإنتاج".

تعرف (سهيلة محمد، 2010، ص 725) حوادث العمل بأنها: "حدث يقع دون توقع أو سابق معرفة نتيجة مسببات خارجية أو أخطاء يرتكبها العامل، ينتج عنها أضرار تصيب العامل أو الممتلكات والمعدات أو كل ذلك، وبالتالي هو حدث غير مخطط له أو مقصود من قبل العامل، وإن كان في بعض الأحيان السبب المباشر في وقوعه، ينتج عنه توقف العامل أو المنشآت والمعدات عن العمل لفترة زمنية معينة تتناسب مع الضرر الذي لحق بهم".

ويعرف القانون الجزائري في المادة 06 من قانون 83-13 حادث العمل بأنه: "كل حادث انجرت عنه إصابة بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ وخارجي وطراً في إطار علاقة العمل".

وهذا هو المبدأ والقاعدة العامة في حادث العمل المعتبر قانوناً، بمعنى أن الحادث يجب أن يقع في ظل علاقة التبعية الناتجة عن علاقة العمل، وفي أوقات العمل الفعلية، فلا يمكن التذرع بحادث العمل في أوقات يكون فيها العامل خارج مقر عمله دون إذن وعلم مستخدمه.

ولكن لهذه القاعدة إستثناءات ذكرتها المواد التي تلي هذه المادة أي المادة 07 و 08 المعدلتين بالأمر رقم 96-19، حيث أضافت هاتين المادتين بعض الحوادث التي يمكن اعتبارها حوادث عمل رغم وقوعها خارج مقر العمل وهي:

• القيام، خارج المؤسسة، بمهمة ذات طابع استثنائي أو دائم طبقا لتعليمات المستخدم، فمن استفاد من أمر بمهمة لتنفيذ عمل ما أو للتكوين أو غيره وتعرض لحادث، حق له الاستفادة من التعويض عن حادث العمل .

• ممارسة عهدة انتخابية أو بمناسبة ممارستها.

• مزاولة الدراسة بانتظام خارج أوقات العمل.

وذهبت المادة 08 إلى أبعد من ذلك إذ إعتبرت بعض الحوادث، حوادث عمل، حتى وإن لم يكن المعني بالأمر مؤمنا له إجتماعيا، أي لم تكن له أي علاقة عمل أثناء الحادث، يشمل ذلك:

• النشاطات الرياضية التي تنظمها الهيئة المستخدمة.

• القيام بعمل متفان للصالح العام أو لإنقاذ شخص معرض للهلاك.

كما أن المادة 12 من نفس القانون والمعدلة بالأمر 96-19 تنص على أنه: "يكون في حكم حادث العمل الحادث الذي يقع أثناء المسافة التي يقطعها المؤمن للذهاب إلى عمله أو الإياب منه وذلك أيا كانت وسيلة النقل المستعملة، شريطة ألا يكون المسار قد انقطع أو إنحرف، إلا إذا كان ذلك بحكم الاستعجال أو الضرورة أو ظرف عارض أو لأسباب قاهرة، ويقع المسار المضمون على هذا النحو، بين مكان العمل من جهة ومكان الإقامة أو ما شابهه كالمكان الذي يتردد عليه العامل عادة إما لتناول الطعام وإما لأغراض عائلية".

وفي ذلك حماية أكثر للمؤمن له إجتماعيا، فمثلا العامل أثناء فترة الراحة بين الفترتين الصباحية والمسائية قد يعتاد الإتجاه إلى مطعم لتناول وجبة الغداء، ففي هذه الحالة يكون هذا العامل مؤمن في طيلة فترة تنقله، من وإلى المطعم شريطة الإعتياد على ذلك المسلك، وألا يخرج عن المسلك العادي له إلا لضرورة مستعجلة.

أيضا فإن العامل، وطيلة اتجاهاه إلى العمل أو العودة منه باتجاه مقر إقامته، يعتبر مؤمنا مهما كانت الوسيلة التي يستعملها، سواء أكانت سيارة أم دراجة أم مشيا على قدميه، فلو تعرض لحادث أثناء هذا الوقت وفي مساره المعتاد فإنه يكون من حقه التعويض عن الحادث باعتباره حادث عمل.

كما تجدر الإشارة هنا إلى أنه متى غير المؤمن مساره كأن يخرج من العمل ويقرر الإتجاه إلى الملعب مثلا، فإنه لا يعتبر مؤمنا في ذلك المسلك لو وقع له حادث، ولا يحق له المطالبة بتعويضه ولكن دون سقوط حقه في التعويضات المرضية الأخرى الخارجة عن تعويض حادث العمل.

عموماً ومن خلال ما سبق ذكره من تعريفات حول حادث العمل، وبالنظر إلى النقائص التي وردت فيها، يمكن بلورة تعريف مختصر لحادث العمل كما يلي :

حادث العمل هو: "كل حادث غير متوقع، يقع أثناء العمل نتيجة عوامل مادية أو بشرية، قد ينجم عنه أضراراً بعناصر العملية الإنتاجية والمتمثلة في العمال، المعدات، الآلات، المواد الإنتاجية".

### 3. عناصر حوادث العمل:

بغض النظر عن التقسيم الفقهي لحادث العمل بين مفهوم ضيق ومفهوم واسع، فإنه لا بد أن يشتمل على بعض العناصر الضرورية حتى يكيف على أنه حادث عمل، حيث يستفيد بعد ذلك العامل المصاب الحماية التأمينية، فمن بين هذه العناصر نذكر:

#### ❖ الإصابة البدنية:

الأثر الذي يترتب عن الحادث هو ظهور نتيجة معينة على جسم العامل، أي ضرر جسماني، ويعرف هذا الأخير على أنه: "هو كل مساس بجسم الإنسان كالجروح والكسور وفقدان الوعي، القوى العقلية... إلخ" (محمد مجدي البتيتي، 2001، ص 312).

فمصطلح الجسم يؤخذ بمعناه الواسع حيث يشمل الجسم ككل، خارجياً أو داخلياً أو أن يكون عضوياً أو نفسياً، بغض النظر عن عمقه أو سطحه (محمد حسن قاسم، 2003، ص 239).

وعليه يستبعد من مجال الحماية الضرر المالي الذي قد يتعرض له العامل بسبب الإصابة، كتحطم سيارته أو بعض الأجهزة الخاصة به مثل الهاتف المحمول، الكمبيوتر... إلخ، ولا يقتصر الإستيفاء على الضرر المالي فقط بل يمتد إلى الضرر المعنوي أيضاً.

ويعرف محمود جلال حمزة (1985، ص 98) الضرر المعنوي على أنه: "ما يصيب الإنسان في عاطفته أو شرفه أو كرامته، فهو كل مساس بالناحية النفسية للإنسان دون أن يسبب له خسارة مالية".

إن إصابة العامل بضرر معنوي أو مالي لا يعطي للحادث الصفة المهنية، علماً أنه بالإمكان تعويضهما إما بتكليف الحادث أنه حادث مرور أو بالرجوع إلى القواعد العامة في المسؤولية المدنية التي تسمح بتعويض الضرر المالي والبدني. (مصطفى جمال وحدي عبد الرحمان، 1974، ص 185).

#### ❖ يجب أن يكون الضرر ناشئاً بفعل قوة خارجية:

يجب أن يكون الضرر ناشئاً بفعل قوة خارجية، أي أن يكون السبب الذي أدى إلى وقوع الحادث أجنبياً عن التكوين العضوي للمصاب فهو خارج عن جسم العامل، فبمجرد أن يتحقق الضرر بسبب العامل ينتفي عنه وصف حادث العمل وهو ما أكدته المادة 06 من قانون 83-13.

إن وفاة العامل إثر اشتغاله في جو شديد الحرارة وتحت شمس محرقة يعتبر حادث عمل، لأن ضربة الشمس فعل خارجي، ويعتبر حادث عمل، تعرض العامل لصدمة نفسية أو عصبية إثر إعتداء شخص عليه، أو إعتداء حيوان (محمد مجدي البنتي، 2001، ص 312).

فلا يشترط أن يكون الأصل الخارجي مادياً إذ بإمكانه أن يكون معنوياً، فالوفاة نتيجة الخوف والفرع من رؤية الحريق تعتبر حادث عمل، رغم عدم تعرضه للاختناق فالأصل الخارجي هنا هو الحريق (حسن بن عطية الحربي، 2010، ص 120).

#### ❖ توفر صفة المفاجأة في الحادث:

المقصود بهذا الشرط هو أن يكون الفعل الضار قد وقع بغتة وفي فترة قصيرة، أو بمعنى آخر، أن يكون الحادث الذي نشأ إثر سبب خارجي عن جسم العامل ينتاب الجسم بصورة فجائية، بحيث يمكن معرفة زمن الحادث بتحديد وقت وقوعه بكل دقة، ومكانه بحصر المحل الذي وقع فيه بالضبط، حتى تأخذ الإصابة وصف حادث عمل. (حسن بن عطية الحربي، 2010، ص 119).

أما إذا لم تتمكن من تحديد وقت بدء الفعل ووقت نهايته فإن الفعل لا يعد حادث عمل.

والفعل المفاجئ يمكن أن يكون إيجابياً مثل سقوط العامل من مكان مرتفع أو اصطدامه بألة حادة...، كما يمكن أن يكون سلبياً، فيتحقق بالامتناع أو الترك مثل عدم توصيل الهواء النقي أو الأكسجين إلى عمال المناجم أو الغواصين في الماء مما يؤدي إلى وقوع الحادث (السيد عيد نايل، 1996، ص 413). ويلاحظ أن عنصر المفاجأة يتعلق بالفعل الضار المسبب للحادث بغض النظر عن سرعته أو بطء ظهور أثره، فالمفاجأة تتصل بالفعل المنشئ للضرر، وعدم إستغراق الحادث سوى وقت قصير جداً، لأن التعرض المستمر للمؤثرات المسببة للضرر يؤدي إلى الإصابة بالمرض المهني وليس بحادث العمل، فمعيار المفاجأة هو أساس التفرقة بينهما (عوني محمود عبيدات، 1998، ص 122).

وهذا ما جعل القضاء الفرنسي (عن محمد حسن قاسم، 2003، ص 243) ينفي صفة حادث العمل حين يتعرض عامل إلى الصمم نتيجة الاستعمال المتكرر للمطرقة، والأمر ذاته بالنسبة لفقدان حاسة الشم الناتج عن إستنشاق الغبار لفترة زمنية طويلة.

لكن الأمر يختلف إذا كان سبب الصمم هو إنفجار شديد أدى إلى إتلاف طبلة الأذن، ففي هذه الحالة يكيف الأمر على أنه حادث عمل لتوفر عنصر المفاجأة، ويبين التطبيق العلمي أن عنصر المفاجأة قد لا يتصل دائماً بالفعل المنشئ للضرر، كأن تظهر الإصابة على العامل فجأة كالجروح أو الحروق... الخ.

يتمتع المصاب بقريضة تمكنه من إسناد أية أعراض إلى الإصابة، على أن تظهر الأعراض في مكان ووقت العمل، أي خلال ارتباطه بعلاقة التبعية القانونية مع صاحب العمل، أما إذا ظهرت أعراض الإصابة بعد زمن من وقوعها، فهنا يلزم العامل بإقامة الدليل على وجود الحادث.

#### ❖ قيام علاقة السببية بين العمل والإصابة:

تقوم علاقة السببية بين العمل والإصابة، إما بطريقة مباشرة، حين تكون الإصابة نتيجة مباشرة عن العمل أو بسببه (عن حدوش 1991، haddouche، ص89) أو بطريقة غير مباشرة، ما دام أن العلاقة بين العمل وبين الحادث قائمة، سواء من حيث طبيعة العمل أو ظروفه أو مكانه وغير ذلك، إذ تعتبر علاقة كافية بين الحادث والعمل بحيث يمكن القول بأنه لولا العمل لما وقع الحادث.

إذا كان يتعين أن توجد علاقة كافية بين وقوع الحادث وبين ظروف العمل فإنه لا يشترط أن يكون العامل بصدد تنفيذ إلتزام رب العمل حتى يكيف بأنه حادث عمل، ما دام أنه وقع أثناء ساعات العمل، ومثاله أن تكون الإصابة ناتجة عن رصاصة طائشة من عامل يعبث بمسدس كان بحوزته (محمد مجدي البيتي، 2001، ص313).

#### 4. تصنيف حوادث العمل:

هناك تصنيفات عديدة لحوادث العمل ومن بين التصنيفات الشائعة نذكر (محمد عبد المتولي، 1984، ص201-202) ما يلي:

##### ❖ التصنيف الأول :

- **حوادث يمكن تجنبها:** وهي تلك الحوادث المتعلقة بدرجة كبيرة بالوقاية والصيانة ودرجة الوعي لدى العمال.
- **حوادث لا يمكن تجنبها:** وهي تلك الحوادث الخارجة عن نطاق سيطرة العامل، أي خارجة على إطار قدراته الجسمية والعقلية والتنظيمية ودرجة التوعية الوقائية لديه.
- **حوادث يترتب عنها ضرر:** وهي تلك الحوادث التي تخلف عند وقوعها أضرار قد تلحق بالعامل أو وسائل الإنتاج، وبالتالي تخلف خسائر للمؤسسة.
- **حوادث لا يترتب عنها ضرر:** وهي تلك الحوادث التي تقع ولا تخلف وراءها لا أضرار بشرية ولا مادية، ما عدا ضياع للوقت أو تعطل في الإنتاج.

## ❖ التصنيف الثاني :

- من حيث نوعيتها: تسمم، العدوى...إلخ .
- من حيث خطورتها: خطيرة، خطيرة جداً...إلخ.
- من حيث نتائجها: تؤدي إلى إصابات، تشوهات، موت...إلخ.
- من حيث سببها: إهمال، سقوط، ترحلق، توقف مفاجئ لبعض الآلات، انفجارات ...إلخ.

## ❖ التصنيف الثالث:

• **من حيث النتائج:** إذ يطلق على الحوادث التي تصيب العاملين "إصابات"، وتكون نتائجها عادة على شكل جروح أو إعاقات أو عاهات أو غيرها، كما يطلق أيضاً على المخاطر المهنية التي تصيب موجودات المنظمة "حوادث"، فالحريق الذي يحدث في المصنع يعتبر حادث عمل، وهناك رأي آخر، فإصابة العامل هي كل ما ينشأ عن الحوادث الواقعة من أضرار جسمانية، وبالتالي فإن الحادث أكثر شمولاً من الإصابة، إذ يقع الحادث وقد ترافقه إصابة مباشرة أو لا ترافقه ومع ذلك فإنه يترك آثاراً وأضراراً تلحق بالمنظمة.

• **من حيث درجة الخطورة:** تقسم الحوادث إلى بسيطة وأخرى خطيرة إستناداً إلى درجة التلف وحجمه والضرر اللاحق بالموجودات المختلفة أو بالعامل، فالإصابة البسيطة يمكن أن يشفى منها العامل بعد المعالجة الأولية، في حين ينشأ عن الإصابة الخطيرة عجز مؤقت أو دائم وقد تؤدي إلى وفاة العامل.

• **من حيث سبب الوقوع:** فقد يكون سبب وقوع الحادث هو الفرد نفسه لإهماله أو لنقص خبرته أو لحالته الصحية، أو قد يكمن السبب في الآلة ذاتها، كإنتهاء مدة صلاحيتها للعمل أو سوء تنظيم مواقع الآلات، وقد يرجع السبب إلى عدم ملائمة ظروف العمل، وبالرغم من تعدد أسباب وقوع الحوادث فإن العامل يبقى العنصر الحاسم والمسؤول عنها.

• **من حيث إمكانية التجنب:** تصنف الحوادث إلى حوادث يمكن تجنبها وأخرى لا يمكن تجنبها، وبالتالي فإن التخطيط ووضع البرامج الخاصة يساعد على تجنب بعض الحوادث، أما تلك التي لا يمكن تجنبها فإنها تستدعي الإعتماد على سياسة السلامة المهنية والتي تهدف إلى محاولة تقليل الخطر الناشئ عن الآلات أو المعدات أو طرق العمل أو المواد المستخدمة.

## 5. شروط الحادث:

قد ينتج عن حادث العمل إصابات مختلفة تختلط بما هو موجود أصلاً في جسد العامل من استعدادات مرضية أو عاهات سابقة، الأمر الذي يقتضي تحديد شروط الحادث في جسد العامل وتمييزها

عن غيرها من الإصابات الموجودة في جسده، فلا بد من وقوع الحادث بفعل قوة خارجية على جسد العامل وبشكل مفاجئ وأن تكون هناك علاقة بين العمل والإصابة (رامي نهيد صلاح، 2010، ص44).

#### ❖ شرط فجائية الحادث:

ونعني بهذا الشرط أن يكون الفعل المنتج للضرر مفاجئاً أو مباغتاً، أي أن يكون لذلك الفعل بداية ونهاية، بمعنى آخر، يمكن حصره في فترة وجيزة، أما إذا إستغرقت الواقعة زمناً معيناً فإنها لا تتسم بصفة المفاجأة، ذلك أنه لا يمكن إضفاء الصفة الفجائية على الواقعة حتى ولو لم يظهر أثرها الضار إلا بعد فترة وجيزة من الوقت.

أما إذا ظهرت آثار الإصابة الناتجة عن حادث العمل متأخرة عن ظروف وقوع الحادث فإنه إزاء هذا التأخير، يجب على المصاب أن يثبت قواعد العلاقة السببية بين الحادث والضرر، وأن الحادث الذي يسبب الضرر كان فجائياً ولو أثارها وأضرارها المترتبة عليه قد ظهرت فيما بعد (سماتي الطيب، 2008، ص16-17).

ويترتب عن انعدام خاصية الفجائية أن الأضرار التي تصيب جسم العامل نتيجة إصابات متلاحقة تتطور ببطيء، ومن المتعذر إسنادها إلى أصل وتاريخ معين، فلا تشملها الحماية، وهذا ما أكدته المادة 10 من قانون 83/13 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية والتي جاء فيها أنه: "لا يجوز تحمل تبعات، مرض سابق للحادث بمقتضى هذا القانون إذا أثبت قطعاً أن هذا الحادث لم يتسبب لا في الإعتراء بهذا المرض ولا في اكتشافه في تفاقمه".

تكمن أهمية هذا العنصر في أنه يمثل المعيار الذي يسمح بالتمييز بين حادث العمل والمرض المهني، فالمرض المهني من حيث ظهوره بالبطيء والتدرج على عكس الفعل المسبب لحادث العمل الذي يجب أن يكون مباغتاً، والواقع أن التفرقة بين حادث العمل والمرض المهني بصفة عامة له أهمية كبيرة، لأنه إذا تبين أن الإصابة عبارة عن مرض لم ينشأ عن حادث العمل ولم يرد بجدول الأمراض المهنية ولم يتمثل في أحد الأمراض الناتجة عن الإجهاد والإرهاق فإن العامل لن يستفيد عندئذ من الحماية التأمينية المقررة لإصابات العمل.

وقد تجمع الإصابة بين صفة حادث العمل والمرض المهني بالمفهوم الطبي، والمثال التقليدي على ذلك هو إصابة العامل بالتوفيس على إثر تعرضه للدغة من حشرة معينة أثناء العمل أو بسببه، فمثل هذه الإصابة تعد حادث عمل لا توصف بالمباغته كما أنها تعد مرضاً في ذات الوقت وفقاً للمفهوم الطبي، كما يجدر التنويه إلى أن حادث العمل يمكن أن يقع نتيجة فعل إيجابي كالاصطدام أو الارتطام بأجزاء آلة التي

تطايرت نتيجة تحطمها، كما يمكن أن يقع نتيجة فعل سلبي ومن ذلك توقف وصول الهواء النقي أو الأكسجين لعمال المناجم تحت الأرض أو الغواصين تحت الماء (مصطفى احمد أبو عمرو، 2010، ص330).

لكن أهم نقد يوجه لاشتراط صفة المفاجأة أنه في بعض الحالات فإن الإصابات تتخلف في الظهور، ومثال ذلك الجروح الداخلية والاضطرابات العصبية، إصابة عضلات القلب التي تحدث فجأة ولكن لا يعلم بها أحد إلا بعد مرور فترة طويلة، فهنا يفتقد فيه إثبات الصفة الفجائية، مما يجعل هذه الإصابات لا تدخل في مجال إصابات العمل و بالتالي يحرم العامل المصاب من الادعاءات المقررة في القانون 83/13 المتعلق بحوادث العمل، لكن رغم ذلك ورغم صعوبة إثبات هذا الشرط على الضحية فإن القانون الجزائري اشترطه لاعتبار الحادث كحادث عمل. (سماتي الطيب، 2008، ص17).

#### ❖ شرط خارجية الحادث:

يشترط القانون 83/ 13 في المادة 6 منه: "أن يكون الفعل المنتج للضرر خارجيا"، وهذا ما نصت عليه المادة السابقة الذكر بقولها: "يعتبر كحادث عمل كل حادث إنجرت عنه إصابة بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ وخارجي".

بمعنى، أن يكون سبب الحادث أجنبيا عن التكوين العضوي للعامل المصاب، أي معزول عن جسم العامل، وعليه إذا كان الحادث ناشئ عن خلل عضوي من أعضاء الإنسان فلا يعتبر الحادث حادث عمل، وبذلك فإن هذا السبب يتجلى في أي فعل أو أي عمل مادي أو معنوي خارجي وغير عالق بالتكوين البيولوجي للعامل المصاب، ففي التشريع الجزائري يمكن اعتبار وفاة العامل بسبب ضربة شمس حادث عمل لأنه كان يعمل تحت أشعة الشمس المحرقة، لكن سقوط العامل نتيجة ضعفه الطبيعي واعتلال صحته دون تأثير فعل خارجي لا يعتبر حادث عمل ولا تمتد إليه الحماية القانونية التي نص عليها القانون رقم 83/13 وبالخصوص المادة 6 منه.

#### ❖ الإصابة البدنية:

لابد أن ينجم عن الحادث إصابة في جسد العامل سواء كانت إصابة داخلية أم خارجية، أو كانت على شكل جروح أم اختلال عصبي، أو فقدان لأحد الأعضاء، المهم أن تكون أضرار جسدية وليست أضرار معنوية.

ومن ثم لا يشترط أن يكون المساس بجسم الإنسان فيه احتكار مادي، أما ما يصيب الإنسان في سمعته وشرفه أو ما يصيب الإنسان في ماله مثل: تلف المال أو تمزق الثياب أو أدواته الطبية كالنظارات

الطبية فهذه أضرار مادية تختلف عن الأضرار الجسمانية التي ينطبق عليها وصف حادث العمل، وتخرج هذه الإصابات التي تلحق بالعامل من دائرة الإصابات الموجبة التعويض بموجب قانون العمل وقانون الضمان الاجتماعي، ففي هذه الحالة لا يستطيع العامل مطالبة رب العمل أو مؤسسة الضمان الاجتماعي بالتعويض عن الأضرار لأنها لا تدخل ضمن مفهوم إصابات العمل التي يعوض عنها وفقا لقواعد المسؤولية التقصيرية في القانون المدني (رامي نهيد صلاح، 2010، ص48).

ويعتبر الضرر عنصر أساسي في حادث العمل، ويعرف الضرر قانونا على أنه: "الأذى أو التعدي الذي يصيب حقا أو مصلحة مشروعة لشخص، وهذا الأذى أو التعدي قد ينشأ عن الإخلال بالتزام يفرضه القانون، فتقوم المسؤولية التقصيرية بأركانها، أو ينشأ عن الإخلال بالتزام أو التأخر في التنفيذ بصورة معينة أو تنفيذه بصورة جزئية".

أما الضرر في إطار حادث العمل، فلا يكتسب صفة إصابة العمل إلا إذا كان الشخص المتضرر مرتبطا مع صاحب العمل بعقد عمل شفهي أو كتابي صريح أو ضمني، يتعهد العامل بمقتضاه أن يعمل لدى صاحب العمل وتحت إشرافه أو إرادته مقابل أجر، ويكون عقد العمل لمدة محددة أو غير محددة أو لعمل معين أو غير معين وينشأ الضرر بموجب علاقة تعاقدية بين العامل والضرر.

وفي إصابات العمل هناك إخلال بحق المضرور وهو العامل المصاب، إذ أن لكل شخص الحق في سلامة حياته وسلامة جسمه فالتعدي على الحياة وإتلاف عضو أو إحداث جرح أو إصابة الجسم أو العقل بأي أذى آخر من شأنه أن يخل من قدرة الشخص على الكسب أو يكبده نفقة في العلاج، وكذلك قد يكون الضرر إخلال بالمصلحة المالية والذي أجمعت التشريعات على استبعاده من حادث العمل على عكس الضرر البدني .

إذا فلا يعتد بإصابة العمل إلا إذا سببت الواقعة ضررا يلحق بجسم العامل، فعند تحققها يجب أن يترتب عنها المساس بقدرته على ممارسة نشاطه المهني أثناء تأديته لعمله أو بسببه أو أثناء الذهاب والعودة إلى العمل، فسقوط عامل البناء من فوق البناية أثناء تأدية عمله دون أن يلحقه أي ضرر بجسمه لا يضيف على هذه الواقعة وصف إصابة عمل، لتخلف شرط الإصابة بضرر، أما إذا ظهرت عليه جروح أو رضوض أو كسر أو أي أعراض أخرى إثر سقوطه، فإن هذا الفعل الضار يطبق عليه وصف إصابة العمل لتعرضه لأضرار بدنية (مهند صالح الزغبى، 2013، ص141).

## 6. أسباب حوادث العمل:

تم تقسيم الأسباب التي تنتج عنها حوادث العمل إلى عدة أقسام، حسب ما ذكر (رمضان عمومن وآخرون، دون سنة، ص544)، هي:

### ❖ الأسباب البيئية والتنظيمية:

تتكون هذه العوامل من أسباب متعددة يرجع معظمها إلى الخطأ في تصميم الآلات والمعدات وإلى بيئة العمل ومحيطه، كما يرجع البعض الآخر إلى طبيعة العمل نفسه، ودرجة التعب الذي يسببه للفرد الذي يقوم به، ومن بين هذه العوامل التي سوف يتم دراستها والتطرق إليها: درجة الحرارة، الإضاءة، الضوضاء والسرعة في القيام بالعمل... إلخ.

#### - درجة الحرارة:

أثبتت البحوث العلمية أن درجة الحرارة التي يعمل فيها الفرد تؤثر على عدد حوادث العمل والإصابات الناجمة عنه، فقد وجد أن إصابات العمل تكون عند حدها الأدنى عندما يعمل الأفراد في درجة حرارة معتدلة، وكلما قلت الحرارة أو زادت عن درجة الحرارة المعتدلة، زاد معدل حوادث العمل، كما ثبت أنه إذا زادت الحرارة أو قلت بدرجة كبيرة، فإن الأمر لا يتوقف عند زيادة عدد الحوادث بل تزيد خطورة الحوادث وشدها، أي أنه في درجات الحرارة العالية جدا أو المنخفضة جدا تكون الحوادث أشد خطورة وتتسبب في انقطاع العامل عن العمل لفترة أطول.

إن ارتفاع درجة الحرارة عن المستوى المطلوب داخل المصنع من شأنه تعريض العامل للحوادث، فالأجواء الحارة قد تسبب تعباً وإرهاقاً للعامل، حيث يقل تركيزه وبالتالي يصبح عرضة للحوادث والإصابات، إذ أن درجة الحرارة العالية تدفع العامل إلى نزع وسائل الوقاية، كما قد تجعله يعاني من صعوبة في التنفس إضافة الميل إلى الارتخاء والشرود عن سير الآلات والمعدات.

وبشكل عام فدرجة الحرارة المثلى تختلف باختلاف طبيعة العمل الإنتاجي ومكانه وكذا الفصل المناخي السائد.

#### - الإضاءة:

تعتبر الإضاءة عامل للرؤية الجيدة، فضعفها يسبب إجهادا للعيون، ويقلل من قدرة العامل على التمييز بين حركة الآلات والمعدات، وبالتالي يكون عرضة للحوادث، فيزيد معدل الحوادث والإصابات عندما يعمل الأفراد في مكان ليست به إضاءة كافية، وقد دلت نتائج الإستقصاءات التي أجريت على عدد من الوظائف، أن الإضاءة غير الكافية قد تتسبب في زيادة معدل حوادث العمل بنسبة 25 % عن الإضاءة

العادية، كما تبين أن بعض الحوادث كسقوط الأفراد على الآلات والأشياء الأخرى تكون أكثر من غيرها نتيجة لضعف الإضاءة، كما أثبت أيضا أن معدل الإصابات والحوادث يرتفع بالقرب من الغروب وقبل استخدام الإضاءة الاصطناعية.

#### – الضوضاء:

مما لا شك فيه أن الضوضاء المرتفعة تؤثر تأثيرا مباشرا في القدرة على العمل والإنتاج وخاصة بالنسبة للأعمال التي تعتمد على المجهود الذهني، إذ تؤدي الأصوات المرتفعة إلى تشتيت الذهن وعدم تركيزه، مما يؤدي إلى الإجهاد العصبي، كما تحول، في بعض الأحيان، دون سماع عوامل التنبيه من الخطر، وبالتالي الوقوع في شبح الحوادث والإصابات .

#### – التهوية:

ويقصد بها تغيير وتجديد الهواء أثناء العمل، وهذا من شأنه إزالة الروائح الكريهة والضارة، ومن ثم التقليل من الوقوع في الحوادث، فسوء التهوية يصاحبه الخمول والتعب والذي قد يؤدي إلى الاستجابات الناقصة والمتأخرة أو إصدار سلوك غير آمن، ومن ثمة الوقوع في الحوادث .

#### – التسرع في القيام بالعمل:

يؤدي التسرع في إنجاز العمل في كثير من الأحوال، إلى زيادة معدل الحوادث ويرجع ذلك

#### لسببين :

- أولهما أنه عندما يعمل الفرد بسرعة تزيد فرص وإحتمالات تعرضه للحوادث.
- ثانيهما أنه عندما يعمل بسرعة لا يستطيع تخصيص العناية والحذر الكافيين مقارنة بالفرد الذي يعمل ببطء، حيث متابعة العمل في هذه الحالة تستغرق معظم اهتمامه.

وتختلف أهمية السبب الأول باختلاف طبيعة العمل، فإذا كان مصدر الخطر في العمل ناتجا عن العملية الإنتاجية نفسها، وليس له صلة بالظروف المحيطة بالعمل فإن السرعة تزيد من فرص التعرض للخطر، إذ أن كل وحدة منتجة تحمل معها فرصة تعرض العامل للحوادث والإصابة،

وبالنسبة للسبب الثاني فإن السرعة المتزايدة لا تقضي الفرصة لتوقع وتجنب الحوادث التي تؤدي إلى إصابة العامل، لذلك نجد أن الأفراد الذين يقودون سياراتهم بسرعة كبيرة يتسببون في الحوادث أكثر من الذين يقودونها ببطء.

أما بالنسبة للأنواع الأخرى من الأعمال، والتي يكون مصدر الخطر فيها ناتجا عن محيط العمل، فهناك علاقة بين سرعة الإنجاز ومعدل إصابات العمل.

## - عدم كفاية أعمال الصيانة:

يستحوذ هذا الجانب على قدر من الأهمية من حيث مساهمته في الحوادث المهنية، فقلة أعمال الصيانة أو عدم كفاءتها كثيراً ما أوقعت إصابات خطيرة في صفوف العمال وتسببت في خسائر فادحة للمؤسسات.

## - النظافة:

إن عدم نظافة بيئة العمل خصوصاً من مخلفات العملية الإنتاجية، كالمواد الصناعية الخطرة، يزيد من مخاطر وقوع الحوادث المهنية.

تزداد أهمية هذه العوامل بوجود المخاطر المرتبطة بعمل المؤسسة في حد ذاتها، والتي تتنوع من مخاطر كيميائية، والتي تسببها بعض المواد والتفاعلات وكذا مخاطر بيولوجية وأخرى ميكانيكية.

## ❖ الأسباب الشخصية :

من المعلوم أنه كلما كان العامل يتمتع بحالة صحية جيدة كلما زادت قدرته على تحمل ظروف العمل وتجنب الإعياء والتعب، خاصة في المهن التي تتطلب قدرة جسدية معينة كالآلات الثقيلة والروافع أو العمل بالمناجم وما شابه ذلك، فلصحة العامل وتأهيله البدني دور هام في الحد من الإصابة بالحوادث، ومن بين الإعتلالات التي تعترى العامل وتكون سبباً في إصابته نذكر:

## - عيوب في الحواس:

تتمثل في ضعف البصر والسمع... إلخ، فضعف البصر يؤدي إلى ضعف في تمييز أجزاء العمل أو الأطراف المتحركة في الآلات، الأمر الذي قد يسبب إصابة العامل، لذا من الضروري أن يتمتع العامل بقوة بصر مناسبة تمكنه من أداء عمله دون خطورة، أما ضعف السمع، فتمتع العامل بقوة سمع مناسبة تجنبه الوقوع في الخطأ وتحول دون وقوع الحوادث المختلفة، فكثير من الآلات غالباً ما يصدر عنها أصوات غير طبيعية، بسبب تعرضها إلى الأعطال، تكفي للفت انتباه من يعمل عليها في حالة تمتعه بحاسة سمع طبيعية، الأمر الذي يسمح بتدارك الخطر قبل وقوعه، بالإضافة إلى تمكن العامل من سماع الإرشادات والتعليمات الواردة إليه من المسؤولين بكل وضوح.

إن الحالة النفسية للعامل، أو التأزم النفسي قد يزيد من معدل وقوع الإصابات والحوادث في العمل، حيث يفقد الإنسان السيطرة على جهازه العصبي ويتشتت ذهنه، مما يؤدي إلى عدم التركيز على ما يقوم به العامل من عمل، لذا من الضروري مراعاة حالة العامل النفسية والتي تتأثر بعوامل عدة تختلف من متاعب اجتماعية أو عائلية أو تسلط المسؤول المباشر وما شابه ذلك، فعلى العكس من ذلك فإن

ارتفاع الروح المعنوية لدى العامل تزيد من نشاطه وتحسن من إنتاجه وتقلل من فرص تعرضه للمخاطر والإصابات.

#### ❖ أسباب مهنية:

يمكن تقسيمها إلى الخبرة والمهارة في العمل وطبيعة الوظائف التي يقوم بها العامل.

• **الخبرة والمهارة:** تعتبر الخبرة والمهارة من الشروط الأساسية لإتقان أي عمل والقيام به على أكمل وجه، إلا أن المهارة قد تكون سببا مباشرا في وقوع الحوادث والإصابات في العمل، ذلك حين تصل بصاحبها إلى درجة الغرور واللامبالاة في أداء العمل من منطلق أنه يعرف كل شيء، كذلك التوازن بين سرعة الإدراك وسرعة الحركة، من الأمور الهامة التي تؤدي إلى الوقوع في الحوادث والإصابات، فالأشخاص الذين تكون حركتهم أسرع من إدراكهم أكثر عرضة من غيرهم.

• **طبيعة الوظيفة نفسها:** هناك وظائف معينة تكون أكثر خطورة من غيرها وينتج عنها حوادث أكثر من غيرها، فمثلا العامل يكون تعرضه للحوادث أكثر من المشرف، كما قد يكون العمل في قسم أكثر أمنا من العمل في قسم آخر، فمثلا العمل في قسم حفظ السجلات يكون له معدل حوادث أقل من قسم الشحن.

#### ❖ الأسباب الديموغرافية:

الأسباب الديموغرافية أو المتغيرات الديموغرافية ترتبط بالعوامل المتغيرة الخاصة بالعمال، من بينها الجنس، السن وما إلى ذلك من الأسباب الديموغرافية التي تكون الدافع إلى ارتكاب الحوادث في العمل .

• **الجنس:** إن نسبة الحوادث بين الإناث أكثر مما هي عليه بين الرجال، ويمكن تفسير ذلك في ضوء الفروق بين الجنسين فيما يخص الاتزان النفسي الفسيولوجي، فمن المعروف أن النساء أقل اتزانا من الناحية النفسية والفسيولوجية، وهذا ما أكدت عليه آن أنستازي كنتيجة لتطبيقها إختبار "برنرويترز" حيث تصيف قائلة: " إن الذكور أقل تعرضا من الإناث للتقلبات التي تعترى توازن البيئة العضوية والداخلية، أي أنهم أكثر ثباتا أو لهم بعض الصفات الهامة التي تميزهم ومنها، الثبات النسبي لدرجة الحرارة، إتزان عمليتي الهدم والبناء، ثبات النسبة بين المواد الحامضة والمواد القاعدية في الدم وكذلك مستوى السكر في الدم، وربما كانت كثرة الخجل والإغماء عند النساء العاملات إضافة إلى كثرة المسؤوليات المنزلية والمهنية الملقاة على عاتقهن، عوامل تزيد من الإرهاق النفسي والجسمي ومن ثمة سهولة التورط في الحوادث والإصابات".

• **السن:** إن السن والخبرة عاملان متلازمان تقريبا بالنسبة للتورط في الحوادث، حيث أن الحوادث تقع عادة بين سن 17 و28 سنة وتضمحل بعد ذلك لتصل إلى معدل أقل في أواخر سن 50 و60 سنة، كما توجد أنماط عديدة في وظائف مختلفة بينت أن عامل السن هذا يعتبر عاملا هاما ومشاركا في الإصابة بحوادث العمل.

## 7. النظريات المفسرة للحوادث المهنية :

### 1.7. نظرية الضعف والتكيف:

ترى هذه النظرية حسب ما ذكر (عبد الرحمان عيسوي، 1968، ص 277-278) أن طبيعة العمل وبيئته ومناخه تعتبر من بين المحددات الأساسية للحوادث، ومن خلال هذه النظرية، فإن العمال الذين يقعون تحت ظروف الضغط والتوتر يكونون أكثر عرضة للحوادث بخلاف العمال المتحررين من الضغوطات والتوترات، كما أن الظروف الفيزيائية الجيدة من إضاءة، حرارة، ... الخ من شأنها أن تساعد على تكيف العامل ومن ثمة تجنبه الوقوع في الحوادث.

### 2.7. النظرية الطبية :

ترى هذه النظرية عن (سليم نعامة، 1991، ص 57) أن الأشخاص الذين يميلون إلى الوقوع في الحوادث غالبا ما يعانون من أمراض جسمية أو عصبية .

### 3.7. النظرية الإجتماعية:

ترى هذه النظرية أن الظروف الاجتماعية الصعبة والغير ملائمة التي يعيشها العامل، إضافة إلى تفاعلها مع الظروف البيئية السيئة للعمل، من شأنها أن تجعل العامل أسير الانفعالات والاضطرابات النفسية المستمرة، وبالتالي الوقوع في شبح حوادث العمل (عباس محمود عوض، 1985، ص 30).

### 4.7. النظرية القدرية :

ترى هذه النظرية أن الإنسان يقع على طرفي خط، الأول عند طرف السعادة والثاني عند طرف التعاسة، فالسعيد لديه حصانة ضد الحوادث والتعيس هو الأمل للتورط في الحوادث.

### 5.7. نظرية التحليل النفسي:

ترى هذه النظرية من خلال صاحبها "سيغموند فرويد" أن التورط في الحوادث ما هو إلا تعبير عن الصراعات العصبية وأسباب لا شعورية كالهفوات (حمدي ياسين وآخرون، 1999، ص 199-200).

## 6.7. النظرية الوظيفية:

ترى هذه النظرية أن هناك أسباب عديدة وعوامل مرتبطة فيما بينها تؤدي إلى الوقوع في الحوادث، وأكدت على العوامل الإنسانية والتنظيمية في وقوعها، ومن أهم الدراسات التي تعزز رأي هذه النظرية نجد الدراسة التي قام بها "هنريش"، حيث توصل إلى أن العوامل الإنسانية تتسبب في 88 % من الحوادث، أما الظروف البيئية فتتسبب في 12 % تقريبا. إضافة إلى ذلك فهناك دراسة قام بها "مجلس الأمن القومي" بالولايات المتحدة الأمريكية والتي توصلت إلى أن:

✓ 18% من الحوادث ترجع إلى ظروف تقنية غير آمنة.

✓ 19% من الحوادث ترجع إلى عوامل إنسانية غير آمنة.

✓ 63% من الحوادث ترجع إلى خليط من العوامل التقنية والإنسانية غير الآمنة (دقيش خندودة، 2006، ص 61).

وكخلاصة لما تم طرحه من وجهات النظر المختلفة والمتباينة حول تفسير ظاهرة الحوادث، تبقى المشكلة تتطلب المزيد من الدراسات والأبحاث حول الأسباب الحقيقية والرئيسية للوقوع في الحوادث ومحاولة فهمها وإيجاد الحلول الكفيلة للتقليل منها سيما وأن العصر الحديث أفرز مظاهر سلبية كالإدمان على الخمر والمخدرات والتدخين في مكان العمل، والتي من شأنها أن تكون أسباب أساسية في وقوع العديد من الحوادث التي تصل إلى حد الموت أو العجز الكلي عن العمل.

## 8. آثار الحوادث المهنية:

تلقي الحوادث المهنية بظلالها على أكثر من جانب وتظهر آثارها السلبية كما ذكر (عمر

وصفي عقيلي، 2005، ص 574-577) من خلال :

❖ البعد الإقتصادي: ينعكس هذا البعد على:

• المنظمة: ويتجلى أثر هذا البعد من خلال التكلفة التي تتحملها المؤسسة من أجل تغطية:

✓ علاج حوادث وإصابات العمل .

✓ رواتب وأجور المصابين خلال فترة علاجهم .

✓ تعويضات العجز الدائم والوفيات .

✓ خسارات إنتاجية وقت العمل الضائع بسبب الحوادث .

✓ خسارة قوة عمل يجب تعويضها .

إذا فمجمّل التكاليف السابقة تؤثر على التكلفة النهائية وبالتالي على هامش الأرباح، وهو ما قد يضر بموقع المؤسسة وقدرتها التنافسية.

• **الإقتصاد الوطني:** وتظهر آثار هذا البعد من خلال انخفاض الناتج الوطني نتيجة لما تدفعه مختلف الوحدات الإقتصادية من أجل تحمل تكاليف الحوادث المهنية، حيث بلغت في بريطانيا مثلاً سنة 1999 ما يقارب 15 مليار جنيه إسترليني، فتأثيرها على القوة العاملة للدولة هو ما يسبب تدهور طاقاتها الإنتاجية.

#### ❖ البعد الاجتماعي:

تؤثر الحوادث المهنية والآثار الصحية الناتجة، كالإعاقات والأمراض المزمنة والوفيات، بشكل عميق وسلبي على الحياة الاجتماعية والأسرية، إذ تلقي بأعباء ثقيلة على المجتمع سواء كانت نفسية أو اقتصادية.

#### ❖ البعد النفسي:

تؤثر زيادة معدل الحوادث المهنية على الحالة المعنوية لفريق العمل داخل المؤسسة، نتيجة لما تعكسه بيئة العمل الخطرة من مخاوف وتوترات قد تؤثر على الصحة النفسية والبدنية للعمال، ويترجم هذا البعد في مستويات متدنية من الرضى الوظيفي وسيادة جو من التوتر والعدوانية.

#### ❖ البعد القانوني والنقابي:

يحتل موضوع السلامة في بيئة العمل النقطة الثانية على لائحة اهتمامات النقابات العمالية بعد ملف الأجور، حيث أصبحت اليوم تضغط بشدة أكثر من أي وقت مضى من أجل تحسين بيئة العمل، وتعزز موقفها هذا بمختلف القوانين والتشريعات التي تشدد على السلامة في العمل.

### 9. قياس معدل الإصابة وشدة وتكرار حوادث العمل:

قبل التطرق إلى شرح معدلات الإصابة وشدة حوادث العمل وتكرارها، يجب الإشارة إلى أنه لكي نستطيع حسابها لا بد أن يكون هناك سجلات تدون فيها الحوادث والإصابات التي تقع بسبب ظروف العمل الناجمة عن بيئة العمل المادية أو النفسية، فالسجلات توفر لنا البيانات والمعلومات المطلوبة والتي على أساسها تحسب هذه المعدلات (عمر وصفي عقيلي، 1996، ص 260-261).

وبما أن الإصابات الحوادث قد أصبح لها تعابير ومؤشرات كمية وإحصائية، بحيث نجد أن منظمة العمل الدولية قد ساهمت بقسط كبير في بلورتها وإلزام الدول والمنظمات العامة والخاصة بوجوب تطبيقها ونشر نتائجها، فمن الضروري التنويه إلى طريقة حساب معدل الإصابة وكذا حساب شدة حوادث العمل وتكرارها.

## ❖ قياس معدل وقوع الإصابة :

ويحسب على النحو التالي :

$$\frac{\text{عدد الإصابات المسجلة بسبب العمل والتي نتج عنها أضرار } 1 \times \text{ مليون}}{\text{عدد ساعات العمل المتاحة.}}$$

ويمكن حساب عدد ساعات العمل المتاحة لمدة سنة مثلا كما يلي:

$$\text{عدد العمال } X \text{ عدد ساعات العمل الأسبوعية } X \text{ عدد ساعات العمل في السنة.}$$

## ❖ قياس شدة حوادث العمل:

وتقاس حجم الأضرار وجسامتها وتحسب حسب ما ذكر (عامر خضر الكبيسي، 2005، ص

224-225) كما يلي:

$$\frac{\text{عدد الأيام المفقودة } 1000 \times}{\text{أيام العمل } X \text{ ساعات العمل اليومي } X \text{ عدد العاملين.}}$$

## ❖ قياس تكرار حوادث العمل :

ويستخدم هذا المعدل من أجل معرفة معدل تكرار وقوع كل حادثة، وهذا يتطلب بالتالي ضرورة

تصنيف الحوادث من أجل حساب تكرار كل منها على حده، ويتم حساب معدل تكرار الحوادث وفقا لما

يلي: (عمر وصفي عقيلي، 1996، ص 262):

$$\frac{\text{عدد مرات حدوث الإصابة التي ينجم عنها ضرر } 1 \times \text{ مليون.}}{\text{عدد ساعات العمل المتاحة}}$$

**10. استراتيجيات الوقاية من الحوادث المهنية :**

إنه ومن أجل تحقيق أهداف المؤسسة المتعلقة بالتقليل والحد من الحوادث المهنية، لجأت العديد من

المؤسسات إلى تبني سياسات خاصة بالوقاية من الحوادث المهنية، تختلف وتتنوع بتنوع المخاطر التي

تواجهها في إطار نشاطاتها، فالتعرف على المخاطر وتقييمها يعد نقطة الانطلاق التي تتوقف عليها فعالية

السياسة المتبعة، إذ من بين الأخطاء التي تقع فيها العديد من السياسات الوقائية المتبناة هو التركيز على المخاطر الظاهرة والمباشرة فقط وإهمال تلك الكامنة وغير المباشرة، لذا فالتعرف على المخاطر وتحليلها بدقة أمر ضروري من أجل إختيار سياية وقائية مناسبة، فكما جاء عن (حسب روجر ROGER ، 2004، ص36) يمكن التعرف عليها و تحليلها بدقة من خلال:

- القضاء عليها وتحبيدها نهائيا عن طريق القضاء على مسبباتها .
  - عزل العاملين والآلات عن مصدر هذه المخاطر .
  - التعايش معها في مرحلة أخيرة إذا تعذر ما سبق والعمل على حماية العمال عن طريق تحسين ظروف العمل المادية والتقنية وتحسين طرق ووسائل الحماية الشخصية.
- إذن، فالتعرف على المخاطر وتحليلها يجب أن يتسم بالدقة وذلك بأخذ العديد من العوامل والمؤثرات بعين الإعتبار كما في الشكل التالي:



الشكل رقم 4: يبين كيفية تحليل المخاطر المهنية.

المصدر: rouger vincentin,2004,p 36.

كما يجب على القائمين بإعداد هذه السياسات التركيز على مجموعة من المبادئ الهامة مثل:

- أهمية الإنضباط والتقييد باللوائح والإرشادات والقواعد .
- أهمية اليقظة وردة الفعل السريع اتجاه الحالات والوضعيات الخطرة .
- تحمل الأفراد المسؤولية اتجاه تصرفاتهم وأفعالهم.
- مراعاة الجانب الاقتصادي.

ولعل النقطة الأخيرة هي ما تدفع بالعديد من الخبراء إلى اقتراح إجراء احتياطات إستباقية لتجنب الحوادث المهنية، عن طريق إختيار يد عاملة أقل عرضة للحوادث وذلك بإجراء تجارب قبل التوظيف تحدد مدى إمتلاكهم للمميزات المطلوبة، ومن بين هذه التجارب حسب ما ذكر (غاري ديسلر، 2004، ص539) نجد :

#### ❖ إختبارات الإستقرار النفسي والشخصية:

أختبرت هذه الطريقة على سائقي سيارات الأجرة في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث وجد أن السائقين الذين فشلوا في تجاوز خمسة إختبارات أو أكثر سجلوا ثلاثة حوادث على الأقل، في حين سجل الباقون، ممن تجاوزوا هذه الإختبارات بنجاح، حادثة في المتوسط فقط.

