

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني  
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير  
التخصص: إدارة الموارد البشرية

**اثر الرضا الوظيفي في تخفيض حوادث العمل**  
دراسة ميدانية للعاملين في قسم الاستغلال وقسم الموارد البشرية بالشركة  
الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء - حاسي مسعود

من إعداد الطالبتين:

حسناء بلحسن / زهور عياض

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/19

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الأستاذ(ة) / بن ساسي عبد الحفيظ (أ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) ..... رئيسا.

الأستاذ(ة) / أسماء يوسف (أستاذ محاضر- أ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة)..... مشرفا ومقررا.

الأستاذ(ة) / قريشي حليلة السعدية (أ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) ..... مناقشا.

السنة الجامعية: 2022 - 2023

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني  
الميدان: علوم اقتصادي وعلوم تجارية وعلوم التسيير  
التخصص: إدارة الموارد البشرية

**اثر الرضا الوظيفي في تخفيض حوادث العمل**  
دراسة ميدانية للعاملين في قسم الاستغلال وقسم الموارد البشرية بالشركة  
الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء - حاسي مسعود

من إعداد الطالبتين:

حسناء بلحسن / زهور عياض

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/19

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الأستاذ(ة) / بن ساسي عبد الحفيظ (أ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) ..... رئيسا.

الأستاذ(ة) / أسماء يوسف (أستاذ محاضر- أ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) ..... مشرفا ومقررا.

الأستاذ(ة) / قريشي حليلة السعدية (أ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) ..... مناقشا.

السنة الجامعية: 2022 - 2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ربي اوزعني ان اشكر نعمتك التي انعمت علي  
وعلي والدي وان اعمل صالحا ترضاه  
وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين

سورة النمل الاية 19



## إهداء

لمن كان لهما الفضل بعد الله سبحانه وتعالى ....

والدي ووالدتي أطال الله بعمرهما

ومن كان رضاها اغلي ما املك

إلى زوجي واولادي محمد انس ومؤنس وعائلة زوجي الكريمة

إلى إخواني وأخواتي وأزواجهن مصدر فخري دوما .....

والى براءة عائلتي أبناء إخوتي وأخواتي

رفقاء دربي إلى أحق الناس بصحبتى وحي من شاركوني حلم الدراسة

ومرهما إلى أصدقائي وصديقاتي وزملاء عملي وزميلاتي

إلى كل من دعمني وساعدني لانجاز هذا العمل

إلى كل الباحثين عن العلم

إلى كل من كانت له بصمة ظاهرة أو باطنه لها إثر في وجود هذا العمل

اهدي نجاحي راجية للجميع كل السعادة والرضا وراحة البال

بإذن الله تعالى

## حسنا

## إهداء

بعد بسم الله الرحمن الرحيم والحمد لله الذي أنار طريقي وكان لي  
خير عون أهدي هذا العمل المتواضع إلى التي حملتني ومنحتني الحياة،

وأحاطتني بحنانها وحرصت على تعليمي بصبرها وتضحيتها

إلى من كان دعاؤها سر نجاحي إلى من رضاها غايتي وطموحي ..... فأعطتني الكثير ولم

تنتظر الشكر ....

إلى باعثة العزم والتصميم والإرادة ..... صاحبة البصمة الصادقة في حياتي.....

الوالدة الكريمة "شربي مسعودة" شفاها الله وأطال في عمرها

وإلى روح أبي الطاهرة "عياض الهاشمي" رحمة الله عليه وأسكنه فسيح جناته

وإلى كل العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال من إخوة وأخوات كل بأسمه

وإلى كل الأشخاص الذين أحمل لهم المحبة والتقدير

إلى كل هؤلاء أهديهم هذا العمل المتواضع سائلا الله العلي التقدير

أن ينفعنا به ويمدنا بتوفيقه

زهور



# كلمة شكر

شكر وتقدير

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه حمدا ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، والصلاة والسلام على حبيبنا، شفيعنا، قرّة أعيننا سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم وعلى آله وصحبه الطيبين.  
نتقدم أولا بالشكر لله جل ثناؤه وتقدست أسماؤه أن حجب إلينا العلم ومن تمام شكره تعالى، أن نشكر أهل الفضل على فضلهم وجهودهم، وأن نعترف لهم بحمّل صنيعهم  
نتقدم بحالص عبارات الشكر والعرفان إلى كل من ساعدنا وشجعنا على إنجاز هذه المذكرة ونخص بالذكر:

لأستاذة المشرفة "اسماء يوسف" التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها وإرشاداتها القيمة والتي كانت لنا حافزا نحو إتمام هذا العمل، كما نشكرها جزيل الشكر على وقتها الذي خصصته في تصحيح وتقييم وتوجيه مضمون هذا العمل.  
الاستاذة "صالحى سميرة" والاساتذة "مناصرية رشيد" "قريشي محمد الصغير" "الحاج عرابة" على مرونتهم الكبيرة التي تحلو بها معنا طوال فترة تدريسهم لنا وعلى تحكيمهم الاستبانة الى الزميل والاخ محمد الصافي مخرمش على وقوفه معنا وسعيه الدؤوب نحو تسهيل تحليل الاستبانة بصبر وسعة صدر عرفانا الأکید وامتناننا إلى كل زملائنا في العمل الذين كانوا عوننا لنا وزرعوا التفاؤل في درينا، بدعمهم وتشجيعاتهم المتواصلة وحرصهم الدائم على إتمام هذه المذكرة فلهم منا كل الشكر، إلى كل من قيل فيهم "كاد المعلم ان يكون رسولا"  
أملنا أن يرقى عملنا هذا لمستوى التطلعات وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

حسناء/زهور

### الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على اثر الرضا الوظيفي في تخفيض حوادث العمل في قسمي الاستغلال والموارد البشرية، بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز -نقل الكهرباء- حاسي مسعود، حيث أجريت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (101) عامل، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي واعتمادا على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى أن: مستوى الرضا الوظيفي مرتفع في المؤسسة ما يقابله مستوى مرتفع لتطبيق إجراءات الوقاية والحد من حوادث العمل، مع وجود علاقة تأثير معنوي لأبعاد الرضا الوظيفي متمثلة في الرواتب الحوافز والترقيات في تخفيض حوادث العمل، أما القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت ( $R^2 = 0.159$ )، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى حوادث العمل تبعا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الرتبة الوظيفية والاقدمية في العمل).

الكلمات المفتاحية: الرضا وظيفي، حادث عمل, سونلغاز, الرواتب والحوافز والترقيات.

### **Abstract:**

This study aims to identify the effect of job satisfaction in reducing work accidents in the exploitation and human resources departments of the Algerian Electricity and Gas Company - Electricity Transmission - Hassi Messaoud. The study was conducted on a simple random sample consisting of (101) workers. Using the analytical descriptive approach and depending on the questionnaire as the main tool for data collection. The study concluded that: the level of job satisfaction is high in the institution, which corresponds to a high level of applying preventive measures and reducing work accidents, with a significant effect relationship to the dimensions of job satisfaction represented in salaries, incentives and promotions in reducing work accidents, As for the explanatory power of the model, it amounted to (9 ( $R^2 = 0.15$ ), and there were no statistically significant differences in the level of work accidents according to the demographic variables (sex, age, educational level, job rank and seniority at work).

**Key words :** Job satisfaction, work accident, Sonlagaz, salaires, primes et promotions.

قائمة المحتويات

II	الإهداء .....
IVII	الشكر .....
VII	الملخص .....
VIII	قائمة المحتويات .....
VIII	قائمة الجداول .....
IX	قائمة الأشكال .....
X	قائمة الملاحق .....
أ	مقدمة .....
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول الرضا الوظيفي وحوادث العمل</b>	
02	تمهيد .....
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لحوادث العمل والرضا الوظيفي
17	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة) حول حوادث العمل والرضا الوظيفي
28	خلاصة الفصل الأول .....
<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية</b>	
39	تمهيد .....
40	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية .....
52	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها .....
67	خلاصة الفصل الثاني
68	الخاتمة .....
71	المراجع .....
76	الملاحق .....
98	الفهرس .....



## قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
03	تعريف حوادث العمل	1.1
14	تعريف الرضا الوظيفي	2.1
31	الفجوة البحثية	3.1
44	مجتمع الدراسة	1.2
44	توزيع الاستبانة	2.2
45	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	3.2
46	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	4.2
46	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	5.2
47	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	6.2
48	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة الوظيفية	7.2
49	ترتيب وتعداد فقرات الاستبيان	8.2
50	مقياس الإجابات على الفقرات	9.2
50	مجال المتوسط المرجح لكل مستوى	10.2
51	معامل الثبات لمحاول أداة الدراسة	11.2
52	اتجاهات افراد عينة الدراسة حول عبارات بعد طبيعة الوظيفة	12.2
53	اتجاهات افراد عينة الدراسة حول عبارات بعد الاستقرار الوظيفي	13.2
54	اتجاهات افراد عينة الدراسة حول عبارات بعد الرواتب والخوافز والترقيات	14.2
55	اتجاهات افراد عينة الدراسة حول عبارات بعد الرضا عن نمط الاشراف	15.2
56	اتجاهات افراد عينة الدراسة حول عبارات بعد الرضا عن جماعة وبيئة العمل	16.2
56	اتجاهات الافراد عينة الدراسة حول عبارات حوادث العمل	17.2
58	اتجاهات الافراد عينة الدراسة حول محوري الرضا الوظيفي وحوادث العمل	18.2
59	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط	19.2
60	نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد التدريجي	20.2
61	اختبار التوزيع الطبيعي لاستجابات المبحوثين حول معدلات حوادث العمل تبعا للمتغيرات الديمغرافية	21.2
62	نتائج اختبار مان- ويتني لمعدلات حوادث العمل تبعا لمتغير الجنس	22.2
62	نتائج اختبار كروسكال-واليس لمعدلات حوادث العمل تبعا لمتغير العمر	23.2
63	نتائج اختبار كروسكال-واليس لمعدلات حوادث العمل تبعا لمتغير المستوى التعليمي	24.2
63	نتائج اختبار كروسكال-واليس لمعدلات حوادث العمل تبعا لمتغير الرتبة الوظيفية	25.2
64	نتائج اختبار كروسكال-واليس لمعدلات حوادث العمل تبعا لمتغير الاقدمية	26.2