#### ❖ إختبارات المهارات البصرية:

تلعب الرؤية الجيدة دورا هاما في منع الحوادث المهنية خاصة في بعض الوظائف المعينة، حيث أوضحت إحدى الأبحاث أن مقارنة 52 عاملا، سجلهم خالي من الحوادث، بنفس العدد، ممن تعرضوا للحوادث أن 63 % من المجموعة الأولى إجتازت إختبارات الرؤية في حين لم يجتزها سوى 33 % فقط من المجموعة الثانية.

#### ❖ إختبارات مصداقية الموظف :

تشير العديد من الدراسات أن إختبار مصداقية الموظف تساعد بشكل كبير على تفادي الحوادث، حيث يقيس هذا الإختبار مدى الأداء الحريص والأمن للوظيفة ودرجة الوعي لدى العامل، إذ يقدم كإستجاب أثناء مقابلة التوظيف.

#### ❖ تحسين ظروف العمل:

تعتبر ظروف العمل من أهم مصادر الحوادث المهنية، لذا فإن العناية بتحسينها والحد من مخاطرها، يساعد في التخفيف منها وحصر آثارها، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق: (برنارد bernard، 1988، ص 177).

### • تعديل الوظيفة وبيئتها:

و يتعلق الأمر بإجراء تحسينات جزئية لا تؤثر على تنظيم العمل و أساليبه، إلا أنها في المقابل تحدث آثارا و نتائج ملموسة، و لقد تشكل هذا الاتجاه في ظل ما يعرف بعلم الحركة و الوقت، و الذي إعتد في أسسه على مبدأ تراكم المعرفة و المهارة لدى شاغل الوظيفة، وإستغلال ذلك في عمليات تصميم المهام ، إختيار الوسائل، الآلات و أنظمة الإنتاج من أجل الوصول إلى أعلى أداء ممكن من خلال تحقيق التناغم ما بين العامل و الآلة، لذا في حالة عدم قدرة هذا العامل على مجاراة نسق و متطلبات المنصب نلجأ إلى التخفيف من هذه الأعباء و المتطلبات من أجل أقلمته مع عمله عن طريق:

- **تخفيض الأعباء البدنية للمنصب**، من خلال تبسيط الحركات، تحسين وضعيات العمل، التقليل من المهام المسندة إليه، التقليل من الجهد المطلوب لأداء الأعمال
- **تخفيف الأعباء النفسية للمنصب**، باعتماد فترات للراحة، و التقليل من درجة الإنضباط المبالغ فيه داخل المؤسسة... الخ.
- **تغيير طرق أداء الوظيفة**، من خلال إلغاء مرحلة من مراحلها والتي تشكل مصدرا للمخاطر إذا أمكن.

• **توفير الإضاءة المناسبة:** إذ يجب أن يتولى خبراء مختصون مسؤولية تصميم نظام الإضاءة الذي يتوافق وطبيعة كل نشاط، فهناك أعمال تتطلب إضاءة شديدة ومركزة على مساحات محدودة كالأعمال الدقيقة مثلا، في حين لا تحتاج أعمال أخرى لمثل هذا المقدار، كما يجب أن تؤخذ مسألة تغطية الضوء لكافة مساحة العمل الاهتمام اللازم.

• **توفير درجات الحرارة المناسبة:** تبرز أهمية هذا العنصر خاصة في الصناعات التي ينشأ عنها درجات حرارة عالية جدا مثل صناعات التعدين، حيث تؤثر طبيعة العمل فيها بشدة على مستويات الحرارة، أو تلك التي تتعامل مع مواد كيميائية حساسة اتجاه الحرارة أو سريعة الانفجار، كما تظهر إشكالية تدني الحرارة، خصوصا في الأعمال الشاقة كالأعمال المنجمية مثلا، إن مثل هذه الظروف الإستثنائية تفرض اللجوء إلى طرق وأساليب للتحكم فيها ولو جزئيا كاستخدام أجهزة التدفئة.

• **الحرص على نظافة وترتيب مكان العمل:** إن نظافة مكان العمل وخلوه من مخلفات العملية الإنتاجية، وتوفير المساحات اللازمة للعمل بحرية، تقلل وبشكل كبير من مخاطر وقوع الحوادث المهنية، كما أن توفر أجهزة الإنذار يساعد على ضمان أمن العاملين.

- **معالجة الضجيج:** يشكل الضجيج عنصراً أساسياً في الأعمال ذات المخاطر المرتفعة، لذا يجب على المسؤولين على سلامة العمال معالجته، من خلال التصميم الجيد للمباني والورشات، بحيث تراعى أولوية الحد من الضجيج كإستخدام التكنولوجيا الحديثة في البناء والتي توفر وسائل عزل فعالة، بالإضافة إلى تعديل الآلات التي تصدر مستويات مرتفعة من الضجيج أو عزلها في مواقع خاصة.
- **تنقية الهواء الداخلي:** يعتبر هذا العنصر غاية في الأهمية، ولتحقيقه يجب الإكثار من فتحات التهوية داخل ورشات العمل، مكافحة ومنع التدخين إضافة إلى تزويد ورشات العمل بأجهزة تنقية الهواء.
- **تعديل المهام:** وذلك بطريقة جذرية تمس العمل وآليات أدائه عن طريق: (برنارد، 1988، ص 178-179).

× **تدوير المناصب:** وتقتضي هذه الخطوة نقل العاملين بين المناصب بطريقة تكسر الجمود والملل الذي قد يصيب البعض، نتيجة قيامهم بذات الوظيفة وأدائهم لنفس المهام يومياً طيلة عملهم بالمؤسسة، وبذلك تلبي ضرورة عدم شغل نفس الأفراد للأعمال الأقل جاذبية والتي يتفادها الآخرون، وتمارس هذه الطريقة أثراً مزدوجاً، فهي من جهة وسيلة فعالة للرفع من معنويات العمال وتعزيز ثقتهم بقدراتهم، ومن جهة أخرى تلبي احتياجات المؤسسة من حيث خلق عمال متعددي المهارات يساهمون في تحسين أدائها.

× **إثراء المهام وتوسيعها:** تهدف هذه الطريقة إلى الرفع من سلطات الفرد ومسؤولياته في أن واحد، مما يخلق نوعاً من الحركية الفردية تزيد من مستوى تركيز العامل وحيويته.

× **تعديل وقت ونسق العمل:** رغم ما حققه العمال من إنجازات على مستوى وقت العمل خلال نضالهم النقابي، وما عززته مختلف التشريعات، إلا أنه لا يزال يحمل العديد من القيود التي تتباين في ظلها قدرات كل فرد على تحملها والتأقلم معها.

و على اعتبار أن أداء المؤسسة ومردوديتها لا يتحددان فقط وفق وقت العمل الممارس، فإن مسألة تخفيض مدته تحظى بتأييد شريحة مهمة من العمال بالمقارنة مع مسألة الأجور، كما تحظى آلية إعادة توزيع مدة العمل على الساعات، الأيام والسنوات، بتأييد واسع وسط العمال في الدول الصناعية الغربية.

#### ❖ **نوعية الحياة في مكان العمل:**

وهي تستهدف الإطار العام لحياة العمال داخل المؤسسة بغية تحقيق الاستقرار النفسي والوظيفي بما يساهم في التخفيف من مخاطر وقوع الحوادث المهنية، فكما جاء عن (روجر، 2004، ص 560) نذكر:

- الاتصال المستمر والتكوين الدائم حول الأمن وأساليب الوقاية بما يظهر اهتمام المؤسسة بالسلامة البدنية والنفسية لموظفيها.
- إشراك أكبر عدد ممكن من العمال في مجموعات العمل عبر كافة مستويات المؤسسة، والالتزام بفكر المشاركة في ظل ثقافتها.
- الدراسة الجماعية للمخاطر الخفية في العمليات الإنتاجية ومعالجتها والوقاية منها.
- دراسة وتحسين الإجراءات العملية، وتشجيع العاملين على ضمان النوعية/الأمن/الإنتاجية.

#### ❖ تشجيع المسؤولية الفردية عن طريق:

- تكريس وعي الفرد بأهميته في نمو المؤسسة وتطورها .
- تعزيز مسؤولية كل فرد اتجاه الأمن، بغض النظر عن موقعه في هيكل المؤسسة.
- إدماج جانب الأمن في إعداد وتنفيذ المهام .

#### ❖ تحسين المناخ الإجتماعي:

مما لا شك فيه أن المعدلات المرتفعة للحوادث المهنية تخلق نوعا من القلق والاضطراب في صفوف العاملين، إذ تزيد درجة خطورة الحوادث المسجلة بازدياد شدة هذه الاضطرابات والتي تترجم غالبا في التوقف عن العمل والإضرابات، فإن لم يكن هناك تحليلا دقيقا للمخاطر فإنه من المستحيل على أي سياسة وقائية أن تتجح في تحقيق أهدافها، إذ يتزامن التحليل العشوائي في غالب الأحيان كما جاء عن (سمير صلحاوي، 2008، ص 97)، مع:

- التصميم السيئ لمناصب العمل .
- تدهور المناخ الإجتماعي .
- غياب النجاعة والفعالية في أداء العمل .

#### ومن أجل تحسين هذا المناخ ينبغي الاهتمام بما يلي:

- تحسين العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة .
- توفير نمط قيادة تشاركي، يعطي فيه القائد المثل الأعلى، من خلال حسن إصغائه لمشاكل العمال واهتماماتهم، واتخاذ القرارات المناسبة في المسائل المطروحة، كما يعطي مسألة الوقاية من المخاطر المهنية الأهمية اللازمة بهدف الحفاظ على سلامة موظفيه.

## ❖ الوقاية الفردية :

تعد الوقاية الفردية النقطة الثالثة التي يجب التركيز عليها في أي سياسة وقائية لمواجهة الحوادث المهنية، فبالرغم من تحسين المناخ التنظيمي وظروف العمل وتحديد كم لا بأس به من المخاطر، إلا أنه لا يمكن المجازفة بترك العمال دون حماية إضافية تبعد عنهم الضرر، لذا فإن الوقاية الفردية لا يمكن قراءتها خارج الإطار العام لسياسة الوقاية من الحوادث، ذلك أنها تمثل خط الدفاع الأخير، فعلى أساس التقييم والتعديل والقراءة التحليلية للمخاطر التي يمكن أن يواجهها العمال، يتم اختيار الوسائل والمعدات اللازمة لمواجهةها.

ورغم ما قد تبدو عليه بعض هذه التجهيزات والمعدات من البساطة إلا أنه لا يمكن تجاهل دورها الكبير والفعال في حماية مستخدميها، كقفازات الحماية، الأحذية الخاصة، النظارات الخاصة، ألبسة الحماية، الخوذات، القفازات السماعات... الخ، والتي تختلف في أشكالها وأنواعها باختلاف المخاطر والظروف المستهدفة، ويتم اختيارها بناء على: (روبرت robert، بدون سنة، ص02).

## ❖ تقييم المخاطر:

من أجل ضمان نجاح الحماية الفردية ضد المخاطر يجب أولاً أن نفهم طبيعة هذه المخاطر وعلاقتها بمكان العمل، وذلك لتفادي تصميم أو اختيار تجهيزات حماية غير متوافقة ومنسجمة معهما، سواء كانت كيميائية، فيزيائية، بيولوجية،... الخ، ثم معرفة المدة التي تبقى فيها هذه التجهيزات فعالة، كما يجب معرفة نوع النشاط البدني الذي يمارسه العامل وما تقتضيه الوظيفة، بحيث لا تعيق هذه التجهيزات حرية الحركة والعمل، إذ تعتبر هذه المرحلة هي الأهم في التشخيص، والتي يجب أن نمر عبرها قبل اختيار أي نوع من التجهيزات.

## ❖ اختيار تجهيزات الحماية:

إن اختيار نوع التجهيزات يتوقف على نتائج تحليل وتقييم المخاطر ودرجة الحماية المطلوبة، وبالإضافة لهذه المعايير التي تعنى بالنتائج المرجوة، هنالك العديد من المعايير الأخرى التي تساعد على تحديد نوعية التجهيزات المناسبة لكل نوع من المخاطر ولمتطلبات ظروف العمل، وتظهر أهمية هذه المعايير خصوصاً في تلك التجهيزات الحساسة والضرورية لسلامة العاملين وأمنهم، مثل تجهيزات التنفس الاصطناعي مثلاً والتي يخضع اختيارها لمعايير صارمة، ففي الولايات المتحدة الأمريكية مثلاً يتولى المعهد الوطني للأمن والسلامة الوظيفة مسؤولية تحديد هذه المعايير، ومراقبة مدى التزام العمل بها، فنفس المبادئ قد تطبق في اختيار تجهيزات ووسائل أخرى للحماية مع مراعاة طبيعة ودرجة الخطر

ومستوى الحماية المحقق، إلا أنه و رغم ما تقدمه هذه التجهيزات من حماية فإنه من الضروري الوعي بأنها لا تقي العامل تماما من المخاطر، وهذا ما تحاول المؤسسات المصنعة لها علاجه عن طريق التطوير المستمر والدائم، اعتمادا على المعلومات التي يقدمها مستخدموها وملاحظاتهم حول نجاعتها وفعاليتها عن طرق تبادل المعلومات بين الأطراف المعنية.

#### ❖ تكيف تجهيزات الحماية:

إن كافة إجراءات الوقاية تتطلب أن تكون منسجمة فيما بينها من أجل ضمان مستويات مقبولة من الحماية، كما أن ذلك ضروري لتحفيز العامل على استخدامها، فتجهيزات الحماية التي لا تستجيب للمتطلبات، أو تلك التي تشكل عائقا أمام العامل في أدائه لعمله، تواجه احتمالات ضئيلة للنجاح، وفي حالات أخرى قد تتسبب هي ذاتها في وقوع الحوادث، كالألبسة والقفازات السيئة الصنع والتصميم أو المصنعة بمواد سيئة أو غير مناسبة، والتي قد يؤدي العمل بها بمقربة من الآلات إلى إلحاق الضرر بالعامل.

#### ❖ التكوين والتعليم:

من الواضح أن إجراءات الحماية تتطلب بطبيعتها التغيير والتعديل في السلوكيات، لذا فبرامج الحماية الفردية لن تنجح إذا لم تتواءم مع برامج التكوين والتعليم، مما يفرض تضافر جهود المستخدمين والإدارة، كما أن الأفراد القائمين على تنظيم وإعداد برامج الحماية الفردية يجب أن يحوزوا على جانب من المعرفة والتكوين اللازمين من أجل تمكينهم من الاختيار السليم للتجهيزات والوسائل المخصصة للحماية، والحرص على تماشيها مع بيئة العمل ومستخدميها.

أما مستخدموها فيجب عليهم الوعي بضرورة وأهمية ارتدائها، أسباب استخدام هذه التجهيزات، الفائدة التي توفرها لهم، والنتائج الوخيمة التي قد تلحق بهم في حال عدم استعمالها، كما يجب على العاملين كذلك معرفة طريقة عمل هذه الأجهزة وأساليب الصيانة، كل هذه المعلومات توفرها برامج التدريب والتكوين التي تقدمها المؤسسات لعمالها وموظفيها.

#### ❖ الصيانة والإصلاح:

عند إعداد برامج الحماية الفردية، فإنه من المهم جدا التقييم الشامل والدقيق لتكاليف صيانة وإصلاح التجهيزات، ذلك لكون فعاليتها تقل تدريجيا مع فترة استخدامها، مما قد يؤدي إلى حدوث أعطال جد خطرة في بعض الأوقات الحرجة، متسببة بذلك في وقوع الحوادث، لذا فإنه عند دراسة مردودية تجهيزات الحماية الفردية، كوسيلة للوقاية، يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار بأن تكلفة وضع البرنامج لا تشكل

سوى جزءا يسيرا من التكاليف اللازمة لتحقيقه على الأجل الطويل، وتعتبر تكلفة الصيانة عن التكاليف الثابتة التي يتجاهلها البرنامج في أغلب الأحيان، كما يجب تحديد مدة الصلاحية ومدة الاستعمال قبل الخضوع للصيانة في الخطوات الأولى عند اختيار المعدات.

#### ❖ تعديل السلوك:

تعد السلوكيات غير السوية مصدر أساسيا للحوادث المهنية، لذا يجب العمل بجدية من أجل تعديل سلوكيات الموظفين للتخفيض من تلك الحوادث.

إن أي دراسة أو برنامج لتعديل السلوك يجب أن ينطلق ويبنى على النتائج المتوقعة للسلوكيات المختلفة، فالفرد عندما يتبع سلوكا معينا فإنه يكون مبنيا على النتائج المتوقعة، إضافة إلى مجموعة من العوامل الأخرى كقبول المخاطرة، القدرات والمهارات، نوعية التجهيزات والظروف، غير أن نتائج هذا السلوك تبقى أهم مؤثر (جارما JARMA ، بدون سنة، ص 12).

والإشكال الكبير في مجال الأمن والسلامة، هو في كون العديد من السلوكيات الخطرة غالبا ما تكون نتائجها إيجابية في نظر العامل عكس السلوكيات السليمة والصحية، فطريقة العمل الخطرة قد تكون في نظر العامل سليمة خصوصا إذا ما قوبلت بزيادة في إنتاجيته، السرعة في الأداء، سهولتها في نظره والأهم أن تلقى الإستحسان والتشجيع من قبل الرؤساء الذين يبحثون بصورة أساسية على زيادة الإنتاج وتحقيق النتائج المالية أكثر من اهتمامهم بسلامة موظفيهم.

وقد حاولت العديد من الدراسات تصميم نماذج لتعديل السلوك، اختلفت في منهجيتها وفي طريقة تعاطيها مع هذه المسألة حيث اقترح كل من فلنر fellner ، أزاروف azaroff وسولزر sulzer برنامجا من سبعة مراحل كما هو موضح في الشكل التالي:



الشكل رقم 5: يمثل نموذج فلنر fellner، أزاروف azaroff وسولزر sulzer لتعديل السلوك.

مصدر: Louis Melenne, 1981, p14.

غير أن الباحثين قد أعطوا الإدارة الحق في إعداد مثل هذه البرامج دون استشارة العمال الذين هم في الحقيقة المعنيون الأساسيون به، سواء من حيث كونهم المعرضين للحوادث المهنية أو لكونهم مصدر هذه الحوادث من خلال سلوكياتهم غير السوية.

وللتغلب على هذا الإشكال اقترح الباحثان نازان Nasanen وساري Saari 1989 نظرة مغايرة، دمجت بين أهداف الإدارة وأهداف العمال من جهة، حيث ربطت تحسن سلوكيات العمال بتحسين أدائهم، ومن جهة أخرى تطلبت تعاون الطرفين في تصميم البرنامج والحرص على تطبيقه ومراجعته، أطلق على هذا البرنامج إسم Tuttava أي الإنتاج بكل أمن باللغة الفنلندية، وقد طبقه الباحثان على ورشة لبناء السفن، إذ يمتد البرنامج لفترة تتراوح ما بين الأربعة وستة أشهر، يغطي مجموعة من العمال المستهدفين، يتراوح عددهم ما بين 5 إلى 30 شخص، واقترحا أن يتولى إعداده فريق بحث يتشكل من ممثلين للإدارة، الإطارات والعمال، ويمر كما ذكر (سمير صلحاوي، 2008، ص 105) بالمراحل التالية:

- **تحديد الأهداف:** تتلخص هذه المرحلة في إعداد قائمة بالأهداف المرغوب تحقيقها بحيث تكون:
  - إيجابية وتسهيل التنفيذ .
  - مقبولة على العموم .
  - بسيطة ومعلنة بشكل دقيق وواضح .

- معبر عنها بمفاهيم واضحة وتبدأ دائماً باسم فعل لتأخذ شكل توجيهات.
- كما يجب أن تتضمن الإشارة لهذه الأهداف كلمات مفتاحية ترتبط بشكل واضح مع طبيعة العمل المستهدف، وتمثل في جوهرها التغيرات المنتظرة في سلوك العاملين.
- إن أغلبية هذه الأهداف لا ترمي فقط لتغيير السلوك، بل تهدف إلى أكثر من ذلك، حيث أنها تساعد على حل العديد من المشاكل التقنية والتنظيمية التي تعترض العمال.
- **إعداد قائمة التحكم:** بعد تحديد الأهداف بشكل جيد، تسند لمجموعة ملاحظين مسؤولية وضع قائمة للتحكم تسمح بقياس درجة تحقيقها اعتماداً على عدد من نقاط القياس، بحيث يكون التقييم إما "صحيح أو خاطئ"، مما يسمح عند الإنتهاء بحساب مؤشر الأداء، والذي يعبر ببساطة عن النسبة المئوية للسلوكيات السليمة، فإذا فاقت نسبة 50% يمكن الانتقال إلى المرحلة الموالية، أما إذا كانت أقل من ذلك فينبغي العودة إلى المرحلة الأولى وإعادة النظر في الأهداف المسطرة.
- **المقارنة مع المستوى المرجعي:** تبدأ مقارنة الملاحظات مع المستوى المرجعي للأداء المرغوب عند الاقتراب من تحقيق الأهداف المسطرة ووصول قائمة التحكم إلى مستوى مقبول، فبعض التغييرات في السلوك تتطلب وقتاً قد يمتد لأسابيع، يعمل خلالها الملاحظون بصفة يومية من أجل حصر السلوكيات المسيطرة.
- **المعلومة المرتدة:** يعمل الفريق خلال هذه المرحلة على تدريب وتكوين الأفراد الذين سجلوا مستويات أداء سيئ، حيث يتم غالباً تنظيم ملتقى لمدة ساعة من الزمن، يتبادلون خلالها المعلومات حول النتائج المحصلة، من خلال توضيح الإنحراف في أداء كل فرد عن الأداء المرجعي، وتبدأ مرحلة رجوع المعلومة عند إنتهاء الملتقى مباشرة، حيث تنطلق عملية الملاحظة مجدداً، وبشكل يومي ترافقها عملية إعلام واتصال فوري بالنتائج، تشمل كافة المعنيين عن طريق نشر المؤشرات المحصلة عبر كافة هياكل المؤسسة، في حين لا تعلن الانتقادات والأخطاء و بعض التعليقات السلبية ويتم مناقشتها سرياً بين اللجنة والمعني.
- **قياس الآثار على الأداء:** تبدأ التغييرات في الحوادث بعد أسبوعين أو ثلاثة من مرحلة عودة المعلومة، حيث تظهر آثارها بوضوح في مكان العمل، ففي دراستهما لاحظ الباحثان إرتفاع مؤشر الأداء السليم إلى 90% بعدما كان لا يتعدى 60%، وبالإضافة إلى ما تقدمه هذه الطريقة من خدمة في مسائل الأمن والسلامة في العمل، فإنها تقدم كذلك حلاً متعدد تفيد أكثر من جانب، خصوصاً النوعية والإنتاجية، مما

يجعلها أسلوباً جذاباً في نظر الإدارة حال ظهور أولى نتائجها، وهذا ما جعل من تحقيق الأمن والسلامة في العمل وسيلة لتحقيق أداء أفضل.  
والشكل التالي يوضح نموذج Tutava لتعديل السلوك.



الشكل رقم 6: يوضح نموذج توتافا tutava لتعديل السلوك.

مصدر: jarma saari, p 16.

## خلاصة الفصل:

تشكل الحوادث المهنية هاجسا كبيرا للمؤسسات لما تمثله من مصدر هام للتكاليف والخسائر التي من شأنها أن تمس بمكانتها وقدرتها على مواجهة باقي منافسيها، وتتجلى خطورة هذه الحوادث خصوصا في كونها عامل التأثير الأول والمباشر على السلامة البدنية والنفسية لطاقتها البشرية والتي تعتبر أهم موارد المؤسسة، ولغرض الحد والتقليل من حدة هذا الهاجس يجب علينا أولا معرفته والاطلاع على الحالات التي يمكننا القول به أو بعدمه، إذ هناك مجموعة كبيرة من التعاريف للحادثة وحادث العمل، تختلف باختلاف الدول و المحيط و الأسباب المؤدية إلى وقوعه، فلقد عرف المشرع الجزائري حادث العمل في المادة **06 من القانون 83-13** و اعتبره القاعدة العامة في حادث العمل المعترف قانونا و دعم هذه القاعدة بحالات استثنائية ذكرتها المواد التي تلي هذه المادة أي المادة **07 و 08** المعدلتين بالأمر رقم **96-19** حيث أضافت هاتين المادتين بعض الحوادث التي يمكن اعتبارها حوادث عمل رغم وقوعها خارج مقر العمل، و بغض النظر عن التقسيم الفقهي لحادث العمل بين مفهوم ضيق ومفهوم واسع، فإنه لا بد أن يشتمل على بعض العناصر الضرورية حتى يكيف على أنه حادث عمل، كعنصر الإصابة البدنية و أن يكون الضرر ناشئا بفعل قوة خارجية، وأن يكون قد وقع بغتة وفي فترة قصيرة إضافة إلى قيام علاقة سببية بين العمل والإصابة.

كما أن هناك تصنيفات عديدة لحوادث العمل فمنها القابلة للاجتتاب والغير قابلة لذلك أو المترتب عنها أضرار أو عدم ذلك، أو بحسب نوعيتها وخطورتها ونتائجها ومسبباتها، إلا أنه لا بد من توفر مجموعة من الشروط تعمل على تحديد وتوضيح الإصابة في جسد العامل وتمييزها عن غيرها من الإصابات الموجودة في جسده حتى يمكننا القول بأن الحادث هو حادث عمل، أما مسببات حوادث العمل فهي متعددة يمكننا تقسيمها إلى عدة أقسام، نذكر منها ما هو راجع لأسباب بيئية وتنظيمية، أسباب شخصية متعلقة بالفرد وكذا أسباب مهنية وأسباب ديمغرافية، ولهذه الحوادث ما يفسرها، إذ تعددت النظريات المفسرة لها كنظرية الضعف والتكيف التي ترى أن طبيعة العمل وبيئته ومناخه تعتبر من بين المحددات الأساسية للحوادث، و النظرية الطبية التي ترى أن الأشخاص الذين يميلون إلى الوقوع في الحوادث غالبا ما يعانون من أمراض جسمية أو عصبية، أو النظرية الاجتماعية التي تحمل الظروف الاجتماعية الصعبة والغير ملائمة التي يعيشها العامل و تفاعلها مع الظروف البيئية السيئة للعمل مسؤولية وقوعه في الحوادث، إضافة إلى غيرها من النظريات كالقدرية و نظرية التحليل النفسي، و النظرية

الوظيفية التي ترى أن هناك أسباب عديدة وعوامل مرتبطة فيما بينها تؤدي إلى الوقوع في الحوادث، حيث أكدت على العوامل الإنسانية والتنظيمية في وقوعها.

ومما لا شك فيه، أن لحوادث العمل أضرار ومخلفات سلبية تعود على الفرد، من زيادة المخاوف والتوترات إلى الإعاقات البدنية والأمراض المزمنة والوفيات، وعلى المؤسسة من خلال التكلفة التي تتحملها من أجل تغطية مختلف المصاريف والنفقات وكذلك على الاقتصاد الوطني، من خلال انخفاض الناتج الوطني نتيجة لما تدفعه مختلف الوحدات الاقتصادية من أجل تحمل تكاليف الحوادث المهنية.

ولذا قد أصبح لها تعابير ومؤشرات كمية وإحصائية، بحيث نجد أن منظمة العمل الدولية قد ساهمت بقسط كبير في بلورتها وإلزام الدول والمنظمات العامة والخاصة بوجود تطبيقها ونشر نتائجها، حتى يتسنى لهذه المؤسسات إحصاءها وحصر الأسباب الحقيقية من وراء وقوعها وعدم التركيز على المخاطر الظاهرة والمباشرة فقط وإهمال تلك الكامنة وغير المباشرة، إذ أن التعرف على المخاطر وتحليلها بدقة أمر ضروري من أجل اختيار السياسة الوقائية المناسبة، والتي تعتمد على مجموعة من المبادئ الهامة و الاختبارات و التعديلات و الإصلاحات الجذرية المبنية على النتائج العلمية المتوصل إليها في مجال الصحة والسلامة المهنية.

الفصل الخامس

الأمراض المهنية

## تمهيد

مع تقدم الحياة و التطور الذي لحق بمختلف مجالاتها و خصوصا الصناعية منها، ظهرت مهن جديدة لم تكن معروفة سابقا و دخل العامل في عالم لم يألفه، عالم مليء بالمواد و الإكتشافات، فأصبح بالتالي عرضة لأخطارها المحتملة، و ذلك من خلال احتكاكه المستمر بهذه المواد والتي يجهل تأثيراتها والأخطار المحتملة من جراء التعامل معها، فقد تدخل هذه المواد إلى الجسم بطرق مختلفة فتؤدي إلى أضرار مباشرة أو غير مباشرة على عضو أو أكثر من أعضاء الجسم وعلى الصحة الجسدية والنفسية للعامل، إذ أن هذه الأعراض قد تظهر على المدى القريب أو البعيد، وسميت هذه الأعراض و المتلازمات التي تسببها الصناعة، من طرف المختصين في هذا المجال، بالأمراض المهنية .

فالأمراض المهنية تظهر بعد مدة من ممارسة العمل، وهي عديدة ومتنوعة، تختلف من بلد إلى آخر، وتتحدد من خلال الجداول الخاصة بكل بلد، وهي في تزايد مستمر، ولإثبات أن المرض الذي أصيب به العامل مرض مهني لا بد من إجراء الفحوصات الطبية الابتدائية والدورية ونظرا لأهمية هذا الموضوع وخطورته، سواء على العمال والموظفين أو على المؤسسات ومكانتها في الأسواق العالمية، كان لابد من التطرق إليه، بهدف التعرف على مسبباته وطرق الوقاية منها وبالتالي الحفاظ على سلامة العمال والمؤسسة ككل، حيث جاء هذا الفصل موضحا لماهية الأمراض المهنية، وذلك من خلال التطرق إلى تعريفها وخصوصياتها، وكذا تصنيفها وأسباب الإصابة بها، إضافة إلى التطرق إلى مخاطر بيئة العمل والحماية القانونية لها، وطرق إثباتها وتسجيلها، ودور الصحة النفسية في العمل وأخيرا تم التطرق إلى بعض استراتيجيات الوقاية من الأمراض المهنية ودور الأخصائي النفسي في مجالها.

## 1. تعريف الأمراض المهنية:

لقد تباينت واختلقت تعريف الأمراض المهنية من بلد لآخر، وذلك مرده إلى أن بعض الدول قد حصرت هذه الأمراض في جدول وفق المهن التي تتسبب فيها، والبعض الآخر ترك الباب مفتوحا لكل الحالات التي يمكن أن يثبت أصحابها صلتها بمهنتهم، وبشكل عام هناك تعريف عديدة للأمراض المهنية منها:

تعريف القانون البريطاني كما ذكر (محمد عبد السميع، 1973، ص 15-16) على أنه: " كل ما ينشأ من خطورة خاصة متعلقة بالعمل، وليست خطورة عامة يتعرض لها المواطنون جميعا".

أما منظمة العمل الدولية فعرفت المرض المهني كما ذكر محمد عبد السميع (1973، ص 15) على أنه: " كل مرض تكثر الإصابة به بين المشتغلين في مهنة ما، أو مجموعة أمراض يصاب بها أحد العاملين في تلك المهنة أو المهن".

تعرفها (نادية محمد السيد عمر، 2003، ص 278) على أنها: " تلك الأمراض التي تنتج من مزاوله مهنة معينة مدة من الزمن، قد تطول وقد تقصر، وتظهر هذه الأمراض في صورة أعراض خاصة تلازم طبيعة ذلك العمل".

يعرف المرض المهني (محمود العقائلية، 2002، ص 160) بأنه: "ذلك المرض الذي يحدث بين الأفراد في المهنة أو مجموعة من المهن، أو المرض الناتج عن القيام بعمل ما، أو قد يكون المرض كامنا في الجسم ويظهر نتيجة القيام بعمل يؤدي إلى ظهوره".

يعرف (عبد الله بدر عبد الله، 1996، ص 518) المرض المهني على انه: "علة جسمية تنشأ بسبب العمل، وتتركب على طبيعته وظروفه خلال فترة من الزمن، كما ينشأ تدرجيا نتيجة إمتصاص الجسم لمواد ضارة أو التعرض لها، وأعراضها لا تظهر إلا بعد فترة معينة من الزمن تطول أو تقصر حسب ظروف العمل والإستعداد الجسماني للعامل".

وحسب (محمد مسلم، 2007، ص 159) فالأمراض المهنية هي: "التي يتم التحقق من أنها مرتبطة ارتباطا مباشرا أو غير مباشر بالعمل، أي هي التي يكون العمل سببا مباشرا فيها وقد يظهر المرض المهني بعد مدة قصيرة أو طويلة حسب درجة، حدة أو شدة التعرض اليومي لبعض الأخطار، مثل استنشاق الغبار أو الضباب المسمم أو البخار أو الضجيج أو الاهتزازات التي تؤثر على وتيرة القلب مثلا".

من جهته يعرف (أحمية سليمان، 1998، ص150) الأمراض المهنية بأنها: "الأمراض الناتجة عن تفاعلات أو ترسبات المواد أو الروائح الكريهة أو ما شابهها، المسببة لأمراض التسمم والتعفن، وبعض العلل التي يكون سببها مصدرا مهنيا خاصا".

ويعرفها (قييلو، Guillot، 2006، ص255) على أنها: "مرض سببه عمل دائم يظهر خلال مدة معينة قد تكون في مدة العمل أو الفترة المحددة قانونا، قد يكون سببه تعفنا في مكان العمل أو أي سبب آخر بشرط أن يكون مرتبطا بالعمل".

وحسب القانون الجزائري رقم 13/83 المادة 06: "تعد كأمراض مهنية، كل أعراض التسمم والتعفن والإعتلال التي تعزى إلى مصدر أو بتأهيل مهني خاص".

ويتضح من خلال التعاريف السابقة أنه هناك إختلاف في تعريف المرض المهني، إذ يؤكد القانون البريطاني بأن المرض المهني له علاقة مع أخطار المهنة التي يمارسها العمال، مستبعدا الأخطار العامة التي يتعرض لها الجميع، بينما المشرع الجزائري يستبعد في تعريفه للمرض المهني الوظائف الإدارية، أما منظمة العمل الدولية فتؤكد على أن المرض المهني ناتج من خلال ممارسة مهنة معينة تظهر أعراضه لدى الفئة التي تمارس نفس المهنة.

## 2. تصنيف الأمراض المهنية:

تطرق الباحثون والمختصون في مجال طب العمل والأمراض المهنية إلى عدة تصنيفات للأمراض المهنية، فمنهم من صنفها حسب طبيعة العمل، ومنهم من صنفها حسب طبيعة مسبباتها، فمن التصنيفات الشائعة والمتداولة نذكر ما يلي حسب ما جاء عن (دوباخ قويدر، 2009، ص73):

### ❖ التصنيف حسب طبيعة المهنة :

- أمراض مهنية للعاملين في مصانع البترول.
- أمراض مهنية للعاملين في مصانع البتروكيماوية.
- أمراض مهنية للعاملين في مصانع الغزل والنسيج.
- أمراض مهنية للعاملين في صناعة الزجاج.
- أمراض مهنية للعاملين في صناعة الأغذية.
- أمراض مهنية للعاملين في المستشفيات والمختبرات.

## ❖ التصنيف حسب طبيعة المسبب :

- أمراض مهنية ناجمة عن عوامل طبيعية فيزيقية: إذ أن التعرض للظروف الفيزيقية غير المناسبة في بيئة العمل من شأنه أن يؤدي إلى الإصابة بأمراض مهنية، وتشمل الظروف الفيزيقية تغيرات درجة الحرارة، التعرض لإضاءة غير مناسبة أو لضوضاء مزعجة ومضرة أو لتغيرات الضغط الجوي أو التعرض للإشعاعات أو الكهرباء أو للذبذبات والاهتزازات.

- أمراض مهنية ناتجة عن عوامل بيولوجية: وتنتج عن عدوى الميكروبات أو الفيروسات المتواجدة في جو العمل وتنتقل من إنسان لآخر.

- أمراض مهنية ناتجة عن عوامل نفسية: ومن أمثلة ذلك تقلصات العضلات عند عمال التلغراف، وكذا جنون العزلة في الأماكن النائية والبعيدة عن ديناميكية الأفراد.

- أمراض مهنية ناجمة عن عوامل كيميائية: وينتج الضرر هنا بسبب تفاعل هذه المواد مع أنسجة الجسم المختلفة للعامل، ودرجة الخطورة هنا تعتمد على عدة عوامل منها: درجة تركيز هذه المادة، نوعيتها، كميتها وحالتها الفيزيائية، كما تعتمد درجة خطورتها على طريقة دخولها للجسم ومدة التعرض لها، بالإضافة إلى الاستعداد الجسمي للعامل.

وكتوضيح أكثر لتصنيف الأمراض المهنية حسب مسبباتها سوف يتم التطرق إلى بعض مسببات الأمراض المهنية، ونوع المرض الذي تخلفه وذلك من خلال النقاط التالية:

## ○ مسببات المواد المعدنية: وتتمثل فيما يلي:

▪ الكاديوم: يسبب إتهاب قصبات الرئة، اضطراب في الجهاز الهضمي، أمراض الكلى، لين العظام.

▪ الكرومات "ملح الحمض الكرومي": يسبب أمراض جلدية.

▪ المنغنيز: يسبب أمراض عصبية.

▪ الزئبق: يسبب أمراض الكلى، اضطرابات في الجهاز الهضمي، أمراض عصبية.

▪ النيكل: يسبب أمراض جلدية، سرطان الجلد.

▪ الرصاص: أمراض الكلى.

▪ البنثاكلور فيمول: يسبب إتهاب الأدمة، النحول والهزل، تعرق، حمى.

▪ فينيل الهيدرازين: يسبب أمراض جلدية.

▪ الراتنج: يسبب اضطرابات جلدية.

- السيتو بوتو ماسين: يسبب إضطرابات في الجهاز الهضمي.
- سيلفور الكربون: يسبب أمراض عقلية، أمراض عصبية.
- التناكتروتران: يسبب إضطرابات في الجهاز الهضمي، إضطرابات في الكبد أمراض الكلى، أمراض عصبية.
- **مسببات تقنية:** وتتمثل فيما يلي:
  - الخشب: يسبب الحساسية المهنية.
  - زفت الفحم الحجري: يسبب أمراض جلدية، سرطان.
  - الإسمنت: يسبب أمراض جلدية، ربو.
  - الإنزيم الملحي: إضطرابات الوظيفة التنفسية، الربو.
  - المواد الزيتية: تسبب أمراض جلدية.
  - الحديد: يسبب أمراض الرئة.
  - مواد مثيرة للحساسية: تسبب الحساسية المهنية.
- **مسببات فيزيقية:** وتتمثل فيما يلي:
  - الحرارة المرتفعة: تسبب أمراض عظمية، ورم مائي في المفاصل.
  - الضغط المرتفع: يسبب أمراض العظام.
  - معدن منجمي: يسبب إضطرابات الرؤية (إختلال المقلة السريع).
  - الإشعاعات: تسبب إضطرابات في الدم، أمراض جلدية، أمراض العظام.
  - الغبار: يسبب تغبر الرئة، الربو.
  - دقائق حرير الصخر: تسبب إلتهاب القصبات الهوائية، أمراض قلبية، سرطان الرئة.
  - دقائق الفلز: تسبب إضطرابات رئوية، أمراض القلب، السرطان.
- ❖ **التصنيف حسب طبيعة المصاب :**
  - وقد تكون الإصابة في :
    - الجهاز التنفسي.
    - الجهاز الهضمي.
    - الجهاز الدوراني.
    - الجهاز الحركي.

- الجهاز العصبي.
- الجلد.
- المسالك البولية والتناسلية.
- العينين.
- الأذنان والأنف والحنجرة.
- الإصابة في أكثر من جهاز.

### 3. خصوصيات الأمراض المهنية :

تتميز الأمراض المهنية بخصوصيات سنتطرق إليها كما جاء عن (حكمت جميل، 1980، ص

68) كما يلي:

- إن الأمراض المهنية تحصل للأشخاص العاملين في مهنة معينة، حيث يتوفر المسبب للمرض، ويتم التعرض له أثناء ممارسة عمل محدد بتلك المهنة في حين أن الأمراض العادية قد تصيب أي شخص مهما كان موقعه ومهنته.
- تظهر الأمراض المهنية لدى الأشخاص الذين لديهم قابلية واستعداد أكثر من غيرهم ممن يعملون بالوظيفة نفسها والظروف البيئية نفسها.
- عادة ما تظهر الأمراض المهنية بعد فترة زمنية من التعرض للمسببات، قد تصل إلى عدة سنوات لذا يصعب معالجتها أو شفاؤها التام.
- تشخيص المرض المهني ليس بالأمر السهل خاصة في الحالات التي لا تترافق بعوارض مرضية واضحة، ومن هنا جاءت أهمية الفحوصات الطبية الأولية والدورية.
- الأمراض المهنية لها تبعات مالية كبيرة بالمقارنة مع الأمراض العادية وذلك بسبب تكاليف العلاج، الانقطاع الطويل عن العمل، خدمات التأهيل المهني والتدريب، بالإضافة إلى تعويض العجز المترتب... الخ.
- العديد من الأمراض المهنية لا يمكن القضاء عليها نهائيا لكونها ناتجة عن طبيعة العمل نفسه إلا أنه يمكن التقليل منها.
- كذلك يعد من خصوصيات الأمراض المهنية تزايدها المستمر، ليس من حيث عدد الحالات المسجلة فقط، بل من حيث عدد الأنواع المكتشفة، فما لم يكن يعتبر مرضا مهنيا في السابق أصبح اليوم كذلك.

ويعود تزايد وتنوع الأمراض المهنية إلى عدة عوامل كما ذكرها (محمود العقابلية، 2002، ص 160) ومن أهمها:

- ✓ ارتفاع عدد المواد الكيماوية المستخدمة، والتي تجاوز عددها نصف المليون مادة.
- ✓ توسع القاعدة الصناعية والإنتاجية، وتطور صناعات جديدة ذات إستعمالات لم تكن مألوفة سابقا، كاستعمال التجهيزات والآلات الضخمة، ذات الطاقة الحرارية والإشعاعية والغازية... إلخ، والتي تؤدي إلى العديد من المخاطر.
- ✓ العوامل البيئية المرتبطة بالبيئات غير النقية المرافقة للتطور الصناعي لمعظم الدول.
- ✓ عدم وجود برامج وقائية فعالة لاكتشاف مسببات الأمراض في بيئة العمل.

#### 4. أسباب الأمراض المهنية:

تقع الأمراض المهنية كما يذكر (حكمت جميل، 1980، ص 80-81) بسبب عوامل فيزيقية و/أو كيميائية و/أو حيوية كما يلي:

##### ❖ العوامل الطبيعية (الفيزيقية):

وهي العوامل التي توجد في بيئة العمل، وتؤثر على العاملين نتيجة خواصها الطبيعية، وليس نتيجة التفاعل الكيماوي بين هذه العوامل وأنسجة الإنسان، وأهم هذه العوامل: الإضاءة، الضوضاء، الحرارة، الرطوبة، التهوية، الاهتزازات، الإشعاعات، الكهرباء...، وغيرها من العوامل التي تؤدي إلى ظهور أعراض وأمراض مختلفة، خاصة إذا كانت بمستويات غير ملائمة، مع إنعدام وسائل وتعليمات الوقاية .

##### ❖ العوامل الكيماوية :

معظم الأمراض المهنية تأتي بسبب كثرة إستعمال المواد الكيماوية المختلفة في الصناعة، والتي تشكل خطرا على صحة العامل، فقد تكون على شكل مواد صلبة: كالمعادن والفلزات العضوية واللاعضوية، كالرصاص، الفسفور، الزئبق، أو سائلة: كالحوامض والقلويات أو على شكل أبخرة وغازات: كثنائي أكسيد الكربون والننروجين والأمونيا أو أتربة كأتربة الكربون، السليكا، الأسبست وغيرها، غير أن الضرر الذي تحدثه المواد الكيماوية على صحة الفرد، يرتبط بعدة عوامل منها:

- التركيز.
- نوع المادة.
- كميتها.

- صفاتها.
- حالتها.
- مدة التعرض لها.
- طريقة دخولها للجسم...
- إضافة إلى طبيعة العامل ومدى استعداده الجسدي الوراثي .

#### ❖ العوامل الحيوية :

وتنتج عن البكتيريا والفيروسات، بانتقالها من مصادر عضوية إلى الإنسان أو من إنسان إلى إنسان آخر، أو من حيوان إلى إنسان، ومن أكثر هذه الأمراض إنتشارا السل الرئوي، الذي ينشأ عن إستنشاق الأتربة العضوية، مثل تراب عظام الحيوانات، القطن، الكتان...إلخ. وهناك مجموعة كبيرة من الأمراض المعدية التي تنتقل من الحيوان إلى الإنسان، فقد دلت التحاليل الطبية أن هذه الأمراض تزيد عن الخمسمائة مرض، وتحدث العدوى .

### 5. قياس الأمراض المهنية :

لقياس الأمراض المهنية، تستعمل نفس مؤشرات قياس حوادث العمل، والمتمثلة فيما يلي حسب ما جاء عن (عمر وصفي عقيلي، 2005، ص606) :

#### ❖ معدل الأمراض المهنية:

ويشير إلى نسبة الإصابات بالمرض المهني في المؤسسة خلال فترة زمنية معينة، وفقا للعلاقة التالية:

$$\text{معدل الأمراض المهنية} = \frac{\text{عدد الأمراض المهنية خلال فترة زمنية}}{\text{مجموع عدد العمال خلال الفترة الزمنية ذاتها}} \times 1000$$

فهو يمثل معدل الأمراض المهنية لكل 1000 عامل.

#### ❖ معدل تكرار الأمراض المهنية:

ويشير إلى تكرار الإصابات بالأمراض المهنية مقارنة بعدد ساعات العمل الفعلية المشتغلة خلال فترة زمنية معينة، وفقا للعلاقة التالية:

$$\text{معدل التكرار} = \frac{\text{عدد الأمراض المهنية خلال فترة زمنية}}{\text{إجمالي وقت العمل الفعلي خلال نفس الفترة}} \times 10^6$$

ويمثل عدد الأمراض المهنية لكل 1000.000 ساعة عمل.

#### ❖ معدل خطورة (شدة) الأمراض المهنية:

ويستخدم للإشارة إلى عدد الأيام الضائعة بسبب الأمراض المهنية إلى إجمالي وقت العمل

الفعلي، حسب العلاقة التالية:

$$\text{معدل الخطورة} = \frac{\text{عدد أيام العمل الضائعة بسبب الأمراض المهنية خلال فترة زمنية}}{\text{إجمالي وقت العمل الفعلي خلال نفس الفترة}} \times 10^6$$

ويعبر عن وقت العمل الضائع بسبب الأمراض المهنية في كل 1000.000 ساعة عمل.

### 6. الحماية القانونية للمتعرضين إلى أمراض مهنية:

إتخذ المشرع الجزائري طريقة الجداول في تحديد الأمراض المهنية، والتي تتكون من 84 جدول، يحدد كل جدول بدقة، تعيين المرض ويذكر قائمة الأعمال التي قد تسببه ومدة التكفل، وهي محددة في بعض الحالات بيوم واحد كما في حالة الحوادث الحادة التي تسببها الأعمال المتصلة بالاستعمال والمعالجة اليدوية للأوامين العطرية ومشتقاتها، وتصل إلى ثلاثين 30 سنة في أغلب حالات الإصابة بالسرطان المهني، وهذا ما جاء في القرار الوزاري المشترك 1996.

وما يبرر إختلاف المدة المقررة للتكفل بكل مرض، هو طبيعة المرض الذي يصاب به العامل من جهة، والمدة التي يستغرقها لظهوره، خاصة أن بعض الأمراض تستغرق مدة طويلة ليتم إكتشافها، وهذا ما جعل البعض يصفها بالإصابة الصامتة للجهاز، وحددت المدة وفقا لمعايير طبية بحتة (هرلي harlay، 1998، ص7).

وقد حددت المادة 11 من القانون 96-19 سريان المدة من تاريخ التوقف عن العمل المعرض للخطر، وتنتهي عند تاريخ أول معاينة طبية للمرض المهني.

كما حددت المادة 66 من نفس القانون الجهات المختصة في وضع القوائم، وهي لجنة مكلفة بالأمراض المهنية تحدد عن طريق التنظيم.

ولا تعد الجداول جامدة، بل يمكن أن تراجع، وتضاف إليها بعض الأمراض، بموجب قرارات وزارية تصدرها الوزارة المختصة في مجال الضمان الإجتماعي، كما يلزم كل طبيب يتعرف على مرض يكتسي طابعا مهنيا، حين يجري فحوصا على العامل أن يصرح به.

كما ألزم المشرع في المادة 69 من القانون 83-13 أيضا، كل صاحب عمل يستخدم وسائل عمل من شأنها أن تتسبب في حدوث أمراض مهنية، التصريح بها لدى هيئة الضمان الإجتماعي، ومفتش العمل والمدير الولائي.

إلا أنه يمكن القول، أن الجداول المحددة للأمراض المهنية بحاجة إلى المراجعة، لأنها أصبحت لا تخدم مصلحة العامل وذلك لوجود عدة أمراض، خاصة المتصلة بآلام الظهر والمفاصل، فلا يعوض عنها العامل لأن القائمة المعتمدة من الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لم تذكر هذا المرض، وتصنف الأمراض المهنية وفقا للقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 05/05/1996 في المادة 5 منه إلى ثلاث مجموعات:

• **المجموعة الأولى: ظواهر التسمم الحادة والمزمنة**، تحوي هذه المجموعة الأمراض التي يكون سببها التعرض للمواد الضارة خاصة الرصاص والزئبق والمسببة للتسمم الحاد والمزمن، التي تظهر على العمال المعرضين لها بصورة معتادة، في شكل عوارض مرضية.

تعتبر أي مادة سامة بالنظر إلى خطورة الفعل، ويتم تحديدها بعد الإستنشاق أو البلع أو عن طريق مسامات الجلد التي يمكن أن تؤدي إلى أخطار كبيرة حادة أو مزمنة وقد تصل إلى الوفاة حين تصل درجة التسمم إلى **50 ci**، وقد تم تحديد هذه النسبة القاتلة بعد التجارب التي أجريت على الحيوانات (فئران وأرانب) وللتأكد من أن العامل يعاني من حالة تسمم يتم:

- فحص الدم والفضلات ومقارنة النسبة مع القيمة المحددة.
- فحص هواء داخل أماكن العمل، وهنا أيضا تقارن النتائج مع ما هو مسموح به أو الحد الأقصى.

فبالنسبة إلى هذه المجموعة الأولى والمبينة في الجدول، يمكن للطبيب التعرف على أعمال أخرى، غير مدرجة ضمن الجدول، تسبب التسممات الحادة والمزمنة ولكن لا يستطيع العامل الاستفادة من التعويض إلا بإثبات ممارسته للعمل بصفة عادية.

• **المجموعة الثانية: العدوى الجرثومية**، يصاب العامل بالعدوى الجرثومية إذا تعرض للكائنات المجهرية المعدية مثل الفيروسات، والبكتيريا، والفطريات، والطفيليات، وتنتقل العدوى بعدة طرق، قد تكون عن طريق جلد المصاب مثل التيتانوس أو الجلد المتهتك، وتنتقل أحيانا عن طريق الجلد السليم، مثل

الجمرة الخبيثة، كما يمكن أن ينتقل بسبب لدغ الحشرات أو تناول العامل لطعام ملوث، بل يكفي أحيانا لإصابتهم بالعدوى تواجدهم في بيئة عمل لا تتوفر على الشروط الصحية اللازمة، مما يساعد على بقاء الكائنات المعدية وتكاثرها، ومن أهم المهن التي يمكن أن يصاب فيها العامل بالعدوى الجرثومية نذكر:

- المهن الزراعية والعاملين في المخلفات الحيوانية مثل عمال الحظائر.
  - الخدمات الطبية مثل عمال المستشفيات، وبنوك الدم، والعاملين في التخلص من المخلفات الطبية، والخدمات البيطرية لوجود الإتصال الدائم بالحيوانات سواء بطريقة مباشرة أو عن طريق منتجاتها.
- لكن هذا لا يعني أن كل الأشخاص الذين يشتغلون في هذه المهن أو أي مهنة أخرى، تكثر فيها العدوى الجرثومية، معرضون بنفس النسبة للإصابة، إذ هناك فئات عمالية تكون أكثر عرضة للإصابة أي لهم قابلية العدوى من بينهم:

- المصابون بنقص المناعة.
  - العمال الذين يعانون من سوء التغذية وضعف الصحة العامة.
  - العمال المصابون بضعف في بعض الوظائف، خاصة الكبد والكلية.
  - العمال الذين يكونون في فترة النقاهة من مرض خطير، وغير محصنين.
  - والمصاب بجروح وخزنية، أو حتى بسيطة، لأنها تكون مجالا مناسباً لإنتقال العدوى.
- وإن كانت هذه المجموعة تتضاعف لديها نسبة إنتقال المرض إلا أن إمكانية تجنبهم الإصابة سهلة وبسيطة، شرط أن تقوم المؤسسة المستخدمة بكامل واجباتها من خلال قيامها بمجموعة من الإحتياجات، مثل الفحص الطبي الإبتدائي قبل تسليمهم المهام والفحوص الدورية.

وهذه المجموعة المبينة لأمراض العدوى الجرثومية جاءت محددة في الجدول، ولا يمكن للطبيب الإضافة إليها كما لا يمكن للعامل الإستفادة من التعويض إلا إذا إستطاع إثبات ممارستها بصفة اعتيادية.

- **المجموعة الثالثة: الأمراض الناتجة عن مصدر أو سبب مهني خاص، تعد الأمراض التي يفترض أن يرتبها جو العمل أو مواقف خاصة، يتطلب معها تنفيذ الأشغال وعادة ما تكون مرتبطة ببيئة العمل مثل الأمراض الناجمة عن الضجيج أو العمل المرتبط بالحرارة سواء كانت مرتفعة أو منخفضة، لما تخلفه من آثار سلبية في كلتا حالتها، بالإضافة إلى أمراض يتسبب في حدوثها الضغط الجوي حين يكون دون الحد المطلوب إنخفاضا أو ارتفاعا.**

وهذه المجموعة المتعلقة بالأمراض الناتجة عن مصدر أو سبب مهني خاص فهي محددة وفق ما ورد في الجدول، لكن للعامل الحق في الإستفادة من التعويض المقرر قانونا دون اشتراط ممارستها بصفة إعتيادية.

## 7. إثبات المرض المهني.

وفقا لأحكام التشريع الجزائري فإنه لا بد من تتوفر مجموعة من الشروط كي تكيف الإصابة بمرض مهني، كما جاء في المادة 08 من القرار الوزاري المشترك وهي:

- أن يكون اسم المرض المهني وارد في الجدول.
- أن يكون المؤمن عليه قد عمل بصفة فعلية في إحدى المهن التي تؤدي إلى الإصابة بهذا المرض.
- أن تظهر الإصابة خلال مدة العمل أو خلال الفترة القانونية التي حددها القانون.
- أن تقدم شهادة طبية تثبت إصابة العامل بالمرض المهني.

حينها تتحقق الإصابة بالمرض المهني وتقوم مصالح الضمان الاجتماعي بتأمين كافة الحقوق المستحقة، ولا يقع عبء الإثبات على العامل أو ذوي حقوقه، لأن المشرع تكفل بذلك حين جعله مفترضا ولكن قابلا لإثبات العكس.

كما تجدر الإشارة أنه توجد أمراض لم تدرج ضمن الجدول، ولا يتم تكيفها بحادث عمل لإنعدام عناصره، مما يعني أن إصابة العامل تخرج عن نطاق الحماية رغم وجود علاقة سببية بين العمل والمرض، ومن أجل ذلك ذهب بعض الفقهاء، إلى إيجاد أساس قانوني للحماية متى ثبت الأصل المهني للمرض، بشرط أن يقدم العامل الدليل على ذلك (سمير الاودن، 2004، ص183).

ولم يحدد المشرع المرض المهني فقط بل حدد أيضا الأعمال التي تسببه، إذ يجب أن ينشأ المرض نتيجة العمل في ذلك النشاط، ولكن يمكن القول أن هذه الأعمال لم تحدد على سبيل الحصر، وبالتالي يمكن للعامل المصاب الإستفادة من الحماية متى تمكن من إثبات أن العمل الذي قام به يسبب المرض المهني المحدد بالجدول، كما يمكن للعامل الذي أصيب بمرض مهني ولم يحدد نشاطه في الجدول أن يثبت أن عمله يقتضي منه التعامل ببعض المواد التي تسبب المرض. (سمير الاودن، 2004، ص 184-185).

ولقد قرر المشرع الجزائري في المادة 04 من القرار الوزاري المشترك 1996 التكفل بالعامل

متى كان مرضه من ضمن الحالات التالية:

- مرض وارد في الجدول.

• مرض ناتج عن حادث عمل.

• مرض أصيب به بعد حادث عمل، على أن يثبت المعالجة الطبية بموجب شهادات طبية.

وأشار المشرع إلى حالات يسقط فيها إفتراض المرض المهني، وذلك حين يرفض العامل الإنصياع للفحوص والمراقبة الطبية المنصوص عليها في بعض الجداول، أو في حال ما إذا أدى المرض المهني إلى الوفاة ورفض ذوي الحقوق إجراء تشريح للجثة الذي تطلبه هيئة الضمان الاجتماعي من أجل تحديد سبب الوفاة، فعلى أساسه تصل إلى قرار التكفل بهم من عدمه، فرفضهم يسقط إفتراض المرض المهني دون الحماية.

وفرضت المادتان 09 و 10 من القرار الوزاري المشترك 1996 أنه يقع على عاتقهم إثبات وجود علاقة سببية بين المرض والوفاة، دون إثبات مدة التعرض للخطر المهني أو أهمية ومدى حدة نشاط العنصر المضر، والمسبب للمرض، وما إذا كانت نسبة التعرض كافية لإحداث المرض أم لا، هذا كقاعدة عامة أما إذا وجد نص تنظيم يلزم بذلك فهنا يؤخذ به وتستبعد هذه القاعدة.

## 8. إستراتيجيات الوقاية من الأمراض المهنية:

هناك إستراتيجيات للوقاية من شبح الأمراض المهنية ومن بينها ما ذكره (عبد المحي صالح، 2002، ص 90) وهي كما يلي:

– الاستراتيجية الهندسية، وتتمثل في الإجراءات التالية :

• تغيير طريقة العمل أو إحلال مادة بأخرى: وذلك باستبدال مادة خطيرة بأخرى آمنة وتحقق الغرض المطلوب، مثل إستعمال حبات من الصلب بدلا من الرمال في عملية صقل المعادن وذلك لوقاية العمال من مرض تحجر الرئة الذي ينشأ من إستنشاق ذرات الرمل.

• العزل: وذلك بعزل مواقع العمل التي تسبب حالات مرضية كالمواقع التي فيها حرارة عالية، ضوضاء مرتفعة ومزعجة.

• الحصر: حصر العمليات الضارة داخل إطار من الأسوار الحصينة، ويقصد بذلك وضع المواد الخطرة في أماكن محددة، ويتم التعامل معها بحيطه وحذر، ويمكن استعمال الحصر والعزل مجتمعين للوقاية من بعض المخاطر المختلفة مثل الوقاية من الضوضاء.

• التهوية: وذلك بخلق بيئة عمل آمنة وتخفيض فرص التعرض للملوثات.

• الترطيب: ويقصد به التقليل، أو تحديد انتشار المواد الخطرة في بيئة العمل وهنا يجب التخلص من الأتربة الضارة بطريقة سليمة.

• **النظافة العامة:** يقصد بها التقليل من انتشار الملوثات فمثلا عند تطاير ذرات من الزئبق فإنها سوف تلوث المكان الذي سقطت فيه بالإضافة إلى أماكن أخرى بعيدة، ولهذا فالنظافة العامة مهمة جدا خاصة في حالة التعرض للإشعاعات الذرية.

– الاستراتيجية الطبية، وتتمثل في الإجراءات التالية :

• **الكشف الطبي الابتدائي:** من أهم فوائده وقاية العمال من توظيفهم في الأعمال التي تلقي بهم في مواطن الخطر، فالكشف الطبي الإبتدائي يضع العامل في عمل لا يكون فيه خطر على صحته، فمثلا الشخص المصاب بداء الرئة يجب ألا يعمل في الأماكن المترية، والشخص المصاب بفقر الدم لا ينبغي أن يتعرض للبتروك حتى لا تزيد حالته سوءا.

• **الكشف الطبي الدوري:** يقع على فترات دورية ومن فوائده أنه يجنب العامل من الأخطار التي سوف يقع فيها، إضافة إلى أنه يساعد على اكتشاف المرض المهني في أولى مراحلها وقبل أن يستفحل وتعمم خطورته، بالإضافة إلى ذلك فإنه يعطي فرصة للعامل للاتصال بالطبيب قصد التدقيق الصحي في حالته.

• **التثقيف العمالي:** يقصد به إمام العامل ومعرفته بطبيعة عمله ومدى خطورة المواد التي يتعرض لها، وكيف تصل هذه المواد إلى جسمه والطرق الكفيلة بحمايته من المخاطر.

• **الفحص الطبي العام والخاص:** وهو الفحص الروتيني الذي يكون بين فترة وأخرى، ويهدف إلى الرغبة في تكليف شخص بعمل جديد يستدعي التأكد من لياقته البدنية لممارسة ذلك العمل.

• **الفحص الطبي عند نهاية الخدمة:** خاصة في مهن معينة وذلك قصد التأكد من مدى تأثيرها السلبي على العامل.

• **تأمين وسائل وقائية:** ويعني ذلك توفير وسائل وقائية وإسعافات أولية وتدريب العمال على كيفية استعمالها بكفاءة لمعالجة الحالات الطارئة قبل نقلها للمراكز الطبية.

❖ **الاستراتيجية الشخصية :**

وتتمثل في ضرورة استعمال الفرد العامل لوسائل الأمن الفردية والمتمثلة فيما يلي:

**أجهزة التنفس:** وتستعمل لحماية العمال من مخاطر الأتربة أو الأبخرة والتي يستنشقها العمال أثناء عملهم، ويمكن استعمال أحد الأجهزة التالية:

✓ أجهزة تنفس تحتوي على كمية من الهواء أو الأكسجين اللازم للجسم.

✓ أجهزة تنفس تمد الجسم بالأكسجين خارج المكان الذي يعمل فيه العامل.

✓ أجهزة تنفس تنقي المكان.

- **الملابس الواقية:** تستعمل لتحفظ الجسم من الأخطار المحيطة به ويشترط فيها ما يلي:
  - ✓ ألا تسمح بنفاذ المادة الموجودة في الجو والتي استعملت هاته الملابس للوقاية منها.
  - ✓ أن تغطي أجزاء الجسم المعرضة للخطر المحيط بها وأن تكون مطابقة لكل عامل.
  - ✓ أن تبقى في حالة جيدة نظيفة وجافة.
- **الأجهزة الشخصية الدالة على مقدار الخطر المحيط:** وتستعمل هذه الأجهزة في حالة تعرض العمال لخطر الإشعاعات وتشمل ما يلي:
  - ✓ أقلام حساسة يحملها الشخص المعرض للإشعاع وبعد فترة من تعرضه للإشعاع تحمض هذه الأقلام ثم تقارن بأخرى معروفة كمية تعرضها للإشعاع، وبذلك يمكن معرفة مدى تعرض العامل للإشعاع.
  - ✓ مقياس إشعاعي يسجل مقدار الإشعاع الذي يتعرض له العامل.
- ❖ **استراتيجية النظافة الشخصية:** إن غسل اليدين بالماء والصابون بصفة دائمة ومستمرة من شأنه أن يقلل نسبة الإصابة بالأمراض الجلدية المهنية، لذلك يجب على العمال أن يتعودوا على تنظيف أيديهم والعناية بالنظافة الشخصية، ومما ييسر لهم ذلك إمدادهم بوسائل النظافة مثل الماء والصابون وأحواض الغسيل ودواليب لحفظ الملابس وغرف للتبديل .

## خلاصة الفصل

تعتبر مشكلة الإصابة بالأمراض المهنية من المشكلات التي لا تقل أهمية عن مشكلة حوادث العمل، فهي الأخرى أصبحت تعاني منها المؤسسات، فلقد تباينت واختلقت تعاريف الأمراض المهنية من بلد لآخر باختلاف المسببات والعوامل المؤدية إلى الإصابة بها، فالقانون الجزائري رقم 13/83 المادة 06 يعد كأمراض مهنية، كل أعراض التسمم والتعفن والاعتلال التي تعزى إلى مصدر أو بتأهيل مهني خاص، وهذه الأمراض تتميز بخصوصيات محددة، ولها تصنيفات متعددة، فمنهم من صنفها حسب طبيعة العمل، ومنهم من صنفها حسب طبيعة مسبباتها، أما أسباب وقوعها فهي ترجع إلى عوامل فيزيقية و/أو كيميائية و/أو حيوية، ويمكن قياس الأمراض المهنية وذلك باستعمال نفس مؤشرات قياس حوادث العمل، ونظرا لأهميتها وخطورتها فقد اتخذ المشرع الجزائري طريقة الجداول في تحديد الأمراض المهنية، والتي تتكون من 84 جدول، يحدد كل جدول بدقة، تعيين المرض ويذكر قائمة الأعمال التي قد تسببه ومدة التكفل، كما ألزم أصحاب الأعمال التي يمكن أن تتسبب في حدوث أمراض مهنية التصريح بها لدى هيئة الضمان الاجتماعي، ومفتشية العمل والمدير الولائي، ورغم ذلك فإن الجداول المحددة للأمراض المهنية بحاجة إلى المراجعة، لأنها أصبحت لا تخدم مصلحة العامل وذلك لوجود عدة أمراض، خاصة المتصلة بالأم الظهر والمفاصل.

ووفقا لأحكام التشريع الجزائري فإنه لا بد من توفر مجموعة من الشروط كي تكيف الإصابة بمرض مهني، كما جاء في المادة 08 من القرار الوزاري المشترك، حينها تتحقق الإصابة بالمرض المهني وتقوم مصالح الضمان الاجتماعي بتأمين كافة الحقوق المستحقة.

أما فيما يخص استراتيجيات الوقاية من الأمراض المهنية، فهناك الاستراتيجية الهندسية، الاستراتيجية الطبية والاستراتيجية الشخصية، حيث أن كل واحدة منها تحتوي على مجموعة من الإجراءات التي ينبغي على المؤسسة تطبيقها من أجل الوقاية منها حيث تبقى "الوقاية خير من العلاج".

# الجانب التطبيقي

# الفصل السادس

## منهجية البحث

**تمهيد:**

إن التحليل العلمي المتين يقوم على النظرة الفاحصة للظاهرة المدروسة، وذلك من خلال التعمق في أبعادها وتحديد العلاقات بينها ومختلف الظواهر الأخرى، ولذا فإن تحقيق هذه الغاية يتطلب من الباحث عدم الاكتفاء بالجانب النظري الذي يهدف إلى توضيح مجموعة من المفاهيم والافتراضات النظرية حول موضوع الدراسة بمختلف العوامل المتحكمة فيها، بل تدعيم ذلك بجانب ميداني بهدف الوقوف على الواقع التطبيقي لموضوع البحث، وهذا باتباع منهجية محددة حسب طبيعة البحث.

بناء على ذلك سنتناول في هذا الفصل الخطوات المنهجية المتبعة انطلاقاً من منهج البحث، ومكان البحث، ومجتمع البحث، وأدوات جمع البيانات، وأخيراً أدوات تحليل البيانات.

**1. منهج البحث:**

نظراً لطبيعة البحث فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي لأنه يسمح بتوفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع الدراسة، وكذا تفسيرها والوقوف على دلالتها، أي أن هذا المنهج يوفر بيانات مفصلة عن الواقع الفعلي للظاهرة أو موضوع الدراسة.

**2. مكان البحث:**

أجري البحث بمؤسسة صيدال SAIDAL المختصة في صناعة الأدوية، الكائن مقرها ببلدية جسر قسنطينة ولاية الجزائر.

**3. مجتمع البحث:**

اعتمدنا في البحث الحالي على كل الإطارات المتواجدة على مستوى المؤسسة الذين بلغ عددهم الإجمالي 200 إطار.

**1.3. عينة البحث:**

بعد توزيع أدوات جمع البيانات على مجتمع البحث ككل تم استرجاع 178 نسخة فقط وبالتالي تكونت عينة البحث من 178 إطار من الجنسين.

## 2.3. خصائص عينة البحث:

## 1.2.3. الجنس:

جدول (01): توزيع عينة البحث حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرارات	النسبة%
ذكور	120	67.4%
الإناث	58	32.6%
المجموع	178	100%

من خلال الجدول المبين أعلاه يتضح لنا أن نسبة الذكور المقدرة بـ 67.40% أكبر من نسبة الإناث المقدرة بـ 32.60%.

## 2.2.3. السن:

جدول(02): توزيع عينة البحث حسب متغير السن.

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
السن	39.65	8.53

من خلال الجدول المبين أعلاه يتبين لنا أن متوسط السن 39.65 سنة بانحراف معياري قدره 8.53.

## 3.2.3. المستوى التعليمي:

جدول(03): المستوى التعليمي لعينة البحث.

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة
ثانوي	81	45.50%
جامعي	97	54.50%
المجموع	178	100%

من خلال الجدول المبين أعلاه يتبين لنا أن أفراد العينة لديهم مستوى تعليمي لا بأس به، حيث أن نسبة 45.50% من أفراد العينة مستواهم التعليمي ثانوي، أما الحاصلين على شهادة جامعية فيمثلون نسبة 54.50%.

## 4.2.3. الأقدمية في العمل:

جدول (04): توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الأقدمية	13.81	9.32

من خلال الجدول المبين أعلاه يتبين لنا أن متوسط الأقدمية في الوظيفة 13.81 سنة وانحراف معياري قدره 9.32.

## 4. أدوات جمع البيانات:

اعتمدنا في جمع البيانات على الأدوات التالية:

## 1.4. استبيان المعلومات الشخصية للإطارات:

يحتوي على بيانات شخصية للإطارات والمتمثلة في الجنس، والسن، والأقدمية في العمل والمستوى التعليمي.

## 2.4. مقياس تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة:

لقد اعتمدنا في جمع بيانات واقع تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة على قائمة الفحص الصادرة عن المنظمة الدولية للتقييس ISO في إصدارها لسنة 2008 وقد قمنا باستعمال البنود التي لها علاقة بمتغيرات البحث وتتمثل في 3 أقسام وهي كالتالي:

## ❖ القسم الأول: خاص بمتطلبات الجودة ISO 9001 ويحتوي على:

- المحور الأول: خاص بمتطلبات عامة يتكون من 6 بنود.
- المحور الثاني: خاص بمتطلبات التوثيق ويتكون من 11 بند.
- المحور الثالث: خاص بمسؤولية الإدارة يتكون من 10 بنود.
- المحور الرابع: خاص بالتخطيط ويتكون من 5 بنود.
- المحور الخامس: خاص بالمسؤولية والسلطة المشتركة ويتكون من 8 بنود.
- المحور السادس: خاص بمراجعة الإدارة ويتكون من 14 بند.
- المحور السابع: خاص بالتحسين والتطوير يتكون من 16 بند.

❖ القسم الثاني: خاص بمتطلبات الإدارة البيئية ISO 14001 ويحتوي على:

- المحور الأول: خاص بالسياسة البيئية ويتكون من 5 بنود.
- المحور الثاني: خاص بالتخطيط ويتكون من 7 بنود.
- المحور الثالث: خاص بالتطبيق والتشغيل ويتكون من 21 بند.
- المحور الرابع: خاص بمراجعة الإدارة ويتكون من 7 بنود.

❖ القسم الثالث: خاص بمتطلبات الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001 ويحتوي على:

- المحور الأول: خاص بسياسة الصحة والسلامة المهنية ويتكون من 9 بنود.
- المحور الثاني: خاص بالتخطيط ويتكون من 31 بند.
- المحور الثالث: خاص بالتطبيق والتشغيل ويتكون من 46 بند.
- المحور الرابع: خاص بالفحص والإجراءات التصحيحية ويتكون من 32 بند.
- المحور الخامس: خاص بمراجعة الإدارة ويتكون من 2 بنود.

### 3.4. مقياس اتجاهات الإطار نحو تطبيق المؤسسة لمتطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية:

لقياس اتجاهات الإطار نحو تطبيق المؤسسة لمتطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية تم تصميم مقياس يتكون من 75 بند وقد مر تصميم هذا المقياس بعدة مراحل هي كالتالي:

• المرحلة الأولى:

تم الاعتماد على مجموعة من مقاييس الاتجاهات السابقة:

- دراسة (برهان الدين حسن السامرائي، 2012).
- دراسة (فهد بن زيد الدعجاني، 2005).
- دراسة (سوزان عبد الغني البياتي، 2004).
- دراسة (دوباخ قويدر، 2009).
- كما تم الارتكاز على النظريات والأدبيات السابقة حول موضوع البحث.
- وكذلك الاعتماد على معايير المنظمة العالمية للمواصفات الايزو ( الايزو 9001، الايزو 14001، الايزو 18001).

## • المرحلة الثانية:

بعد تحديد بنود المقياس الأولي تم وضع سلم تنقيط على شكل سلم ليكارت الخماسي حيث يأخذ كل بند درجة تتراوح بين 5 و 1 وهي كالتالي:

موافق تماما (5)، موافق (4)، غير متأكد (3)، غير موافق (2)، غير موافق تماما (1).

## • المرحلة الثالثة: تم تحديد محاور المقياس في أربعة محاور وهي كالتالي:

✓ **المحور الأول:** وهو خاص باتجاهات الإطارات نحو التزام الإدارة بتطبيق متطلبات الجودة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية ويتكون من 19 بند.

✓ **المحور الثاني:** خاص باتجاهات الإطارات نحو إدارة المؤسسة للموارد من أجل الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية ويتكون من 9 بنود.

✓ **المحور الثالث:** وهو خاص باتجاهات الإطارات نحو الإدارة البيئية للمؤسسة ويتكون من 23 بند.

✓ **المحور الرابع:** وهو خاص باتجاهات الإطارات نحو إدارة الصحة والسلامة المهنية بالمؤسسة ويتكون من 24 بند.

## • المرحلة الرابعة: تم إجراء الدراسة الاستطلاعية لمقياس الاتجاهات بغرض قياس صدقه وثباته.

## 4.4. الخصائص السيكومترية للمقياس:

## 1.4.4. العينة:

لغرض التأكد من ثبات وصدق مقياس الاتجاهات قمنا بإجراء دراسة استطلاعية على عينة من

الإطارات بلغت 60 إطار من صيدال

## 2.4.4. ثبات مقياس الاتجاهات:

من أجل حساب ثبات مقياس الاتجاهات استعملت معامل ألفا كرونباخ وقد جاءت النتائج كالتالي:

## جدول (05): ثبات مقياس الاتجاهات.

معامل الثبات	عدد البنود	محاور الاستبيان
**0.861	19 بند	محور التزام الإدارة
**0.823	9 بنود	محور إدارة الموارد
**0.934	23 بند	محور الإدارة البيئية
**0.865	24 بند	محور إدارة الصحة والسلامة المهنية

\* دالة عند 0.01 \*\* دالة عند 0.05

ومن خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن أداة البحث تتمتع بدرجة ثبات عالية حيث تتراوح قيم ألفا بين 0.934 و0.823 وهذا مؤشر لصلاحية أداة البحث، مما يشير إلى ثبات المقياس.

#### 3.4.4. صدق أداة القياس:

باستعمال الاتساق الداخلي تم حساب معاملات الارتباط بين كل بند والدرجة الكلية للمقياس كما هو موضح في الجدول أدناه.

❖ معاملات الارتباط الخاصة باتجاهات الإطار نحو التزام الإدارة بتطبيق متطلبات الجودة.

جدول (06): معاملات الارتباط بين بنود محور اتجاهات الإطار نحو التزام الإدارة بتطبيق

#### متطلبات الجودة.

البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط
1	*0.31	11	**0.60
2	**0.39	12	*0.28
3	**0.41	13	**0.48
4	**0.44	14	**0.34
5	**0.43	15	*0.31
6	**0.49	16	**0.60
7	**0.34	17	**0.57
8	**0.41	18	**0.39
9	**0.34	19	**0.44
10	*0.26		

\* دالة عند 0.01 \*\* دالة عند 0.05

بعد تحليل النتائج توصلنا إلى أن جميع معاملات الارتباط لجميع بنود المحور كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 و0.05، وهذا يعني أن الأداة تتمتع باتساق داخلي وبالتالي فهي صادقة وصالحة لأغراض البحث.

❖ معاملات الارتباط الخاصة باتجاهات الإطار نحو إدارة المؤسسة للموارد.

جدول (07): معاملات الارتباط بين بنود اتجاهات الإطار نحو إدارة المؤسسة للموارد.

معامل الارتباط	البند
**0.45	01
**0.54	02
**0.48	03
**0.44	04
**0.43	05
*0.30	06
**0.58	07
**0.50	08
**0.65	09

\* دالة عند 0.01 \*\* دالة عند 0.05

بعد تحليل النتائج توصلنا إلى أن جميع معاملات الارتباط لجميع بنود المحور كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 و 0.05، وهذا يعني أن الأداة تتمتع باتساق داخلي وبالتالي فهي صادقة وصالحة لأغراض البحث.

❖ معاملات الارتباط الخاصة باتجاهات الإطار نحو الإدارة البيئية للمؤسسة.

جدول (08): معاملات الارتباط بين بنود اتجاهات الإطار نحو الإدارة البيئية للمؤسسة.

معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند
*0.32	12	**0.58	01
**0.45	13	**0.48	02
*0.31	14	*0.29	03
*0.26	15	**0.41	04
**0.60	16	**0.55	05
**0.53	17	**0.49	06
**0.50	18	**0.59	07
*0.31	19	**0.71	08
**0.73	20	**0.36	09
**0.54	21	**0.68	10
**0.50	22	**0.43	11
**0.41	23	* دالة عند 0.01 ** دالة عند 0.05	

بعد تحليل النتائج توصلنا إلى أن جميع معاملات الارتباط لجميع بنود المحور كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 و 0.05، وهذا يعني أن الأداة تتمتع باتساق داخلي وبالتالي فهي صادقة وصالحة لأغراض البحث.

❖ معاملات الارتباط الخاصة باتجاهات الإطارات نحو إدارة الصحة والسلامة المهنية للمؤسسة.

جدول (09): معاملات الارتباط بين بنود اتجاهات الإطارات نحو إدارة الصحة والسلامة المهنية

للمؤسسة.

معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند
**0.44	13	*0.31	01
**0.54	14	**0.48	02
**0.57	15	**0.60	03
**0.49	16	**0.59	04
**0.68	17	**0.58	05
**0.60	18	**0.65	06
**0.65	19	**0.71	07
**0.71	20	**0.54	08
**0.75	21	**0.50	09
**0.68	22	*0.31	10
**0.69	23	**0.44	11
**0.81	24	**0.48	12

\* دالة عند 0.01 \*\* دالة عند 0.05

بعد تحليل النتائج توصلنا إلى أن جميع معاملات الارتباط لجميع بنود المحور كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 و 0.05، وهذا يعني أن الأداة تتمتع باتساق داخلي وبالتالي فهي صادقة وصالحة لأغراض البحث.

## ❖ معاملات الارتباط بين محاور مقياس الاتجاهات.

جدول (10): معاملات الارتباط بين محاور مقياس اتجاهات الإطارات نحو تطبيق متطلبات نظام

إدارة الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

المحاور	المحور الأول	المحور الثاني	المحور الثالث	المحور الرابع
المحور الأول	1			
المحور الثاني	0,814**	1		
المحور الثالث	0,781**	0,332**	1	
المحور الرابع	0,843**	0,998**	0,720**	1

\*\* دالة عند 0.05

بعد تحليل النتائج توصلنا إلى أن جميع معاملات الارتباط بين المحاور مقياس الاتجاهات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا يعني أن الأداة تتمتع باتساق داخلي وبالتالي فهي صادقة وصالحة لأغراض البحث.

من خلال نتائج ثبات وصدق المقياس سيتم الاعتماد عليه في هذا البحث.

#### 5.4. تصحيح المقياس:

لقد تم استخدام السلم التدريجي من 5 إلى 1، وحاصل جمع كل محور يمثل درجة الفرد على المقياس. وفيما يلي سنعرض في الجدول التالي توزيع درجات مقياس اتجاهات الإطارات نحو تطبيق المؤسسة لمتطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

جدول (11): توزيع درجات مقياس اتجاهات الإطارات نحو تطبيق المؤسسة لمتطلبات نظام إدارة

الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية:

المحاور	عدد البنود	أدنى درجة	المتوسط الحسابي	أعلى درجة
المحور الأول	19	19	57	95
المحور الثاني	09	9	27	49
المحور الثالث	23	23	69	115
المحور الرابع	24	24	72	120

## 5. أدوات تحليل البيانات:

اعتمدنا في تحليل البيانات على الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

SPSS (Statistique Package for Social Sciences)، مسـتعـملـين الأـدوات

الإحصائية التالية:

- النسب المئوية.
- المتوسط الحسابي.
- الانحراف المعياري.
- معاملات الارتباط لبيرسون.
- اختبار كاف تريبع.
- كرونباخ ألفا.

# الفصل السابع

## عرض وتحليل ومناقشة

### النتائج

**تمهيد:**

سنتناول في هذا الفصل عرض وتحليل ومناقشة النتائج التي توصلنا إليها من خلال تطبيقنا لأدوات البحث.

**1. عرض وتحليل نتائج البحث:****1.1. مدى التزام المؤسسة بتطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001 للوقاية من****حوادث العمل والأمراض المهنية.**

سنعرض فيما يلي نتائج تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001 للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية:

❖ المحور الأول: المتطلبات العامة.

**جدول (12) : نسبة تطبيق المتطلبات العامة للجودة.**

مستوى الدلالة	كا <sup>2</sup>	النسبة %	التكرارات	المتطلبات العامة	
0.00	21.59	67.40	120	مطبق	البند رقم 01
		32.60	58	غير مطبق	
0.881	0.02	49.40	88	مطبق	البند رقم 02
		50.60	90	غير مطبق	
0.00	113.28	89.9	160	مطبق	البند رقم 03
		10.10	18	غير مطبق	
0.016	5.75	59.00	105	مطبق	البند رقم 04
		41.00	73	غير مطبق	
0.881	0.02	55.10	98	مطبق	البند رقم 05
		44.90	80	غير مطبق	
0.881	0.02	55.10	98	مطبق	البند رقم 06
		44.90	80	غير مطبق	

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه والذي يمثل نسبة تطبيق المتطلبات العامة للجودة، أن كا<sup>2</sup> دالة إحصائياً لصالح الأفراد الذين يؤكدون تطبيق هذه المتطلبات ما عدا البنود التالية: البند رقم 02 المتعلق بالالتزام بالمؤسسة بتحديد المعايير والأساليب المطلوبة لضمان فاعلية تنفيذ ومتابعة العمليات، والبند رقم 05 المتمثل في التزام المؤسسة بتطبيق الإجراءات اللازمة لتحقيق النتائج المخططة واستمرارية

- تحسين هذه العمليات، وكذلك البند رقم 06 المتعلق بالتزام المؤسسة بإدارة العمليات طبقاً لمتطلبات المواصفة الدولية الأيزو، الذين كانوا غير دالين إحصائياً.
- وقد جاءت هذه المتطلبات مرتبة حسب نسبة تطبيقها كما يلي:
- المرتبة الأولى: البند رقم 03 المتعلق بالتزام المؤسسة بضمان توفير الموارد والمعلومات الضرورية لدعم تنفيذ ومتابعة هذه العمليات حيث قدرت نسبة تطبيقه بـ 89.90%.
  - المرتبة الثانية: البند رقم 01 المتمثل في التزام المؤسسة بتعريف العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتطبيقها في المؤسسة كلها بنسبة تطبيق قدرت بـ 67.40%.
  - المرتبة الثالثة: البند رقم 04 المتعلق بالتزام المؤسسة بمتابعة وقياس وتحليل هذه العمليات بنسبة تطبيق 59%.
  - المرتبة الرابعة: البند رقم 05 المتعلق بالتزام المؤسسة بتطبيق الإجراءات اللازمة لتحقيق النتائج المخططة واستمرارية تحسين هذه العمليات بنسبة تطبيق قدرت بـ 55.10%.
  - المرتبة الخامسة: البند رقم 06 المتمثل في التزام المؤسسة بإدارة العمليات طبقاً لمتطلبات المواصفة الدولية الأيزو بنسبة تطبيق قدرت بـ 55.10%.
  - المرتبة السادسة والأخيرة: البند رقم 02 المتعلق بالتزام المؤسسة بتحديد المعايير والأساليب المطلوبة لضمان فاعلية تنفيذ ومتابعة العمليات بنسبة تطبيق قدرت بـ 49.40%.

❖ المحور الثاني: متطلبات التوثيق.

جدول (13): نسبة تطبيق متطلبات توثيق الجودة.

مستوى الدلالة	كا <sup>2</sup>	النسبة %	التكرارات	متطلبات التوثيق	البند رقم
0.001	11.88	62.90	112	مطبق	01
		37.10	66	غير مطبق	
0.00	67.97	80.90	144	مطبق	02
		19.10	34	غير مطبق	
0.00	78.22	83.10	148	مطبق	03
		16.90	30	غير مطبق	
0.00	83.61	84.30	150	مطبق	04
		15.70	28	غير مطبق	
0.00	27.52	69.70	124	مطبق	05
		30.30	54	غير مطبق	
0.00	65.52	80.30	143	مطبق	06
		19.70	35	غير مطبق	
0.00	15.19	35.40	63	مطبق	07
		<b>64.60</b>	<b>115</b>	<b>غير مطبق</b>	
0.02	9.91	38.20	68	مطبق	08
		<b>61.80</b>	<b>110</b>	<b>غير مطبق</b>	
0.549	0.36	52.20	93	مطبق	09
		47.80	85	غير مطبق	
0.00	35.95	72.50	129	مطبق	10
		27.50	49	غير مطبق	
0.00	97.88	87.10	155	مطبق	11
		12.90	23	غير مطبق	

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه والذي يمثل نسبة تطبيق متطلبات التوثيق، أن كا<sup>2</sup> دالة إحصائياً لصالح الأفراد الذين يؤكدون تطبيق هذه المتطلبات ما عدا البند رقم 09 المتمثل في التزام المؤسسة بحفظ سجلات تؤكد المطابقة والتشغيل الفعال لنظام إدارة الجودة الذي كان غير دال إحصائياً.

وقد جاءت هذه المتطلبات مرتبة حسب نسبة تطبيقها كما يلي:

- المرتبة الأولى: البند رقم 11 المتعلق بالتزام المؤسسة بوضع إجراءات موثقة لتعريف الضوابط اللازمة لتعريف السجلات وتخزينها وحمايتها واسترجاعها، حيث قدرت نسبة تطبيقه بـ 87.10%.
- المرتبة الثانية: البند رقم 04 المتمثل في قيام المؤسسة بالمراجعة والتحديث عند الضرورة وإعادة المصادقة على الوثائق، بنسبة تطبيق قدرت بـ 84.30%.
- المرتبة الثالثة: البند رقم 03 المتعلق بقيام المؤسسة بالمصادقة على الوثائق قبل اصدارها بنسبة تطبيق 83.10%.
- المرتبة الرابعة: البند رقم 02 المتعلق بوضع المؤسسة للإجراءات الموثقة لنظام إدارة الجودة والإشارة إليها، بنسبة تطبيق قدرت بـ 80.90%.
- المرتبة الخامسة: البند رقم 06 المتمثل في قيام المؤسسة بضمان توفير النسخ الخاصة بوثائق مقروءة وسهل التعرف عليها، بنسبة تطبيق قدرت بـ 80.30%.
- المرتبة السادسة: البند رقم 10 المتعلق بالتزام المؤسسة بأن تكون هذه السجلات باستمرار مقروءة وسهلة الاسترجاع والتعرف عليها، بنسبة تطبيق قدرت بـ 72.50%.
- المرتبة السابعة: البند رقم 05 المتعلق بقيام المؤسسة بضمان التعرف على التغييرات والمراجعة لحالة الوثائق الحالية، بنسبة تطبيق قدرت بـ 69.70%.
- المرتبة الثامنة: البند رقم 01 والمتعلق باشمال مجال نظام إدارة الجودة على التفاصيل والمبررات لأي استثناء، بنسبة تطبيق قدرت بـ 62.90%.
- المرتبة التاسعة: البند رقم 09 المتمثل في التزام المؤسسة بحفظ سجلات تؤكد المطابقة والتشغيل الفعال لنظام إدارة الجودة، بنسبة تطبيق قدرت بـ 52.20%.
- المرتبة العاشرة: البند رقم 08 المتمثل في قيام المؤسسة بمنع الاستخدام غير المتعمد للوثائق الملغاة، وتعريفها بأسلوب مناسب في حالة الاحتفاظ بها، بنسبة تطبيق قدرت بـ 38.20%.
- المرتبة الحادي عشرة والأخيرة: البند رقم 07 المتمثل في قيام المؤسسة بضمان توفير وتوثيق الوثائق الواردة والتعريف والتحكم في توزيعها بنسبة تطبيق قدرت بـ 35.40%.

## ❖ المحور الثالث: مسؤوليات الإدارة.

جدول (14): نسبة تطبيق متطلبات مسؤوليات الإدارة.

مستوى الدلالة	كا <sup>2</sup>	النسبة %	التكرارات	مسؤوليات الإدارة	البند رقم
0.00	25.97	69.10	123	مطبق	01
		30.90	55	غير مطبق	
0.00	34.18	71.90	128	مطبق	02
		28.10	50	غير مطبق	
0.00	53.95	77.50	138	مطبق	03
		22.50	140	غير مطبق	
0.003	8.98	61.20	109	مطبق	04
		38.80	69	غير مطبق	
0.002	9.91	61.80	110	مطبق	05
		38.20	68	غير مطبق	
0.00	32.44	71.30	127	مطبق	06
		28.70	51	غير مطبق	
0.016	5.75	41.00	73	مطبق	07
		59.00	105	غير مطبق	
0.764	0.09	48.90	87	مطبق	08
		51.10	91	غير مطبق	
0.00	30.76	70.80	126	مطبق	09
		29.20	52	غير مطبق	
0.00	113.28	89.90	160	مطبق	10
		10.10	18	غير مطبق	

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه والمتعلق بنسبة تطبيق متطلبات مسؤوليات الإدارة أن كا<sup>2</sup> دالة إحصائياً لصالح الأفراد الذين يؤكدون تطبيق هذه المتطلبات، ما عدا البند رقم 08 المتمثل في التزام المؤسسة بتوفير الظروف الملائمة لوضع ومراجعة أهداف الجودة فهو غير دال إحصائياً.

وقد جاءت هذه المتطلبات مرتبة حسب نسبة تطبيقها كما يلي:

- المرتبة الأولى: البند رقم 10 المتعلق بالالتزام المؤسسة بمراجعتها لتحقيق استمرار ملائمتها، حيث قدرت نسبة تطبيقه بـ 89.90%.

- المرتبة الثانية: البند رقم 03 المتمثل في التزام المؤسسة بضمان وضع أهداف الجودة بنسبة تطبيق قدرت بـ 77.50 %.
- المرتبة الثالثة: البند رقم 02 المتعلق بالالتزام المؤسسة بوضع سياسة الجودة، بنسبة تطبيق قدرت بـ 71.90 %.
- المرتبة الرابعة: البند رقم 06 المتعلق بضمان المؤسسة بأن تكون سياسة الجودة مناسبة لأغراضها، بنسبة تطبيق قدرت بـ 71.30 %.
- المرتبة الخامسة: البند رقم 09 المتمثل في حرص المؤسسة على استيعاب عمالها لسياسة الجودة، بنسبة تطبيق قدرت بـ 70.80 %.
- المرتبة السادسة: البند رقم 01 المتعلق بالالتزام المؤسسة بإبراز أهمية تحقيق متطلبات العميل بنسبة تطبيق قدرت بـ 69.10 %.
- المرتبة السابعة: البند رقم 05 المتعلق بالالتزام المؤسسة بضمان توفير الموارد، بنسبة تطبيق قدرت بـ 61.80 %.
- المرتبة الثامنة: البند رقم 04 والمتعلق بالالتزام المؤسسة بإجراء استعراض ومراجعة أهداف الجودة، بنسبة تطبيق قدرت بـ 61.20 %.
- المرتبة التاسعة: البند رقم 08 المتمثل في التزام المؤسسة بتوفير الظروف الملائمة لوضع ومراجعة أهداف الجودة، بنسبة تطبيق قدرت بـ 48.90 %.
- المرتبة العاشرة والأخيرة: البند رقم 07 المتمثل في التزام المؤسسة بالمطابقة مع المتطلبات واستمرار تحسين فاعليتها لنظام إدارة الجودة، بنسبة تطبيق قدرت بـ 41 %.

## ❖ المحور الرابع: التخطيط.

## جدول (15): نسبة تطبيق متطلبات التخطيط.

مستوى الدلالة	كا <sup>2</sup>	النسبة %	التكرارات	التخطيط	
0.00	41.56	74.20	132	مطبق	البند رقم 01
		25.80	46	غير مطبق	
0.00	116.49	90.40	161	مطبق	البند رقم 02
		9.60	17	غير مطبق	
0.00	17.61	65.70	117	مطبق	البند رقم 03
		34.30	61	غير مطبق	
0.00	37.77	73.00	130	مطبق	البند رقم 04
		27.00	48	غير مطبق	
0.00	89.19	85.40	152	مطبق	البند رقم 05
		14.60	26	غير مطبق	

- يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه والمتمثل في نسبة تطبيق متطلبات التخطيط أن كا<sup>2</sup> دالة إحصائياً لصالح الأفراد الذين يؤكدون تطبيق هذه المتطلبات.
- وقد جاءت هذه المتطلبات مرتبة حسب نسبة تطبيقها كما يلي:
- المرتبة الأولى: البند رقم 02 المتعلق بقيام المؤسسة بتحديد الأهداف اللازمة لتحقيق متطلبات المنتج حيث قدرت نسبة تطبيقه بـ 90.40%.
  - المرتبة الثانية: البند رقم 05 المتمثل في التزام المؤسسة بالحفاظ على تكامل نظام إدارة الجودة عند تخطيط وتنفيذ أي تعديلات فيه بنسبة تطبيق قدرت بـ 85.40%.
  - المرتبة الثالثة: البند رقم 01 المتعلق بقيام المؤسسة بتحديد أهداف الجودة المناسبة لكل نشاط على مستوى المؤسسة بنسبة تطبيق قدرت بـ 74.56%.
  - المرتبة الرابعة: البند رقم 04 المتعلق بقيام المؤسسة بالتأكد على تخطيط نظام إدارة الجودة، بنسبة تطبيق قدرت بـ 73%.
  - المرتبة الخامسة والأخيرة: البند رقم 03 المتعلق بضمان المؤسسة أن تكون أهداف الجودة قابلة للقياس ومتوافقة مع سياسة الجودة، بنسبة تطبيق قدرت بـ 65.70%.

## ❖ المحور الخامس: المسؤولية والسلطة المشتركة.

جدول (16): نسبة تطبيق متطلبات المسؤولية والسلطة المشتركة.

مستوى الدلالة	كا <sup>2</sup>	النسبة %	التكرارات	المسؤولية والسلطة المشتركة	
0.00	16.38	65.20	116	مطبق	البند رقم 01
		34.80	62	غير مطبق	
0.003	8.98	38.80	69	مطبق	البند رقم 02
		61.20	109	غير مطبق	
0.549	0.36	52.20	93	مطبق	البند رقم 03
		47.80	85	غير مطبق	
0.00	37.77	73	130	مطبق	البند رقم 04
		27	48	غير مطبق	
0.00	126.40	92.10	164	مطبق	البند رقم 05
		7.90	14	غير مطبق	
0.00	39.64	73.60	131	مطبق	البند رقم 06
		26.40	47	غير مطبق	
0.00	80.89	83.70	149	مطبق	البند رقم 07
		16.30	29	غير مطبق	
0.00	49.64	76.40	136	مطبق	البند رقم 08
		23.60	42	غير مطبق	

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه والذي يمثل نسبة تطبيق متطلبات المسؤولية والسلطة المشتركة، أن كا<sup>2</sup> دالة إحصائياً لصالح الأفراد الذين يؤكدون تطبيق هذه المتطلبات ما عدا البند رقم 03 المتمثل في قيام المؤسسة بتعيين ممثل للإدارة بصلاحيات محددة اتجاه الأنشطة ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة بالمؤسسة، فهو غير دال إحصائياً.

وقد جاءت هذه المتطلبات مرتبة حسب نسبة تطبيقها كما يلي:

- المرتبة الأولى: البند رقم 05 المتعلق بقيام المؤسسة بإعداد تقارير عن أداء نظام إدارة الجودة وكذا الاقتراحات، بهدف التحسين المستمر، حيث قدرت نسبة تطبيقه بـ 92.10%.

- المرتبة الثانية: البند رقم 07 المتمثل في تأكيد المؤسسة على وضع نظام فعال للاتصالات، بنسبة تطبيق قدرت بـ 83.70%.

- المرتبة الثالثة: البند رقم 08 المتعلق بضمان المؤسسة لسرعة إيصال المعلومات للعاملين بنسبة تطبيق قدرت بـ 76.40%.
- المرتبة الرابعة: البند رقم 06 المتعلق بعمل المؤسسة على تأكيد نمو الوعي بمتطلبات العمل في المؤسسة كلها، بنسبة تطبيق قدرت بـ 73.60%.
- المرتبة الخامسة: البند رقم 04 المتمثل في ضمان المؤسسة أن العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة يتم وضعها وتنفيذها باستمرارها، بنسبة تطبيق قدرت بـ 73%.
- المرتبة السادسة: البند رقم 01 المتعلق بقيام المؤسسة بتأكيد تعريف المسؤوليات وتحديد السلطات بنسبة تطبيق قدرت بـ 65.20%.
- المرتبة السابعة: البند رقم 03 المتعلق بقيام المؤسسة بتعيين ممثل للإدارة بصلاحيات محددة اتجاه الأنشطة ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة بالمؤسسة، بنسبة تطبيق قدرت بـ 52.20%.
- وعادت المرتبة الثامنة والأخيرة إلى البند رقم 02 المتمثل في قيام المؤسسة بتوفير الأدوات والموارد المناسبة لمراجعة العملية الإنتاجية، بنسبة تطبيق قدرت بـ 38.80%.

## ❖ المحور السادس: خاص بمراجعة الإدارة.

جدول (17): نسبة تطبيق متطلبات مراجعة الإدارة.

مستوى الدلالة	كا <sup>2</sup>	النسبة %	التكرارات	مراجعة الإدارة	
0.00	18.89	66.30	118	مطبق	البند رقم 01
		33.70	60	غير مطبق	
0.003	8.98	61.20	109	مطبق	البند رقم 02
		38.80	69	غير مطبق	
0.002	9.91	61.80	110	مطبق	البند رقم 03
		38.20	68	غير مطبق	
0.00	92.04	86	153	مطبق	البند رقم 04
		14	25	غير مطبق	
0.00	63.12	79.80	142	مطبق	البند رقم 05
		20.20	36	غير مطبق	
0.00	30.76	70.80	126	مطبق	البند رقم 06
		29.20	52	غير مطبق	
0.002	9.91	61.80	110	مطبق	البند رقم 07
		38.20	68	غير مطبق	
0.00	51.77	77	137	مطبق	البند رقم 08
		23	41	غير مطبق	
0.00	43.50	74.70	133	مطبق	البند رقم 09
		25.30	45	غير مطبق	
0.00	29.12	70.20	125	مطبق	البند رقم 10
		29.80	53	غير مطبق	
0.036	4.40	57.9	103	مطبق	البند رقم 11
		42.10	75	غير مطبق	
0.003	8.98	38.80	69	مطبق	البند رقم 12
		61.20	109	غير مطبق	
0.072	3.23	56.70	101	مطبق	البند رقم 13
		43.30	77	غير مطبق	
0.00	92.04	86	153	مطبق	البند رقم 14
		14	25	غير مطبق	

- يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه والذي يمثل نسبة تطبيق متطلبات مراجعة الإدارة، أن كإ<sup>2</sup> دالة إحصائياً لصالح الأفراد الذين يؤكدون تطبيق هذه المتطلبات ما عدا البند رقم 13 المتمثل في التزام المؤسسة بتوفير الخدمات (النقل والاتصالات) ، الذي كان غير دال إحصائياً.
- وقد جاءت هذه المتطلبات مرتبة حسب نسبة تطبيقها كما يلي:
- المرتبة الأولى: البند رقم 04 المتعلق بقيام المؤسسة بتحديد وتوفير الموارد اللازمة لتطبيق واستمرار نظام إدارة الجودة وتحسين فاعليته حيث قدرت نسبة تطبيقه بـ 86%.
  - المرتبة الثانية للبند رقم 14 المتمثل في قيام المؤسسة بتحديد وإدارة بيئة العمل المطلوبة لتحقيق المطابقة مع متطلبات المنتج، بنسبة تطبيق قدرت بـ 86%.
  - المرتبة الثالثة فكانت للبند رقم 05 المتعلق بتقييم كفاءة العاملين الذين يؤدون عملاً يؤثر في جودة المنتج على أساس التعليم والتدريب والمهارات والخبرات المناسبة، بنسبة تطبيق قدرت بـ 79.80%.
  - المرتبة الرابعة: البند رقم 08 المتعلق بالالتزام المؤسسة بتقييم فاعلية الإجراءات المتخذة، بنسبة تطبيق قدرت بـ 77%.
  - المرتبة الخامسة: البند رقم 09 المتمثل في التزام المؤسسة بضمان وعي العاملين بعلاقة وأهمية هذه الأنشطة وكيفية مساهمتها في تحقيق أهداف الجودة، بنسبة تطبيق قدرت بـ 74.70%.
  - المرتبة السادسة: البند رقم 06 المتعلق بالالتزام المؤسسة بتحديد الكفاءة اللازمة للعاملين القائمين بعمل يؤثر في جودة المنتج بنسبة تطبيق قدرت بـ 70.80%.
  - المرتبة السابعة: البند رقم 10 المتعلق بالالتزام المؤسسة بحفظ سجلات مناسبة عن التعليم والتدريب والمهارات والخبرة، بنسبة تطبيق قدرت بـ 70.20%.
  - المرتبة الثامنة: البند رقم 01 المتمثل في قيام المؤسسة بمراجعة نظام إدارة الجودة على فترات محددة لضمان استمرار ملائمتها وكفاءتها وفعاليتها، بنسبة تطبيق قدرت بـ 66.30%.
  - المرتبة التاسعة: البند رقم 03 المتعلق بقيام المؤسسة بحفظ سجلات مراجعات الإدارة بنسبة تطبيق بلغت 61.80%.
  - المرتبة العاشرة: البند رقم 07 المتعلق بالالتزام المؤسسة بعملية تدريب وتأهيل العاملين من أجل تحقيق هذه الاحتياجات، بنسبة تطبيق بلغت 61.80%.

- المرتبة الحادية عشر: البند رقم 02 المتعلق باشتغال هذه المراجعة على تقييم الفرص للتحسين، وضرورة تغيير نظام إدارة الجودة بما فيها سياسة وأهداف الجودة، بنسبة تطبيق بلغت 61.20%،.
  - المرتبة الثانية عشر: البند رقم 11 المتمثل في التزام المؤسسة بتوفير المباني، المساحات والمرافق اللازمة بنسبة تطبيق قدرت بـ 57.90%.
  - المرتبة الثالثة عشر: البند رقم 13 المتعلق بالالتزام المؤسسة بتوفير الخدمات (النقل والاتصالات) ، بنسبة تطبيق قدرت بـ 56.70%.
  - المرتبة الرابعة عشر والأخيرة: البند رقم 12 المتعلق بالالتزام المؤسسة بتوفير تجهيزات العملية ( أجهزة وبرامج) ، بنسبة تطبيق بلغت 38.80%.
- ❖ المحور السابع: خاص بالتحسين والتطوير.

جدول (18): نسبة تطبيق متطلبات التحسين والتطوير.

مستوى الدلالة	ك <sup>2</sup>	النسبة %	التكرارات	المحور السابع خاص بالتحسين والتطوير.	
0.00	100.87	87.60	156	مطبق	البند رقم 01
		12.40	22	غير مطبق	
0.00	67.97	80.90	144	مطبق	البند رقم 02
		19.10	34	غير مطبق	
0.00	30.76	70.80	126	مطبق	البند رقم 03
		29.20	52	غير مطبق	
0.00	75.59	82.60	147	مطبق	البند رقم 04
		17.40	31	غير مطبق	
0.00	78.22	83.10	148	مطبق	البند رقم 05
		16.90	30	غير مطبق	
0.00	45.50	75.30	134	مطبق	البند رقم 06
		24.70	44	غير مطبق	
0.00	58.44	78.70	140	مطبق	البند رقم 07
		21.30	38	غير مطبق	
0.00	73.01	82	146	مطبق	البند رقم 08
		18	32	غير مطبق	
0.072	3.23	56.70	101	مطبق	البند رقم 09
		43.30	77	غير مطبق	

0.294	1.10	53.90	96	مطبق	البند رقم 10
		46.10	82	غير مطبق	
0.00	86.38	84.80	151	مطبق	البند رقم 11
		15.20	27	غير مطبق	
0.00	39.64	73.60	131	مطبق	البند رقم 12
		26.40	47	غير مطبق	
0.00	41.55	74.20	132	مطبق	البند رقم 13
		25.80	46	غير مطبق	
0.00	89.19	85.40	152	مطبق	البند رقم 14
		14.60	26	غير مطبق	
0.00	34.18	71.90	128	مطبق	البند رقم 15
		28.10	50	غير مطبق	
0.881	0.02	50.60	90	مطبق	البند رقم 16
		49.40	88	غير مطبق	

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه والذي يمثل نسبة تطبيق متطلبات التوثيق، أن كادالة إحصائيا لصالح الأفراد الذين يؤكدون تطبيق هذه المتطلبات ما عدا البنود التالية: البند رقم 09 المتمثل في التزام المؤسسة باتخاذ إجراءات لضمان عدم تكرار العيوب، والبند رقم 10 المتمثل في التزام المؤسسة بتحديد وتطبيق الإجراءات المطلوبة، والبند رقم 16 المتعلق بمراجعة المؤسسة للإجراءات الوقائية المتخذة، الذين كانوا غير دالين إحصائيا.

وقد جاءت هذه المتطلبات مرتبة حسب نسبة تطبيقها كما يلي:

- المرتبة الأولى: البند رقم 01 المتعلق بقيام المؤسسة بالتحسين والتطوير المستمرين لفاعلية نظام إدارة الجودة، عن طريق سياسة الجودة حيث قدرت نسبة تطبيق بـ 87.60%.

- المرتبة الثانية: البند رقم 14 المتمثل في وضع إجراءات لتقييم المنتج ولمنع حدوث العيوب، بنسبة تطبيق قدرت بـ 85.40%.

- المرتبة الثالثة: البند رقم 11 المتعلق بوضع سجلات لنتائج الإجراءات، بنسبة تطبيق قدرت بـ 84.80%.

- المرتبة الرابعة: البند رقم 05 المتعلق بقيام المؤسسة بالتحسين والتطوير المستمرين لفاعلية نظام إدارة الجودة، عن طريق الإجراءات التصحيحية والوقائية، بنسبة تطبيق قدرت بـ 83.10%.

- المرتبة الخامسة: البند رقم 04 المتمثل في قيام المؤسسة بالتحسين والتطوير المستمرين لفاعلية نظام إدارة الجودة، عن طريق تحليل البيانات، بنسبة تطبيق قدرت بـ 82.60%.
- المرتبة السادسة: البند رقم 08 المتعلق بوضع المؤسسة لإجراءات من أجل تحديد أسباب العيوب، بنسبة تطبيق قدرت بـ 82%.
- المرتبة السابعة: البند رقم 02 المتعلق بقيام المؤسسة بالتحسين والتطوير المستمرين لفاعلية نظام إدارة الجودة، عن طريق أهداف الجودة، بنسبة تطبيق قدرت بـ 80.90%.
- المرتبة الثامنة: البند رقم 07 المتمثل في وضع إجراءات مراجعة العيوب (شاملة شكاوي العملاء) ، بنسبة تطبيق قدرت بـ 78.70%.
- المرتبة التاسعة: البند رقم 06 المتعلق بقيام المؤسسة بالتحسين والتطوير المستمرين لفاعلية نظام إدارة الجودة، عن طريق مراجعة الإدارة بنسبة تطبيق بلغت 75.30%.
- المرتبة العاشرة: البند رقم 13 المتعلق بوضع إجراءات لتحديد العيوب المحتملة، بنسبة تطبيق بلغت 74.20%.
- المرتبة الحادية عشر: البند رقم 12 المتعلق بمراجعة الإجراءات التصحيحية المتخذة، بنسبة تطبيق بلغت 73.60%.
- المرتبة الثانية عشر: البند رقم 15 المتمثل في وضع سجلات لنتائج الإجراءات المتخذة، بنسبة تطبيق قدرت بـ 71.90%.
- المرتبة الثالثة عشر: البند رقم 03 المتعلق بقيام المؤسسة بالتحسين والتطوير المستمرين لفاعلية نظام إدارة الجودة، عن طريق نتائج الفحص، بنسبة تطبيق قدرت بـ 70.80%.
- المرتبة الرابعة عشر: البند رقم 09 المتعلق بالتزام المؤسسة باتخاذ إجراءات لضمان عدم تكرار العيوب، بنسبة تطبيق بلغت 56.70%.
- المرتبة الخامسة عشر: البند رقم 10 المتمثل في التزام المؤسسة بتحديد وتطبيق الإجراءات المطلوبة، بنسبة تطبيق بلغت 53.90%.
- وعادت المرتبة السادسة عشر والأخير إلى البند رقم 16 المتعلق بمراجعة الإجراءات الوقائية المتخذة، بنسبة تطبيق قدرت بـ 50.60%.

## جدول (19): نسبة تطبيق متطلبات نظام الجودة ISO 9001

مستوى الدلالة	كا <sup>2</sup>	غير مطبق		مطبق		متطلبات نظام الجودة 9001 ISO
		النسبة %	التكرارات	النسبة %	التكرارات	
0.102	2.66	1.42	1	7.14	5	المحور الأول
0.035	4.45	2.85	2	12.85	9	المحور الثاني
0.058	3.60	2.85	2	11.42	8	المحور الثالث
0.00	0	0	0	7.14	5	المحور الرابع
0.034	4.50	1.42	1	10	7	المحور الخامس
0.001	10.28	1.42	1	18.57	13	المحور السادس
0	0	0	0	22.85	16	المحور السابع
/	/	10	7	90	63	المجموع الكلي

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه الذي يمثل نسبة تطبيق متطلبات نظام الجودة الشاملة الإيزو 9001 أن كا<sup>2</sup> دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05، ما عدا في المحورين الأول والثالث فهي غير دالة إحصائياً، كما أن عدد البنود المطبقة فيما يخص متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001 قد بلغ 63 بند من أصل 70 بند، أي ما يمثل نسبة 90 % من التزام المؤسسة بتطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

وعليه يتم قبول الفرضية الأولى التي تنص على التزام المؤسسة بتطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية بدرجة عالية.

## 2.1. مدى التزام المؤسسة بتطبيق متطلبات نظام الإدارة البيئية ISO 14001 للوقاية

### من حوادث العمل والأمراض المهنية:

سنعرض فيما يلي نتائج تطبيق متطلبات نظام الإدارة البيئية ISO 14001 للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية:

### ❖ المحور الأول: خاص بالسياسة البيئية.

جدول (20): نسبة تطبيق متطلبات السياسة البيئية.

مستوى الدلالة	كا <sup>2</sup>	النسبة %	التكرارات	السياسة البيئية	
0.00	49.64	76.4	136	مطبق	البند رقم 01
		23.6	42	غير مطبق	
0.368	0.80	53.4	95	مطبق	البند رقم 02
		46.6	83	غير مطبق	
0.00	45.50	75.3	134	مطبق	البند رقم 03
		24.7	44	غير مطبق	
0.051	3.97	57.3	102	مطبق	البند رقم 04
		42.7	76	غير مطبق	
0.016	5.75	41	73	مطبق	البند رقم 05
		59	105	غير مطبق	

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه والذي يمثل نسبة تطبيق متطلبات السياسة البيئية أن كا<sup>2</sup> دالة إحصائياً لصالح الأفراد الذين يؤكدون تطبيق هذه المتطلبات، ماعدا البند رقم 02 المتعلق بضمان المؤسسة الالتزام بالتحسين المتواصل والحد من التلوث، فهو غير دال إحصائياً.

وقد جاءت هذه المتطلبات مرتبة حسب نسبة تطبيقها كما يلي:

- المرتبة الأولى: البند رقم 01 المتعلق بضمان المؤسسة بأن تكون سياستها البيئية مناسبة لطبيعة وحجم التأثيرات البيئية لأنشطتها أو منتجاتها أو خدماتها حيث قدرت نسبة تطبيقه بـ 76.40%.
- المرتبة الثانية: البند رقم 03 المتمثل في ضمان المؤسسة الالتزام بالوفاء بالتشريعات واللوائح البيئية السائدة والمتطلبات الأخرى، بنسبة تطبيق قدرت بـ 75.30%.
- المرتبة الثالثة: البند رقم 04 المتعلق بالالتزام المؤسسة بإعداد الإطار العام لضبط وفحص الأهداف البيئية بنسبة تطبيق قدرت بـ 57.30%.

– المرتبة الرابعة: البند رقم 02 المتعلق بضمان المؤسسة الالتزام بالتحسين المتواصل والحد من التلوث، بنسبة تطبيق قدرت بـ 53.40%.

وعادت المرتبة الخامسة والأخيرة إلى البند رقم 05 المتعلق بالالتزام المؤسسة بتوثيق وتنفيذ وإيصال وتعميم السياسة البيئية على كل العاملين، بنسبة تطبيق قدرت بـ 41%.

❖ المحور الثاني: خاص بالتخطيط.

جدول (21): نسبة تطبيق متطلبات التخطيط.

مستوى الدلالة	ك <sup>2</sup>	النسبة %	التكرارات	التخطيط	
0.00	37.77	73	130	مطبق	البند رقم 01
		27	48	غير مطبق	
0.454	0.56	52.8	94	مطبق	البند رقم 02
		47.2	84	غير مطبق	
0.764	0.90	48.9	87	مطبق	البند رقم 03
		51.1	91	غير مطبق	
0.134	2.24	55.6	99	مطبق	البند رقم 04
		44.4	79	غير مطبق	
0.00	24.47	31.5	56	مطبق	البند رقم 05
		68.5	122	غير مطبق	
0.549	0.36	47.8	85	مطبق	البند رقم 06
		52.2	93	غير مطبق	
0.00	78.22	83.1	148	مطبق	البند رقم 07
		16.9	30	غير مطبق	

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه والذي يمثل نسبة تطبيق متطلبات التخطيط، أن ك<sup>2</sup> دالة إحصائياً لصالح الأفراد الذين يؤكدون تطبيق هذه المتطلبات ما عدا البنود التالية : البند رقم 02 المتمثل في تحديد المؤسسة للأثار الملموسة على البيئة، والبند رقم 03 المتعلق بالالتزام المؤسسة بالتوثيق والتحديث المستمرين لهذه المعلومات، والبند رقم 04 المتمثل في التزام المؤسسة بأخذ الجوانب البيئية بعين الاعتبار أثناء إنشاء وتنفيذ وتحديث نظام الإدارة البيئية، وأخيراً البند رقم 06 المتعلق بوضع المؤسسة لإجراءات من أجل تحديد كيفية تطبيق هذه المتطلبات على جوانبها البيئية، فهي غير دالة إحصائياً.

وقد جاءت هذه المتطلبات مرتبة حسب نسبة تطبيقها كما يلي:

- المرتبة الأولى: البند رقم 07 المتعلق بوضع المؤسسة وصيانة أهداف وأغراض موثقة لكل وظيفة ومستوى في الهيكل التنظيمي، حيث قدرت نسبة تطبيقه بـ 83.10%.
  - المرتبة الثانية: البند رقم 01 المتمثل في وضع نظام لتعريف الجوانب البيئية لأنشطة ومنتجات المؤسسة وخدماتها المطبقة في نظام السياسة البيئية، بنسبة تطبيق قدرت بـ 73%.
  - المرتبة الثالثة: البند رقم 04 المتعلق بالتزام المؤسسة بأخذ الجوانب البيئية بعين الاعتبار أثناء إنشاء وتنفيذ وتحديث نظام الإدارة البيئية بنسبة تطبيق قدرت بـ 55.60%.
  - المرتبة الرابعة: البند رقم 02 المتعلق بتحديد المؤسسة للآثار الملموسة على البيئة، بنسبة تطبيق قدرت بـ 52.80%.
  - المرتبة الخامسة: البند رقم 03 المتمثل في التزام المؤسسة بالتوثيق والتحديث المستمرين لهذه المعلومات، بنسبة تطبيق قدرت بـ 48.90%.
  - المرتبة السادسة: البند رقم 06 المتعلق بوضع المؤسسة لإجراءات من أجل تحديد كيفية تطبيق هذه المتطلبات على جوانبها البيئية، بنسبة تطبيق قدرت بـ 47.80%.
  - وعادت المرتبة السابعة والأخيرة إلى البند رقم 05 المتمثل في وضع المؤسسة لإجراءات من أجل تحديد المتطلبات التشريعية المطبقة وغيرها، بنسبة تطبيق قدرت بـ 31.50%.
- ❖ المحور الثالث: خاص بالتطبيق والتشغيل.

جدول (22): نسبة تطبيق متطلبات التطبيق والتشغيل.

مستوى الدلالة	ك <sup>2</sup>	النسبة %	التكرارات	التطبيق والتشغيل	
0.00	70.47	81.5	145	مطبق	البند رقم 01
		18.5	33	غير مطبق	
0.00	49.64	76.4	136	مطبق	البند رقم 02
		23.6	42	غير مطبق	
0.00	78.22	83.1	148	مطبق	البند رقم 03
		16.9	30	غير مطبق	
0.00	39.64	73.6	131	مطبق	البند رقم 04
		26.4	47	غير مطبق	
0.003	6.76	79.2	141	مطبق	البند رقم 05
		20.8	37	غير مطبق	

0.00	8.98	61.2	109	مطبق	البند رقم 06
		38.8	69	غير مطبق	
0.00	43.50	74.4	133	مطبق	البند رقم 07
		25.3	45	غير مطبق	
0.00	17.61	65.7	117	مطبق	البند رقم 08
		34.3	61	غير مطبق	
0.00	37.77	73	130	مطبق	البند رقم 09
		27	48	غير مطبق	
0.00	83.61	84.3	150	مطبق	البند رقم 10
		15.7	28	غير مطبق	
0.454	43.50	74.7	133	مطبق	البند رقم 11
		25.3	45	غير مطبق	
0.00	0.56	47.2	84	مطبق	البند رقم 12
		52.8	94	غير مطبق	
0.00	39.64	73.6	131	مطبق	البند رقم 13
		26.4	47	غير مطبق	
0.00	39.64	73.6	131	مطبق	البند رقم 14
		26.4	47	غير مطبق	
0.454	119.75	91	162	مطبق	البند رقم 15
		9	16	غير مطبق	
0.003	0.56	47.2	84	مطبق	البند رقم 16
		52.8	94	غير مطبق	
0.00	8.98	61.2	109	مطبق	البند رقم 17
		38.8	69	غير مطبق	
0.051	34.18	71.9	128	مطبق	البند رقم 18
		28.1	50	غير مطبق	
0.00	3.79	42.7	76	مطبق	البند رقم 19
		57.3	102	غير مطبق	
0.051	23.01	68	121	مطبق	البند رقم 20
		32	57	غير مطبق	
0.002	3.79	42.7	76	مطبق	البند رقم 21
		57.3	102	غير مطبق	

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه والذي يمثل نسبة تطبيق متطلبات التطبيق والتشغيل أن كـ<sup>2</sup>

دالة إحصائية لصالح الأفراد الذين يؤكدون تطبيق هذه المتطلبات ما عدا البندين التاليين: البند رقم 11

المتمثل في التزام المؤسسة بتوفير الاتصالات الداخلية بين المسؤوليات والوظائف المختلفة، والبند رقم 15 المتعلق بالالتزام المؤسسة بوصف أهم عناصر الإدارة البيئية وعلاقتها ببعضها البعض، فلقد جاء غير دالين إحصائياً.

وقد جاءت هذه المتطلبات مرتبة حسب نسبة تطبيقها كما يلي:

- المرتبة الأولى: البند رقم 15 المتعلق بالالتزام المؤسسة بوصف أهم عناصر الإدارة البيئية وعلاقتها ببعضها البعض حيث قدرت نسبة تطبيق بـ 91%.
- المرتبة الثانية للبند رقم 10 المتمثل في وضع المؤسسة الأساليب بالنظر إلى جوانبها البيئية ومنظومة الإدارة البيئية، بنسبة تطبيق قدرت بـ 84.30%.
- المرتبة الثالثة: البند رقم 03 المتعلق بتوفير المؤسسة القوى العاملة والمهارات المتخصصة والتكنولوجيا والتمويل، بنسبة تطبيق قدرت بـ 83.10%.
- المرتبة الرابعة: البند رقم 01 المتعلق بالالتزام المؤسسة بتحديد وتوثيق الأدوار والمسؤوليات والواجبات وتعميمها، بنسبة تطبيق قدرت بـ 81.50%.
- المرتبة الخامسة: البند رقم 02 المتمثل في توفير المؤسسة الموارد الجوهرية للتنفيذ والتحكم في منظومة الإدارة البيئية، بنسبة تطبيق قدرت بـ 76.40%.
- المرتبة السادسة: البند رقم 11 المتعلق بالالتزام المؤسسة بتوفير الاتصالات الداخلية بين المسؤوليات والوظائف المختلفة، بنسبة تطبيق قدرت بـ 74.7%.
- المرتبة السابعة: البند رقم 05 المتعلق بالالتزام المؤسسة بوضع تقارير أداء منظومة الإدارة البيئية، للفحص وتوصيات لتحسينها، بنسبة تطبيق قدرت بـ 79.20%.
- المرتبة الثامنة: البند رقم 07 المتمثل في التزام المؤسسة بإنشاء، وتطبيق وتحديث الإجراءات التي تسمح للعمال بالتعرف على أهمية تطابق السياسة والأساليب البيئية مع متطلبات منظومة الإدارة البيئية، بنسبة تطبيق قدرت بـ 74.40%.
- المرتبة التاسعة البند رقم 04 المتعلق بتعيين المؤسسة ممثلين عنها بالإضافة إلى مسؤولياتهم السابقة يقومون بأدوار ومسؤوليات وواجبات محددة بحيث يضمنون بأن متطلبات منظومة الإدارة البيئية قد تم وضعها وتنفيذها وصيانتها بمقتضى هذه الوظيفة، بنسبة تطبيق بلغت 73.60%.
- المرتبة العاشرة: البند رقم 13 المتعلق بوضع المؤسسة قاعدة للمعلومات وصيانتها، ويكون التوثيق ورقياً أو إلكترونياً من أجل تحقيق السياسة البيئية، الأهداف والغايات، بنسبة تطبيق بلغت 73.60%.

- المرتبة الحادية عشر: البند رقم 14 المتعلق بالتزام المؤسسة بوصف مجال تطبيق المنظومة الإدارية وعلاقتها البيئية بنسبة تطبيق بلغت 73.60%.
- المرتبة الثانية عشر: البند رقم 09 المتمثل في التزام المؤسسة بتحديد أدوار ومسؤوليات لبلوغ التطابق فيما بين السياسة والأساليب البيئية وبين متطلبات المنظومة الإدارية البيئية بنسبة تطبيق قدرت بـ 73%.
- المرتبة الثالثة عشر: البند رقم 18 المتعلق بالتزام المؤسسة بالاستجابة لحالات الطوارئ والحوادث الواقعة والتخفيف من وطأة التأثيرات المصاحبة لها، بنسبة تطبيق قدرت بـ 71.90%.
- المرتبة الرابعة عشر: البند رقم 20 المتعلق بالتزام المؤسسة بإجراء اختبارات دورية لهذه الأساليب، بنسبة تطبيق بلغت 68%.
- المرتبة الخامسة عشر: البند رقم 08 المتمثل في التزام المؤسسة بتحديد التأثيرات البيئية البارزة أو الكامنة للأنشطة، بنسبة تطبيق بلغت 65.70%.
- المرتبة السادسة عشر: البند رقم 06 المتعلق بوضع المؤسسة للاحتياجات التدريبية، المتعلقة بنظام إدارتها البيئي، بنسبة تطبيق قدرت بـ 61.20%.
- المرتبة السابعة عشر: البند رقم 17 المتمثل في وضع المؤسسة الأساليب من أجل تحديد البواعث المحتملة للحوادث واستعداد للطوارئ التي من شأنها أن تؤثر على البيئة، وكيفية المواجهة، بنسبة تطبيق قدرت بـ 61.20%.
- المرتبة الثامنة عشر: البند رقم 12 المتعلق بالتزام المؤسسة بالتلقي والتوثيق والاستجابة للاتصالات الواردة من الأطراف الخارجية، بنسبة تطبيق قدرت بـ 47.20%.
- المرتبة التاسعة عشر: البند رقم 16 المتمثل في التزام المؤسسة بتوثيق وتسجيل الوثائق، بنسبة تطبيق قدرت بـ 47.2%.
- المرتبة العشرون: البند رقم 19 المتمثل في التزام المؤسسة بمراجعة وفحص إجراءات الطوارئ الخاصة بها كلما كان ذلك ضروريا وعلى الأخص إثر وقوع حوادث أو حالات طارئة، بنسبة تطبيق بلغت 42.7%.
- وعادت المرتبة الحادية والعشرون إلى البند رقم 21 المتمثل في التزام المؤسسة بتسجيل نتائج التدقيق الدوري بنسبة تطبيق بلغت 42.7%.

## ❖ المحور الرابع: خاص بمراجعة الإدارة.

## جدول (23): نسبة تطبيق متطلبات مراجعة الإدارة.

مستوى الدلالة	كا <sup>2</sup>	النسبة %	التكرارات	مراجعة الإدارة	البند رقم
0.00	9.91	61.8	110	مطبق	01
		38.2	68	غير مطبق	
0.00	18.89	66.3	118	مطبق	02
		33.7	60	غير مطبق	
0.00	18.89	66.3	118	مطبق	03
		33.7	60	غير مطبق	
0.00	15.19	64.6	115	مطبق	04
		35.4	63	غير مطبق	
0.099	2.71	56.2	100	مطبق	05
		43.8	78	غير مطبق	
0.001	10.87	37.6	67	مطبق	06
		62.4	111	غير مطبق	
0.00	35.95	72.5	129	مطبق	07
		27.5	49	غير مطبق	

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه والذي يمثل نسبة تطبيق متطلبات مراجعة الإدارة، أن كا<sup>2</sup> دالة إحصائياً لصالح الأفراد الذين يؤكدون تطبيق هذه المتطلبات ما عدا البند رقم 05 المتمثل في ضمان المؤسسة استقبال المعلومات الواردة من الجهات الخارجية بما فيها الشكاوي، فهو غير دال إحصائياً.

وقد جاءت هذه المتطلبات مرتبة حسب نسبة تطبيقها كما يلي:

- المرتبة الأولى للبند رقم 07 المتعلق بالتزام المؤسسة بالتحسين المستمر للسياسة البيئية حيث قدرت نسبة تطبيقه بـ 72.50%.
- المرتبة الثانية للبند رقم 02 المتمثل في التزام المؤسسة بجمع المعلومات الضرورية في عملية المراجعة، بنسبة تطبيق قدرت بـ 66.30%.
- المرتبة الثالثة: البند رقم 03 المتعلق بالتزام المؤسسة بإجراء التقييم، بنسبة تطبيق قدرت بـ 66.30%.

- المرتبة الرابعة: البند رقم 04 المتعلق بضمان المؤسسة إعداد نتائج التدقيق والتقييم للمطابقة مع المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى، بنسبة تطبيق قدرت بـ 64.60%.
- المرتبة الخامسة: البند رقم 01 المتمثل في التزام المؤسسة بمراجعة وتقييم هذا النظام وعلى فترات تحددها الإدارة العليا لضمان التحسين المستمر لنظام الإدارة البيئية، بنسبة تطبيق قدرت بـ 61.80%.
- المرتبة السادسة: البند رقم 05 المتعلق بضمان المؤسسة استقبال المعلومات الواردة من الجهات الخارجية بما فيها الشكاوي، بنسبة تطبيق قدرت بـ 56.20%.
- وعادت المرتبة السابعة والأخيرة إلى البند رقم 06 المتمثل في التزام المؤسسة بتوثيق نتائج المراجعة على شكل قرارات، بنسبة تطبيق قدرت بـ 37.60%.

**جدول (24): نسبة تطبيق متطلبات نظام الإدارة البيئية ISO 14001.**

مستوى الدلالة	كا <sup>2</sup>	غير مطبق		مطبق		متطلبات نظام الإدارة البيئية ISO 14001
		النسبة %	التكرارات	النسبة %	التكرارات	
0.18	1.80	2.5	1	10	4	المحور الأول
0.70	0.14	7.5	3	10	4	المحور الثاني
0.005	8.04	10	4	42.50	17	المحور الثالث
0.059	3.57	2.5	1	15	6	المحور الرابع
/	/	<b>22,5</b>	<b>9</b>	<b>77,5</b>	<b>31</b>	المجموع الكلي

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه أن كا<sup>2</sup> دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05، كما أن عدد البنود المطبقة فيما يخص متطلبات نظام الإدارة البيئية ISO 14001 قد بلغ 31 بند من أصل 40 بند، أي ما يمثل نسبة 77.50% من التزام المؤسسة بتطبيق نظام الإدارة البيئية ISO 14001 للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

وعليه يتم قبول الفرضية الثانية التي تنص على التزام المؤسسة بتطبيق نظام الإدارة البيئية ISO 14001 للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية بدرجة عالية.

## 3.1. مدى التزام المؤسسة بتطبيق متطلبات إدارة الصحة والسلامة المهنية 18001 OHSAS

## OHSAS للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية:

سنعرض فيما يلي نتائج تطبيق متطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية 18001 OHSAS للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية:

❖ المحور الأول: خاص بسياسة الصحة والسلامة المهنية.

جدول (25) : نسبة تطبيق متطلبات سياسة الصحة والسلامة المهنية.

مستوى الدلالة	كا <sup>2</sup>	النسبة %	التكرارات	سياسة الصحة والسلامة المهنية	البند رقم
0.00	45.50	75.5	134	مطبق	01
		24.7	44	غير مطبق	
0.294	1.10	46.1	82	مطبق	02
		53.9	96	غير مطبق	
0.004	8.11	60.7	108	مطبق	03
		39.3	70	غير مطبق	
0.764	0.09	48.9	87	مطبق	04
		51.1	91	غير مطبق	
0.00	70.47	81.5	145	مطبق	05
		18.5	33	غير مطبق	
0.051	3.79	57.3	102	مطبق	06
		42.7	76	غير مطبق	
0.00	58.44	78.7	140	مطبق	07
		21.3	38	غير مطبق	
0.01	11.88	78.7	140	مطبق	08
		21.3	38	غير مطبق	
0.00	47.55	62.9	112	مطبق	09
		37.1	66	غير مطبق	

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه والذي يمثل نسبة تطبيق متطلبات سياسة الصحة والسلامة المهنية، أن كا<sup>2</sup> دالة إحصائية لصالح الأفراد الذين يؤكدون تطبيق هذه المتطلبات ما عدا البندين رقم 02 المتمثل في التزام المؤسسة بأن تكون سياستها مناسبة لطبيعة ونطاق أخطار المؤسسة بالنسبة للصحة و

السلامة المهنية، والبند رقم 04 المتعلق بضمان المؤسسة الالتزام على الأقل بالتشريعات المطبقة في هذا المجال، الذين كانا غير دالين إحصائياً.

وقد جاءت هذه المتطلبات مرتبة حسب نسبة تطبيقها كما يلي:

- المرتبة الأولى: البند رقم 05 المتعلق بالتزام المؤسسة بتحديد ومراجعة أهداف الصحة والسلامة المهنية بنسبة تطبيق قدرت بـ 81.50%.

- المرتبة الثانية: البند رقم 07 المتمثل في التزام المؤسسة بأن تكون متطلبات نظام الصحة والسلامة المهنية معلنة ومعروفة لكل العاملين حتى يتعرفوا على واجباتهم، بنسبة تطبيق قدرت بـ 78.70%.

- المرتبة الثالثة: فكانت للبند رقم 08 المتعلق بالتزام المؤسسة بأن تكون متطلبات نظام الصحة والسلامة المهنية متاحة للأطراف ذات المصلحة والجهات المهتمة بنسبة تطبيق قدرت بـ 78.70%.

- المرتبة الرابعة: البند رقم 01 المتعلق بالتزام المؤسسة بوضع سياسة للصحة والسلامة المهنية مصادق عليها من قبلها، وتعلن بوضوح الأهداف الكلية، بنسبة تطبيق قدرت بـ 75.50%.

- المرتبة الخامسة: البند رقم 09 المتمثل في التزام المؤسسة بمراجعتها بصورة دورية للتأكد من أنها لازالت مرتبطة ومناسبة للمؤسسة ومواكبة للتغيرات الحاصلة في مجال الصحة والسلامة المهنية، بنسبة تطبيق قدرت بـ 62.90%.

- المرتبة السادسة: البند رقم 03 المتعلق بالتزام المؤسسة بالتحسين والتطوير المستمرين، بنسبة تطبيق قدرت بـ 60.70%.

- المرتبة السابعة: البند رقم 06 المتعلق بالتزام المؤسسة بتوثيق ومطابقة وحفظ متطلبات نظام الصحة والسلامة المهنية، بنسبة تطبيق قدرت بـ 57.30%.

- المرتبة الثامنة: البند رقم 04 المتعلق بضمان المؤسسة الالتزام على الأقل بالتشريعات المطبقة في هذا المجال، بنسبة تطبيق بلغت 48.90%.

وعادت المرتبة التاسعة والأخيرة إلى البند رقم 02 المتمثل في التزام المؤسسة بأن تكون سياستها مناسبة لطبيعة ونطاق أخطار المؤسسة بالنسبة للصحة والسلامة المهنية، بنسبة تطبيق قدرت بـ 46.10%.

## ❖ المحور الثاني خاص بالتخطيط.

جدول (26): نسبة تطبيق متطلبات التخطيط.

مستوى الدلالة	كا <sup>2</sup>	النسبة %	التكرارات	التخطيط	
0.00	30.76	70.8	126	مطبق	البند رقم 01
		29.2	52	غير مطبق	
0.00	35.95	72.5	129	مطبق	البند رقم 02
		27.5	49	غير مطبق	
0.00	17.61	65.7	117	مطبق	البند رقم 03
		34.3	61	غير مطبق	
0.002	9.91	61.8	110	مطبق	البند رقم 04
		38.2	68	غير مطبق	
0.00	34.18	71.9	128	مطبق	البند رقم 05
		28.1	50	غير مطبق	
0.00	123.05	91.6	163	مطبق	البند رقم 06
		8.4	15	غير مطبق	
0.00	25.97	69.1	123	مطبق	البند رقم 07
		30.9	55	غير مطبق	
0.00	51.77	77	137	مطبق	البند رقم 08
		23	41	غير مطبق	
0.881	0.02	49.4	88	مطبق	البند رقم 09
		50.6	90	غير مطبق	
0.00	25.97	69.1	123	مطبق	البند رقم 10
		30.9	55	غير مطبق	
0.00	63.12	79.8	142	مطبق	البند رقم 11
		20.2	36	غير مطبق	
0.00	45.50	75.3	134	مطبق	البند رقم 12
		24.7	44	غير مطبق	
0.001	11.88	37.1	66	مطبق	البند رقم 13
		62.9	112	غير مطبق	
0.025	5.05	58.4	104	مطبق	البند رقم 14
		41.6	74	غير مطبق	
0.00	39.64	73.6	131	مطبق	البند رقم 15
		26.4	47	غير مطبق	

0.00	103.91	88.2	157	مطبق	البند رقم 16
		11.8	21	غير مطبق	
0.00	17.61	65.7	117	مطبق	البند رقم 17
		34.3	61	غير مطبق	
0.00	32.44	71.3	127	مطبق	البند رقم 18
		28.7	51	غير مطبق	
0.00	49.64	76.4	136	مطبق	البند رقم 19
		23.6	42	غير مطبق	
0.00	67.97	80.9	144	مطبق	البند رقم 20
		19.1	34	غير مطبق	
0.00	37.77	73	130	مطبق	البند رقم 21
		27	48	غير مطبق	
0.00	49.64	76.4	136	مطبق	البند رقم 22
		23.6	42	غير مطبق	
0.00	60.76	79.2	141	مطبق	البند رقم 23
		20.8	37	غير مطبق	
0.00	30.76	70.8	126	مطبق	البند رقم 24
		29.2	52	غير مطبق	
0.00	27.52	69.7	124	مطبق	البند رقم 25
		30.3	54	غير مطبق	
0.00	73.01	82	146	مطبق	البند رقم 26
		18	32	غير مطبق	
0.00	51.77	77	137	مطبق	البند رقم 27
		23	41	غير مطبق	
0.002	9.91	61.8	110	مطبق	البند رقم 28
		38.2	68	غير مطبق	
0.00	49.64	76.4	136	مطبق	البند رقم 29
		23.6	42	غير مطبق	
0.001	11.88	62.9	112	مطبق	البند رقم 30
		37.1	66	غير مطبق	
0.003	8.98	38.8	69	مطبق	البند رقم 31
		61.2	109	غير مطبق	

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه والذي يمثل نسبة تطبيق متطلبات التخطيط أن ك<sup>2</sup> دالة إحصائياً لصالح الأفراد الذين يؤكدون تطبيق هذه المتطلبات ما عدا البند رقم 09 المتمثل في التزام المؤسسة بتطبيق جميع الإجراءات القانونية المتعلقة بتقييم الأخطار والقيام بالتحقيقات الضرورية، فهو غير دال إحصائياً.

وقد جاءت هذه المتطلبات مرتبة حسب نسبة تطبيقها كما يلي:

- المرتبة الأولى: البند رقم 06 المتعلق بالالتزام المؤسسة بتحديد الأخطار الناشئة داخل محيط العمل عن طريق النشاطات المهنية، حيث قدرت نسبة تطبيقه بـ 91.60%.

- المرتبة الثانية: البند رقم 16 المتمثل في التزام المؤسسة عند إنشاء أو تغيير طرق التحكم في مصادر الخطر بالحرص على التقليل من الأخطار، بنسبة تطبيق قدرت بـ 88.20%.

- المرتبة الثالثة: البند رقم 26 المتعلق بتعهد المؤسسة بأن تكون هذه الأهداف قابلة للقياس ومتوافقة مع سياسة إدارة الصحة والسلامة المهنية خاصة فيما يتعلق بالالتزام المؤسسة بالوقاية من الأخطار، واحترام المتطلبات القانونية المطبقة والمتطلبات الأخرى والتحسين المستمر، بنسبة تطبيق قدرت بـ 82%.

- المرتبة الرابعة: البند رقم 20 المتعلق بتوفير المؤسسة لمعدات الحماية الفردية، بنسبة تطبيق قدرت بـ 80.90%.

- المرتبة الخامسة: البند رقم 11 المتعلق بالالتزام المؤسسة بتحديد مصادر الخطر المتوقع وتقييمه عند حدوثه بنسبة تطبيق قدرت بـ 79.80%.

- المرتبة السادسة: البند رقم 23 المتمثل في اتخاذ المؤسسة بعين الاعتبار أثناء إنشاء، تحديث وتطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى، بنسبة تطبيق قدرت بـ 79.20%.

- المرتبة السابعة: البند رقم 08 المتعلق بالالتزام المؤسسة بتحديد التغييرات الحاصلة في نظام الصحة والسلامة المهنية بما فيها التغييرات المؤقتة، وتأثيراتها على العمليات، الإجراءات والأنشطة، بنسبة تطبيق قدرت بـ 77%.

- المرتبة الثامنة: البند رقم 27 المتمثل في التزام المؤسسة عند إنشاء ومراجعة الأهداف أخذ بعين الاعتبار المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى ومصادر الخطر والأخطار المؤثرة على السلامة والصحة المهنية، والبدائل التكنولوجية المستخدمة، والمتطلبات المالية والتشغيلية للمؤسسة وأراء أصحاب المصالح، بنسبة تطبيق قدرت بـ 77%.

- المرتبة التاسعة: البند رقم 19 المتعلق بقيام المؤسسة بالمراقبة الإدارية لأماكن العمل بنسبة تطبيق بلغت 76.40%.
- المرتبة العاشرة: البند رقم 22 المتعلق بالتزام المؤسسة بالإشياء والمحافظة على إجراءات للتحديد والتعرف على المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية المطبقة عليها، بنسبة تطبيق بلغت 76.40%.
- المرتبة الحادية عشر: البند رقم 29 المتعلق بالتزام المؤسسة بتوثيق المسؤوليات والسلطات المعنية لتحقيق الأهداف المسطرة على المستويات والوظائف ذات العلاقة داخل المؤسسة، بالإضافة إلى توفير الوسائل والموارد وتقدير المدى الزمني لتحقيق الأهداف، بنسبة تطبيق بلغت 76.40%.
- المرتبة الثانية عشر: البند رقم 12 المتمثل في التزام المؤسسة عند تحديد مصادر الخطر أن تأخذ بعين الاعتبار مجال تطبيقها، طبيعتها والوقت الضروري الذي يسمح لها بالوقاية منها، بنسبة تطبيق قدرت بـ 75.30%.
- المرتبة الثالثة عشر: البند رقم 15 المتعلق بالتزام المؤسسة بالتوثيق، والحفاظ على هذه المعلومات المتعلقة بالمخاطر المتوقعة، وطرق وإجراءات التحكم فيها، بنسبة تطبيق قدرت بـ 73.60%.
- المرتبة الرابعة عشر: البند رقم 21 المتعلق بالتزام المؤسسة بتوثيق وتحديث نتائج تقييم الخطر ونتائج المراقبة، بنسبة تطبيق بلغت 73%.
- المرتبة الخامسة عشر: البند رقم 02 المتمثل في التزام المؤسسة بتحديد الأنشطة الروتينية وغير الروتينية، بنسبة تطبيق بلغت 72.50%.
- المرتبة السادسة عشر: البند رقم 05 المتعلق بالتزام المؤسسة بتحديد الأخطار ذات المصدر الخارجي عن مكان العمل والمحتمل أن تؤثر على صحة وسلامة العاملين، بنسبة تطبيق قدرت بـ 71.90%.
- المرتبة السابعة عشر: البند رقم 18 المتمثل في حرص المؤسسة على المراقبة التقنية والهندسية للمعدات والآلات، بنسبة تطبيق قدرت بـ 71.30%.
- المرتبة الثامنة عشر: البند رقم 01 المتعلق بالتزام المؤسسة بالإشياء والمحافظة على إجراءات لتحديد وتقييم مصادر الخطر المتوقعة وتنفيذها، بنسبة تطبيق قدرت بـ 70.80%.
- المرتبة التاسعة عشر: البند رقم 24 المتمثل في قيام المؤسسة بالتحديث المستمر لهذه المتطلبات ونشرها على جميع العاملين والأطراف ذات المصلحة، بنسبة تطبيق قدرت بـ 70.80%.

- المرتبة العشرون: البند رقم 25 المتمثل في التزام المؤسسة بالإنشاء والمحافظة على أهداف موثقة للصحة والسلامة المهنية بالنسبة لكل نشاط ومستوى داخلها، بنسبة تطبيق بلغت 69.70%.
- المرتبة الحادية والعشرون: البند رقم 07 المتمثل في التزام المؤسسة بتحديد التغييرات الحاصلة داخل المؤسسة (أنشطتها ومعدات)، بنسبة تطبيق بلغت 69.10%.
- المرتبة الثانية والعشرون: البند رقم 10 المتمثل في التزام المؤسسة بتهيئة أماكن العمل وتنظيمها لتتلاءم مع الكفاءات البشرية، بنسبة تطبيق بلغت 69.10%.
- المرتبة الثالثة والعشرون: البند رقم 03 المتمثل في ضمان المؤسسة تحديد أنشطة كل العاملين ممن لهم صلة ببيئة العمل والزوار، بنسبة تطبيق بلغت 65.70%.
- المرتبة الرابعة والعشرون: البند رقم 17 المتمثل في عمل المؤسسة على إلغاء الخطر، بنسبة تطبيق بلغت 65.70%.
- المرتبة الخامسة والعشرون: البند رقم 30 المتمثل في التزام المؤسسة بمراجعة البرامج الدورية والمخططة، بنسبة تطبيق بلغت 62.90%.
- المرتبة السادسة والعشرون: البند رقم 04 المتمثل في وضع المؤسسة لكيفية التعامل مع الكفاءات والعوامل البشرية الأخرى، بنسبة تطبيق بلغت 61.80%.
- المرتبة السابعة والعشرون: البند رقم 28 المتمثل في التزام المؤسسة بوضع برامج لتجسيد ما خطط له من أهداف، بنسبة تطبيق بلغت 61.8%.
- المرتبة الثامنة والعشرون: البند رقم 14 المتمثل في التزام المؤسسة بالتأكد من أن نتائج هذه التقييمات وفعالية عملية التحكم مأخوذة بعين الاعتبار عند وضع الأهداف، بنسبة تطبيق بلغت 58.40%.
- المرتبة التاسعة والعشرون: البند رقم 09 المتمثل في التزام المؤسسة بتطبيق جميع الإجراءات القانونية المتعلقة بتقييم الأخطار والقيام بالتحقيقات الضرورية، بنسبة تطبيق بلغت 49.40%.
- المرتبة الثلاثون: البند رقم 31 المتمثل في قيام المؤسسة بتعديل البرامج التدريبية لملائمتها مع التغييرات في الأنشطة والمنتجات والخدمات وظروف التشغيل في المؤسسة، بنسبة تطبيق بلغت 38.80%.
- المرتبة الحادية والثلاثون: البند رقم 13 المتمثل في التزام المؤسسة عند تحديد مصادر الخطر بتعريفها، تصنيفها وكذا تطبيق إجراءات التحكم حسب احتياجاتها، بنسبة تطبيق بلغت 37.10%.

❖ المحور الثالث: خاص بالتطبيق والتشغيل.

جدول (27): نسبة تطبيق متطلبات التطبيق والتشغيل.

مستوى الدلالة	ك <sup>2</sup>	النسبة %	التكرارات	التطبيق والتشغيل	
0.00	29.12	70.2	125	مطبق	
		29.8	53	غير مطبق	
0.230	1.43	45.5	81	مطبق	
		54.5	97	غير مطبق	
0.00	100.87	87.6	156	مطبق	
		12.4	22	غير مطبق	
0.00	25.97	69.1	123	مطبق	
		30.9	55	غير مطبق	
0.00	49.64	76.4	136	مطبق	
		23.6	42	غير مطبق	
0.00	14.04	64	114	مطبق	
		36	64	غير مطبق	
0.099	2.71	56.2	100	مطبق	
		43.8	78	غير مطبق	
0.00	89.19	85.4	152	مطبق	
		14.6	26	غير مطبق	
0.001	10.87	62.4	111	مطبق	
		37.6	67	غير مطبق	
0.001	11.88	37.1	66	مطبق	
		62.9	112	غير مطبق	
0.764	0.09	48.9	87	مطبق	
		51.1	91	غير مطبق	
0.025	5.05	58.4	104	مطبق	
		41.6	74	غير مطبق	
0.00	103.91	88.2	157	مطبق	
		11.8	21	غير مطبق	
0.653	0.20	51.7	92	مطبق	
		48.3	86	غير مطبق	
0.00	65.52	80.3	143	مطبق	

		19.7	35	غير مطبق	
0.00	65.52	80.3	143	مطبق	البند رقم 16
		19.7	35	غير مطبق	
0.00	37.77	73	130	مطبق	البند رقم 17
		27	48	غير مطبق	
0.230	1.43	54.5	97	مطبق	البند رقم 18
		45.5	81	غير مطبق	
0.00	41.55	74.2	132	مطبق	البند رقم 19
		25.8	46	غير مطبق	
0.011	4.49	59.6	106	مطبق	البند رقم 20
		40.4	72	غير مطبق	
0.368	0.80	46.6	83	مطبق	البند رقم 21
		53.4	95	غير مطبق	
0.294	1.10	53.9	96	مطبق	البند رقم 22
		46.1	82	غير مطبق	
0.00	73.01	82	146	مطبق	البند رقم 23
		18	32	غير مطبق	
0.004	8.11	60.7	108	مطبق	البند رقم 24
		39.3	70	غير مطبق	
0.00	29.12	70.2	125	مطبق	البند رقم 25
		29.8	53	غير مطبق	
0.00	21.59	67.4	120	مطبق	البند رقم 26
		32.6	58	غير مطبق	
0.00	16.38	65.2	116	مطبق	البند رقم 27
		34.8	62	غير مطبق	
0.025	5.05	58.4	104	مطبق	البند رقم 28
		41.6	74	غير مطبق	
0.00	17.61	65.7	117	مطبق	البند رقم 29
		34.3	61	غير مطبق	
0.025	5.05	41.6	74	مطبق	البند رقم 30
		58.4	104	غير مطبق	
0.00	65.52	80.3	143	مطبق	البند رقم 31
		19.7	35	غير مطبق	
0.00	89.19	85.4	152	مطبق	البند رقم 32

		14.6	26	غير مطبق	
0.00	24.47	68.5	122	مطبق	البند رقم 33
		31.5	56	غير مطبق	
0.00	70.47	81.5	145	مطبق	البند رقم 34
		18.5	33	غير مطبق	
0.00	47.55	75.8	135	مطبق	البند رقم 35
		24.2	43	غير مطبق	
0.00	73.01	82	146	مطبق	البند رقم 36
		18	32	غير مطبق	
0.036	4.40	57.9	103	مطبق	البند رقم 37
		42.1	75	غير مطبق	
0.764	0.09	51.1	91	مطبق	البند رقم 38
		48.9	87	غير مطبق	
0.00	24.47	68.5	122	مطبق	البند رقم 39
		31.5	56	غير مطبق	
0.00	103.91	88.2	157	مطبق	البند رقم 40
		11.8	21	غير مطبق	
0.00	133.23	93.3	166	مطبق	البند رقم 41
		6.7	12	غير مطبق	
0.00	23.01	68	121	مطبق	البند رقم 42
		32	57	غير مطبق	
0.00	113.28	89.9	160	مطبق	البند رقم 43
		10.1	18	غير مطبق	
0.00	43.50	74.7	133	مطبق	البند رقم 44
		25.3	45	غير مطبق	
0.00	58.44	78.7	140	مطبق	البند رقم 45
		21.3	38	غير مطبق	
0.00	83.61	84.3	150	مطبق	البند رقم 46
		15.7	28	غير مطبق	

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه والذي يمثل نسبة تطبيق متطلبات التطبيق والتشغيل أن كلاً<sup>2</sup> دالة إحصائياً لصالح الأفراد الذين يؤكدون تطبيق هذه المتطلبات ما عدا البنود التالية: البند رقم 02 المتمثل في قيام المؤسسة بنشرها وإيصالها للعاملين من أجل تسهيل عملية إدارة الصحة والسلامة المهنية، والبند رقم 07 المتمثل في قيام المؤسسة بالإنشاء والحفاظ على إجراءات للتأكد من أن العاملين لديها

بمختلف الإدارات والمستويات على وعي بأهمية المطابقة مع سياسة الصحة والسلامة المهنية، والبند رقم 11 المتمثل في أخذ المؤسسة بالحسبان، عند وضع إجراءات التدريب، للمستويات المختلفة لديها، والبند رقم 14 المتمثل في التزام المؤسسة بإنشاء وتحديث إجراءات الاستقبال، التوثيق والاستجابة لمختلف اتصالات الأطراف الخارجية ذات العلاقة، والبند رقم 18 المتعلق بالالتزام المؤسسة بوضع إجراءات من أجل مشاركة الأطراف ذات العلاقة في حالة التغييرات التي تمس نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية، والبند رقم 21 المتعلق بالالتزام المؤسسة بتوثيق سياسة وأهداف نظام الصحة والسلامة المهنية، والبند رقم 22 المتعلق بالالتزام المؤسسة بتوثيق و وصف مجال تطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية، و البند رقم 38 المتمثل في التزام المؤسسة بإعداد الإجراءات الكتابية لتغطية الحالات التي يمكن أن يتسبب غيابها في انحرافات على السياسة والأهداف في مجال الصحة والسلامة المهنية، فقد كانت هاته غير دالة إحصائياً.

وقد جاءت هذه المتطلبات مرتبة حسب نسبة تطبيقها كما يلي:

- المرتبة الأولى: البند رقم 41 المتعلق بقيام المؤسسة بإنشاء وتطبيق إجراءات تستخدم لتحديد حالات الطوارئ المحتمل حدوثها حيث قدرت نسبة تطبيقه بـ 93.30 %.
- المرتبة الثانية: البند رقم 43 المتمثل في التزام المؤسسة بمواجهة حالات الطوارئ بالوقاية أو التقليل من النتائج السلبية للحوادث على الصحة والسلامة المهنية، بنسبة تطبيق قدرت بـ 89.90 %.
- المرتبة الثالثة: البند رقم 13، المتعلق بالالتزام المؤسسة بإنشاء وتحديث إجراءات الاتصالات مع عمال التنفيذ والزوار في أماكن العمل، بنسبة تطبيق قدرت بـ 88.20 %.
- المرتبة الرابعة: البند رقم 40 المتعلق بالالتزام المؤسسة بوضع وإعداد الإجراءات لتصميم مكان العمل والعمليات والتركيبات والآلات اللازمة له وتنظيمه بالشكل الذي يضمن التوافق مع الكفاءات البشرية بهدف تفادي أو تقليص الأخطار المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية، بنسبة تطبيق قدرت بـ 88.20 %.
- المرتبة الخامسة: البند رقم 03 المتعلق بقيام المؤسسة بتعيين عضو من الإدارة العليا له سلطات ومسؤوليات محددة، للتأكد من أن نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية مطبق بصورة صحيحة، ويعمل وفق متطلبات جميع المواقع داخل المؤسسة بنسبة تطبيق قدرت بـ 87.60 %.
- المرتبة السادسة: البند رقم 08 المتمثل في قيام المؤسسة بإجراءات للتأكد من أن العاملين لديها على وعي بالآثار المترتبة والفوائد المتأتية من رفع مستوى أدائهم من خلال تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية، بنسبة تطبيق قدرت بـ 85.40 %.

- المرتبة السابعة: البند رقم 32 المتعلق بالتزام المؤسسة بالمراجعة الدورية للوثائق وتعديلها عند الضرورة ومراجعتها للتحقق من مطابقتها، بنسبة تطبيق قدرت بـ 85.40 %.
- المرتبة الثامنة: البند رقم 46 المتمثل في التزام المؤسسة بالمراجعة الدورية لإجراءات الوقاية في حالة الطوارئ، بنسبة تطبيق قدرت بـ 84.30 %.
- المرتبة التاسعة: البند رقم 23 المتعلق بالتزام المؤسسة بتوثيق ووصف العناصر الأساسية لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية وتفاعلاتها بنسبة تطبيق بلغت 82 %.
- المرتبة العاشرة: البند رقم 36 المتعلق بالتزام المؤسسة بالتحكم في الثروات والموارد والمعدات، بنسبة تطبيق بلغت 82 %.
- المرتبة الحادية عشر: البند رقم 34 المتعلق بالتزام المؤسسة بتخطيط أنشطتها لضمان إنجازها وفق الشروط المطلوبة، بنسبة تطبيق بلغت 81.50 %.
- المرتبة الثانية عشر: البند رقم 15 المتمثل في التزام المؤسسة بوضع إجراءات من أجل مشاركة الأطراف ذات العلاقة بطريقة ملائمة في تعريف الأخطار، تقييمها، وتحديد طرق التحكم فيها، بنسبة تطبيق قدرت بـ 80.30 %.
- المرتبة الثالثة عشر: البند رقم 16 المتعلق بالتزام المؤسسة بوضع إجراءات من أجل مشاركة الأطراف ذات العلاقة بطريقة ملائمة في كل عملية تحقيق لحادث أو حوادث، بنسبة تطبيق قدرت بـ 80.30 %.
- المرتبة الرابعة عشر: البند رقم 31 المتعلق بالتزام المؤسسة بمنع الاستخدام غير المتعمد للوثائق الملغاة وتعريفها بأسلوب مناسب إذا تم الاحتفاظ بها، بنسبة تطبيق بلغت 80.30 %.
- المرتبة الخامسة عشر: البند رقم 45 المتمثل في التزام المؤسسة بتقييم طرق الاستجابة للطوارئ، بنسبة تطبيق بلغت 78.70 %.
- المرتبة السادسة عشر: البند رقم 05 المتعلق بسعي المؤسسة إلى التأكد من توفير الموارد اللازمة للتطبيق والرقابة وتحسين نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية، بنسبة تطبيق قدرت بـ 76.40 %.
- المرتبة السابعة عشر: البند رقم 35 المتمثل في التزام المؤسسة بدمج أنشطتها داخل نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية، بنسبة تطبيق قدرت بـ 75.80 %.
- المرتبة الثامنة عشر: البند رقم 44 المتعلق بالتزام المؤسسة بتدريب العاملين دورياً على كيفية التصرف في حالة حدوث حالات طوارئ، بنسبة تطبيق قدرت بـ 74.70 %.

- المرتبة التاسعة عشر: البند رقم 19 المتمثل في التزام المؤسسة بوضع إجراءات من أجل مشاركة الأطراف ذات العلاقة في تمثيل مسائل الصحة والسلامة المهنية في العمل، بنسبة تطبيق قدرت بـ 74.20%.
- المرتبة العشرون: البند رقم 17 المتمثل في التزام المؤسسة بوضع إجراءات من أجل مشاركة الأطراف ذات العلاقة في إعداد ومراجعة سياسة وأهداف الصحة والسلامة المهنية، بنسبة تطبيق بلغت 73%.
- المرتبة الحادية والعشرون: البند رقم 01 المتمثل في التزام المؤسسة بتحديد وتوثيق الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات للأشخاص الذين يديرون ويؤدون ويتحققون من النشاطات التي تؤثر على مخاطر الصحة والسلامة المهنية، بنسبة تطبيق بلغت 70.20%.
- المرتبة الثانية والعشرون: البند رقم 25 المتمثل في التزام المؤسسة بالتحكم في جميع الوثائق والمعطيات المتحصل عليها من خلال تطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية، بنسبة تطبيق بلغت 70.20%.
- المرتبة الثالثة والعشرون: البند رقم 04 المتمثل في عمل المؤسسة على التأكد من أنه تم إنشاء وتطبيق والحفاظ على متطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية وفق ما جاء في هذه المواصفة، بنسبة تطبيق بلغت 69.10%.
- المرتبة الرابعة والعشرون: البند رقم 33 المتمثل في التزام المؤسسة بتعيين العمليات والأنشطة المتعلقة بالأخطار المعينة، والتي تطبق من أجلها مقاييس التحكم، بنسبة تطبيق بلغت 68.50%.
- المرتبة الخامسة والعشرون: البند رقم 39 المتمثل في التزام المؤسسة بوضع الإجراءات المتعلقة بأخطار الصحة وأمن العمل، بالنسبة للسلع والتجهيزات المستعملة، وكذلك إعلام الموردون والأطراف المعنية بالإجراءات الملائمة، بنسبة تطبيق بلغت 68.50%.
- المرتبة السادسة والعشرون: البند رقم 42 المتمثل في قيام المؤسسة بإعداد خطة لمواجهة حالات الطوارئ مع الأخذ بعين الاعتبار الجهات المعنية بحالات الطوارئ، بنسبة تطبيق بلغت 68%.
- المرتبة السابعة والعشرون: البند رقم 26 المتمثل في التزام المؤسسة بإنشاء إجراءات من أجل التأكد من صحة الوثائق قبل نشرها، بنسبة تطبيق بلغت 67.40%.

- المرتبة الثامنة والعشرون: البند رقم 29 المتمثل في التزام المؤسسة بتوفير نسخ عن الوثائق والمعطيات المعنية في جميع الأماكن التي تنجز فيها العمليات الأساسية لضمان تسيير الصحة وأمن العمل، بنسبة تطبيق بلغت 65.70%.
- المرتبة التاسعة والعشرون: البند رقم 27 المتمثل في التزام المؤسسة بتطبيق إجراءات لمعاينتها بانتظام، ومراجعتها إذا دعت الضرورة، من قبل الأشخاص المرخصين، بنسبة تطبيق بلغت 56.20%.
- المرتبة الثلاثون: البند رقم 06 المتمثل في التزام المؤسسة بأن يكون الأفراد العاملین فيها على كفاءة عالية، حتى تتمكن من المحافظة على الصحة والسلامة المهنية داخل بيئة العمل، بنسبة تطبيق بلغت 64%.
- المرتبة الحادية والثلاثون: البند رقم 09 المتمثل في قيام المؤسسة بإجراءات للتأكد من أن العاملين لديها على وعي بأدوارهم ومسؤولياتهم للوصول إلى التطابق مع سياسة وإجراءات ومتطلبات نظام الصحة والسلامة المهنية، ويتضمن ذلك متطلبات الاستعداد والاستجابة للطوارئ، بنسبة تطبيق بلغت 62.40%.
- المرتبة الثانية والثلاثون: البند رقم 24 المتمثل في التزام المؤسسة بتوثيق سجلات الصحة والسلامة المهنية، بنسبة تطبيق بلغت 60.70%.
- المرتبة الثالثة والثلاثون: البند رقم 20 المتمثل في التزام المؤسسة بوضع إجراءات من أجل استشارة العاملين والمختصين في حالة التغييرات التي تشمل الصحة والسلامة المهنية داخل العمل، بنسبة تطبيق بلغت 59.60%.
- المرتبة الرابعة والثلاثون: البند رقم 12 المتمثل في التزام المؤسسة بإنشاء وتحديث إجراءات من أجل الاتصالات الداخلية بين مختلف الأنشطة والمستويات، بنسبة تطبيق بلغت 58.40%.
- المرتبة الخامسة والثلاثون: البند رقم 28 المتمثل في التزام المؤسسة بضمان أن الوثائق سهلة الاستعمال ومحددة، بنسبة تطبيق بلغت 58.40%.
- المرتبة السادسة والثلاثون: البند رقم 37 المتمثل في التزام المؤسسة بمراقبة الزوار والعاملين داخل أماكن العمل، بنسبة تطبيق بلغت 57.90%.
- المرتبة السابعة والثلاثون: البند رقم 07 المتمثل في قيام المؤسسة بالإنشاء والحفاظ على إجراءات للتأكد من أن العاملين لديها بمختلف الإدارات والمستويات على وعي بأهمية المطابقة مع سياسة الصحة والسلامة المهنية، وإجراءات ومتطلبات النظام وفقاً للمواصفة، بنسبة تطبيق بلغت 56.20%.

- المرتبة الثامنة والثلاثون: البند رقم 18 المتمثل في التزام المؤسسة بوضع إجراءات من أجل مشاركة الأطراف ذات العلاقة في حالة التغييرات التي تمس نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية، بنسبة تطبيق بلغت 54.50%.
- المرتبة التاسعة والثلاثون: البند رقم 22 المتمثل في التزام المؤسسة بتوثيق ووصف مجال تطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية، بنسبة تطبيق بلغت 53.90%.
- المرتبة الأربعون: البند رقم 14 المتمثل في التزام المؤسسة بإنشاء وتحديث إجراءات الاستقبال، التوثيق والاستجابة إلى مختلف اتصالات الأطراف الخارجية ذات العلاقة، بنسبة تطبيق بلغت 51.70%.
- المرتبة الحادية والأربعون: البند رقم 38 المتمثل في التزام المؤسسة بإعداد الإجراءات الكتابية لتغطية الحالات التي يمكن أن يتسبب غيابها في انحرافات على سياسة وأهداف الصحة والسلامة المهنية، بنسبة تطبيق بلغت 51.10%.
- المرتبة الثانية والأربعون: البند رقم 11 المتمثل في اتخاذ المؤسسة بالحسبان، عند وضع إجراءات التدريب، للمستويات المختلفة لديها، بنسبة تطبيق بلغت 48.90%.
- المرتبة الثالثة والأربعون: البند رقم 21 المتمثل في التزام المؤسسة بتوثيق سياسة وأهداف نظام الصحة والسلامة المهنية، بنسبة تطبيق بلغت 46.60%.
- المرتبة الرابعة والأربعون: البند رقم 02 المتمثل في قيام المؤسسة بنشرها وإيصالها للعاملين من أجل تسهيل عملية إدارة الصحة والسلامة المهنية، بنسبة تطبيق بلغت 45.50%.
- المرتبة الخامسة والأربعون: البند رقم 30 المتمثل في ضمان المؤسسة أن الوثائق ذات المصدر الخارجي محددة ومتحكم في توزيعها، بنسبة تطبيق بلغت 41.60%.
- المرتبة السادسة والأربعون: البند رقم 10 المتمثل في قيام المؤسسة بإجراءات للتأكد من أن العاملين لديها على وعي بالآثار المحتملة لحالات عدم المطابقة مع إجراءات التشغيل المحددة، بنسبة تطبيق بلغت 37.10%.

## ❖ المحور الرابع: خاص بالفحص والإجراءات التصحيحية.

جدول (28): نسبة تطبيق متطلبات الفحص والإجراءات التصحيحية.

مستوى الدلالة	كا <sup>2</sup>	النسبة %	التكرارات	الفحص والإجراءات التصحيحية.	
0.00	18.89	66.3	118	مطبق	البند رقم 01
		33.7	60	غير مطبق	
0.00	43.50	74.4	133	مطبق	البند رقم 02
		25.3	45	غير مطبق	
0.36	4.40	57.9	103	مطبق	البند رقم 03
		42.1	75	غير مطبق	
0.00	70.47	81.5	145	مطبق	البند رقم 04
		18.5	33	غير مطبق	
0.00	63.12	79.8	142	مطبق	البند رقم 05
		20.2	36	غير مطبق	
0.00	80.89	83.7	149	مطبق	البند رقم 06
		16.3	29	غير مطبق	
0.00	70.47	81.5	145	مطبق	البند رقم 07
		18.5	33	غير مطبق	
0.00	24.47	68.5	122	مطبق	البند رقم 08
		31.5	56	غير مطبق	
0.00	65.52	80.3	143	مطبق	البند رقم 09
		19.7	35	غير مطبق	
0.00	20.22	66.9	119	مطبق	البند رقم 10
		33.1	59	غير مطبق	
0.002	9.91	61.8	110	مطبق	البند رقم 11
		38.2	68	غير مطبق	
0.051	3.79	57.3	102	مطبق	البند رقم 12
		42.7	76	غير مطبق	
0.007	7.28	60.1	107	مطبق	البند رقم 13
		39.9	71	غير مطبق	
0.00	58.44	78.7	140	مطبق	البند رقم 14
		21.3	38	غير مطبق	
0.00	89.19	85.4	152	مطبق	البند رقم 15
		14.6	26	غير مطبق	

0.00	24.47	68.5	122	مطبق	البند رقم 16
		31.5	56	غير مطبق	
0.00	60.76	79.2	141	مطبق	البند رقم 17
		20.8	37	غير مطبق	
0.00	67.97	80.9	144	مطبق	البند رقم 18
		19.1	34	غير مطبق	
0.003	8.98	61.2	109	مطبق	البند رقم 19
		38.8	69	غير مطبق	
0.177	1.82	44.9	80	مطبق	البند رقم 20
		55.1	98	غير مطبق	
0.230	1.43	54.5	97	مطبق	البند رقم 21
		45.5	81	غير مطبق	
0.00	63.12	79.8	142	مطبق	البند رقم 22
		20.2	36	غير مطبق	
0.00	23.01	68	121	مطبق	البند رقم 23
		32	57	غير مطبق	
0.00	17.61	65.7	117	مطبق	البند رقم 24
		34.3	61	غير مطبق	
0.764	0.09	51.1	91	مطبق	البند رقم 25
		48.9	87	غير مطبق	
0.00	67.97	80.9	144	مطبق	البند رقم 26
		19.1	34	غير مطبق	
0.00	29.12	70.2	125	مطبق	البند رقم 27
		29.8	53	غير مطبق	
0.00	14.04	64	114	مطبق	البند رقم 28
		36	64	غير مطبق	
0.007	7.28	60.1	107	مطبق	البند رقم 29
		39.9	71	غير مطبق	
0.016	5.75	41	73	مطبق	البند رقم 30
		59	105	غير مطبق	
0.011	6.49	40.4	72	مطبق	البند رقم 31
		59.6	106	غير مطبق	
0.00	45.50	75.3	134	مطبق	البند رقم 32
		24.7	44	غير مطبق	

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه والذي يمثل نسبة تطبيق متطلبات الفحص والإجراءات التصحيحية أن كلاً دالة إحصائية لصالح الأفراد الذين يؤكدون تطبيق هذه المتطلبات ما عدا البنود التالية: البند رقم 03 المتمثل في ضرورة أن تبين المؤسسة إلى أي مدى تم تحقيق أهداف نظام الصحة والسلامة المهنية، والبند رقم 20 المتمثل في التزام المؤسسة بكشف حالات عدم المطابقة، والقيام بالعمليات التصحيحية والعمليات الوقائية اللازمة، والبند رقم 21 المتعلق بالالتزام المؤسسة بإنشاء، تنفيذ وتحديد إجراءات وأساليب من أجل معالجة كل حالة عدم مطابقة واقعة أو محتملة من أجل القيام بكل العمليات التصحيحية والوقائية الضرورية، والبند رقم 25 المتعلق بالالتزام المؤسسة بتحديد المتطلبات من أجل تسجيل وحفظ نتائج العمليات التصحيحية والوقائية، فلقد كانت غير دالة إحصائياً.

وقد جاءت هذه المتطلبات مرتبة حسب نسبة تطبيقها كما يلي:

- المرتبة الأولى: البند رقم 15 المتعلق بالالتزام المؤسسة بتحديد النقائص المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية ومختلف العوامل المحتمل أن تسبب أو تساهم في حدوث الأخطاء حيث قدرت نسبة تطبيقه بـ 85.40%.
- المرتبة الثانية: البند رقم 06 المتمثل في قيام المؤسسة بقياس الأداء من أجل مراقبة تأثير الحوادث الحاصلة على الصحة والسلامة المهنية، بنسبة تطبيق قدرت بـ 83.70%.
- المرتبة الثالثة: البند رقم 04 المتعلق بالالتزام المؤسسة بمراقبة فعالية التحكم، بنسبة تطبيق قدرت بـ 81.50%.
- المرتبة الرابعة: البند رقم 07 المتعلق بقيام المؤسسة بتسجيل نتائج المراقبة وتحديد المقاييس الكفيلة لتسهيل تحليل الإجراءات التصحيحية والوقائية اللازمة لتحسين الأداء بنسبة تطبيق قدرت بـ 81.50%.
- المرتبة الخامسة: البند رقم 18 المتعلق بالالتزام المؤسسة بتحديد الأولويات في التحسين المستمر بنسبة تطبيق قدرت بـ 80.90%.
- المرتبة السادسة: البند رقم 26 المتمثل في التزام المؤسسة بتحديد المتطلبات من أجل مراجعة فعالية الإجراءات التصحيحية والوقائية المتخذة من أجل تقليص أسباب حالات عدم المطابقة الفعلية أو المتوقعة، بنسبة تطبيق قدرت بـ 80.90%.
- المرتبة السابعة: البند رقم 09 المتعلق بالالتزام المؤسسة بتسجيل نتائج التقييم الدوري، بنسبة تطبيق قدرت بـ 80.30%.

- المرتبة الثامنة: البند رقم 05 المتمثل في التزام المؤسسة بتحديد المعايير التي يمكن من خلالها قياس الأداء، والتي تفحص التطابق مع برنامج ومعايير العمليات وتشريعات الصحة والسلامة المهنية، بنسبة تطبيق قدرت بـ 79.80 %.
- المرتبة التاسعة: البند رقم 22 المتعلق بالالتزام المؤسسة بتحديد المتطلبات من أجل تعريف وتصحيح كل حالة عدم مطابقة والقيام بكل الإجراءات من أجل التقليل من النتائج المؤثرة على الصحة والسلامة المهنية، بنسبة تطبيق بلغت 79.80 %.
- المرتبة العاشرة: البند رقم 17 المتعلق بالالتزام المؤسسة بتحديد الأولويات في العمليات الوقائية، بنسبة تطبيق بلغت 79.20 %.
- المرتبة الحادية عشر: البند رقم 14 المتعلق بالالتزام المؤسسة بإنشاء وتنفيذ إجراءات وأساليب من أجل كشف وتحقيق وتحليل الحوادث، بنسبة تطبيق بلغت 78.70 %.
- المرتبة الثانية عشر: البند رقم 32 المتمثل في التزام المؤسسة بضمان نشاط التدقيق وإعطاء معلومات عن نتائج المراجعات التي قامت بها الجهات المعنية للإدارة العليا، في شكل تقرير مبني على نتائج تقييم الخطر لأنشطتها، بنسبة تطبيق قدرت بـ 75.30 %.
- المرتبة الثالثة عشر: البند رقم 02 المتعلق بتوفير المؤسسة للقياسات الكمية والكيفية المناسبة لاحتياجاتها، بنسبة تطبيق قدرت بـ 74.40 %.
- المرتبة الرابعة عشر: البند رقم 27 المتعلق بالالتزام المؤسسة بإنشاء إجراءات لتحديد وصيانة سجلات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية وفقا لمتطلبات المواصفة، وكذلك لنتائج المراجعات، بنسبة تطبيق بلغت 70.20 %.
- المرتبة الخامسة عشر: البند رقم 08 المتمثل في التزام المؤسسة بإنشاء، تنفيذ وتحديث إجراءات وأساليب من أجل التقييم، بصفة دورية، للمطابقة مع مختلف المتطلبات القانونية المعمول بها، بنسبة تطبيق بلغت 68.50 %.
- المرتبة السادسة عشر: البند رقم 16 المتعلق بالالتزام المؤسسة بتحديد أهمية العمليات التصحيحية، بنسبة تطبيق قدرت بـ 68.50 %.
- المرتبة السابعة عشر: البند رقم 23 المتمثل في التزام المؤسسة بتحديد المتطلبات من أجل تحليل كل حالة عدم مطابقة، وتحديد أسبابها وأخذ القياسات والتدابير من أجل تجنب ظهورها مرة أخرى، بنسبة تطبيق قدرت بـ 68.50 %.

- المرتبة الثامنة عشر: البند رقم 10 المتعلق بالتزام المؤسسة بتحديد فترات التقييم الدوري حسب المتطلبات القانونية المعمول بها، بنسبة تطبيق قدرت بـ 66.90 %.
- المرتبة التاسعة عشر: البند رقم 01 المتمثل في التزام المؤسسة بالإنشاء والمحافظة على الإجراءات والأساليب، لمتابعة وقياس الأداء بصفه دورية، بنسبة تطبيق قدرت بـ 66.30 %.
- المرتبة العشرون: البند رقم 24 المتمثل في التزام المؤسسة بتحديد المتطلبات من أجل تقييم أهمية العمليات الوقائية من حالات عدم المطابقة، ووضع التدابير اللازمة لتجنب ظهورها مرة أخرى، بنسبة تطبيق بلغت 65.70 %.
- المرتبة الحادية والعشرون: البند رقم 28 المتمثل في التزام المؤسسة بوضع سجلات مقروءة ومحددة لكل الأنشطة، بنسبة تطبيق بلغت 64 %.
- المرتبة الثانية والعشرون: البند رقم 11 المتمثل في التزام المؤسسة بتقييم المطابقة مع مختلف المتطلبات القانونية، بنسبة تطبيق بلغت 61.80 %.
- المرتبة الثالثة والعشرون: البند رقم 19 المتمثل في التزام المؤسسة بحفظ وتوثيق نتائج الكشف عن الحوادث، بنسبة تطبيق بلغت 61.20 %.
- المرتبة الرابعة والعشرون: البند رقم 13 المتمثل في التزام المؤسسة بكشف أسباب الحوادث والحوادث المحتملة، بنسبة تطبيق بلغت 60.10 %.
- المرتبة الخامسة والعشرون: البند رقم 29 المتمثل في التزام المؤسسة بحفظ سجلات نظام الصحة والسلامة المهنية، وصيانتها بطريقة يمكن استرجاعها، وحمايتها من التلف والفقدان، وذلك لإيضاح التطابق مع المواصفة الدولية OHSAS18001، بنسبة تطبيق بلغت 60.10 %.
- المرتبة السادسة والعشرون: البند رقم 03 المتمثل في ضرورة أن تبين المؤسسة إلى أي مدى تم تحقيق أهداف نظام الصحة والسلامة المهنية، بنسبة تطبيق بلغت 57.90 %.
- المرتبة السابعة والعشرون: البند رقم 12 المتمثل في التزام المؤسسة بالاحتفاظ بنتائج التقييم الدوري، بنسبة تطبيق بلغت 57.30 %.
- المرتبة الثامنة والعشرون: البند رقم 21 المتمثل في التزام المؤسسة بإنشاء، تنفيذ وتحديد إجراءات وأساليب من أجل معالجة كل حالة عدم مطابقة واقعة أو محتملة، من أجل القيام بكل العمليات التصحيحية والوقائية الضرورية، بنسبة تطبيق بلغت 54.50 %.

- المرتبة التاسعة والعشرون: البند رقم 25 المتمثل في التزام المؤسسة بتحديد المتطلبات من أجل تسجيل وحفظ نتائج العمليات التصحيحية والوقائية، بنسبة تطبيق بلغت 51.10%.
- المرتبة الثلاثون: البند رقم 20 المتمثل في التزام المؤسسة بكشف حالات عدم المطابقة، والقيام بالعمليات التصحيحية والعمليات الوقائية اللازمة، بنسبة تطبيق بلغت 44.90%.
- المرتبة الحادية والثلاثون: البند رقم 30 المتمثل في التزام المؤسسة بإنشاء الإجراءات، لتحديد وصيانة سجلات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية، وفقا لمتطلبات المواصفة، وكذلك لنتائج المراجعات، بنسبة تطبيق بلغت 41%.
- المرتبة الثانية والثلاثون: البند رقم 31 المتمثل في التزام المؤسسة بإنشاء برنامج للتدقيق من أجل تحديد التطابق مع متطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية، وفقا للمواصفة OHSAS18001، بنسبة تطبيق بلغت 40.40%.

❖ المحور الخامس خاص بمراجعة الإدارة.

جدول (29): نسبة تطبيق متطلبات مراجعة الإدارة.

مستوى الدلالة	كا <sup>2</sup>	النسبة %	التكرارات	مراجعة الإدارة	مطبق
0.00	80.89	83.7	149	البند رقم 01	مطبق
		16.3	29		غير مطبق
0.00	16.38	65.2	116	البند رقم 02	مطبق
		34.8	62		غير مطبق

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه والذي يمثل نسبة تطبيق متطلبات مراجعة الإدارة أن كا<sup>2</sup> دالة إحصائياً لصالح الأفراد الذين يؤكدون تطبيق هذه المتطلبات.

وقد جاءت هذه المتطلبات مرتبة حسب نسبة تطبيقها كما يلي:

- المرتبة الأولى: البند رقم 01 المتعلق بالالتزام المؤسسة بمراجعة نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية للتأكد من مناسبته وكفاءته وفعاليته، و لضمان تحقيق التحسين المستمر فيما يخص الصحة والسلامة المهنية، من أجل توفير بيئة عمل آمنة وسالمة من المخاطر على العاملين من جهة، وعلى أدائهم من جهة أخرى، حيث قدرت نسبة تطبيق بـ 83.70%.

- المرتبة الثانية: البند رقم 02 المتمثل في التزام المؤسسة بعملية المراجعة للتأكد من أن المعلومات المطلوبة قد تم جمعها لتنفيذ التقييم اللازم، وكذلك للتوثيق والحفاظ على هذه المراجعة، بنسبة تطبيق قدرت بـ 65.20%.

جدول (30): نسبة تطبيق متطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001.

مستوى الدلالة	كا <sup>2</sup>	غير مطبق		مطبق		متطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS
		النسبة %	التكرارات	النسبة %	التكرارات	
0.096	2.77	1.66	2	5.83	7	المحور الأول
0.00	20.16	2.50	3	23.33	28	المحور الثاني
0.00	28.17	4.16	5	34.16	41	المحور الثالث
0.00	21.12	2.5	3	24.16	29	المحور الرابع
0	0	0	0	1.66	2	المحور الخامس
	/	<b>10,83</b>	<b>13</b>	<b>89,16</b>	<b>107</b>	المجموع الكلي

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه أن كا<sup>2</sup> دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05، كما أن عدد البنود المطبقة فيما يخص متطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001 قد بلغ 107 بند من أصل 120 بند، أي ما يمثل نسبة **89.16 %** من التزام المؤسسة بتطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001 للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية. وعليه يتم قبول الفرضية الثالثة التي تنص على التزام المؤسسة بتطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001 للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية بدرجة عالية.

#### 4.1. مدى التزام المؤسسة بتطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

جدول (31): نسبة تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة.

مستوى الدلالة	كا <sup>2</sup>	غير مطبق		مطبق		متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة
		النسبة %	التكرارات	النسبة %	التكرارات	
0.00	44.80	6.04	7	27.39	63	القسم 01
0.001	12.10	3.91	9	13.47	31	القسم 02
0.00	73.63	5.65	13	46.52	107	القسم 03
/	/	12,60	29	87,39	201	المجموع الكلي

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه أن كا<sup>2</sup> دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05، كما أن عدد البنود المطبقة فيما يخص متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة قد بلغ 201 بند من أصل 230 بند، أي ما يمثل نسبة 87.39 % من التزام المؤسسة بتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

وعليه يتم قبول الفرضية الرابعة التي تنص على التزام المؤسسة بتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية بدرجة عالية.

## 5.1. اتجاهات الإطار نحو التزام الإدارة بتطبيق متطلبات الجودة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

سنعرض فيما يلي نتائج اتجاهات الإطار نحو التزام الإدارة بتطبيق متطلبات الجودة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

جدول (32): اتجاهات الإطار نحو التزام الإدارة بتطبيق متطلبات الجودة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

مستوى الدلالة	درجة الحرية	م2	غير موافق			موافق	موافق تماما	اتجاهات الإطار نحو التزام الإدارة بتطبيق متطلبات الجودة	
			غير موافق	غير موافق تماما	التكرارات			النسبة %	
0.05	3	60.42	0	44	24	23	87	التكرارات	البند رقم 01
			0	24.7	13.5	12.9	48.9	النسبة %	
0.05	3	169.19	0	63	4	4	107	التكرارات	البند رقم 02
			0	35.4	2.2	2.2	60.1	النسبة %	
0.05	3	20.87	0	41	30	37	70	التكرارات	البند رقم 03
			0	23	16.9	20.8	39.3	النسبة %	
0.05	3	32.06	0	65	21	31	61	التكرارات	البند رقم 04
			0	36.5	11.8	17.4	34.3	النسبة %	
0.05	3	58.85	0	55	15	27	81	التكرارات	البند رقم 05
			0	30.9	8.4	15.2	45.5	النسبة %	
0.05	3	51.88	0	46	21	28	83	التكرارات	البند رقم 06
			0	25.8	11.8	15.7	46.6	النسبة %	
0.05	3	67.70	0	32	39	17	90	التكرارات	البند رقم 07
			0	18	21.9	.9	50.6	النسبة %	
0.05	3	59.16	0	49	29	16	84	التكرارات	البند رقم 08
			0	27.5	16.3	9	47.2	النسبة %	
0.05	3	94.94	0	45	29	8	96	التكرارات	البند رقم 09
			0	25.3	16.3	4.5	53.9	النسبة %	
0.05	3	49.55	0	43	41	14	80	التكرارات	البند رقم 10

			0	24.2	23	7.9	44.9	النسبة %	
0.05	3	93.59	0	44	33	6	95	التكرارات	البند رقم 11
			0	24.7	18.5	3.4	53.4	النسبة %	
0.05	3	13.49	0	79	39	0	60	التكرارات	البند رقم 12
			0	44.4	21.9	0	33.7	النسبة %	
0.05	3	54.53	0	57	51	3	67	التكرارات	البند رقم 13
			0	32	28.7	1.7	37.6	النسبة %	
0.05	3	21.68	0	36	29	43	70	التكرارات	البند رقم 14
			0	20.2	16.3	24.2	39.3	النسبة %	
0.05	3	47.70	0	26	34	34	84	التكرارات	البند رقم 15
			0	14.6	19.1	19.1	47.2	النسبة %	
0.05	3	51.16	0	43	37	16	82	التكرارات	البند رقم 16
			0	24.2	20.8	9	46.1	النسبة %	
0.05	3	62.76	0	33	25	30	90	التكرارات	البند رقم 17
			0	18.5	14	16.9	50.6	النسبة %	
0.05	3	65.86	0	49	21	21	87	التكرارات	البند رقم 18
			0	27.5	11.8	11.8	48.9	النسبة %	
0.05	3	122.98	0	38	30	5	105	التكرارات	البند رقم 19
			0	21.3	16.9	2.8	59	النسبة %	

من خلال الجدول المبين أعلاه والذي يمثل اتجاهات الإطارات نحو التزام الإدارة بتطبيق متطلبات الجودة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية، الدالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05، نلاحظ أن 17 بند من أصل 19 بند كانت الإجابة فيها **بموافق تماماً** بينما البندين الباقيين كانت الإجابة فيهما **بغير موافق**.

حيث أنه أعلى نسبة إجابة **بموافق تماماً** قد بلغت 60.1% عند البند رقم 02 الذي يشير إلى ضرورة اتخاذ المؤسسة الجودة كشعار لها، بينما بلغت أدنى نسبة 33.1 % عند البند رقم 12 المتعلق بضرورة أخذ آراء العمال قبل تغيير طرق أداء العمل.

في حين كانت أعلى نسبة إجابة **بموافق** قد بلغت 24.2% وذلك عند البند رقم 14 المتعلق بإعطاء العمال كل الصلاحيات للتصرف عند مواجهة المشاكل من أجل إيجاد الحلول المناسبة، في حين سجلت أدنى نسبة 0 % عند البند رقم 12 الذي يشير إلى ضرورة أخذ آراء العمال قبل تغيير طرق أداء العمل.

كما بلغت أعلى نسبة إجابة بغير متأكد 28.7% عند البند رقم 13 والذي يحث على ضرورة إشراك العمال في الأنشطة التي تتعلق بتحسين إدارة الأعمال، بينما سجلت أدنى نسبة 2.2% عند البند رقم 02 الذي يحث على اتخاذ المؤسسة الجودة كشعار لها.

كما نلاحظ أن أعلى نسبة إجابة بغير موافق قد بلغت 44.4%، وذلك عند البند رقم 12 المتعلق بضرورة أخذ آراء العمال قبل تغيير طرق أداء العمل، فيما سجلت أدنى نسبة 14.6% عند البند رقم 15 والمتعلق بضرورة استعانة المؤسسة بفرق عمل لمناقشة المشكلات واتخاذ القرارات، بينما نلاحظ أن نسبة إجابة الإطارات بغير موافق تماما قد كانت 0%.

وقد جاءت النتائج كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05.

### جدول (33): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الإطارات نحو التزام الإدارة بتطبيق

متطلبات الجودة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

المحور الأول	أدنى درجة	أعلى درجة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط المتوقع
اتجاهات الإطارات نحو التزام الإدارة	53	89	71.77	9.01	57

من خلال الجدول المبين أعلاه يتضح لنا أن المتوسط الحسابي يقدر بـ 71.77 بانحراف معياري مقدر بـ 9.01، وهذا المتوسط يفوق المتوسط الحسابي النظري للمقياس والمقدر بـ 57، مما يشير إلى أن أغلبية الإطارات لها اتجاهات إيجابية نحو التزام الإدارة بتطبيق متطلبات الجودة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

ومن خلال النتائج المتوصل إليها، يتم قبول الفرضية الخامسة التي مفادها أن الإطارات لديهم اتجاهات إيجابية نحو التزام الإدارة بتطبيق متطلبات الجودة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

## 6.1. اتجاهات الإطار نحو إدارة المؤسسة للموارد من أجل الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

جدول (34): اتجاهات الإطار نحو إدارة المؤسسة للموارد من أجل الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

مستوى الدلالة	درجة الحرية	ك <sup>2</sup>	غير موافق			موافق		اتجاهات الإطار نحو إدارة المؤسسة للموارد	
			غير موافق تماما	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق تماما	التكرارات	النسبة %
0.05	3	158.49	0	5	14	47	112	التكرارات	البنء رقم 01
			0	2.8	7.9	26.4	62.9	النسبة %	
0.05	3	228.96	0	3	6	41	128	التكرارات	البنء رقم 02
			0	1.7	3.4	23	71.9	النسبة %	
0.05	3	414.58	0	5	1	10	162	التكرارات	البنء رقم 03
			0	2.8	0.6	5.6	91	النسبة %	
0.05	3	171.43	0	3	9	54	112	التكرارات	البنء رقم 04
			0	1.7	5.1	30.3	62.9	النسبة %	
0.05	3	251.03	0	5	3	37	133	التكرارات	البنء رقم 05
			0	2.8	1.7	20.8	74.7	النسبة %	
0.05	3	253.01	0	8	2	34	134	التكرارات	البنء رقم 06
			0	4.5	1.1	19.1	75.3	النسبة %	
0.05	3	211.25	0	14	6	31	127	التكرارات	البنء رقم 07
			0	7.9	3.4	17.4	71.3	النسبة %	
0.05	3	190.13	0	2	3	60	113	التكرارات	البنء رقم 08
			0	1.1	1.7	33.7	63.5	النسبة %	
0.05	3	237.91	0	3	3	43	129	التكرارات	البنء رقم 09
			0	1.7	1.7	24.2	72.5	النسبة %	

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه والذي يمثل اتجاهات الإطار نحو إدارة المؤسسة للموارد من أجل الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية أنها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05، إضافة إلى ذلك نلاحظ أنه كانت الإجابة بموافق تماما في البنود التسعة الخاصة باتجاهات الإطار نحو إدارة المؤسسة للموارد من أجل الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية، حيث أنه أعلى نسبة إجابة

بموافق تماماً قد بلغت 91% عند البند رقم 03، الذي يشير إلى ضرورة تحديد الاحتياجات التدريبية الحقيقية، بينما أدنى نسبة قدرت بـ 62.9% عند البندين رقم 01 المتعلق بضرورة توفير وحدة تدريب في المؤسسة، ورقم 04 المتعلق باستعانة المؤسسة بالخبراء عند تحديد الاحتياجات التدريبية.

في حين كانت أعلى نسبة إجابة بموافق قد بلغت 33.7%، وذلك عند البند رقم 08 المتعلق بسعي المؤسسة دائماً للتقليل من الأخطاء، بينما سجلت أدنى نسبة 5.6% عند البند رقم 03، الذي يحث على ضرورة تحديد الاحتياجات التدريبية الحقيقية، كما بلغت أعلى نسبة إجابة بغير متأكد 7.9% عند البند رقم 01 الذي يشير إلى ضرورة توفير وحدة تدريب في المؤسسة، بينما سجلت أدنى نسبة 0.6% عند البند رقم 03 الذي يحث على ضرورة تحديد الاحتياجات التدريبية الحقيقية.

كما نلاحظ أن أعلى نسبة سجلت في إجابة غير موافق قد بلغت 7.9% وذلك عند البند رقم 07 المتعلق بتنظيم دورات تدريبية منظمة للعمال، فيما سجلت أدنى نسبة 1.1% عند البند رقم 08، بينما نلاحظ أن نسبة إجابة الإطارات بغير موافق تماماً قد بلغت 0% وقد جاءت النتائج كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05.

جدول (35): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الإطارات نحو إدارة المؤسسة للموارد من أجل الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

المحور الثاني	أدنى درجة	أعلى درجة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي المتوقع
اتجاهات الإطارات نحو إدارة المؤسسة للموارد	31	45	41.65	2.60	27

من خلال الجدول المبين أعلاه يتضح لنا أن المتوسط الحسابي يقدر بـ 41.65، بانحراف معياري مقدر بـ 2.60، وهذا المتوسط يفوق المتوسط الحسابي النظري للمقياس والمقدر بـ 27، إذ يمكن تفسير ذلك بأن أغلبية الإطارات لها اتجاهات إيجابية نحو إدارة المؤسسة للموارد من أجل الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

ومن خلال النتائج المتوصل إليها يتم قبول الفرضية السادسة، التي مفادها أن الإطارات لديهم اتجاهات إيجابية نحو إدارة المؤسسة للموارد من أجل الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

## 7.1. اتجاهات الإطار نحو الإدارة البيئية للمؤسسة من أجل الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

جدول (36): اتجاهات الإطار نحو الإدارة البيئية للمؤسسة من أجل الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

مستوى الدلالة	درجة الحرية	كا <sup>2</sup>	غير موافق			موافق		اتجاهات الإطار نحو الإدارة البيئية للمؤسسة	
			غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق تماما	التكرارات	النسبة%	
0.05	3	91.34	0	66	9	18	85	التكرارات	البند رقم 01
			0	37.1	5.1	10.1	47.8	النسبة%	
0.05	3	10.98	0	39	34	42	63	التكرارات	البند رقم 02
			0	21.9	19.1	23.6	35.4	النسبة%	
0.05	3	119.93	0	52	8	17	101	التكرارات	البند رقم 03
			0	29.2	4.5	9.6	56.7	النسبة%	
0.05	3	37.68	0	46	32	23	77	التكرارات	البند رقم 04
			0	25.8	18	12.9	43.3	النسبة%	
0.05	3	82.22	0	34	38	12	94	التكرارات	البند رقم 05
			0	19.1	21.3	6.7	52.8	النسبة%	
0.05	3	78.40	0	39	18	27	94	التكرارات	البند رقم 06
			0	21.9	10.1	15.2	52.8	النسبة%	
0.05	3	52.15	0	40	29	24	85	التكرارات	البند رقم 07
			0	22.5	16.3	13.5	47.8	النسبة%	
0.05	3	136.15	0	50	12	10	106	التكرارات	البند رقم 08
			0	28.1	6.7	5.6	59.6	النسبة%	
0.05	3	23.25	0	54	28	30	66	التكرارات	البند رقم 09
			0	30.3	15.7	16.9	37.1	النسبة%	
0.05	3	126.04	0	43	18	11	106	التكرارات	البند رقم 10
			0	24.2	10.1	6.2	59.6	النسبة%	
0.05	3	221.23	0	24	11	13	130	التكرارات	البند رقم 11
			0	13.5	6.2	7.3	73	النسبة%	
0.05	3	71.03	0	54	29	10	85	التكرارات	البند رقم 12
			0	30.3	16.3	5.6	47.8	النسبة%	
0.05	3	131.30	0	40	20	10	108	التكرارات	البند رقم 13
			0	22.5	11.2	5.6	60.7	النسبة%	

0.05	3	106.98	0	20	29	25	104	التكرارات	البند رقم 14
			0	11.2	16.3	14	58.4	النسبة%	
0.05	3	149.59	0	33	18	13	114	التكرارات	البند رقم 15
			0	18.5	10.1	7.3	64	النسبة%	
0.05	3	179.70	0	43	9	8	118	التكرارات	البند رقم 16
			0	24.2	5.1	4.5	66.3	النسبة%	
0.05	3	57.37	0	65	22	17	74	التكرارات	البند رقم 17
			0	36.5	12.4	9.6	41.6	النسبة%	
0.05	3	128.74	0	43	23	6	106	التكرارات	البند رقم 18
			0	24.2	12.9	3.4	59.6	النسبة%	
0.05	3	44.29	0	24	36	36	82	التكرارات	البند رقم 19
			0	13.5	20.2	20.2	46.1	النسبة%	
0.05	3	124.15	0	37	22	12	107	التكرارات	البند رقم 20
			0	20.8	12.4	6.7	60.1	النسبة%	
0.05	3	83.30	0	58	14	18	88	التكرارات	البند رقم 21
			0	32.6	7.9	10.1	49.4	النسبة%	
0.05	3	55.30	0	21	32	39	86	التكرارات	البند رقم 22
			0	11.8	18	21.9	48.3	النسبة%	
0.05	3	126.31	0	49	15	10	104	التكرارات	البند رقم 23
			0	27.5	8.4	5.6	58.4	النسبة%	

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه والذي يمثل اتجاهات الإطار نحو الإدارة البيئية للمؤسسة من أجل الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية، أن النتائج المتحصل عليها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05، إضافة إلى ذلك فإنه قد سجلت أعلى نسبة إجابة **بموافق تماماً** في جميع البنود، مقارنة بالإجابات الأخرى، حيث أن أعلى نسبة إجابة **بموافق تماماً** قد بلغت 73% عند البند رقم 11، الذي يشير إلى ضرورة انتهاج المؤسسة أسلوب المراجعة الدورية لبرامج الإدارة البيئية، بينما بلغت أدنى نسبة 35.4%، عند البند رقم 02 المتعلق بضرورة مساندة ودعم المؤسسة للتحسين المستمر للبيئة. في حين كانت أعلى نسبة إجابة **بموافق** قد بلغت 23.6%، وذلك عند البند رقم 02 المتعلق بضرورة مساندة ودعم المؤسسة للتحسين المستمر للبيئة، وسجلت أدنى نسبة 3.4%، عند البند رقم 18 المتعلق بضرورة قيام الموظفين المسؤولين عن الإدارة البيئية، بتشخيص وتسجيل المشاكل البيئية، كما بلغت أعلى نسبة إجابة **بغير متأكد** 21.3%، عند البند رقم 05 الذي يشير إلى ضرورة امتلاك المؤسسة

لأسلوب تقييم التأثيرات البيئية، بينما سجلت أدنى نسبة 4.5 %، عند البند رقم 03 الذي يحث على ضرورة قيام المؤسسة بمتابعة وتنفيذ المتطلبات القانونية الخاصة بالبيئة.

كما نلاحظ أن أعلى نسبة سجلت في إجابة غير موافق قد بلغت 37.1 %، وذلك عند البند رقم 01 والذي يشير إلى ضرورة انتهاج المؤسسة لسياسة بيئية خاصة بأنشطتها ومنتجاتها، فيما سجلت أدنى نسبة 11.2 %، عند البند رقم 14 والمتعلق بعمل المؤسسة على إحداث التوازن بين الأنشطة البيئية والأنشطة الأخرى، بينما نلاحظ أن نسبة إجابة الإطارات بغير موافق تماما فقد كانت 0 %.

وقد جاءت النتائج كلها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05.

**جدول (37): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الإطارات نحو الإدارة البيئية للمؤسسة من أجل الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.**

المحور الثالث	أدنى درجة	أعلى درجة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي المتوقع
اتجاهات الإطارات نحو الإدارة البيئية للمؤسسة	67	111	90.47	11.18	69

من خلال الجدول المبين أعلاه يتضح لنا أن المتوسط الحسابي يقدر بـ 90.47، بانحراف معياري مقدر بـ 11.18، وهذا المتوسط يفوق المتوسط الحسابي النظري للمقياس والمقدر بـ 69، إذ يمكن تفسير ذلك بأن أغلب الإطارات لديهم اتجاهات إيجابية نحو السياسة البيئية المنتهجة من طرف المؤسسة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

ومن خلال النتائج المتوصل إليها يتم قبول الفرضية السابعة، المتمثلة في أن الإطارات لديهم اتجاهات إيجابية نحو الإدارة البيئية للمؤسسة من أجل الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

### 8.1. اتجاهات الإطار نحو تطبيق المؤسسة لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية:

جدول (38): اتجاهات الإطار نحو تطبيق المؤسسة لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

مستوى الدلالة		درجة الحرية	كا <sup>2</sup>	غير موافق تماما	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق تماما	اتجاهات الإطار نحو إدارة الصحة والسلامة المهنية للمؤسسة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية
0.05	3	48.11	0	23	28	45	82	التكرارات	البند رقم 01
			0	12.9	15.7	25.3	46.1	النسبة%	
0.05	3	44.87	0	59	28	18	73	التكرارات	البند رقم 02
			0	33.1	15.7	10.1	41	النسبة%	
0.05	3	53.77	0	47	34	15	82	التكرارات	البند رقم 03
			0	26.4	19.1	8.4	46.1	النسبة%	
0.05	3	46.22	0	22	33	41	82	التكرارات	البند رقم 04
			0	12.4	18.5	23	46.1	النسبة%	
0.05	3	108.69	0	33	18	23	104	التكرارات	البند رقم 05
			0	18.5	10.1	12.9	58.4	النسبة%	
0.05	3	150.49	0	66	5	6	101	التكرارات	البند رقم 06
			0	37.1	2.8	3.4	56.7	النسبة%	
0.05	3	18.71	0	40	32	37	69	التكرارات	البند رقم 07
			0	22.5	18	20.8	38.8	النسبة%	
0.05	3	43.07	0	63	18	28	69	التكرارات	البند رقم 08
			0	35.4	10.1	15.7	38.8	النسبة%	
0.05	3	44.96	0	44	19	35	80	التكرارات	البند رقم 09
			0	24.7	10.7	19.7	44.9	النسبة%	
0.05	3	36.15	0	50	26	27	75	التكرارات	البند رقم 10
			0	28.1	14.6	15.2	42.1	النسبة%	
0.05	3	39.48	0	42	43	17	76	التكرارات	البند رقم 11
			0	23.6	24.2	9.6	42.7	النسبة%	
0.05	3	42.71	0	43	33	22	80	التكرارات	البند رقم 12

			0	24.2	18.5	12.4	44.9	النسبة %	
0.05	3	95.12	0	42	30	9	97	التكرارات	البند رقم 13
			0	23.6	16.9	5.1	54.5	النسبة %	
0.05	3	46.94	0	47	39	14	78	التكرارات	البند رقم 14
			0	26.4	21.9	7.9	43.8	النسبة %	
0.05	3	73.77	0	44	32	12	90	التكرارات	البند رقم 15
			0	24.7	18	6.7	50.6	النسبة %	
0.05	3	58.49	0	77	39	7	55	التكرارات	البند رقم 16
			0	43.3	21.9	3.9	30.9	النسبة %	
0.05	3	40.11	0	60	48	9	61	التكرارات	البند رقم 17
			0	33.7	27	5.1	34.3	النسبة %	
0.05	3	16.29	0	48	34	31	65	التكرارات	البند رقم 18
			0	27	19.1	17.4	36.5	النسبة %	
0.05	3	50	0	36	40	19	83	التكرارات	البند رقم 19
			0	20.2	22.5	10.7	46.6	النسبة %	
0.05	3	63.21	0	52	35	9	82	التكرارات	البند رقم 20
			0	29.2	19.7	5.1	46.1	النسبة %	
0.05	3	62.49	0	38	35	17	88	التكرارات	البند رقم 21
			0	21.3	19.7	9.6	49.4	النسبة %	
0.05	3	54.58	0	58	33	11	76	التكرارات	البند رقم 22
			0	32.6	18.5	6.2	42.7	النسبة %	
0.05	3	90.09	0	51	35	2	90	التكرارات	البند رقم 23
			0	28.7	19.7	1.1	50.6	النسبة %	
0.05	3	61.41	0	77	47	4	50	التكرارات	البند رقم 24
			0	43.3	26.4	2.2	28.1	النسبة %	

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه والذي يمثل اتجاهات الإطارات نحو إدارة الصحة والسلامة المهنية للمؤسسة من أجل الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية، أن اتجاهات الإطارات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05، إضافة إلى ذلك فقد كانت أعلى نسبة إجابة بموافق تماما في بند 22 من أصل 24 بند، حيث أن أعلى نسبة إجابة بموافق تماما قد بلغت 58.4% عند البند رقم 05، الذي يشير إلى ضرورة وضع المؤسسة لطرق وإجراءات التدريب المتعلقة بنظام إدارة الصحة والسلامة

المهنية، بينما بلغت أدنى نسبة 28.1 % عند البند رقم 24، المتعلق بضرورة توفر مصلحة طب العمل لعلاج العمال في حالة تعرضهم للإصابات.

في حين كانت أعلى نسبة إجابة **بموافق** قد بلغت 25.3% وذلك عند البند رقم 01، المتعلق بضرورة وجود نظام فعال خاص بالصحة والسلامة المهنية، يتبع داخل المؤسسة، كما سجلت أدنى نسبة 1.1 % عند البند رقم 23، المتعلق بضرورة توفير مستلزمات ومعدات الإسعافات الأولية في مكان العمل، بينما بلغت أعلى نسبة إجابة **بغير متأكد** 27% عند البند رقم 17 الذي يشير إلى ضرورة وضع المؤسسة لجهات تهتم بتوفير اللوائح الخاصة بالصحة والسلامة المهنية، و سجلت أدنى نسبة 2.8 % عند البند رقم 06، الذي يحث على ضرورة وضع المؤسسة لإجراءات من أجل تحديد الأفراد المؤهلين في نظام الصحة والسلامة المهنية، كما نلاحظ أن أعلى نسبة سجلت في إجابة **غير موافق** قد بلغت 43.3% وذلك عند البندين رقم 16، والذي يشير إلى ضرورة اعتماد المؤسسة على إجراءات ووسائل للتقليل من حوادث العمل، والبند رقم 24 المتعلق بالتزام المؤسسة بتوفير مصلحة طب العمل، لعلاج العمال في حالة تعرضهم للإصابات، فيما سجلت أدنى نسبة 12.4% عند البند رقم 04 والمتعلق بإيصال المعلومات المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية بانتظام إلى جميع العمال، بينما نلاحظ أن نسبة إجابة الإطارات **بغير موافق** تماماً فقد كانت 0 %.

وقد جاءت النتائج كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05.

**جدول (39): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات الإطارات نحو تطبيق المؤسسة لنظام**

**إدارة الصحة والسلامة المهنية للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.**

المحور الرابع	أدنى درجة	أعلى درجة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي المتوقع
اتجاهات الإطارات نحو إدارة الصحة والسلامة المهنية	70	111	89.25	9.83	72

من خلال الجدول المبين أعلاه يتضح لنا أن المتوسط الحسابي يقدر بـ 89.25، بانحراف معياري مقدر بـ 9.83، وهذا المتوسط يفوق المتوسط الحسابي النظري للمقياس والمقدر بـ 72، حيث يمكن تفسير ذلك بأن أغلب الإطارات لديهم اتجاهات إيجابية نحو إدارة الصحة والسلامة المهنية المنتهجة من طرف المؤسسة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

ومن خلال النتائج المتوصل إليها يتم قبول الفرضية الثامنة، التي مفادها أن الإطارات لديهم اتجاهات إيجابية نحو تطبيق المؤسسة لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

## 2. مناقشة نتائج البحث:

لقد توصلنا من خلال النتائج المتحصل عليها والمتعلقة بموضوع البحث، إلى أنه وفيما يتعلق بتطبيق المؤسسة لمتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001 للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية، فإن هذه المتطلبات مطبقة بدرجة عالية بلغت الـ 90 %، إذ أن هذه النتائج تتفق مع دراسة (بوشخي عائشة، 2007) والتي توصلت من خلال دراستها حول احترام المؤسسات الجزائرية لمواصفات الجودة، إلى أن ممارسات الجودة في المؤسسات الحاصلة على شهادة الإيزو، أو التي هي في طور الحصول عليها، أحسن من الممارسات في المؤسسات غير الحاصلة على الشهادة، ولا تتفق مع دراسة (بجي برويات عبد الكريم، 2009) والذي توصل من خلال دراسته حول إشكالية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية الجزائرية الحاصلة على شهادة الإيزو 9001 إلى أن متطلبات إدارة الجودة الشاملة لا تطبق تطبيقاً كاملاً في المؤسسات الجزائرية.

أما فيما يخص تطبيق المؤسسة لمتطلبات نظام الإدارة البيئية ISO 14001 للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية، فإن نسبة تطبيقها قد بلغت 77.5 %، وهو ما يتفق مع نتائج دراسة كل من (رغد منفي أحمد الدليمي، 2001)، والتي أجريت حول إدارة الجودة الشاملة للبيئة باستخدام المواصفة ISO 14001 في شركة مصافي الوسط بالعراق، حيث توصلت إلى أن استخدام وتطبيق المؤسسة لنظام ISO 14001 قد أدى نوعاً ما إلى تحقيق إدارة الجودة الشاملة للبيئة وبالتالي ساهم في تحسين أدائها البيئي ودمج الجانب البيئي للتنمية المستدامة داخل المؤسسة، ودراسة (كابينت Cabinet، 1999) حول الآثار الاقتصادية والفعالية البيئية لشهادة مواصفات الإيزو ISO 14001 في المؤسسات الصناعية، التي استهدفت فيها مجموعة من المؤسسات الصناعية المتحصلة على شهادة المطابقة للإيزو ISO 14001 في خمسة دول أوروبية وهي: فرنسا، بلجيكا، سويسرا، السويد والنرويج، وتوصلت إلى أن هذا النظام ساعد هذه المؤسسات على تحسين أدائها الاقتصادي والبيئي، من خلال تحقيق وفورات مالية، زيادة الإنتاجية، تحسين المؤشرات المالية، ترشيد استهلاك الطاقة والموارد والتقليل من التلوث بالإضافة إلى تحسين صورة هذه المؤسسات لدى الأطراف ذات العلاقة.

كما أن تطبيق المؤسسة لمتطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001، للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية، كان بدرجة عالية أيضاً حيث بلغت 89.16 %، مما يؤكد حرص المؤسسة على حماية مواردها البشرية والمادية، لتفادي ما يترتب عنها من خسائر وتكاليف باهضة، على عكس نتائج دراسة (مشعلي بلال، 2011) حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، حيث اتضح

من خلال نتائجها أن هناك تقصير في تطبيق برامج السلامة المهنية، الأمر الذي يؤثر سلباً على أداء العمال مما يؤدي إلى ارتفاع نسبة حوادث العمل والأمراض المهنية.

كما جاءت نتائج التزام المؤسسة بتطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة مؤكدة لما سبقها من النتائج، حيث بلغت نسبة تطبيقها 87.39 %، وهو ما يؤكد حرص المؤسسة على تحقيق الأهداف المسطرة في جميع المجالات.

إضافة إلى النتائج الإيجابية المتعلقة بتطبيق المؤسسة لمتطلبات المواصفات الدولية، فإن نتائج اتجاهات الإطارات نحو التزام إدارة هذه المؤسسة جاءت متوافقة معها، حيث أنه فيما يخص اتجاهات الإطارات نحو التزام الإدارة بتطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية إيجابية بنسبة تقدر بـ 60.10 % ، وهو ما يتفق مع نتائج كل من: دراسة (فالح شجاع فالح العتيبي، 2010)، التي توصل فيها إلى التزام الحرس الوطني الكويتي بتطبيق متطلبات الجودة الشاملة في إدارة الموارد البشرية، ودراسة (محمد فرج عبد الحليم، 2002)، التي تهدف إلى الكشف عن اتجاهات العاملين نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث توصلت إلى وجود قناعة من قبل الإدارة العليا بتطبيق مفهوم الجودة الشاملة، كما وجدت تركيزاً على العميل إذ أن المنظمة قامت ببناء فريق عمل يعتبر كركيزة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأن هناك وعي من قبل العاملين اتجاهها، وكذلك مع دراسة (شراري، 2004)، المتعلقة بمعرفة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جهاز حرس الحدود بمدينة الرياض، وذلك لتحسين مستوى الأداء وحل المشكلات والتحسين المستمر للعمل، حيث كشفت الدراسة عن وجود اتجاهات إيجابية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جهاز حرس الحدود.

كما أن اتجاهات الإطارات نحو إدارة المؤسسة للموارد، للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية، فهي أيضاً إيجابية حيث بلغت نسبة الموافقة فيها الـ 91 %، وهو ما يعكس وعي الإطارات بضرورة الاستغلال الأمثل وفعال لمواردها البشرية و المادية من أجل تحقيق أهدافها المسطرة، حيث تتفق هذه النتائج مع نتائج كل من دراسة (الرشيدي ، 2004)، المتعلقة بأثر الأنماط القيادية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية، حيث تم الاعتماد على عينة حجمها 454 موظفاً من القيادات العليا في الوزارات السعودية، وكشفت النتائج عن وجود توجه جيد للقيادات الإدارية نحو إدارة الجودة الشاملة في الوزارات، وتبين كذلك وجود علاقة بين اتجاهات القيادات العليا في الوزارات السعودية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة والمتغيرات الديمغرافية، و دراسة (المهيدب وعلي بن عبد الله، 2005) التي توصلت إلى العديد من النتائج، أبرزها اقتناع ودعم الإدارة العليا لفلسفة إدارة

الجودة الشاملة وإشراك الإدارة العليا بشرطة منطقة الرياض العاملين في مراحل اتخاذ القرار المختلفة، واهتمامها بتكوين فرق عمل لتطوير الأداء، وتدريب العاملين لرفع كفاءاتهم وتحسين الجودة، وكذا اهتمامها بالاتصال بالجمهور والمستفيدين والمتريدين على شرطة منطقة الرياض، ووضوح مفهوم إدارة الجودة الشاملة لدى ضباط الشرطة.

أما اتجاهات الأطارات نحو التزام الإدارة بتطبيق متطلبات نظام الإدارة البيئية للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية، فكذلك جاءت إيجابية وبنسبة موافقة بلغت 73%، مما يؤكد وعي الأطارات بأهميته الجانب البيئي، و هذه النتائج تتفق مع نتائج دراسة (الطراونة علي، 1996) حيث استهدفت هذه الدراسة قياس مدى تطبيق الشركات الصناعية الأردنية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، خصوصاً ما يتعلق باتخاذ القرارات، ودراسة السوق، والموارد الأولية، وتخطيط ورقابة الإنتاج، وبيئة العمل، والأداء، والتخزين، والتوزيع، والرقابة على الجودة، والتحديث، والتطوير، والاتصالات، والبيئة الخارجية، حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن تطبيق هذه المتغيرات لا يختلف باختلاف خصائص تلك الشركات، كما أن الجوانب المتعلقة بالمؤسسات تعد أكثر العوامل تأثيراً على درجة تطبيق الشركات لأبعاد وإدارة الجودة الشاملة، و نتائج دراسة (الميماني Elmaimani، 2004) المتعلقة بالعوامل المؤثرة على نجاح تطبيق أدوات تحسين الجودة الشاملة، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل البيئية التي لها تأثير واضح على تمكين المنظمات الإنتاجية وغير الإنتاجية من تطبيق أدوات تحسين الجودة بفاعلية، وكشفت النتائج على أن نجاح تطبيق أدوات تحسين الجودة يعتمد على فهم ووعي ودعم الإدارة العليا من جهة، والعاملين من جهة أخرى، كما كشفت على أن تطوير البيئة الداخلية والعلاقات التنظيمية ونظم المشاركة واتخاذ القرارات لها أثر حاسم على نجاح تطبيق التحسين المستمر للجودة.

وكذلك اتجاهات الأطارات نحو التزام الإدارة بتطبيق متطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية، للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية، جاءت هي الأخرى إيجابية بنسبة موافقة بلغت 58.4%، فهي تتفق مع نتائج دراسة ( أميمة صقر المغني، 2006)، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الواقع الذي تعيشه منشآت قطاع الصناعات التحويلية لقطاع غزة من حيث التزامها بتطبيق القوانين الخاصة بالصحة والسلامة المهنية، حيث أوضحت نتائجها وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية وبين الالتزام بتطبيق وتوفير وتطوير الأنظمة واللوائح والقوانين الخاصة بالصحة والسلامة المهنية، على مستوى المؤسسات الرقابية والصناعية، توفير ظروف عمل آمنة للعاملين، وضرورة الاهتمام بوجود مفتشين لمراقبة أمور الصحة والسلامة المهنية،

وتتفق كذلك مع نتائج دراسة (ديجوي وآخرون Dejoy ، 2003) والتي هدفت إلى التعرف على العوامل التي تساعد على خلق بيئة عمل سليمة وآمنة للعاملين، حيث بلغت عينة الدراسة 21 موقع عمل، وبلغ عدد العاملين الذين شملتهم الدراسة 2208 عامل، ولقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك عدة عوامل تساعد في خلق بيئة عمل آمنة منها، قدرة الإدارة على وضع خطط وبرامج لتحقيق السلامة المهنية والعمل على متابعتها وتحديد الجهات المختلفة التي تقع عليهم مسؤولية السلامة المهنية، كما أوضحت النتائج بأن التزام الإدارة العليا بتحديد إجراءات السلامة والاهتمام بها سوف يؤدي إلى اهتمام العمال بتطبيق إجراءات وبرامج السلامة المهنية في المواقع، كما أوصت الدراسة بضرورة اهتمام الإدارة بتوعية العاملين وتدريبهم على كيفية تحقيق سبل الأمان، وبضرورة اهتمامها بوضع خطط وبرامج للسلامة المهنية ومتابعتها، و بضرورة اهتمام جميع العاملين بتطبيق برامج السلامة المهنية.

# الخاتمة

## الخاتمة

تعتبر مشكلة حوادث العمل والأمراض المهنية من المشاكل الحديثة والجديدة التي تعاني منها المؤسسات عبر العالم باختلاف مستوياتها وأنشطتها، حيث باتت تهدد في كثير من الأحيان بقاءها واستمرارها، ناهيك عن الأضرار التي تلحقها بالعنصر البشري، وخاصة تلك الفئة التي تتميز بالخبرة والكفاءة والتأهيل، ففقدانها يعد ضربة قاسمة لظهر المؤسسة، إضافة إلى الخسائر المادية المترتبة عنها (تصليح الأضرار، نفقات التعويضات وإعادة التدريب و التأهيل... إلخ)، ولعل السبب الرئيس في ظهور هذه المشكلة هو ذلك التطور الرهيب والسريع، الذي شهده العالم بعد الحرب العالمية الثانية، حيث لجأت الدول و خاصة تلك المتطورة ، وعلى جميع الأصعدة و المجالات ( اقتصادية، وصناعية ، وتنقيب عن المناجم ، وصناعات الأسلحة، والأدوية، والمعادن... إلخ)، إلى استغلال الثروات الجديدة في عمليات التصنيع، سعياً منها نحو تحقيق الأرباح وزيادة رأس المال، فأدى التنافس الشديد على جميع المستويات والمجالات إلى ظهور أنواع جديدة من المواد والآلات، التي يؤدي العمل عليها أو التعامل معها إلى إصابات إما لحظية كحوادث العمل أو تظهر نتائجها على المدى البعيد كالأمراض المهنية، حيث وحسب الإحصائيات، فإن عدد إصابات حوادث العمل والأمراض المهنية في تزايد مستمر.

وفي ظل هذه الظروف التي تعيشها المؤسسات، لجأت الكثير منها إلى البحث عن أفضل الطرق والأساليب من أجل الحد من تفاقمها، والتقليل من نتائجها، وذلك بانتهاج سياسات جديدة تتعلق بالعملية الإنتاجية ككل (نوعية المنتج، وجودته، وتأثيره على البيئة، وظروف العمل داخل المؤسسة، وتدريب وتأهيل العمال والإطارات، واستعمال وسائل الوقاية وتحسينها... إلخ) تعرف بنظام إدارة الجودة الشاملة، وتشتمل على مجموعة من الأنظمة تدعى بأنظمة الإيزو (إيزو 9001، إيزو 14001، 18001OHSAS)، تلتزم المؤسسات بتطبيق جميع المتطلبات المبينة في مختلف الأنظمة من أجل الحصول على شهادة المطابقة، فتحقيق المطابقة مع متطلبات المواصفات يؤدي بالمؤسسة إلى الوقاية من العديد من المشاكل التي تعاني منها، ونخص بالذكر إصابات العمل والأمراض المهنية.

فمن هذا المنطلق جاءت فكرة بحثنا هذا، للكشف عن واقع تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية واتجاهات الإطارات نحوها، حيث يمكننا تلخيص أهم النتائج التي توصلنا إليها، بأن متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في متطلبات نظام إدارة الجودة ISO9001، ومتطلبات نظام الإدارة البيئية ISO 14001، ومتطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة

---

المهنية OHSAS18001، للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية مطبقة على مستوى المؤسسة، كما أن اتجاهات الإطارات نحو التزام الإدارة بتطبيق متطلبات الجودة و إدارة الموارد و الإدارة البيئية وإدارة الصحة والسلامة المهنية كانت إيجابية.

وعليه يمكننا القول بضرورة تبني مثل هذه السياسيات التي تساهم في تطوير المؤسسات والبلاد في ظل الحفاظ على أمن وسلامة الموارد البشرية بالدرجة الأولى.

# الاقترحات

## الاقتراحات:

انطلاقاً من النتائج التي توصلنا إليها في هذا البحث سنقدم فيما يلي جملة من الاقتراحات ارتأيناها مناسبة وهي كالتالي:

- الاهتمام بتأهيل الإدارة العليا لفهم وتقبل وتطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة، وذلك بإعداد برامج تدريبية تهدف إلى شرح وتوضيح الإطار الفكري والفلسفي لنظام إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات تطبيقه.
- إكساب الإدارة العليا المعرفة العلمية والعملية بإدارة الجودة الشاملة، وإقناعها بضرورته وأهميته، من أجل رفع كفاءة الأداء.
- تعميق الوعي بثقافة الجودة لدى القيادات الإدارية العليا.
- تعميم عملية تعميق الوعي بثقافة الجودة لدى مختلف المستويات المهنية الأخرى في المؤسسة، من خلال برامج التوعية المكثفة، وتوضيح مفهوم ومبادئ نظام إدارة الجودة الشاملة، والفوائد المتوقعة من تطبيقها.
- إقناع الإدارة العليا بمزايا نظام إدارة الجودة الشاملة، وأن تلتزم بإقناع العاملين في مختلف المستويات بضرورة تغيير ثقافة الجودة السائدة، بما يتلاءم مع تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، وإعداد وصياغة رؤية مستقبلية مشتركة، وتوصيلها إلى جميع العاملين.
- إنشاء مجلس للجودة داخل المؤسسة، يتكون من أعضاء الإدارة العليا، يتولى مهمة البدء بتطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة، ودراسة التغيرات المطلوبة لذلك، والتنسيق بين الجهود المختلفة لإدخال مفاهيم نظام إدارة الجودة الشاملة، ومتابعة جهود وعمليات التحسين المستمر.
- تهيئة البنية الإدارية والثقافية وتكيفها لتحقيق الأهداف المرجوة من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.
- إن تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة في المستقبل يعتمد على اقتناع الإدارة العليا بالاهتمام باتجاهات عمالها وإطاراتها.
- يجب على الإدارة أن تستخدم مفهوم سلسلة الجودة كأساس لتحليل احتياجات العميل.
- يجب اعتماد مبدأ التغذية العكسية من العميل والقيام بالدراسات الاستطلاعية حول آراء العملاء، ويعتمد هذا الأسلوب على استمرار انسياب المعلومات من العميل بدءاً بتحديد احتياجاته، وانتهاء بمستوى رضاه وآرائه حول المنتجات.
- الاهتمام بالتعليم والتدريب باعتباره نشاطاً مستمراً ومدعماً لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، فالتعليم المستمر يهدف إلى تزويد العاملين بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة، مبادئها، ومتطلبات تطبيقها، بينما يهدف التدريب المستمر، إلى تهيئة العاملين، وتمكينهم من تطبيق هذا المفهوم على أسس صحيحة، فالتعليم

والتدريب يزودان العاملين باستمرار بالمهارات والمعارف اللازمة، وتطبيقها تطبيقاً صحيحاً، بما يسمح بالارتقاء بالجودة، وتدعيم المركز التنافسي للمؤسسة.

• الاهتمام بالتعاون وحلّ المشكلات التي تعترض السير الحسن للأنشطة، لأن تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة يعتمد على قدرة المنظمة على تشكيل فرق عمل مشتركة تتكون منها ومن الموردين والعملاء بما يضمن مصالحهم جميعاً، ويسمح بإيجاد الحلول المشتركة للمشاكل ويضمن رضا العميل والمورد والمنظمة.

• العمل على زرع روح التعاون والعمل كفريق في المؤسسة، وتحلي جميع العاملين بروح المسؤولية، والرقابة الذاتية، والتكامل بين الأهداف الفردية والكلية للوحدة.

• اعتماد المؤسسة على الأساليب العلمية من أجل الوقوف على الجوانب البيئية لأنشطتها ومنتجاتها، وذلك بوضع نظام لمنع زيادة انتشار الملوثات الهوائية، خارج أقسام الإنتاج أو المناطق المجاورة لها، عن الحد المسموح به من طرف منظمة الصحة العالمية.

• اعتماد مؤشرات الأداء القابلة للقياس وذلك لتحديد مستوى تقدم وحدات الإنتاج في المؤسسة بهدف تحقيق الأهداف والغايات البيئية.

• استحداث قسم خاص بالبيئة في المؤسسة مع تحديد، تعريف، وتوثيق واضح لأدوار ومسؤوليات هذا القسم، حتى يتم ضمان الفاعلية، إضافة إلى تعيين ممثل للإدارة يقوم بتنفيذ كافة المهام.

• توفير نظام خاص للتحري عن أسباب عدم المطابقة لإزالتها، والقيام بإجراءات وقائية لأية حالة غير مرغوب فيها أو متوقع حدوثها.

• ضرورة إعادة النظر في أساليب العمل التقليدية، والبدء باستخدام نظام إدارة الجودة الشاملة كأسلوب إداري حديث يسهم في تخفيض التكاليف وتحسين العمليات الإنتاجية، وتدعيم المركز التنافسي للمنظمة.

• إجراء العديد من الدراسات بغية الكشف عن العلاقة بين حوادث العمل والعوامل المختلفة (شخصية أو بيئية محيطية) بهدف الحد والتخفيف من إمكانية حدوثها.

• وضع العامل في الوظيفة المناسبة مع خبراته ومؤهلاته، وبالتالي يكون أكثر قدرة على تفادي الأخطار الناجمة عن العمل الذي يقوم به.

• نقل العاملين، الذين تعرضوا للإرهاك الشديد والتعب جراء ممارستهم لأعمالهم لفترة طويلة من الزمن، إلى الأعمال الأقل خطورة بما يتناسب مع إمكانياتهم الحالية وقدراتهم وظروفهم الصحية، مثل الاستفادة من خبراتهم في الإشراف على تدريب وتوجيه مجموعات أخرى من العاملين أقل خبرة.

- 
- تزويد العامل بوسائل الحماية والتأكيد على ضرورة استعمالها.
  - أخذ الحيطة والحذر، من قبل العامل عند القيام بالأعمال المكلف بها، لتجنب الإصابة خاصة أثناء التعامل مع آلات خطرة، أو معدات، أو مواد كيميائية، أو كهرباء...الخ.
  - ضرورة التزام العمال بارتداء وسائل الحماية الشخصية، والمطالبة بها في عدم حال عدم تواجدها.
  - ضرورة الاهتمام بدراسة وتحليل تجارب المنظمات المماثلة التي نجحت في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، للاسترشاد بالسبل والمناهج المتبعة.
  - إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة ليس أمرا سحريا نطبقه اليوم ونحصل على نتائجه غدا، بل إنه رحلة طويلة نحو المستقبل، لانهاية لها، تتطلب تهيئة الظروف المناسبة للتطبيق، وفهمها واستيعابها جيدا، وولاء ثابتا، وجهدا متواصلا لإنجاح هذا التطبيق، كما ينبغي أن تجري المنظمة المعنية تغييرا في كل طرق عملها ، لذا فإن استعجال نتائج التطبيق قد يكون في غير محله، وهنا تبرز أهمية وجود الخطة الاستراتيجية للمنظمة التي تبنى على مفاهيم، قيم، أفكار، ممارسات، وأساليب إدارة الجودة الشاملة من أجل تسهيل عملية استيعابها من قبل العنصر البشري في مدى زمني مناسب، لأن مثل هذا النوع من الاستثمار تظهر نتائجه على المدى البعيد.

المراجع

## قائمة المراجع

### المراجع باللغة العربية:

- أحمد شاکر العسكري، (2000)، مدخل استراتيجي للتسويق الصناعي، دار وائل للطباعة والنشر، عمان.
- أحمد قاضي، (1996)، دليل السلامة والأمن الصناعي، القاهرة.
- أمیه سليمان، (1998)، التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري، علاقة العمل الفردية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- إديجي باديرو، (1995)، الدليل الصناعي إلى إيزو 9000، ترجمة فؤاد هلال محسن عاطف، دار الفجر للنشر والتوزيع، بدون دار نشر، القاهرة.
- أميمة صقر المغني، (2006)، واقع إجراءات الأمن والسلامة المهنية المستخدمة في المنشآت الصناعية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- برهان الدين حسن السامرائي، (2012)، دور القيادة في تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، الإمارات العربية المتحدة.
- بسمان فيصل محجوب، (2003)، إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- بشير معمري، (2007)، بحوث ودراسات متخصصة في علم النفس، ج 1، منشورات الجبر، الجزائر.
- بوخمم عبد الفتاح وموسى علي، (2009)، أثر الصحة والسلامة المهنية على الكفاءة الإنتاجية في مؤسسة henkel الجزائر، الملتقى الدولي حول: أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر.
- بوشخي عائشة، (2007)، احترام المؤسسات الجزائرية فعليا لمواصفات الجودة، رسالة لنيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر.
- توفيق محمد عبد المحسن، (1995)، تخطيط ومراقبة جودة المنتجات، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، القاهرة.
- جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفاي، (1995)، معجم علم النفس والطب النفسي، ج 7، دار النهضة، القاهرة.

- جمال بشير أوهيبة، (2010)، المواصفة القياسية إيزو 14001 لإدارة سليمة بيئياً، بدون دار نشر، القاهرة.
- حسن بن عطية الحربي، (2010)، المفهوم القانوني لإصابة العمل، رسالة الماجستير في الحقوق، القاهرة.
- حكمت جميل، (1980)، محاضرات الدورة الخاصة بالسلامة والصحة المهنية، ط1، مكتب العمل العربي، بغداد.
- حمدي ياسين وآخرون، (1999)، علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط1، دار الكتاب الحديث، مصر.
- حميد عبد النبي الطائي ورضا صاحب آل علي وسنان كاظم الموسوي، (2003)، إدارة الجودة الشاملة ISO، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حيدر محمد أمين طرابيشي، (1999)، المرشد إلى طريق iso 9000 وتطبيقاته، ط1، دار السلام للنشر والتوزيع، القاهرة.
- الخطيب أحمد والخطيب رداح، (2006)، إدارة الجودة الشاملة " تطبيقات تربوية"، عالم الكتاب الحديث، عمان.
- خليل إبراهيم العاني وآخرون، (2002)، إدارة الجود الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001، ط1، مطبعة الأشقر، بغداد.
- خيضر كاظم حمود وياسين كاسب الخرشة، (2009)، إدارة الموارد البشرية، ط2، دار المسيرة، عمان.
- درادكة مأمون والشبلي طارق، (2002)، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- الدقي أيمن عبد الفتاح، (2006)، واقع إدارة الجودة الشاملة في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- دقيش خندودة، (2006)، الوعي الوقائي لدى العمال المنقذين وعلاقته بحوادث العمل، رسالة ماجستير، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة.

- 
- دوباخ قويدر، (2009)، مدى مساهمة الأمن الصناعي في الوقاية من إصابات حوادث العمل والأمراض المهنية، رسالة ماجستير تخصص سلوك تنظيمي وتسيير الموارد البشرية، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة.
- راشد محمد القحطاني، (2007)، حوادث وإصابات العمل، مؤتمر الصحة والسلامة المهنية، الرياض.
- راشي طارق، (2011)، الاستخدام المتكامل للمواصفات العالمية الايزو في المؤسسة الاقتصادية لتحقيق التنمية المستدامة، رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر.
- رامي نهيد صلاح، (2010)، إصابات العمل والتعويض عنها، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن.
- رحيم حسين ومناصيرية رشيد، (2008)، مواصفات الإيزو كمييار لقياس كفاءة الاستعمال المستدام للموارد الاقتصادية والبيئية في المؤسسة الاقتصادية، المؤتمر العلمي الدولي 07 حول: التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر.
- رشيد واضح، (2003)، المنازعات الفردية والجماعية في ظل الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر، دار هومة، الجزائر.
- الرشيد وسالم سعود، (2004)، آثار الأنماط القيادية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان.
- رغد منفي أحمد الدليمي، (2001)، إدارة الجودة الشاملة للبيئة باستخدام المواصفة ISO 14000 دراسة حالة في شركة مصافي الوسط بالعراق، أطروحة دكتوراه في فلسفة إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- رمضان السيد، (1991)، حوادث الصناعة والأمن الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.
- رمضان عمومن وآخرون، (دون سنة)، حوادث العمل "أسبابها وأساليب خفضها"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 554، الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل.
- ريتشارد هـ. هل، (2005)، المنظمات "هياكلها، عملياتها ومخرجاتها"، ط5، ترجمة سعيد ابن أحمد الهاجري، راجع الترجمة إبراهيم بن عبد الله المنيف، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية.
- زايد بن عجير الحارثي، (1992)، بناء الاستفتاءات وقياس الاتجاهات، دار الفنون، جدة.
-

- سعد عبد الرحمان، (1998)، القياس النفسي بين النظرية والتطبيق، ط3، دار الفكر العربي، القاهرة.
- سعود المزروع، (2004)، اتجاهات العاملين في الخدمات الصحية بالحرس الوطني نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض.
- السعيد أكيل محمد، (1992)، وظائف ونشاطات المؤسسة الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- سعيد بن أحمد شويل الغامدي، (2001)، اتجاه المعلمين نحو التقاعد المبكر وعلاقته ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- سليم نعامة، (1991)، مشكلات العمل والإنتاج في المؤسسات الصناعية، مطبعة عكرمة، دمشق، سوريا.
- سماتي الطيب، (2008)، منازعات الضمان الاجتماعي في التشريع الجزائري، الجزء الأول، الطبعة الأولى، دار الكتب العلمية للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر.
- سمالي يحضية، (2003)، إدارة الجودة الشاملة" مدخل لتطوير الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية"، مداخلة ضمن الملتقى الوطني الأول حول: المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادية الجديدة، جامعة ورقلة، الجزائر.
- سمير الأودن، (2004)، التعويض عن إصابة العمل في مصر والدول العربية، منشأة المعارف، الإسكندرية.
- سمير صلحاي، (2008)، الحوادث المهنية وآثارها على تنافسية المؤسسة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر.
- سهير كامل أحمد، (2001)، علم النفس الاجتماعي، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية.
- سهيلة محمد، (2010)، حوادث العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد 4، دمشق.
- سوزان عبد الغني البياتي، (2004)، تقويم مستوى تنفيذ متطلبات نظام الإدارة البيئية الايزو 14001، دراسة حالة الشركة العامة لصناعة البطاريات بمعامل بابل، رسالة ماجستير، جامعة المستنصرية، العراق.
- سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، (2007)، إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في الصناعة والتعليم، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.

- 
- السيد عيد نايل، (1996)، الوسيط في شرح نظامي العمل والتأمينات الاجتماعية، مطابع جامعة الملك سعود، الرياض.
- الشامي وعمار محمد وآخرون، (2004)، تحليل اتجاهات إطارات مصانع الأغذية في الأردن نحو تبني نظم إدارة الجودة، مجلة دراسات العلوم الزراعية، المجلد 31، العدد 2، الأردن.
- شراري، (2004)، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها، رسالة ماجستير، جامعة نايف للدراسات الأمنية، الرياض.
- شعبان عبد الصمد أحمد، (1994)، دراسة في مكونات العلاقة بين التنشئة الاجتماعية والشخصية والاتجاهات السياسية لدى طلاب الجامعة، أطروحة دكتوراه، كلية الآداب، جامعة عين الشمس.
- صالح محمد أبو جادو، (2006)، سيكولوجية التنشئة الاجتماعية، ط1، دار المسيرة للطبع والتوزيع، عمان.
- صالح محمد فالح، (2004) إدارة الموارد البشرية، ط1 ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- صلاح محمود الحجار وداليا الحميد صقر، (2006)، نظم الإدارة البيئية والتكنولوجيا ISO 14001 "منهاجياتها، تقنياتها واستدامتها"، ط1 ، دار الفكر العربي، القاهرة.
- طاحون زكريا، (2006)، السلامة والصحة المهنية وبيئة العمل، شركة ناس للطباعة، مصر.
- طاهر رجب قدار، (1998)، المدخل إلى إدارة الجودة الشاملة والإيزو ISO 9000، ط1 ، دار الحصاد، دمشق.
- الطراونة علي، (1996)، الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الأردنية، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، الأردن.
- عادل الشبراوي، (1995)، الدليل العلمي لتطبيق الجودة الشاملة والإيزو 9000 والمقارنة المرجعية، المؤسسة العربية للإعلام العلمي، القاهرة.
- عامر خضير الكبيسي، (2005)، إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.
- عباس محمود عوض، (1985)، حوادث العمل في ضوء علم النفس، دار المعارف، مصر.
- عبد الرحمان عيسوي، (1968)، علم النفس والإنتاج، مؤسسة شباب الجامعة، القاهرة.
- عبد الرحمان عيسوي، (1996)، دراسات في علم النفس المهني والصناعي، دار المعرفة، القاهرة.
-

- عبد الرحيم علام، (2005)، مقدمة في نظم الإدارة البيئية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- عبد الستار العلي، (2008)، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
- عبد الفتاح محمد دويدار، (1995)، أصول علم النفس المهني وتطبيقاته، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان.
- عبد اللطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاته محمود، (1992)، سيكولوجية الاتجاهات "المفهوم-القياس-التغيير"، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
- عبد الله بدر عبد الله، (1996)، نفسية العامل ودوران الآلة، دار الكتاب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
- عبد المجيد منصور وزكريا الشريبي وإسماعيل الفقي، (2001)، علم النفس الطفولة وأسس التنشئة الاجتماعية والنفسية، دار الفكر العربي، القاهرة.
- عبد المحي صالح محمود صالح، (2002)، الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية، دار المعرفة الجامعية، مصر.
- عثمان حسن عثمان، (2008)، دور الإدارة البيئية في تحسين الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية، المؤتمر الدولي للتنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر.
- عزت عبد العظيم الطويل، (1995)، معالم علم النفس المعاصر، دار المعرفة الجامعية، مصر.
- العصيمي محمد عبد العزيز وآخرون، (2006)، أيتها الطاقة البديلة... أين أنت؟، مجلة القافلة، المجلد 55، العدد5، السعودية.
- علي السلمي، (2002)، إدارة التميز، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة.
- عمر وصفي عقيلي، (1996)، إدارة القوى العاملة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان.
- عمر وصفي عقيلي، (2001)، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- عمر وصفي عقيلي، (2005)، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، دار وائل للنشر، عمان.

- العمري إبراهيم وهالة نصار، " (1997)، الخطوات الإرشادية في تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة، المركز العربي للتطوير الإداري، القاهرة.
- عواطف إبراهيم الحداد، (2009)، إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار الفكر، عمان.
- عوض سالم الحربي، (2008)، عائلة الإيزو التاريخية، المواصفات والمعايير القياسية، مقال منشور على الرابط <http://www.tkne.net/vb/t29821.html>
- عوني محمود عبيدات (1998)، شرح قانون الضمان الاجتماعي، دار وائل للنشر، عمان.
- غاري ديسلر، (2004)، إدارة الموارد البشرية، ترجمة محمد سيد أحمد عبد المتعال وعبد الرحمن عبد المحسن جودة، دار المريخ، المملكة العربية السعودية.
- الغزي وفهد بن عبد الله، (2005)، مدى إمكانية تطبيق الجودة الشاملة، رسالة ماجستير، جامعة نايف للدراسات الأمنية، الرياض.
- فالح شجاع فالح العتيبي، (2010)، مدى الالتزام بتطبيق معايير الجودة الشاملة وأثرها على مستوى أداء الموارد البشرية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الكويت.
- فرج عبد القادر طه وآخرون، (1993)، موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، ط1، دار سعاد الصباح، الكويت.
- فريد عبد الفتاح زين الدين، (1996)، المنهج العملي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دون دار نشر، القاهرة.
- فهد بن زيد الدعجاني، (2005)، مدى إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في إدارة الوافدين بجوازات منطقة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية.
- فؤاد ابو حطب وعبد الحليم محمود السيد، (1997)، علم النفس فهم السلوك الإنساني وتنميته، المطابع الأميرية، القاهرة.
- فؤاد زكريا، (2005)، ضبط الجودة وحماية المستهلك، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان.
- قالة فيروز، (2012)، الحماية القانونية للعامل من الأخطار المهنية، رسالة ماجستير، جامعة تيزي وزو، الجزائر.
- كامل محمد عويضة، (1996)، علم النفس الاجتماعي، ط1، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان.
- كرايغ ميسلر وتوماس فلايف، (1999)، دليل الجيب إلى ISO 14000 ترجمة مركز التعريب والبرمجة، منظمة الدار العربية للعلوم، بيروت.

- محفوظ أحمد جودة، (2006)، إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر، عمان.
- محفوظ أحمد جودة، (2010)، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- محمد إبراهيم محمد، (2009)، إدارة الجودة من المنظور الإداري " مدخل متكامل"، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- محمد السيد صديق، (1993)، الاتجاه نحو العمل في مشروعات استزراع المناطق الصحراوية وارتباطه ببعض السمات الشخصية، رسالة ماجستير، معهد الدراسات والبحوث التربوية، القاهرة.
- محمد بودالي، (2006)، حماية المستهلك في القانون المقارن "دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، دار الكتاب الحديث، الجزائر.
- محمد حسن قاسم، (2003)، قانون التأمين الاجتماعي، المكتبة القانونية، الإسكندرية.
- محمد شحاتة ربيع، (2007)، أصول علم النفس الصناعي، ط3، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
- محمد عبد البديع، (2010)، اقتصاد حماية البيئة، دار الأمين، مصر.
- محمد عبد السميع، (1973)، الأمن الصناعي، عرض تحليلي لمفهومه ونشاطه، مطبعة القاهرة، مصر.
- محمد عبد العزيز الغرباوي، (2007)، الاتجاهات النفسية، ط1، دار أجنادين ومكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- محمد عبد الفتاح الصيرفي، (2003)، الإدارة الرائدة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- محمد عبد المتولي، (1984)، علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي، الدار العربية للكتاب، طرابلس.
- محمد عبد الوهاب العزاوي، (2002)، أنظمة إدارة الجودة والبيئة، ISO9000، ISO14000، ط1، دار وائل للنشر، عمان.
- محمد فرج عبد الحليم، (2002)، مدى تطبيق العاملين في جامعة النيلين للجودة الشاملة، مجلة الجامعة الإسلامية، مجلد 15، العدد 01، السودان.
- محمد مجدي البتيتي، (2001)، التشريعات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

- 
- محمد مسلم، (2007)، مدخل إلى علم النفس العمل، ط1، دار قرطبة للنشر والتوزيع المحمدية، الجزائر.
- محمود العقائلة، (2002)، الإدارة الحديثة للسلامة المهنية، ط2، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- محمود جلال حمزة، (1985)، العمل غير المشروع باعتباره مصدرا للالتزام، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- محمود سلمان العميان، (2005)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- مراد عبد الفتاح، (1997)، موسوعة البحث وإعداد الرسائل والأبحاث والمؤلفات الإنجليزية، الهيئة القومية لدار الكتب والوثائق المصرية، القاهرة.
- مزغيش عبد الحليم، (2012)، تحسين أداء المؤسسة في ظل إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر.
- مشعلي بلال، (2011)، دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، رسالة ماجستير تخصص علوم الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر.
- مصطفى أحمد أبو عمرو، (2010)، مبادئ قانون التأمين الاجتماعي، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان.
- مصطفى جمال وحمدى عبد الرحمان، (1974)، التأمينات الاجتماعية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية.
- معتز سيد عبدش وعبد اللطيف محمد خليفة، (2001)، علم النفس الاجتماعي، دار غريب للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة.
- مها إسماعيل هاشم وآخرون، (2006)، الصحة النفسية وعلم النفس الاجتماعي والتربية الصحية، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية.
- مهند صالح الزغبى، (2013)، النظام القانوني لتأمين إصابات العمل في قانون الضمان الاجتماعي، دار يافا العلمية لنشر والتوزيع، الأردن.
- المهيدب وعلي بن عبد الله، (2005)، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير، جمعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية.
-

- الموسوي سنان، (2004)، إدارة الموارد البشرية وتأثير العولمة عليها، ط1، دار مجدلاوي للطبع والتوزيع، عمان.
- ميسر إبراهيم أحمد، (2010)، تدقيق الأداء البيئي في الشركات الصناعية العربية وأثره في تقليل المخاطر البيئية، موسوعة الاقتصاد والتمويل الإسلامي.
- نادية محمد السيد عمر، (2003)، علم الاجتماع الطبي "المفهوم والمجالات"، دار المعرفة، مصر.
- هدار بختة، (2012)، دور معايير السلامة والصحة المهنية في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- يحي برويفات عبد الكريم، (2009)، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية الجزائرية الحاصلة على شهادة الأيزو 9001، رسالة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان.
- يحيوي إلهام (2008)، آثار تطبيق نظام الأيزو 14001 على التلوث البيئي بشركة الاسمنت الجزائرية، دراسة حالة شركة عين توتة للإسمنت، الملتقى الدولي الثالث حول حماية البيئة والفقر في الدول النامية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر.
- يوسف القطامي ونايفة القطامي، (1998)، الضغوط النفسية لدى المعلمين وحاجاتهم الإرشادية، مجلة مركز البحوث التربوية، الطبعة 8، العدد 15، جامعة قطر.
- يوسف حجيم الطائي، محمد عاصي العجيلي وليث علي الحكيم، (2009)، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.

#### القوانين:

- الاتفاقية الدولية رقم 155 المؤرخة سنة 2007 المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية وبيئة العمل.
- قانون رقم 83-03 المؤرخ في 05/02/1983 المتعلق بحماية البيئة.
- قانون رقم 83-13 المؤرخ في 02/07/1983 متعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية.
- القانون رقم 88-07 المؤرخ في 26-01-1988 المتعلق بالوقاية الصحية والأمن وطب العمل.
- قانون رقم 89-02 المؤرخ في 07/02/1989 المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك.
- قانون رقم 90-11 المؤرخ في 21/04/1990 المتعلق بعلاقات العمل.

- 
- القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 1996/05/05 المحدد لقائمة الأمراض التي يحتمل أن تكون مصدرها مهنيًا.
  - الأمر رقم 96-19 المؤرخ في 1996/07/06 المعدل والمتمم للقانون رقم 83-13 المؤرخ في 02/07/1983 متعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية.
  - قانون رقم 09-03 المؤرخ في 2009/02/25 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش.

- AFNOR, Norme NF EN ISO 9001, (2000), Système de management de la qualité, exigences, Paris.
- Bernard.M, (1988), Gestion des ressources humaines, 3<sup>eme</sup> édition, Edition, Nathan.
- Brehm.S, Kassin.S, (1996), Social Psychology, Third Edition, Houghton Mifflin Company, Boston.
- Brock.T, Green.M, (2005), Persuasion: Psychological Insights and Perspectives, Sage Publications, Thousand Oaks.
- Brown.C, (2006), Social Psychology, Sage course companions, Knowledge and skills or success, Thousand Oaks,Sage Publications.
- Cabinet.P, (1999), L'impact Economique et L'efficacité Environnementale de la Certification ISO14000 des Entreprises Industrielles, Service économie, ADEME, France.
- CEGOS, Séminaire,(1987) , Plan d'action qualité, Patrie 2, Paris.
- Chantal Bussnault, Martine Prétet, (1991), Organisation et Gestion de L'entreprise, Vuibert, Paris.
- Dejoy.D, Schaffer.B, Wilson.M, (2003), creating safer work places, assessing the determinants and role of safety climate, journal of safety research, U.S.A.
- Detrie.P, (1984), Conduire une démarche Qualité, [ditions d'organisation, 4<sup>emme</sup> édition, Paris.
- Eagley.A, Chaiken.S, (1993), The psychology of Attitudes, Orlando, FL Harcourt Brace & Jovanovich College Publishers.

- 
- Elmaimani.B, (2004), factors leading to successful application of improvement tools for quality management ,phd, these university of Missouri,U.S.A.
  - Fiedler.K, Semin.G, (1996), Applied social psychology, Thousand Oaks CA, Sage Publications.
  - Gee.J, Gee.V, (2006), The Winner's Attitude, Using the "Switch" Method to Change How You Deal, McGraw–Hill, New York.
  - Grand.G, (2006), droit du travail et de la sécurité sociale, 9<sup>eme</sup> edition, gualion éditeur, Paris.
  - Gratacap.A, Medan.P, (2001), Management de production, concepts méthodes, cas, édition Dunod, Paris.
  - Haddouche, (1991), la réparation des accidents du travail et des maladies professionnelles, série éducation ouvrière, thèmes sur les risques professionnels dans les secteurs miniers et leur prévention dans les pays africains, organisation arabe du travail, institut arabe d'éducation ouvriers et de recherches sur le travail d'Alger.
  - Harlay.A, (1998), les accidents du travail et les maladies professionnelle, 2<sup>eme</sup>, Edition masson Barcelone, Paris.
  - Institut Supérieur de Gestion d'Annaba (I.S.G.A), E.R.C.E Séminaire,(1998),concepts Fondamentaux de la Qualité, Annaba.
  - JARMA.S, Les Processus participatif d'amélioration du lieu de travail, La politique et le leader ship en matière de sécurité, chapitre 59, encyclopédie de sécurité et santé de travail, Bureau Internationale de Travail, OP.
  - JURAN.M, (1983), gestion de la qualité, 3<sup>eme</sup> tirage, AFNOR, Paris.
  - LOUIS.M, (1981), la réparation des accidents du travail, Paris.

- 
- NEALY.M, (2006), The power of positive thought, methods for maintaining a positive attitude, Black Enterprise.
  - Norme ISO 14001 (2004), " Environmental Management System Specification with Guidance for Use «, International Standards Organization, Geneva.
  - Norme NF EN ISO 9001, (2008), systèmes management de la qualité, principes essentiels et vocabulaire.
  - Norme OHSAS 18001 (2008), "Systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail «International Standards Organization, Geneva.
  - O'Keefe.D, (2002), Persuasion, Theory and Research, Second Edition, Thousand Oaks, CA: Sage Publications Inc.
  - Pennington et al, (1999), Social Psychology, Oxford University Press Inc, New York.
  - Robert.H, La protection Individuelle, Généralité et principes, chapitre 31, encyclopédie de sécurité et santé de travail, Bureau Internationale de Travail, OP.
  - Roger.V, (2004), les risques professionnels, édition d'organisation, Paris.
  - Shaw.M.E, Wright.J.M, (1967), Scales for the Measurement of Attitudes, Mc Graw Hill, New York.
  - Stapleton.P et al, (2001), Environmental management systems, 2nd ED, NSF published New York.
  - Tesser.A, Martin.L, (1996), The psychology of evaluation, In E.T.Higgins H. & Kruglanski, A. (Eds.) social psychology, Handbook of basic principles, Guilford press ,New York.

الملاحق

## الملحق رقم 01

### استبيان المعلومات الشخصية:

سيدي، سيدتي أئشرف بوضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يهدف إلى معرفة واقع تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية واتجاهاتكم نحوها، ونرجو من سيادتكم قراءة كل عبارة من عباراته بتأني وإمعان، ثم الإجابة بوضع العلامة (X) أمام الاختيار الذي تجدونه مناسب، ونؤكد لكم أن المعلومات التي تدلون بها هي خدمة البحث العلمي، لا تتركوا أي عبارة بدون إجابة، علما أنه لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة.

### معلومات شخصية:

1. الجنس: ذكر ( ) أنثى ( )
2. السن: ..... سنة
3. المستوى التعليمي: ابتدائي ( ) ، متوسط ( ) ، ثانوي ( ) ، جامعي ( ) .
4. مدة العمل بالمؤسسة: ..... سنة
5. الوظيفة: .....

الملحق رقم 02

مقياس متطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة

متطلبات الجودة ISO9001		
غير مطبق	مطبق	المتطلبات العامة
		1. تلتزم المؤسسة بتعريف العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتطبيقها في المؤسسة كلها.
		2. تلتزم المؤسسة بتحديد المعايير والأساليب المطلوبة لضمان فاعلية تنفيذ ومتابعة هذه العمليات.
		3. تلتزم المؤسسة بضمان توفير الموارد والمعلومات الضرورية لدعم تنفيذ ومتابعة هذه العمليات.
		4. تلتزم المؤسسة بمتابعة وقياس وتحليل هذه العمليات.
		5. تلتزم المؤسسة بتطبيق الإجراءات اللازمة لتحقيق النتائج المخططة واستمرارية تحسين هذه العمليات.
		6. تلتزم المؤسسة بإدارة العمليات طبقا لمتطلبات المواصفة الدولية الأيزو.
متطلبات التوثيق		
		1. يشمل مجال نظام إدارة الجودة تفاصيل ومبررات لأي استثناء.
		2. تضع المؤسسة الإجراءات الموثقة لنظام إدارة الجودة والإشارة إليها.
		3. تقوم المؤسسة بالمصادقة على الوثائق قبل إصدارها.
		4. تقوم المؤسسة بالمراجعة والتحديث عند الضرورة وإعادة المصادقة على الوثائق.
		5. تقوم المؤسسة بضمان التعرف على التغييرات والمراجعة لحالة الوثائق الحالية.
		6. تقوم المؤسسة بضمان توفير النسخ الخاصة بوثائق مقروءة وسهل التعرف عليها.
		7. تقوم المؤسسة بضمان توفير وتوثيق الوثائق الواردة وتعرفها عليها والتحكم في توزيعها.
		8. تقوم المؤسسة بمنع الاستخدام غير المتعمد للوثائق الملغاة، وتعريفها بأسلوب مناسب في حالة الاحتفاظ بها.
		9. تلتزم المؤسسة بحفظ سجلات تؤكد المطابقة والتشغيل الفعال لنظام إدارة الجودة.
		10. تلتزم المؤسسة بأن تكون هذه السجلات باستمرار مقروءة وسهلة الاسترجاع والتعرف عليها.
		11. تلتزم المؤسسة بوضع إجراءات موثقة لتعريف الضوابط اللازمة لتعريف السجلات وتخزينها وحمايتها واسترجاعها.
مسؤوليات الإدارة		
		1. تلتزم المؤسسة بإبراز أهمية تحقيق متطلبات العميل.
		2. تلتزم المؤسسة بوضع سياسة الجودة.
		3. تلتزم المؤسسة بضمان وضع أهداف الجودة.
		4. تلتزم المؤسسة بإجراء استعراض ومراجعة أهداف الجودة.
		5. تلتزم المؤسسة بضمان توفير الموارد.
		6. تضمن المؤسسة بأن تكون سياسة الجودة مناسبة لأغراضها.
		7. تلتزم المؤسسة بالمطابقة مع المتطلبات واستمرار تحسين فاعليتها لنظام إدارة الجودة.
		8. تلتزم المؤسسة بتوفير الظروف الملائمة لوضع ومراجعة أهداف الجودة.

		9. تحرص المؤسسة على استيعاب عمالها لسياسة الجودة.
		10. تلتزم المؤسسة بمراجعتها لتحقيق استمرار ملاءمتها.
<b>التخطيط</b>		
		1. تقوم المؤسسة بتحديد أهداف الجودة المناسبة لكل نشاط على مستوى المؤسسة.
		2. تقوم المؤسسة بتحديد الأهداف اللازمة لتحقيق متطلبات المنتج.
		3. تضمن المؤسسة بأن تكون أهداف الجودة قابلة للقياس ومتوافقة مع سياسة الجودة.
		4. تقوم المؤسسة بالتأكيد على تخطيط نظام إدارة الجودة.
		5. تلتزم المؤسسة بالحفاظ على تكامل نظام إدارة الجودة عند تخطيط وتنفيذ أي تعديلات في النظام.
<b>المسؤولية والسلطة المشتركة</b>		
		1. تقوم المؤسسة بتأكيد تعريف المسؤوليات و تحديد السلطات.
		2. تقوم المؤسسة بتوفير الأدوات والموارد المناسبة لمراجعة العملية الإنتاجية.
		3. تقوم المؤسسة بتعيين ممثل للإدارة بصلاحيات محددة اتجاه الأنشطة ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة بالمؤسسة.
		4. تضمن المؤسسة بأن العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة يتم وضعها وتنفيذها باستمرار.
		5. تقوم المؤسسة بإعداد تقارير عن أداء نظام إدارة الجودة وكذا الاقتراحات، بهدف التحسين المستمر.
		6. تعمل المؤسسة على تأكيد نمو الوعي بمتطلبات العميل في المؤسسة كلها.
		7. تؤكد المؤسسة على وضع نظام فعال للاتصالات.
		8. تضمن المؤسسة سرعة إيصال المعلومات للعاملين.
<b>مراجعة الإدارة</b>		
		1. تقوم المؤسسة بمراجعة نظام إدارة الجودة على فترات محددة لضمان استمرار ملاءمتها وكفاءتها وفعاليتها.
		2. تشمل هذه المراجعة تقييم الفرص للتحسين، وضرورة تغيير نظام إدارة الجودة بما فيها سياسة وأهداف الجودة.
		3. يتم حفظ سجلات مراجعات الإدارة.
		4. تقوم المؤسسة بتحديد وتوفير الموارد اللازمة لتطبيق واستمرار نظام إدارة الجودة وتحسين فاعليته.
		5. تقييم كفاءة العاملين الذين يؤدون عملاً يؤثر في جودة المنتج على أساس التعليم والتدريب والمهارات والخبرات المناسبة.
		6. التزام المؤسسة بتحديد الكفاءة اللازمة للعاملين القائمين بعمل يؤثر في جودة المنتج.
		7. التزام المؤسسة بعملية تدريب وتأهيل العاملين من أجل تحقيق هذه الاحتياجات.
		8. التزام المؤسسة بتقييم فاعلية الإجراءات المتخذة.
		9. التزام المؤسسة بضمان وعي العاملين بعلاقة وأهمية هذه الأنشطة وكيفية مساهمتها في تحقيق أهداف الجودة.

		10. التزام المؤسسة بحفظ سجلات مناسبة عن التعليم والتدريب والمهارات والخبرات.
		11. التزام المؤسسة بتوفير المباني، المساحات والمرافق اللازمة.
		12. التزام المؤسسة بتوفير التجهيزات العملية (أجهزة وبرامج).
		13. التزام المؤسسة بتوفير الخدمات (النقل والاتصالات).
		14. تقوم المؤسسة بتحديد وإدارة بيئة العمل المطلوبة لتحقيق المطابقة مع متطلبات المنتج.
<b>التحسين و التطوير</b>		
		1. تقوم المؤسسة بالتحسين والتطوير المستمرين لفاعلية نظام إدارة الجودة، عن طريق سياسة الجودة.
		2. تقوم المؤسسة بالتحسين والتطوير المستمرين لفاعلية نظام إدارة الجودة، عن طريق أهداف الجودة .
		3. تقوم المؤسسة بالتحسين والتطوير المستمرين لفاعلية نظام إدارة الجودة، عن طريق نتائج الفحص .
		4. تقوم المؤسسة بالتحسين والتطوير المستمرين لفاعلية نظام إدارة الجودة، عن طريق تحليل البيانات .
		5. تقوم المؤسسة بالتحسين والتطوير المستمرين لفاعلية نظام إدارة الجودة، عن طريق الإجراءات التصحيحية والوقائية.
		6. تقوم المؤسسة بالتحسين والتطوير المستمرين لفاعلية نظام إدارة الجودة، عن طريق مراجعة الإدارة.
		7. يتم وضع إجراءات مراجعة العيوب ( شاملة شكاوي العملاء) .
		8. يتم وضع إجراءات لتحديد أسباب العيوب.
		9. تلتزم المؤسسة باتخاذ إجراءات لضمان عدم تكرار العيوب.
		10. تلتزم المؤسسة بتحديد وتطبيق الإجراءات المطلوبة.
		11. يتم وضع سجلات لنتائج الإجراءات.
		12. يتم مراجعة الإجراءات التصحيحية المتخذة.
		13. يتم وضع إجراءات من أجل تحديد العيوب المحتملة.
		14. يتم وضع إجراءات لتقييم المنتج ولمنع حدوث العيوب.
		15. يتم وضع سجلات لنتائج الإجراءات المتخذة.
		16.مراجعة الإجراءات الوقائية المتخذة.
<b>متطلبات نظام الإدارة البيئية ISO 14001</b>		
<b>السياسة البيئية</b>		
		1. تضمن المؤسسة بأن تكون سياستها البيئية مناسبة لطبيعة وحجم التأثيرات البيئية لأنشطتها أو منتجاتها أو خدماتها.
		2. تضمن المؤسسة الالتزام بالتحسين المتواصل والحد من التلوث.
		3. تضمن المؤسسة الالتزام بالوفاء بالتشريعات واللوائح البيئية السائدة، والمتطلبات الأخرى.
		4. تلتزم المؤسسة بإعداد الإطار العام لضبط وفحص الأهداف البيئية.
		5. تلتزم المؤسسة بتوثيق وتنفيذ وإيصال وتعميم السياسة البيئية على كل العاملين.

		التخطيط
		1. تضع المؤسسة وتصور نظام لتعريف الجوانب البيئية لأنشطتها أو منتجاتها أو خدماتها المطبقة في نظام السياسة البيئية.
		2. تحدد المؤسسة الآثار الملموسة على البيئة.
		3. تلتزم المؤسسة بالتوثيق والتحديث المستمرين لهذه المعلومات.
		4. تلتزم المؤسسة بأخذ الجوانب البيئية بعين الاعتبار أثناء إنشاء، تنفيذ وتحديث نظام الإدارة البيئية.
		5. تضع المؤسسة إجراءات من أجل تحديد المتطلبات التشريعية المطبقة وغيرها.
		6. تضع المؤسسة إجراءات من أجل تحديد كيفية تطبيق هذه المتطلبات على جوانبها البيئية.
		7. تضع المؤسسة وتصور أهداف وأغراض موثقة لكل وظيفة ومستوى في الهيكل التنظيمي.
		التطبيق والتشغيل
		1. تلتزم المؤسسة بتحديد وتوثيق الأدوار والمسؤوليات والواجبات وتعميمها.
		2. توفر المؤسسة الموارد الجوهرية للتنفيذ والتحكم في منظومة الإدارة البيئية.
		3. توفر المؤسسة القوة العاملة والمهارات المتخصصة والتكنولوجيا والتمويل.
		4. تعين المؤسسة ممثلين عنها، إضافة إلى مسؤولياتهم السابقة، يقومون بأدوار ومسؤوليات وواجبات إضافية محددة، بحيث يضمنون بأن متطلبات منظومة الإدارة البيئية قد تم وضعها وتنفيذها وصيانتها بمقتضى هذه الوظيفة.
		5. تلتزم المؤسسة بوضع تقارير عن أداء منظومة الإدارة البيئية للفحص والتوصيات لتحسينها.
		6. تضع المؤسسة الاحتياجات التدريبية المتعلقة بنظام إدارتها البيئي.
		7. تلتزم المؤسسة بإنشاء، تطبيق و تحديث الإجراءات التي تسمح للعمال بالتعرف على أهمية تطابق السياسة والأساليب البيئية مع متطلبات منظومة الإدارة البيئية .
		8. تلتزم المؤسسة بتحديد التأثيرات البيئية البارزة أو الكامنة للأنشطة.
		9. تلتزم المؤسسة بتحديد أدوار ومسؤوليات لبلوغ التوافق فيما بين السياسة والأساليب البيئية وبين متطلبات المنظومة الإدارية البيئية .
		10. تضع المؤسسة وتصور الأساليب بالنظر إلى جوانبها البيئية ومنظومة الإدارة البيئية.
		11. تلتزم المؤسسة بتوفير الاتصالات الداخلية بين المسؤولين والوظائف المختلفة.
		12. تلتزم المؤسسة بالتلقي والتوثيق والاستجابة لمختلف الاتصالات الواردة من الأطراف الخارجية.
		13. تضع المؤسسة قاعدة للمعلومات وتصونها، ويكون التوثيق ورقيا أو إلكترونيا من أجل تحقيق السياسة البيئية والأهداف والغايات.
		14. تلتزم المؤسسة بوصف مجال تطبيق المنظومة الإدارية وعلاقتها البيئية
		15. تلتزم المؤسسة بوصف أهم عناصر الإدارة البيئية وعلاقتها ببعضها البعض.
		16. تلتزم المؤسسة بتوثيق و تسجيل الوثائق.
		17. تضع المؤسسة وتصور الأساليب من أجل تحديد البواعث المحتملة للحوادث والاستعداد للطوارئ التي من

		شأنها أن تؤثر على البيئة ، وكيفية المواجهة .
		18.تلتزم المؤسسة بالاستجابة لحالات الطوارئ والحوادث الواقعة و التخفيف من وطأة التأثيرات المصاحبة لها.
		19.تلتزم المؤسسة بمراجعة وفحص إجراءات الطوارئ الخاصة بها كلما كان ذلك ضروريا وعلى الأخص إثر وقوع حوادث أو حالات طارئة .
		20.تلتزم المؤسسة بإجراء اختبارات دورية لهذه الأساليب.
		21.تلتزم المؤسسة بتسجيل نتائج التدقيق الدوري .
<b>مراجعة الإدارة</b>		
		1. التزام المؤسسة بمراجعة وتقييم هذا النظام، وعلى فترات تحددها الإدارة العليا لضمان التحسين المستمر لنظام الإدارة البيئية.
		2. التزام المؤسسة بجمع المعلومات الضرورية في عملية المراجعة.
		3. التزام المؤسسة بإجراء التقييم.
		4. تضمن المؤسسة إعداد نتائج التدقيق والتقييم للمطابقة مع المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى.
		5. تضمن المؤسسة استقبال المعلومات الواردة من الجهات الخارجية بما فيها الشكاوي.
		6. التزام المؤسسة بتوثيق نتائج المراجعة على شكل قرارات.
		7. التزام المؤسسة بالتحسين المستمر للسياسة البيئية.
<b>متطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001</b>		
		1. تلتزم المؤسسة بوضع سياسة للصحة والسلامة المهنية مصادق عليها من قبلها، وتعلن من خلالها بوضوح عن الأهداف الكلية.
		2. تلتزم المؤسسة بأن تكون سياستها مناسبة لطبيعة ونطاق أخطار المؤسسة بالنسبة للصحة والسلامة المهنية.
		3. تلتزم المؤسسة بالتحسين والتطوير المستمرين.
		4. تضمن المؤسسة الالتزام على الأقل بالتشريعات المطبقة في هذا المجال.
		5. تلتزم المؤسسة بتحديد ومراجعة أهداف الصحة والسلامة المهنية.
		6. تلتزم المؤسسة بتوثيق ومطابقة وحفظ متطلبات نظام الصحة والسلامة المهنية.
		7. تلتزم المؤسسة بأن تكون متطلبات نظام الصحة والسلامة المهنية معلنة ومعروفة لكل العاملين حتى يتعرفوا على واجباتهم.
		8. تلتزم المؤسسة بأن تكون متطلبات نظام الصحة والسلامة المهنية متاحة للأطراف ذات المصلحة والجهات المهمة.
		9. تلتزم المؤسسة بمراجعتها بصورة دورية للتأكد من أنها لازالت مرتبطة ومناسبة للمؤسسة ومواكبة للتغيرات الحاصلة في مجال الصحة والسلامة المهنية.

## التخطيط

		1. تلتزم المؤسسة بالإنشاء والمحافظة على إجراءات، لتحديد وتقييم مصادر الخطر المتوقعة وتنفيذها.
		2. تلتزم المؤسسة بتحديد الأنشطة الروتينية وغير الروتينية.
		3. تضمن المؤسسة تحديد أنشطة كل العاملين ممن لهم صلة ببيئة العمل والزوار.
		4. تضع المؤسسة كيفية التعامل مع الكفاءات والعوامل البشرية الأخرى.
		5. تلتزم المؤسسة بتحديد الأخطار ذات المصدر الخارجي عن مكان العمل والمحتمل أن تؤثر على صحة وسلامة العاملين.
		6. تلتزم المؤسسة بتحديد الأخطار الناشئة داخل محيط العمل عن طريق النشاطات المهنية.
		7. تلتزم المؤسسة بتحديد التغييرات الحاصلة داخل المؤسسة (أنشطتها ومعداتنا).
		8. تلتزم المؤسسة بتحديد التغييرات الحاصلة في نظام الصحة والسلامة المهنية بما فيها التغييرات المؤقتة، وتأثيراتها على العمليات والإجراءات والأنشطة.
		9. تلتزم المؤسسة بتطبيق جميع الإجراءات القانونية المتعلقة بتقييم الأخطار والقيام بالتحقيقات الضرورية.
		10. تلتزم المؤسسة بتهيئة أماكن العمل وتنظيمها لتتلاءم مع الكفاءات البشرية.
		11. تلتزم المؤسسة بتحديد مصادر الخطر المتوقع وتقييمه عند حدوثه .
		12. تلتزم المؤسسة عند تحديد مصادر الخطر بأخذ بعين الاعتبار مجال تطبيقها، طبيعتها، الوقت الضروري الذي يسمح لها بالوقاية منها.
		13. تلتزم المؤسسة عند تحديد مصادر الخطر بتعريفها، تصنيفها، وكذا تطبيق إجراءات التحكم فيها حسب احتياجاتها.
		14. تلتزم المؤسسة بالتأكد من أن نتائج هذه التقييمات وفعالية عملية التحكم مأخوذة بعين الاعتبار عند وضع الأهداف.
		15. تلتزم المؤسسة بالتوثيق والحفاظ على هذه المعلومات المتعلقة بالمخاطر المتوقعة وطرق وإجراءات التحكم فيها.
		16. تلتزم المؤسسة، عند إنشاء أو تغيير طرق التحكم في مصادر الخطر، بالحرص على التقليل من الأخطار
		17. تعمل المؤسسة على إلغاء الخطر.
		18. تعمل المؤسسة على المراقبة التقنية و الهندسية للمعدات والآلات.
		19. تقوم المؤسسة بالمراقبة الإدارية لأماكن العمل.
		20. توفر المؤسسة معدات الحماية الفردية.
		21. تلتزم المؤسسة بتوثيق وتحديث نتائج تقييم الخطر ونتائج المراقبة.
		22. تلتزم المؤسسة بالإنشاء والمحافظة على إجراءات، للتحديد والتعرف على المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية المطبقة عليها.
		23. تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار، أثناء إنشاء وتحديث وتطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية، المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى.

		24. تقوم المؤسسة بالتحديث المستمر لهذه المتطلبات ونشرها على جميع العاملين والأطراف ذات العلاقة.
		25. تلتزم المؤسسة بالإشياء والمحافظة على أهداف موثقة للسلامة والصحة المهنية، بالنسبة لكل نشاط ومستوى داخلها.
		26. تتعهد المؤسسة بأن تكون هذه الأهداف قابلة للقياس و متوافقة مع سياسة إدارة الصحة والسلامة المهنية خاصة فيما يتعلق بالتزام المؤسسة بالوقاية من الأخطار واحترام المتطلبات القانونية المطبقة والمتطلبات الأخرى والتحسين المستمر.
		27. تلتزم المؤسسة، عند إنشاء ومراجعة الأهداف، الأخذ بعين الاعتبار للمتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى ومصادر الخطر والأخطار المؤثرة على الصحة والسلامة المهنية، والبدايل التكنولوجية المستخدمة، والمتطلبات المالية والتشغيلية للمؤسسة وآراء أصحاب المصالح.
		28. تلتزم المؤسسة بوضع برامج لتجسيد ما خطط له من أهداف.
		29. تلتزم المؤسسة بتوثيق المسؤوليات والسلطات المعنية لتحقيق الأهداف المسطرة على المستويات والوظائف ذات العلاقة داخل المؤسسة، بالإضافة إلى توفير الوسائل والموارد وتقدير المدى الزمني لتحقيق هذه الأهداف.
		30. تلتزم المؤسسة بمراجعة البرامج الدورية والمخططة.
		31. تقوم المؤسسة بتعديلها لملائمة التغيرات في الأنشطة والمنتجات والخدمات وظروف التشغيل في المؤسسة.
<b>التطبيق والتشغيل</b>		
		1. تلتزم المؤسسة بتحديد وتوثيق الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات للأشخاص الذين يديرون ويؤدون ويتحققون من النشاطات التي تؤثر على مخاطر الصحة والسلامة المهنية.
		2. تقوم المؤسسة بنشرها وإيصالها للعاملين من أجل تسهيل عملية إدارة الصحة والسلامة المهنية.
		3. تقوم المؤسسة بتعيين عضو من الإدارة العليا، له سلطات ومسؤوليات محددة، للتأكد من أن نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية مطبق بصورة صحيحة، ويعمل وفق متطلبات جميع المواقع داخل المؤسسة.
		4. تعمل المؤسسة على التأكد من أنه تم إنشاء وتطبيق والحفاظ على متطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية وفق ما جاء في هذه المواصفة.
		5. تعمل المؤسسة على التأكد من توفير الموارد اللازمة للتطبيق والرقابة وتحسين نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية.
		6. تلتزم المؤسسة بأن يكون الأفراد العاملين فيها على كفاءة عالية حتى تتمكن من المحافظة على الصحة والسلامة المهنية داخل بيئة العمل.
		7. تقوم المؤسسة بالإشياء والحفاظ على إجراءات، للتأكد من أن العاملين لديها بمختلف الإدارات والمستويات على وعي بأهمية المطابقة مع متطلبات نظام سياسة الصحة والسلامة المهنية وفقا للمواصفة.
		8. تقوم المؤسسة بإجراءات للتأكد من أن العاملين لديها على وعي بالآثار المترتبة، والفوائد المتأتية من رفع مستوى أدائهم، من خلال تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية.

	9.تقوم المؤسسة بإجراءات للتأكد من أن العاملين لديها على وعي بأدوارهم ومسؤولياتهم للوصول إلى التطابق مع سياسة وإجراءات ومتطلبات نظام الصحة والسلامة المهنية، ويتضمن ذلك متطلبات الاستعداد والاستجابة للطوارئ.
	10.تقوم المؤسسة بإجراءات للتأكد من أن العاملين لديها على وعي بالآثار المحتملة لحالات عدم المطابقة مع إجراءات التشغيل المحددة.
	11.تأخذ المؤسسة بالحسبان، عند وضع إجراءات التدريب، المستويات المختلفة فيها.
	12.تلتزم المؤسسة بإنشاء وتحديث إجراءات من أجل الاتصالات الداخلية بين مختلف الأنشطة والمستويات.
	13.تلتزم المؤسسة بإنشاء وتحديث إجراءات الاتصالات مع عمال التنفيذ والزوار في أماكن العمل.
	14.تلتزم المؤسسة بإنشاء وتحديث إجراءات الاستقبال والتوثيق والاستجابة لمختلف اتصالات الأطراف الخارجية ذات العلاقة.
	15.تلتزم المؤسسة بوضع إجراءات من أجل مشاركة الأطراف ذات العلاقة بطريقة ملائمة في تعريف الأخطار، تقييمها، وتحديد طرق التحكم فيها.
	16.تلتزم المؤسسة بوضع إجراءات من أجل مشاركة الأطراف ذات العلاقة بطريقة ملائمة في كل عملية تحقيق لحادث أو حوادث.
	17.تلتزم المؤسسة بوضع إجراءات من أجل مشاركة الأطراف ذات العلاقة في إعداد و مراجعة سياسة وأهداف الصحة والسلامة المهنية.
	18.تلتزم المؤسسة بوضع إجراءات من أجل مشاركة الأطراف ذات العلاقة في حالة التغييرات التي تمس نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية.
	19.تلتزم المؤسسة بوضع إجراءات من أجل مشاركة الأطراف ذات العلاقة في تمثيل مسائل الصحة والسلامة المهنية في العمل.
	20.تلتزم المؤسسة بوضع إجراءات من أجل استشارة العاملين والمختصين في حالة التغييرات التي تشمل الصحة والسلامة المهنية داخل العمل.
	21.تلتزم المؤسسة بتوثيق سياسة وأهداف نظام الصحة والسلامة المهنية.
	22.تلتزم المؤسسة بتوثيق ووصف مجال تطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية.
	23.تلتزم المؤسسة بتوثيق ووصف العناصر الأساسية لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية وتفاعلاتها.
	24.تلتزم المؤسسة بتوثيق سجلات الصحة والسلامة المهنية.
	25.تلتزم المؤسسة بالتحكم في جميع الوثائق والمعطيات المتحصل عليها من خلال تطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية.
	26.تلتزم المؤسسة بإنشاء إجراءات من أجل التأكد من صحة الوثائق قبل نشرها.
	27.تلتزم المؤسسة بتطبيق إجراءات لمعاينتها بانتظام، ومراجعتها إذا دعت الضرورة من قبل الأشخاص المرخصين.
	28.تلتزم المؤسسة بضمان أن الوثائق سهلة الاستعمال ومحددة.

		29.تلتزم المؤسسة بتوفير نسخ عن الوثائق والمعطيات المعنية في جميع الأماكن التي تتجز فيها العمليات الأساسية لضمان تسيير الصحة وأمن العمل.
		30.تضمن المؤسسة أن الوثائق ذات المصدر الخارجي محددة ومتحكم في توزيعها.
		31.تلتزم المؤسسة بمنع الاستخدام غير المتعمد للوثائق الملغاة وتعريفها بأسلوب مناسب إذا تم الاحتفاظ بها.
		32.تلتزم المؤسسة بالمراجعة الدورية للوثائق وتعديلها عند الضرورة و مراجعتها للتحقق من مطابقتها.
		33.تلتزم المؤسسة بتعيين العمليات والأنشطة المتعلقة بالأخطار، والتي تطبق من أجلها مقاييس التحكم.
		34.تلتزم المؤسسة بتخطيط أنشطتها لضمان إنجازها وفق الشروط المطلوبة.
		35.تلتزم المؤسسة بدمج أنشطتها داخل نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية.
		36.تلتزم المؤسسة بالتحكم في الثروات والموارد والمعدات.
		37.تلتزم المؤسسة بمراقبة الزوار والعاملين داخل أماكن العمل.
		38.تلتزم المؤسسة بإعداد الإجراءات الكتابية لتغطية الحالات التي يمكن أن يتسبب غيابها في انحرافات على السياسة والأهداف في مجال الصحة والسلامة المهنية.
		39.تلتزم المؤسسة بوضع الإجراءات المتعلقة بأخطار الصحة وأمن العمل بالنسبة للسلع والتجهيزات المستعملة، وكذلك إعلام الموردون والأطراف المعنية بالإجراءات الضرورية.
		40.تلتزم المؤسسة بوضع وإعداد الإجراءات لتصميم مكان العمل والعمليات، والتركيبات والآلات اللازمة له، وتنظيمه بالشكل الذي يضمن التوافق مع الكفاءات البشرية، بهدف تفادي أو تقليص الأخطار المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية.
		41.تقوم المؤسسة بإنشاء وتطبيق إجراءات، تستخدم لتحديد حالات الطوارئ المحتمل حدوثها.
		42.تقوم المؤسسة بإعداد خطة لمواجهة حالات الطوارئ مع الأخذ بعين الاعتبار الجهات المعنية بحالات الطوارئ.
		43.تلتزم المؤسسة بمواجهة حالات الطوارئ بالوقاية أو التقليل من النتائج السلبية للحوادث على الصحة والسلامة المهنية.
		44.تلتزم المؤسسة بتدريب العاملين دوريا على كيفية التصرف في حالات الطوارئ.
		45.تلتزم المؤسسة بتقييم طرق الاستجابة للطوارئ.
		46.تلتزم المؤسسة بالمراجعة الدورية لإجراءات الوقاية في حالات الطوارئ .
		<b>الفحص والإجراءات التصحيحية</b>
		1. تلتزم المؤسسة بالإنشاء والمحافظة على الإجراءات والأساليب لمناخنة وقياس الأداء بصفه دورية.
		2. توفر المؤسسة القياسات الكمية والكيفية المناسبة لاحتياجاتها.
		3. تبين المؤسسة إلى أي مدى تم تحقيق أهداف نظام الصحة والسلامة المهنية.
		4. تلتزم المؤسسة بمراقبة فعالية التحكم.
		5. تلتزم المؤسسة بتحديد المعايير التي يمكن من خلالها قياس الأداء، والتي تفحص التطابق مع برنامج ومعايير العمليات وتشريعات الصحة والسلامة المهنية.

		6. تقوم المؤسسة بقياس الأداء من أجل مراقبة تأثير الحوادث الحاصلة على الصحة والسلامة المهنية.
		7. تقوم المؤسسة بتسجيل نتائج المراقبة وتحديد المقاييس الكفيلة لتسهيل تحليل الإجراءات التصحيحية والوقائية اللازمة لتحسين الأداء.
		8. تلتزم المؤسسة بإنشاء، تنفيذ و تحديث إجراءات وأساليب من أجل التقييم بصفة دورية للمطابقة مع مختلف المتطلبات القانونية المعمول بها.
		9. تلتزم المؤسسة بتسجيل نتائج التقييم الدوري.
		10. تلتزم المؤسسة بتحديد فترات التقييم الدوري حسب المتطلبات القانونية المعمول بها.
		11. تلتزم المؤسسة بتقييم المطابقة مع مختلف المتطلبات القانونية.
		12. تلتزم المؤسسة بالاحتفاظ بنتائج التقييم الدوري.
		13. كشف الحوادث والحوادث المحتملة.
		14. تلتزم المؤسسة بإنشاء وتنفيذ إجراءات وأساليب من أجل كشف وتحقيق وتحليل الحوادث.
		15. تلتزم المؤسسة بتحديد النقائص المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية ومختلف العوامل المحتمل أن تسبب أو تساهم في حدوث الأخطاء.
		16. تلتزم المؤسسة بتحديد أهمية العمليات التصحيحية.
		17. تلتزم المؤسسة بتحديد الأولويات في العمليات الوقائية.
		18. تلتزم المؤسسة بتحديد الأولويات في التحسين المستمر.
		19. تلتزم المؤسسة بحفظ وتوثيق نتائج الكشف عن الحوادث.
		20. تلتزم المؤسسة بكشف حالات عدم المطابقة وتقوم بالعمليات التصحيحية والعمليات الوقائية اللازمة.
		21. تلتزم المؤسسة بإنشاء، تنفيذ وتحديد إجراءات وأساليب من أجل معالجة كل حالة عدم مطابقة واقعة أو محتملة من أجل القيام بكل العمليات التصحيحية والوقائية الضرورية.
		22. تلتزم المؤسسة بتحديد المتطلبات من أجل تعريف وتصحيح كل حالة عدم مطابقة والقيام بكل الإجراءات من أجل التقليل من النتائج المؤثرة على الصحة والسلامة المهنية .
		23. تلتزم المؤسسة بتحديد المتطلبات من أجل تحليل كل حالة عدم مطابقة، وتحديد أسبابها وأخذ القياسات والتدابير من أجل تجنب ظهورها مرة أخرى.
		24. تلتزم المؤسسة بتحديد المتطلبات من أجل تقييم أهمية العمليات الوقائية من حالات عدم المطابقة ووضع التدابير اللازمة لتجنب ظهورها مرة أخرى.
		25. تلتزم المؤسسة بتحديد المتطلبات من أجل تسجيل وحفظ نتائج العمليات التصحيحية والوقائية.
		26. تلتزم المؤسسة بتحديد المتطلبات من أجل مراجعة فعالية الإجراءات التصحيحية والوقائية المتخذة لتقليل أسباب حالات عدم المطابقة الفعلية أو المتوقعة.
		27. تلتزم المؤسسة بإنشاء إجراءات لتحديد وصيانة سجلات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية وفقاً لمتطلبات المواصفة وكذلك نتائج المراجعات.
		28. تلتزم المؤسسة بوضع سجلات مقروءة ومحددة لكل الأنشطة.

		29. تلتزم المؤسسة بحفظ سجلات نظام الصحة و السلامة المهنية وصيانتها بطريقة يمكن استرجاعها وحمايتها من التلف والفقدان، وذلك لإيضاح التطابق مع المواصفة الدولية OHSAS18001 .
		30. تلتزم المؤسسة بإنشاء إجراءات لتحديد وصيانة سجلات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية وفقا لمتطلبات المواصفة وكذلك لنتائج المراجعات.
		31. تلتزم المؤسسة بإنشاء برنامج للتدقيق من أجل تحديد التطابق مع متطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية وفقا للمواصفة OHSAS 18001.
		32. تلتزم المؤسسة بضمان نشاط التدقيق وإعطاء معلومات عن نتائج المراجعات التي قامت بها الجهات المعنية للإدارة العليا في شكل تقرير مبني على نتائج تقييم الخطر لأنشطتها.
<b>مراجعة الإدارة</b>		
		1. تلتزم المؤسسة بمراجعة نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية للتأكد من مناسبته وكفاءته وفعاليتيه، ولضمان تحقيق التحسين المستمر فيما يخص الصحة والسلامة المهنية، من أجل توفير بيئة عمل آمنة وسالمة من أي خطر قد يؤثر على العاملين من جهة وعلى أدائهم من جهة أخرى.
		2. تلتزم المؤسسة بعملية المراجعة لتأكد من أن المعلومات المطلوبة قد تم جمعها لتنفيذ التقييم اللازم وكذلك للتوثيق والحفاظ على هذه المراجعة.

### الملحق رقم 03

مقياس اتجاهات الإطارات نحو تطبيق المؤسسة لمتطلبات نظام إدارة الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

غير موافق تماماً	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق تماماً	العبارات
<b>1. التزام الإدارة</b>					
					1. أرى أن مفاهيم نظام إدارة الجودة الشاملة واضحة لدى جميع العاملين.
					2. ينبغي أن تعتبر المؤسسة الجودة شعاراً لها.
					3. أرى أن المؤسسة تؤيد مبدأ تفويض الصلاحيات وتسهيل تدفق المعلومات بين الأقسام المختلفة.
					4. تقوم المؤسسة بتحسين مستوى عمالها لتدعيم التزامها بالجودة.
					5. تعمل المؤسسة على نشر ثقافة الجودة في جميع الأقسام والمستويات الإدارية.
					6. يوجد لدى المرؤوسين قدرة على الاتصال بأصحاب القرار.
					7. توجد تعليمات واضحة ودقيقة لتنفيذ الأعمال.
					8. توجد تعليمات ولوائح توضح دور العامل في تحقيق الأهداف.
					9. توجد وسائل اتصال فعالة بين العمال والمشرفين.
					10. تمنح المؤسسة فرصة للعاملين لإبداء رأيهم في الأعمال الموكلة إليهم.
					11. تعمل المؤسسة على إشراك العاملين في إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل.
					12. تأخذ المؤسسة آراء العاملين قبل تغيير طرق أداء العمل.
					13. يتم إشراك العاملين في الأنشطة التي تتعلق بطرق تحسين إدارة الأعمال.
					14. تعطي المؤسسة صلاحيات للعاملين للتصرف عند مواجهة المشاكل.
					15. تستعين المؤسسة بفرق عمل لمناقشة المشكلات واتخاذ القرارات.
					16. تشجع المؤسسة العمل الجماعي في المؤسسة.
					17. تناقش المشاكل بشكل جماعي.
					18. تقوم المؤسسة بتشكيل حلقات جودة في المؤسسة.
					19. تسعى المؤسسة إلى حل الصراع بين العاملين.
<b>2. إدارة الموارد</b>					
					1. يوجد وحدة تدريب في المؤسسة.
					2. يشمل التدريب جميع المستويات الإدارية.
					3. يتم تحديد الاحتياجات التدريبية الحقيقية.

					4. تستعين المؤسسة بالخبراء عند تحديد الاحتياجات التدريبية .
					5. تقوم المؤسسة بمتابعة نتائج عملية التدريب .
					6. تستفيد المؤسسة من نتائج تقييم البرامج التدريبية.
					7. يتم عقد وتنظيم دورات تدريبية للعمال .
					8. تسعى المؤسسة دائماً للتقليل من الأخطاء .
					9. تعتمد المؤسسة على نظام رقابي يشتمل على إجراءات وقائية وتصحيحية.
					<b>3. الإدارة البيئية</b>
					1. تنتهج المؤسسة سياسة بيئية خاصة بأنشطتها ومنتجاتها.
					2. أرى أن المؤسسة تدعم وتساند التحسين المستمر للبيئة.
					3. تقوم المؤسسة بمتابعة وتنفيذ المتطلبات القانونية الخاصة بالبيئة.
					4. يجب ألا تخلق أنشطة ومنتجات المؤسسة أية تأثيرات بيئية.
					5. تملك المؤسسة أسلوب لتقييم التأثيرات البيئية .
					6. تضع المؤسسة الاحتياطات اللازمة في حالة حدوث خلل خطير في عملية الإنتاج.
					7. ينبغي أن تلتزم المؤسسة بالتشريعات القانونية الخاصة بالبيئة.
					8. تتابع المؤسسة التعديلات التي تطرأ على التشريعات البيئية.
					9. تقوم المؤسسة بإيصال المعلومات المتعلقة بالتشريعات والمتطلبات القانونية إلى العمال.
					10. أرى أن المؤسسة تسعى إلى تطوير برامج الإدارة البيئية.
					11. تنتهج المؤسسة أسلوب المراجعة الدورية لبرامج الإدارة البيئية.
					12. تقوم المؤسسة بتعديل برامج الإدارة البيئية.
					13. تقوم المؤسسة بمراقبة برامج الإدارة البيئية.
					14. أعتقد أن المؤسسة تعمل على إحداث التوازن بين الأنشطة البيئية والأنشطة الأخرى داخل المؤسسة.
					15. أعتقد أن المؤسسة تعمل على حل النزاعات داخل المؤسسة.
					16. يتمكن الموظفون المسؤولون عن الإدارة البيئية من الحصول على تدريب كافي وموارد من أجل متابعة الأنشطة المؤثرة على البيئة.
					17. يتمكن الموظفون المسؤولون عن الإدارة البيئية من منع وقوع مشاكل بيئية.
					18. يقوم الموظفون المسؤولون عن الإدارة البيئية بتشخيص وتسجيل المشاكل البيئية.
					19. يتمكن الموظفون المسؤولون عن الإدارة البيئية من إيجاد حلول لهذه

					المشاكل.
					20. يتمكن الموظفون المسؤولون عن الإدارة البيئية من الحصول على تدريب كاف من أجل متابعة الأنشطة المؤثرة على البيئة.
					21. يتمكن الموظفون المسؤولون عن الإدارة البيئية من الحصول على موارد من أجل متابعة الأنشطة المؤثرة على البيئة.
					22. تقوم المؤسسة بالمراجعة الدورية لنظام الإدارة البيئية .
					23. تعمل المؤسسة على القيام بالإجراءات التصحيحية والوقائية والتحسينية لنظام الإدارة البيئية.
<b>4. إدارة الصحة والسلامة المهنية</b>					
					1. يوجد نظام فعال خاص بالصحة والسلامة المهنية يتبع داخل المؤسسة.
					2. توجد داخل المؤسسة جهات مختصة بالرقابة على أعمال السلامة والصحة المهنية.
					3. تلتزم المؤسسة بتنفيذ الإجراءات القانونية للصحة والسلامة المهنية.
					4. يتم إيصال المعلومات المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية بانتظام إلى جميع العمال.
					5. تضع المؤسسة طرق وإجراءات التدريب المتعلقة بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية.
					6. تضع المؤسسة الإجراءات لتحديد الأفراد المؤهلين في نظام الصحة والسلامة المهنية.
					7. تدعم المؤسسة الاتصالات الداخلية لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية.
					8. تدعم المؤسسة الاتصالات الخارجية لنظام الصحة والسلامة المهنية.
					9. تحرص المؤسسة على ضبط سجلات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية.
					10. تقوم المؤسسة بوضع إجراءات لمراقبة وقياس أداء نظام الصحة والسلامة المهنية.
					11. تضع المؤسسة إجراءات للتحقيق في الحوادث والوقائع المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية.
					12. تضع المؤسسة برنامجاً للتدقيقات الداخلية لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية.
					13. توجد ثقافة ووعي لدى عمال المؤسسة حول موضوع الصحة والسلامة المهنية في العمل.
					14. يوجد في أماكن العمل إعلانات وملصقات خاصة بالصحة والسلامة المهنية.
					15. تعمل المؤسسة على إشراك العمال في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة

					بالنشاطات التي يمكن أن يكون لها تأثير على أمنهم و سلامتهم.
					16. تعتمد المؤسسة على إجراءات ووسائل للتقليل من حوادث العمل.
					17. يجب أن تضع المؤسسة جهات تهتم بتوفير اللوائح الخاصة بالصحة والسلامة المهنية.
					18. يجب أن تكون هناك صيانة دائمة للوسائل والمعدات أثناء العمل.
					19. تقوم المؤسسة بالمراقبة لتفادي وقوع العمال في حوادث العمل والأمراض المهنية.
					20. تعمل المؤسسة على تحسين ظروف العمل.
					21. تخصص المؤسسة دورات تدريبية حول الصحة والسلامة المهنية.
					22. ينبغي على المؤسسة توفير مستلزمات الوقاية المهنية أثناء مزاولة العمل.
					23. على المؤسسة توفير مستلزمات ومعدات الإسعاف الأولية في مكان العمل.
					24. يجب أن تتوفر في المؤسسة مصلحة طب العمل لعلاج العمال في حالة تعرضهم للإصابات.

## Tableau de fréquences

**Q.I.1**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	120	67,4	67,4	67,4
	Non appliquée	58	32,6	32,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.2**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	88	49,4	49,4	49,4
	Non appliquée	90	50,6	50,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.3**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	160	89,9	89,9	89,9
	Non appliquée	18	10,1	10,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.4**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	105	59,0	59,0	59,0
	Non appliquée	73	41,0	41,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.5**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	88	49,4	49,4	49,4
	Non appliquée	90	50,6	50,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.6**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	98	55,1	55,1	55,1
	Non appliquée	80	44,9	44,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.7**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	112	62,9	62,9	62,9
	Non appliquée	66	37,1	37,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.8**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	144	80,9	80,9	80,9
	Non appliquée	34	19,1	19,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.9**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	148	83,1	83,1	83,1
	Non appliquée	30	16,9	16,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.10**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	150	84,3	84,3	84,3
	Non appliquée	28	15,7	15,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.11**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	124	69,7	69,7	69,7
	Non appliquée	54	30,3	30,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.12**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	143	80,3	80,3	80,3
	Non appliquée	35	19,7	19,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.13**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	63	35,4	35,4	35,4
	Non appliquée	115	64,6	64,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.14**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	68	38,2	38,2	38,2
	Non appliquée	110	61,8	61,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.15**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	93	52,2	52,2	52,2
	Non appliquée	85	47,8	47,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.16**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	129	72,5	72,5	72,5
	Non appliquée	49	27,5	27,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.17**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	155	87,1	87,1	87,1
	Non appliquée	23	12,9	12,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.18**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	123	69,1	69,1	69,1
	Non appliquée	55	30,9	30,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.19**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	128	71,9	71,9	71,9
	Non appliquée	50	28,1	28,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.20**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	138	77,5	77,5	77,5
	Non appliquée	40	22,5	22,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.21**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	109	61,2	61,2	61,2
	Non appliquée	69	38,8	38,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.22**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	110	61,8	61,8	61,8
	Non appliquée	68	38,2	38,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.23**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	127	71,3	71,3	71,3
	Non appliquée	51	28,7	28,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.24**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	73	41,0	41,0	41,0
	Non appliquée	105	59,0	59,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.25**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	87	48,9	48,9	48,9
	Non appliquée	91	51,1	51,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.26**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	126	70,8	70,8	70,8
	Non appliquée	52	29,2	29,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.27**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	160	89,9	89,9	89,9
	Non appliquée	18	10,1	10,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.28**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	132	74,2	74,2	74,2
	Non appliquée	46	25,8	25,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.29**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	161	90,4	90,4	90,4
	Non appliquée	17	9,6	9,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.30**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	117	65,7	65,7	65,7
	Non appliquée	61	34,3	34,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.31**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	130	73,0	73,0	73,0
	Non appliquée	48	27,0	27,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.32**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	152	85,4	85,4	85,4
	Non appliquée	26	14,6	14,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.33**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	116	65,2	65,2	65,2
	Non appliquée	62	34,8	34,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.34**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	69	38,8	38,8	38,8
	Non appliquée	109	61,2	61,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.35**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	93	52,2	52,2	52,2
	Non appliquée	85	47,8	47,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.36**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	130	73,0	73,0	73,0
	Non appliquée	48	27,0	27,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.37**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	164	92,1	92,1	92,1
	Non appliquée	14	7,9	7,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.38**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	131	73,6	73,6	73,6
	Non appliquée	47	26,4	26,4	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.39**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	149	83,7	83,7	83,7
	Non appliquée	29	16,3	16,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.40**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	136	76,4	76,4	76,4
	Non appliquée	42	23,6	23,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.41**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	118	66,3	66,3	66,3
	Non appliquée	60	33,7	33,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.42**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	109	61,2	61,2	61,2
	Non appliquée	69	38,8	38,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.43**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	110	61,8	61,8	61,8
	Non appliquée	68	38,2	38,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.44**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	153	86,0	86,0	86,0
	Non appliquée	25	14,0	14,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.45**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	142	79,8	79,8	79,8
	Non appliquée	36	20,2	20,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.46**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	126	70,8	70,8	70,8
	Non appliquée	52	29,2	29,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.47**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	110	61,8	61,8	61,8
	Non appliquée	68	38,2	38,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.48**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	137	77,0	77,0	77,0
	Non appliquée	41	23,0	23,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.49**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	133	74,7	74,7	74,7
	Non appliquée	45	25,3	25,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.50**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	125	70,2	70,2	70,2
	Non appliquée	53	29,8	29,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.51**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	103	57,9	57,9	57,9
	Non appliquée	75	42,1	42,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.52**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	69	38,8	38,8	38,8
	Non appliquée	109	61,2	61,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.53**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	101	56,7	56,7	56,7
	Non appliquée	77	43,3	43,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.54**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	153	86,0	86,0	86,0
	Non appliquée	25	14,0	14,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.55**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	156	87,6	87,6	87,6
	Non appliquée	22	12,4	12,4	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.56**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	144	80,9	80,9	80,9
	Non appliquée	34	19,1	19,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.57**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	126	70,8	70,8	70,8
	Non appliquée	52	29,2	29,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.58**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	147	82,6	82,6	82,6
	Non appliquée	31	17,4	17,4	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.59**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	148	83,1	83,1	83,1
	Non appliquée	30	16,9	16,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.60**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	134	75,3	75,3	75,3
	Non appliquée	44	24,7	24,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.61**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	140	78,7	78,7	78,7
	Non appliquée	38	21,3	21,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.62**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	146	82,0	82,0	82,0
	Non appliquée	32	18,0	18,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.63**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	101	56,7	56,7	56,7
	Non appliquée	77	43,3	43,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.64**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	96	53,9	53,9	53,9
	Non appliquée	82	46,1	46,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.65**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	151	84,8	84,8	84,8
	Non appliquée	27	15,2	15,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.66**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	131	73,6	73,6	73,6
	Non appliquée	47	26,4	26,4	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.67**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	132	74,2	74,2	74,2
	Non appliquée	46	25,8	25,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.68**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	152	85,4	85,4	85,4
	Non appliquée	26	14,6	14,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.69**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	128	71,9	71,9	71,9
	Non appliquée	50	28,1	28,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.I.70**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	90	50,6	50,6	50,6
	Non appliquée	88	49,4	49,4	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.1**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	136	76,4	76,4	76,4
	Non appliquée	42	23,6	23,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.2**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	95	53,4	53,4	53,4
	Non appliquée	83	46,6	46,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.3**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	134	75,3	75,3	75,3
	Non appliquée	44	24,7	24,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.4**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	102	57,3	57,3	57,3
	Non appliquée	76	42,7	42,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.5**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	73	41,0	41,0	41,0
	Non appliquée	105	59,0	59,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.6**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	130	73,0	73,0	73,0
	Non appliquée	48	27,0	27,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.7**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	94	52,8	52,8	52,8
	Non appliquée	84	47,2	47,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.8**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	87	48,9	48,9	48,9
	Non appliquée	91	51,1	51,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.9**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	99	55,6	55,6	55,6
	Non appliquée	79	44,4	44,4	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.10**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	56	31,5	31,5	31,5
	Non appliquée	122	68,5	68,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.11**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	85	47,8	47,8	47,8
	Non appliquée	93	52,2	52,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.12**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	148	83,1	83,1	83,1
	Non appliquée	30	16,9	16,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.13**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	145	81,5	81,5	81,5
	Non appliquée	33	18,5	18,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.14**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	136	76,4	76,4	76,4
	Non appliquée	42	23,6	23,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.15**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	148	83,1	83,1	83,1
	Non appliquée	30	16,9	16,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.16**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	131	73,6	73,6	73,6
	Non appliquée	47	26,4	26,4	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.17**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	141	79,2	79,2	79,2
	Non appliquée	37	20,8	20,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.18**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	109	61,2	61,2	61,2
	Non appliquée	69	38,8	38,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.19**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	133	74,7	74,7	74,7
	Non appliquée	45	25,3	25,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.20**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	117	65,7	65,7	65,7
	Non appliquée	61	34,3	34,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.21**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	130	73,0	73,0	73,0
	Non appliquée	48	27,0	27,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.22**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	150	84,3	84,3	84,3
	Non appliquée	28	15,7	15,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.23**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	133	74,7	74,7	74,7
	Non appliquée	45	25,3	25,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.24**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	84	47,2	47,2	47,2
	Non appliquée	94	52,8	52,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.25**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	131	73,6	73,6	73,6
	Non appliquée	47	26,4	26,4	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.26**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	131	73,6	73,6	73,6
	Non appliquée	47	26,4	26,4	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.27**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	162	91,0	91,0	91,0
	Non appliquée	16	9,0	9,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.28**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	84	47,2	47,2	47,2
	Non appliquée	94	52,8	52,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.29**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	109	61,2	61,2	61,2
	Non appliquée	69	38,8	38,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.30**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	128	71,9	71,9	71,9
	Non appliquée	50	28,1	28,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.31**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	76	42,7	42,7	42,7
	Non appliquée	102	57,3	57,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.32**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	121	68,0	68,0	68,0
	Non appliquée	57	32,0	32,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.33**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	76	42,7	42,7	42,7
	Non appliquée	102	57,3	57,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.34**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	110	61,8	61,8	61,8
	Non appliquée	68	38,2	38,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.35**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	118	66,3	66,3	66,3
	Non appliquée	60	33,7	33,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.36**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	118	66,3	66,3	66,3
	Non appliquée	60	33,7	33,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.37**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	115	64,6	64,6	64,6
	Non appliquée	63	35,4	35,4	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.38**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	100	56,2	56,2	56,2
	Non appliquée	78	43,8	43,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.39**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	67	37,6	37,6	37,6
	Non appliquée	111	62,4	62,4	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.II.40**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	129	72,5	72,5	72,5
	Non appliquée	49	27,5	27,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.1**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	134	75,3	75,3	75,3
	Non appliquée	44	24,7	24,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.2**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	82	46,1	46,1	46,1
	Non appliquée	96	53,9	53,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.3**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	108	60,7	60,7	60,7
	Non appliquée	70	39,3	39,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.4**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	87	48,9	48,9	48,9
	Non appliquée	91	51,1	51,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.5**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	145	81,5	81,5	81,5
	Non appliquée	33	18,5	18,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.6**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	102	57,3	57,3	57,3
	Non appliquée	76	42,7	42,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.7**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	140	78,7	78,7	78,7
	Non appliquée	38	21,3	21,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.8**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	112	62,9	62,9	62,9
	Non appliquée	66	37,1	37,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.9**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	135	75,8	75,8	75,8
	Non appliquée	43	24,2	24,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.10**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	126	70,8	70,8	70,8
	Non appliquée	52	29,2	29,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.11**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	129	72,5	72,5	72,5
Non appliquée	49	27,5	27,5	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.12**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	117	65,7	65,7	65,7
Non appliquée	61	34,3	34,3	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.13**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	110	61,8	61,8	61,8
Non appliquée	68	38,2	38,2	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.14**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	128	71,9	71,9	71,9
Non appliquée	50	28,1	28,1	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.15**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	163	91,6	91,6	91,6
Non appliquée	15	8,4	8,4	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.16**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	123	69,1	69,1	69,1
Non appliquée	55	30,9	30,9	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.17**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	137	77,0	77,0	77,0
	Non appliquée	41	23,0	23,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.18**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	88	49,4	49,4	49,4
	Non appliquée	90	50,6	50,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.19**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	123	69,1	69,1	69,1
	Non appliquée	55	30,9	30,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.20**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	142	79,8	79,8	79,8
	Non appliquée	36	20,2	20,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.21**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	134	75,3	75,3	75,3
	Non appliquée	44	24,7	24,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.22**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	66	37,1	37,1	37,1
	Non appliquée	112	62,9	62,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.23**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	104	58,4	58,4	58,4
	Non appliquée	74	41,6	41,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.24**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	131	73,6	73,6	73,6
	Non appliquée	47	26,4	26,4	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.25**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	157	88,2	88,2	88,2
	Non appliquée	21	11,8	11,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.26**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	117	65,7	65,7	65,7
	Non appliquée	61	34,3	34,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.27**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	127	71,3	71,3	71,3
	Non appliquée	51	28,7	28,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.28**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	136	76,4	76,4	76,4
	Non appliquée	42	23,6	23,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.29**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	144	80,9	80,9	80,9
Non appliquée	34	19,1	19,1	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.30**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	130	73,0	73,0	73,0
Non appliquée	48	27,0	27,0	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.31**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	136	76,4	76,4	76,4
Non appliquée	42	23,6	23,6	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.32**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	141	79,2	79,2	79,2
Non appliquée	37	20,8	20,8	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.33**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	126	70,8	70,8	70,8
Non appliquée	52	29,2	29,2	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.34**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	124	69,7	69,7	69,7
Non appliquée	54	30,3	30,3	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.35**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	146	82,0	82,0	82,0
	Non appliquée	32	18,0	18,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.36**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	137	77,0	77,0	77,0
	Non appliquée	41	23,0	23,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.37**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	110	61,8	61,8	61,8
	Non appliquée	68	38,2	38,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.38**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	136	76,4	76,4	76,4
	Non appliquée	42	23,6	23,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.39**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	112	62,9	62,9	62,9
	Non appliquée	66	37,1	37,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.40**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	69	38,8	38,8	38,8
	Non appliquée	109	61,2	61,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.41**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	125	70,2	70,2	70,2
Non appliquée	53	29,8	29,8	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.42**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	81	45,5	45,5	45,5
Non appliquée	97	54,5	54,5	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.43**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	156	87,6	87,6	87,6
Non appliquée	22	12,4	12,4	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.44**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	123	69,1	69,1	69,1
Non appliquée	55	30,9	30,9	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.45**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	136	76,4	76,4	76,4
Non appliquée	42	23,6	23,6	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.46**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	114	64,0	64,0	64,0
Non appliquée	64	36,0	36,0	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.47**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	100	56,2	56,2	56,2
Non appliquée	78	43,8	43,8	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.48**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	152	85,4	85,4	85,4
Non appliquée	26	14,6	14,6	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.49**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	111	62,4	62,4	62,4
Non appliquée	67	37,6	37,6	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.50**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	66	37,1	37,1	37,1
Non appliquée	112	62,9	62,9	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.51**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	87	48,9	48,9	48,9
Non appliquée	91	51,1	51,1	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.52**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	104	58,4	58,4	58,4
Non appliquée	74	41,6	41,6	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.53**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	157	88,2	88,2	88,2
	Non appliquée	21	11,8	11,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.54**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	92	51,7	51,7	51,7
	Non appliquée	86	48,3	48,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.55**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	143	80,3	80,3	80,3
	Non appliquée	35	19,7	19,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.56**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	143	80,3	80,3	80,3
	Non appliquée	35	19,7	19,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.57**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	130	73,0	73,0	73,0
	Non appliquée	48	27,0	27,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.58**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	97	54,5	54,5	54,5
	Non appliquée	81	45,5	45,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.59**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	132	74,2	74,2	74,2
Non appliquée	46	25,8	25,8	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.60**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	106	59,6	59,6	59,6
Non appliquée	72	40,4	40,4	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.61**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	83	46,6	46,6	46,6
Non appliquée	95	53,4	53,4	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.62**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	96	53,9	53,9	53,9
Non appliquée	82	46,1	46,1	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.63**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	146	82,0	82,0	82,0
Non appliquée	32	18,0	18,0	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.64**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	108	60,7	60,7	60,7
Non appliquée	70	39,3	39,3	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.65**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	125	70,2	70,2	70,2
	Non appliquée	53	29,8	29,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.66**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	120	67,4	67,4	67,4
	Non appliquée	58	32,6	32,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.67**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	116	65,2	65,2	65,2
	Non appliquée	62	34,8	34,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.68**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	104	58,4	58,4	58,4
	Non appliquée	74	41,6	41,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.69**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	117	65,7	65,7	65,7
	Non appliquée	61	34,3	34,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.70**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	74	41,6	41,6	41,6
	Non appliquée	104	58,4	58,4	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.71**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	143	80,3	80,3	80,3
Non appliquée	35	19,7	19,7	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.72**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	152	85,4	85,4	85,4
Non appliquée	26	14,6	14,6	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.73**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	122	68,5	68,5	68,5
Non appliquée	56	31,5	31,5	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.74**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	145	81,5	81,5	81,5
Non appliquée	33	18,5	18,5	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.75**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	135	75,8	75,8	75,8
Non appliquée	43	24,2	24,2	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.76**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	146	82,0	82,0	82,0
Non appliquée	32	18,0	18,0	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.77**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	103	57,9	57,9	57,9
	Non appliquée	75	42,1	42,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.78**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	91	51,1	51,1	51,1
	Non appliquée	87	48,9	48,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.79**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	122	68,5	68,5	68,5
	Non appliquée	56	31,5	31,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.80**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	157	88,2	88,2	88,2
	Non appliquée	21	11,8	11,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.81**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	166	93,3	93,3	93,3
	Non appliquée	12	6,7	6,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.82**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	121	68,0	68,0	68,0
	Non appliquée	57	32,0	32,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.83**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	160	89,9	89,9	89,9
	Non appliquée	18	10,1	10,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.84**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	133	74,7	74,7	74,7
	Non appliquée	45	25,3	25,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.85**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	140	78,7	78,7	78,7
	Non appliquée	38	21,3	21,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.86**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	150	84,3	84,3	84,3
	Non appliquée	28	15,7	15,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.87**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	118	66,3	66,3	66,3
	Non appliquée	60	33,7	33,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.88**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	133	74,7	74,7	74,7
	Non appliquée	45	25,3	25,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.89**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	103	57,9	57,9	57,9
	Non appliquée	75	42,1	42,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.90**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	145	81,5	81,5	81,5
	Non appliquée	33	18,5	18,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.91**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	142	79,8	79,8	79,8
	Non appliquée	36	20,2	20,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.92**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	149	83,7	83,7	83,7
	Non appliquée	29	16,3	16,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.93**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	145	81,5	81,5	81,5
	Non appliquée	33	18,5	18,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.94**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	122	68,5	68,5	68,5
	Non appliquée	56	31,5	31,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.95**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	143	80,3	80,3	80,3
Non appliquée	35	19,7	19,7	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.96**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	119	66,9	66,9	66,9
Non appliquée	59	33,1	33,1	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.97**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	110	61,8	61,8	61,8
Non appliquée	68	38,2	38,2	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.98**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	102	57,3	57,3	57,3
Non appliquée	76	42,7	42,7	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.99**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	107	60,1	60,1	60,1
Non appliquée	71	39,9	39,9	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.100**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	140	78,7	78,7	78,7
Non appliquée	38	21,3	21,3	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.101**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	152	85,4	85,4	85,4
	Non appliquée	26	14,6	14,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.102**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	122	68,5	68,5	68,5
	Non appliquée	56	31,5	31,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.103**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	141	79,2	79,2	79,2
	Non appliquée	37	20,8	20,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.104**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	144	80,9	80,9	80,9
	Non appliquée	34	19,1	19,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.105**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	109	61,2	61,2	61,2
	Non appliquée	69	38,8	38,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.106**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	80	44,9	44,9	44,9
	Non appliquée	98	55,1	55,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.107**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	97	54,5	54,5	54,5
	Non appliquée	81	45,5	45,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.108**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	142	79,8	79,8	79,8
	Non appliquée	36	20,2	20,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.109**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	121	68,0	68,0	68,0
	Non appliquée	57	32,0	32,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.110**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	117	65,7	65,7	65,7
	Non appliquée	61	34,3	34,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.111**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	91	51,1	51,1	51,1
	Non appliquée	87	48,9	48,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.112**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	144	80,9	80,9	80,9
	Non appliquée	34	19,1	19,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.113**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	125	70,2	70,2	70,2
	Non appliquée	53	29,8	29,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.114**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	114	64,0	64,0	64,0
	Non appliquée	64	36,0	36,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.115**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	107	60,1	60,1	60,1
	Non appliquée	71	39,9	39,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.116**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	73	41,0	41,0	41,0
	Non appliquée	105	59,0	59,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.117**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	72	40,4	40,4	40,4
	Non appliquée	106	59,6	59,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.118**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Appliqué	134	75,3	75,3	75,3
	Non appliquée	44	24,7	24,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.119**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	149	83,7	83,7	83,7
Non appliquée	29	16,3	16,3	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.III.120**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Appliqué	116	65,2	65,2	65,2
Non appliquée	62	34,8	34,8	100,0
Total	178	100,0	100,0	

## Test du Khi-deux

### Test

	Q.I.1	Q.I.2	Q.I.3	Q.I.4	Q.I.5	Q.I.6
Khi-deux	21,596 <sup>a</sup>	,022 <sup>a</sup>	113,281 <sup>a</sup>	5,753 <sup>a</sup>	,022 <sup>a</sup>	1,820 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,000	,881	,000	,016	,881	,177

### Test

	Q.I.7	Q.I.8	Q.I.9	Q.I.10	Q.I.11	Q.I.12
Khi-deux	11,888 <sup>a</sup>	67,978 <sup>a</sup>	78,225 <sup>a</sup>	83,618 <sup>a</sup>	27,528 <sup>a</sup>	65,528 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,001	,000	,000	,000	,000	,000

### Test

	Q.I.13	Q.I.14	Q.I.15	Q.I.16	Q.I.17	Q.I.18
Khi-deux	15,191 <sup>a</sup>	9,910 <sup>a</sup>	,360 <sup>a</sup>	35,955 <sup>a</sup>	97,888 <sup>a</sup>	25,978 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,000	,002	,549	,000	,000	,000

### Test

	Q.I.19	Q.I.20	Q.I.21	Q.I.22	Q.I.23	Q.I.24
Khi-deux	34,180 <sup>a</sup>	53,955 <sup>a</sup>	8,989 <sup>a</sup>	9,910 <sup>a</sup>	32,449 <sup>a</sup>	5,753 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,000	,000	,003	,002	,000	,016

### Test

	Q.I.25	Q.I.26	Q.I.27	Q.I.28	Q.I.29	Q.I.30
Khi-deux	,090 <sup>a</sup>	30,764 <sup>a</sup>	113,281 <sup>a</sup>	41,551 <sup>a</sup>	116,494 <sup>a</sup>	17,618 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,764	,000	,000	,000	,000	,000

### Test

	Q.I.31	Q.I.32	Q.I.33	Q.I.34	Q.I.35	Q.I.36
Khi-deux	37,775 <sup>a</sup>	89,191 <sup>a</sup>	16,382 <sup>a</sup>	8,989 <sup>a</sup>	,360 <sup>a</sup>	37,775 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,000	,000	,000	,003	,549	,000

### Test

	Q.I.37	Q.I.38	Q.I.39	Q.I.40	Q.I.41	Q.I.42
Khi-deux	126,404 <sup>a</sup>	39,640 <sup>a</sup>	80,899 <sup>a</sup>	49,640 <sup>a</sup>	18,899 <sup>a</sup>	8,989 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,000	,000	,000	,000	,000	,003

### Test

	Q.I.43	Q.I.44	Q.I.45	Q.I.46	Q.I.47	Q.I.48
Khi-deux	9,910 <sup>a</sup>	92,045 <sup>a</sup>	63,124 <sup>a</sup>	30,764 <sup>a</sup>	9,910 <sup>a</sup>	51,775 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,002	,000	,000	,000	,002	,000

Test						
	Q.I.49	Q.I.50	Q.I.51	Q.I.52	Q.I.53	Q.I.54
Khi-deux	43,506 <sup>a</sup>	29,124 <sup>a</sup>	4,404 <sup>a</sup>	8,989 <sup>a</sup>	3,236 <sup>a</sup>	92,045 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,000	,000	,036	,003	,072	,000

Test						
	Q.I.55	Q.I.56	Q.I.57	Q.I.58	Q.I.59	Q.I.60
Khi-deux	100,876 <sup>a</sup>	67,978 <sup>a</sup>	30,764 <sup>a</sup>	75,596 <sup>a</sup>	78,225 <sup>a</sup>	45,506 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,000	,000	,000	,000	,000	,000

Test						
	Q.I.61	Q.I.62	Q.I.63	Q.I.64	Q.I.65	Q.I.66
Khi-deux	58,449 <sup>a</sup>	73,011 <sup>a</sup>	3,236 <sup>a</sup>	1,101 <sup>a</sup>	86,382 <sup>a</sup>	39,640 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,000	,000	,072	,294	,000	,000

Test						
	Q.I.67	Q.I.68	Q.I.69	Q.I.70	Q.II.1	Q.II.2
Khi-deux	41,551 <sup>a</sup>	89,191 <sup>a</sup>	34,180 <sup>a</sup>	,022 <sup>a</sup>	49,640 <sup>a</sup>	,809 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,000	,000	,000	,881	,000	,368

Test						
	Q.II.3	Q.II.4	Q.II.5	Q.II.6	Q.II.7	Q.II.8
Khi-deux	45,506 <sup>a</sup>	3,798 <sup>a</sup>	5,753 <sup>a</sup>	37,775 <sup>a</sup>	,562 <sup>a</sup>	,090 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,000	,051	,016	,000	,454	,764

Test						
	Q.II.9	Q.II.10	Q.II.11	Q.II.12	Q.II.13	Q.II.14
Khi-deux	2,247 <sup>a</sup>	24,472 <sup>a</sup>	,360 <sup>a</sup>	78,225 <sup>a</sup>	70,472 <sup>a</sup>	49,640 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,134	,000	,549	,000	,000	,000

Test						
	Q.II.15	Q.II.16	Q.II.17	Q.II.18	Q.II.19	Q.II.20
Khi-deux	78,225 <sup>a</sup>	39,640 <sup>a</sup>	60,764 <sup>a</sup>	8,989 <sup>a</sup>	43,506 <sup>a</sup>	17,618 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,000	,000	,000	,003	,000	,000

Test						
	Q.II.21	Q.II.22	Q.II.23	Q.II.24	Q.II.25	Q.II.26
Khi-deux	37,775 <sup>a</sup>	83,618 <sup>a</sup>	43,506 <sup>a</sup>	,562 <sup>a</sup>	39,640 <sup>a</sup>	39,640 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,000	,000	,000	,454	,000	,000



Test						
	Q.III.35	Q.III.36	Q.III.37	Q.III.38	Q.III.39	Q.III.40
Khi-deux	73,011 <sup>a</sup>	51,775 <sup>a</sup>	9,910 <sup>a</sup>	49,640 <sup>a</sup>	11,888 <sup>a</sup>	8,989 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,000	,000	,002	,000	,001	,003

Test						
	Q.III.41	Q.III.42	Q.III.43	Q.III.44	Q.III.45	Q.III.46
Khi-deux	29,124 <sup>a</sup>	1,438 <sup>a</sup>	100,876 <sup>a</sup>	25,978 <sup>a</sup>	49,640 <sup>a</sup>	14,045 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,000	,230	,000	,000	,000	,000

Test						
	Q.III.47	Q.III.48	Q.III.49	Q.III.50	Q.III.51	Q.III.52
Khi-deux	2,719 <sup>a</sup>	89,191 <sup>a</sup>	10,876 <sup>a</sup>	11,888 <sup>a</sup>	,090 <sup>a</sup>	5,056 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,099	,000	,001	,001	,764	,025

Test						
	Q.III.53	Q.III.54	Q.III.55	Q.III.56	Q.III.57	Q.III.58
Khi-deux	103,910 <sup>a</sup>	,202 <sup>a</sup>	65,528 <sup>a</sup>	65,528 <sup>a</sup>	37,775 <sup>a</sup>	1,438 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,000	,653	,000	,000	,000	,230

Test						
	Q.III.59	Q.III.60	Q.III.61	Q.III.62	Q.III.63	Q.III.64
Khi-deux	41,551 <sup>a</sup>	6,494 <sup>a</sup>	,809 <sup>a</sup>	1,101 <sup>a</sup>	73,011 <sup>a</sup>	8,112 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,000	,011	,368	,294	,000	,004

Test						
	Q.III.65	Q.III.66	Q.III.67	Q.III.68	Q.III.69	Q.III.70
Khi-deux	29,124 <sup>a</sup>	21,596 <sup>a</sup>	16,382 <sup>a</sup>	5,056 <sup>a</sup>	17,618 <sup>a</sup>	5,056 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,000	,000	,000	,025	,000	,025

Test						
	Q.III.71	Q.III.72	Q.III.73	Q.III.74	Q.III.75	Q.III.76
Khi-deux	65,528 <sup>a</sup>	89,191 <sup>a</sup>	24,472 <sup>a</sup>	70,472 <sup>a</sup>	47,551 <sup>a</sup>	73,011 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,000	,000	,000	,000	,000	,000

Test						
	Q.III.77	Q.III.78	Q.III.79	Q.III.80	Q.III.81	Q.III.82
Khi-deux	4,404 <sup>a</sup>	,090 <sup>a</sup>	24,472 <sup>a</sup>	103,910 <sup>a</sup>	133,236 <sup>a</sup>	23,011 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,036	,764	,000	,000	,000	,000

Test						
	Q.III.83	Q.III.84	Q.III.85	Q.III.86	Q.III.87	Q.III.88
Khi-deux	113,281 <sup>a</sup>	43,506 <sup>a</sup>	58,449 <sup>a</sup>	83,618 <sup>a</sup>	18,899 <sup>a</sup>	43,506 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,000	,000	,000	,000	,000	,000

Test						
	Q.III.89	Q.III.90	Q.III.91	Q.III.92	Q.III.93	Q.III.94
Khi-deux	4,404 <sup>a</sup>	70,472 <sup>a</sup>	63,124 <sup>a</sup>	80,899 <sup>a</sup>	70,472 <sup>a</sup>	24,472 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,036	,000	,000	,000	,000	,000

Test						
	Q.III.95	Q.III.96	Q.III.97	Q.III.98	Q.III.99	Q.III.100
Khi-deux	65,528 <sup>a</sup>	20,225 <sup>a</sup>	9,910 <sup>a</sup>	3,798 <sup>a</sup>	7,281 <sup>a</sup>	58,449 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,000	,000	,002	,051	,007	,000

Test						
	Q.III.101	Q.III.102	Q.III.103	Q.III.104	Q.III.105	Q.III.106
Khi-deux	89,191 <sup>a</sup>	24,472 <sup>a</sup>	60,764 <sup>a</sup>	67,978 <sup>a</sup>	8,989 <sup>a</sup>	1,820 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,000	,000	,000	,000	,003	,177

Test						
	Q.III.107	Q.III.108	Q.III.109	Q.III.110	Q.III.111	Q.III.112
Khi-deux	1,438 <sup>a</sup>	63,124 <sup>a</sup>	23,011 <sup>a</sup>	17,618 <sup>a</sup>	,090 <sup>a</sup>	67,978 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,230	,000	,000	,000	,764	,000

Test						
	Q.III.113	Q.III.114	Q.III.115	Q.III.116	Q.III.117	Q.III.118
Khi-deux	29,124 <sup>a</sup>	14,045 <sup>a</sup>	7,281 <sup>a</sup>	5,753 <sup>a</sup>	6,494 <sup>a</sup>	45,506 <sup>a</sup>
ddl	1	1	1	1	1	1
Signification asymptotique	,000	,000	,007	,016	,011	,000

Test		
	Q.III.119	Q.III.120
Khi-deux	80,899 <sup>a</sup>	16,382 <sup>a</sup>
ddl	1	1
Signification asymptotique	,000	,000

## Tableau de fréquences

**Q.1.1**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	44	24,7	24,7	24,7
	pas sur	24	13,5	13,5	38,2
	accordé	23	12,9	12,9	51,1
	Accord parfait	87	48,9	48,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.1.2**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	63	35,4	35,4	35,4
	pas sur	4	2,2	2,2	37,6
	accordé	4	2,2	2,2	39,9
	Accord parfait	107	60,1	60,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.1.3**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	41	23,0	23,0	23,0
	pas sur	30	16,9	16,9	39,9
	accordé	37	20,8	20,8	60,7
	Accord parfait	70	39,3	39,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.1.4**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	65	36,5	36,5	36,5
	pas sur	21	11,8	11,8	48,3
	accordé	31	17,4	17,4	65,7
	Accord parfait	61	34,3	34,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.1.5**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	55	30,9	30,9	30,9
	pas sur	15	8,4	8,4	39,3
	accordé	27	15,2	15,2	54,5
	Accord parfait	81	45,5	45,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.1.6**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide non accordé	46	25,8	25,8	25,8
pas sur	21	11,8	11,8	37,6
accordé	28	15,7	15,7	53,4
Accord parfait	83	46,6	46,6	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.1.7**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide non accordé	32	18,0	18,0	18,0
pas sur	39	21,9	21,9	39,9
accordé	17	9,6	9,6	49,4
Accord parfait	90	50,6	50,6	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.1.8**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide non accordé	49	27,5	27,5	27,5
pas sur	29	16,3	16,3	43,8
accordé	16	9,0	9,0	52,8
Accord parfait	84	47,2	47,2	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.1.9**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide non accordé	45	25,3	25,3	25,3
pas sur	29	16,3	16,3	41,6
accordé	8	4,5	4,5	46,1
Accord parfait	96	53,9	53,9	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.1.10**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide non accordé	43	24,2	24,2	24,2
pas sur	41	23,0	23,0	47,2
accordé	14	7,9	7,9	55,1
Accord parfait	80	44,9	44,9	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.1.11**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	44	24,7	24,7	24,7
	pas sur	33	18,5	18,5	43,3
	accordé	6	3,4	3,4	46,6
	Accord parfait	95	53,4	53,4	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.1.12**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	79	44,4	44,4	44,4
	pas sur	39	21,9	21,9	66,3
	Accord parfait	60	33,7	33,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.1.13**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	57	32,0	32,0	32,0
	pas sur	51	28,7	28,7	60,7
	accordé	3	1,7	1,7	62,4
	Accord parfait	67	37,6	37,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.1.14**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	36	20,2	20,2	20,2
	pas sur	29	16,3	16,3	36,5
	accordé	43	24,2	24,2	60,7
	Accord parfait	70	39,3	39,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.1.15**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	26	14,6	14,6	14,6
	pas sur	34	19,1	19,1	33,7
	accordé	34	19,1	19,1	52,8
	Accord parfait	84	47,2	47,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.1.16**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	43	24,2	24,2	24,2
	pas sur	37	20,8	20,8	44,9
	accordé	16	9,0	9,0	53,9
	Accord parfait	82	46,1	46,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.1.17**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	33	18,5	18,5	18,5
	pas sur	25	14,0	14,0	32,6
	accordé	30	16,9	16,9	49,4
	Accord parfait	90	50,6	50,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.1.18**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	49	27,5	27,5	27,5
	pas sur	21	11,8	11,8	39,3
	accordé	21	11,8	11,8	51,1
	Accord parfait	87	48,9	48,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.1.19**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	38	21,3	21,3	21,3
	pas sur	30	16,9	16,9	38,2
	accordé	5	2,8	2,8	41,0
	Accord parfait	105	59,0	59,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.2.1**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	5	2,8	2,8	2,8
	pas sur	14	7,9	7,9	10,7
	accordé	47	26,4	26,4	37,1
	Accord parfait	112	62,9	62,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.2.2**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	3	1,7	1,7	1,7
	pas sur	6	3,4	3,4	5,1
	accordé	41	23,0	23,0	28,1
	Accord parfait	128	71,9	71,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.2.3**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	5	2,8	2,8	2,8
	pas sur	1	,6	,6	3,4
	accordé	10	5,6	5,6	9,0
	Accord parfait	162	91,0	91,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.2.4**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	3	1,7	1,7	1,7
	pas sur	9	5,1	5,1	6,7
	accordé	54	30,3	30,3	37,1
	Accord parfait	112	62,9	62,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.2.5**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	5	2,8	2,8	2,8
	pas sur	3	1,7	1,7	4,5
	accordé	37	20,8	20,8	25,3
	Accord parfait	133	74,7	74,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.2.6**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	8	4,5	4,5	4,5
	pas sur	2	1,1	1,1	5,6
	accordé	34	19,1	19,1	24,7
	Accord parfait	134	75,3	75,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.2.7**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	14	7,9	7,9	7,9
	pas sur	6	3,4	3,4	11,2
	accordé	31	17,4	17,4	28,7
	Accord parfait	127	71,3	71,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.2.8**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	2	1,1	1,1	1,1
	pas sur	3	1,7	1,7	2,8
	accordé	60	33,7	33,7	36,5
	Accord parfait	113	63,5	63,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.2.9**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	3	1,7	1,7	1,7
	pas sur	3	1,7	1,7	3,4
	accordé	43	24,2	24,2	27,5
	Accord parfait	129	72,5	72,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.3.1**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	66	37,1	37,1	37,1
	pas sur	9	5,1	5,1	42,1
	accordé	18	10,1	10,1	52,2
	Accord parfait	85	47,8	47,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.3.2**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	39	21,9	21,9	21,9
	pas sur	34	19,1	19,1	41,0
	accordé	42	23,6	23,6	64,6
	Accord parfait	63	35,4	35,4	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.3.3**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	52	29,2	29,2	29,2
	pas sur	8	4,5	4,5	33,7
	accordé	17	9,6	9,6	43,3
	Accord parfait	101	56,7	56,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.3.4**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	46	25,8	25,8	25,8
	pas sur	32	18,0	18,0	43,8
	accordé	23	12,9	12,9	56,7
	Accord parfait	77	43,3	43,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.3.5**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	34	19,1	19,1	19,1
	pas sur	38	21,3	21,3	40,4
	accordé	12	6,7	6,7	47,2
	Accord parfait	94	52,8	52,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.3.6**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	39	21,9	21,9	21,9
	pas sur	18	10,1	10,1	32,0
	accordé	27	15,2	15,2	47,2
	Accord parfait	94	52,8	52,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.3.7**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	40	22,5	22,5	22,5
	pas sur	29	16,3	16,3	38,8
	accordé	24	13,5	13,5	52,2
	Accord parfait	85	47,8	47,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.3.8**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	50	28,1	28,1	28,1
	pas sur	12	6,7	6,7	34,8
	accordé	10	5,6	5,6	40,4
	Accord parfait	106	59,6	59,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.3.9**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	54	30,3	30,3	30,3
	pas sur	28	15,7	15,7	46,1
	accordé	30	16,9	16,9	62,9
	Accord parfait	66	37,1	37,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.3.10**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	43	24,2	24,2	24,2
	pas sur	18	10,1	10,1	34,3
	accordé	11	6,2	6,2	40,4
	Accord parfait	106	59,6	59,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.3.11**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	24	13,5	13,5	13,5
	pas sur	11	6,2	6,2	19,7
	accordé	13	7,3	7,3	27,0
	Accord parfait	130	73,0	73,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.3.12**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	54	30,3	30,3	30,3
	pas sur	29	16,3	16,3	46,6
	accordé	10	5,6	5,6	52,2
	Accord parfait	85	47,8	47,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.3.13**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide non accordé	40	22,5	22,5	22,5
pas sur	20	11,2	11,2	33,7
accordé	10	5,6	5,6	39,3
Accord parfait	108	60,7	60,7	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.3.14**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide non accordé	20	11,2	11,2	11,2
pas sur	29	16,3	16,3	27,5
accordé	25	14,0	14,0	41,6
Accord parfait	104	58,4	58,4	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.3.15**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide non accordé	33	18,5	18,5	18,5
pas sur	18	10,1	10,1	28,7
accordé	13	7,3	7,3	36,0
Accord parfait	114	64,0	64,0	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.3.16**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide non accordé	43	24,2	24,2	24,2
pas sur	9	5,1	5,1	29,2
accordé	8	4,5	4,5	33,7
Accord parfait	118	66,3	66,3	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.3.17**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide non accordé	65	36,5	36,5	36,5
pas sur	22	12,4	12,4	48,9
accordé	17	9,6	9,6	58,4
Accord parfait	74	41,6	41,6	100,0
Total	178	100,0	100,0	

**Q.3.18**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	43	24,2	24,2	24,2
	pas sur	23	12,9	12,9	37,1
	accordé	6	3,4	3,4	40,4
	Accord parfait	106	59,6	59,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.3.19**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	24	13,5	13,5	13,5
	pas sur	36	20,2	20,2	33,7
	accordé	36	20,2	20,2	53,9
	Accord parfait	82	46,1	46,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.3.20**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	37	20,8	20,8	20,8
	pas sur	22	12,4	12,4	33,1
	accordé	12	6,7	6,7	39,9
	Accord parfait	107	60,1	60,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.3.21**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	58	32,6	32,6	32,6
	pas sur	14	7,9	7,9	40,4
	accordé	18	10,1	10,1	50,6
	Accord parfait	88	49,4	49,4	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.3.22**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	21	11,8	11,8	11,8
	pas sur	32	18,0	18,0	29,8
	accordé	39	21,9	21,9	51,7
	Accord parfait	86	48,3	48,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.3.23**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	49	27,5	27,5	27,5
	pas sur	15	8,4	8,4	36,0
	accordé	10	5,6	5,6	41,6
	Accord parfait	104	58,4	58,4	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.4.1**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	23	12,9	12,9	12,9
	pas sur	28	15,7	15,7	28,7
	accordé	45	25,3	25,3	53,9
	Accord parfait	82	46,1	46,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.4.2**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	59	33,1	33,1	33,1
	pas sur	28	15,7	15,7	48,9
	accordé	18	10,1	10,1	59,0
	Accord parfait	73	41,0	41,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.4.3**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	47	26,4	26,4	26,4
	pas sur	34	19,1	19,1	45,5
	accordé	15	8,4	8,4	53,9
	Accord parfait	82	46,1	46,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.4.4**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	22	12,4	12,4	12,4
	pas sur	33	18,5	18,5	30,9
	accordé	41	23,0	23,0	53,9
	Accord parfait	82	46,1	46,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.4.5**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	33	18,5	18,5	18,5
	pas sur	18	10,1	10,1	28,7
	accordé	23	12,9	12,9	41,6
	Accord parfait	104	58,4	58,4	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.4.6**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	66	37,1	37,1	37,1
	pas sur	5	2,8	2,8	39,9
	accordé	6	3,4	3,4	43,3
	Accord parfait	101	56,7	56,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.4.7**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	40	22,5	22,5	22,5
	pas sur	32	18,0	18,0	40,4
	accordé	37	20,8	20,8	61,2
	Accord parfait	69	38,8	38,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.4.8**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	63	35,4	35,4	35,4
	pas sur	18	10,1	10,1	45,5
	accordé	28	15,7	15,7	61,2
	Accord parfait	69	38,8	38,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.4.9**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	44	24,7	24,7	24,7
	pas sur	19	10,7	10,7	35,4
	accordé	35	19,7	19,7	55,1
	Accord parfait	80	44,9	44,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.4.10**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	50	28,1	28,1	28,1
	pas sur	26	14,6	14,6	42,7
	accordé	27	15,2	15,2	57,9
	Accord parfait	75	42,1	42,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.4.11**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	42	23,6	23,6	23,6
	pas sur	43	24,2	24,2	47,8
	accordé	17	9,6	9,6	57,3
	Accord parfait	76	42,7	42,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.4.12**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	43	24,2	24,2	24,2
	pas sur	33	18,5	18,5	42,7
	accordé	22	12,4	12,4	55,1
	Accord parfait	80	44,9	44,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.4.13**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	42	23,6	23,6	23,6
	pas sur	30	16,9	16,9	40,4
	accordé	9	5,1	5,1	45,5
	Accord parfait	97	54,5	54,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.4.14**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	47	26,4	26,4	26,4
	pas sur	39	21,9	21,9	48,3
	accordé	14	7,9	7,9	56,2
	Accord parfait	78	43,8	43,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.4.15**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	44	24,7	24,7	24,7
	pas sur	32	18,0	18,0	42,7
	accordé	12	6,7	6,7	49,4
	Accord parfait	90	50,6	50,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.4.16**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	77	43,3	43,3	43,3
	pas sur	39	21,9	21,9	65,2
	accordé	7	3,9	3,9	69,1
	Accord parfait	55	30,9	30,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.4.17**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	60	33,7	33,7	33,7
	pas sur	48	27,0	27,0	60,7
	accordé	9	5,1	5,1	65,7
	Accord parfait	61	34,3	34,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.4.18**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	48	27,0	27,0	27,0
	pas sur	34	19,1	19,1	46,1
	accordé	31	17,4	17,4	63,5
	Accord parfait	65	36,5	36,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.4.19**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	36	20,2	20,2	20,2
	pas sur	40	22,5	22,5	42,7
	accordé	19	10,7	10,7	53,4
	Accord parfait	83	46,6	46,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.4.20**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	52	29,2	29,2	29,2
	pas sur	35	19,7	19,7	48,9
	accordé	9	5,1	5,1	53,9
	Accord parfait	82	46,1	46,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.4.21**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	38	21,3	21,3	21,3
	pas sur	35	19,7	19,7	41,0
	accordé	17	9,6	9,6	50,6
	Accord parfait	88	49,4	49,4	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.4.22**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	58	32,6	32,6	32,6
	pas sur	33	18,5	18,5	51,1
	accordé	11	6,2	6,2	57,3
	Accord parfait	76	42,7	42,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.4.23**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	51	28,7	28,7	28,7
	pas sur	35	19,7	19,7	48,3
	accordé	2	1,1	1,1	49,4
	Accord parfait	90	50,6	50,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

**Q.4.24**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	non accordé	77	43,3	43,3	43,3
	pas sur	47	26,4	26,4	69,7
	accordé	4	2,2	2,2	71,9
	Accord parfait	50	28,1	28,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	



Test						
	Q.3.21	Q.3.22	Q.3.23	Q.4.1	Q.4.2	Q.4.3
Khi-deux	83,303 <sup>a</sup>	55,303 <sup>a</sup>	126,315 <sup>a</sup>	48,112 <sup>a</sup>	44,876 <sup>a</sup>	53,775 <sup>a</sup>
ddl	3	3	3	3	3	3
Signification asymptotique	,000	,000	,000	,000	,000	,000

Test						
	Q.4.4	Q.4.5	Q.4.6	Q.4.7	Q.4.8	Q.4.9
Khi-deux	46,225 <sup>a</sup>	108,697 <sup>a</sup>	150,494 <sup>a</sup>	18,719 <sup>a</sup>	43,079 <sup>a</sup>	44,966 <sup>a</sup>
ddl	3	3	3	3	3	3
Signification asymptotique	,000	,000	,000	,000	,000	,000

Test						
	Q.4.10	Q.4.11	Q.4.12	Q.4.13	Q.4.14	Q.4.15
Khi-deux	36,157 <sup>a</sup>	39,483 <sup>a</sup>	42,719 <sup>a</sup>	95,124 <sup>a</sup>	46,944 <sup>a</sup>	73,775 <sup>a</sup>
ddl	3	3	3	3	3	3
Signification asymptotique	,000	,000	,000	,000	,000	,000

Test						
	Q.4.16	Q.4.17	Q.4.18	Q.4.19	Q.4.20	Q.4.21
Khi-deux	58,494 <sup>a</sup>	40,112 <sup>a</sup>	16,292 <sup>a</sup>	50,000 <sup>a</sup>	63,213 <sup>a</sup>	62,494 <sup>a</sup>
ddl	3	3	3	3	3	3
Signification asymptotique	,000	,000	,001	,000	,000	,000

Test			
	Q.4.22	Q.4.23	Q.4.24
Khi-deux	54,584 <sup>a</sup>	90,090 <sup>a</sup>	61,416 <sup>a</sup>
ddl	3	3	3
Signification asymptotique	,000	,000	,000