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
٥	نموذج الدراسة	1-1
11	أسباب حوادث العمل	2-1
13	أنواع حوادث العمل	3-1
21	العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي	4-1
23	وسائل التعرف على معدلات الرضا الوظيفي	5-1
59	معادلة خط الانحدار لأثر الرضا الوظيفي على حوادث العمل	6-1

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
77	قائمة الاساتذة المحكمين للاستبيان	01
78	الاستبيان	02
81	الهيكل التنظيمي لمديرية نقل الكهرباء	03
82	تقرير مفصل لحوادث العمل	04
83	تقارير حول حوادث العمل والغيابات والتحويلات	05
84	نتائج التحليل الاحصائي Spss	06





## توطئة

ان المورد البشري من أهم الموارد في المنظمة، حيث تطمح كل المنظمات إلى الاحتفاظ بقوة عمل كافية وفعالة لتتمكن من القيام بمهامها وواجباتها بكل فعالية وكفاءة وذلك كله من اجل الوصول الى تحقيق أهدافها ، فاذا أردنا ان يكون الفرد كفؤ يجب ان يتميز هذا الأخير بميزتين أساسيتين الاستطاعة على العمل والإرادة او العزيمة فيه ، فالفرد الذي يملك مهارات وقدرات ومكتسبات من خلال التدريب او التكوين او من خلال الخبرة في مجال عمله فانه يملك الاستطاعة والقدرة على العمل بالتأكيد ، في حين ان الإرادة والعزيمة في العمل تكون او تتحدد بمدى رضا الفرد عن عمله، فمن شأن الرضا دفع سلوك المورد البشري في الاتجاه الإيجابي والذي يحقق أهداف المنظمة ويرفع كفاءتها .

حيث يعتبر الرضا الوظيفي من اهم وأبرز العناصر في الفكر الإداري إذ أصبح من أكثر الدراسات الحيوية والمهمة للباحثين في مختلف الجوانب الاقتصادية لكونه يتناول البعد الإنساني لدى العنصر البشري الذي يعتبر أهم موارد المنظمة، بل هو النعمة الحقيقية والعنصر الأساسي للنهوض بالمنظمة، بالرغم من التطور الهائل في المعدات والأجهزة والتي بدورها تعتمد بشكل أو بآخر على العقل البشري الذي يديرها ويحركها.

ان الأهمية التي حضى بها الرضا الوظيفي عند الافراد في المنظمة هي الاعتراف بان العمل هو احدى السبل التي يتم عن طريقها انحراط الفرد في الجماعة، ويعتبر ايضا الرضا الوظيفي من اهم عناصر الابتهاج والسعادة والرضا عن الحياة بشكل عام، فيمكن القول بأن الفرد العامل يكون أكثر سرورا وسعادة من غيره من الافراد دون عمل.

وقد اعتنت بمحمل الإدارات الحديثة اعتناء ملحوظا حيث خصصت اوقات وبرامج خاصة للمحافظة على مستوى الروح المعنوية لأفرادها العاملين، وتنميتها لتحقيق الاندماج بين الفرد والمنظمة من خلال تحقيق أهداف كلا الطرفين فاستمرار المنظمات وبقائها في ظل البيئة التنافسية التي تتميز بعدم الاستقرار وبالديناميكية مرهون بمدى الوعي والتفهم لسلوك أفرادها والتأثير فيهم بالشكل الذي يحقق رضاهم وذلك من خلال إشباع رغباتهم وحاجاتهم، من اجل توجيه جهودهم لخدمة أهداف المنظمة.

فان رضا الأفراد العاملين في عملهم سيجعلهم يتحركون في حدود ومجال ذلك الرضا عن المهام والأعمال المخولة إليهم، هذا ما ينعكس على حوادث العمل وفقا لدرجات الرضا فالوصول إلى تجنب نهائي للحوادث من جانب العمال لا يتم إلا عن طريق خلق جو عمل ملائم، يخلق نوعا من الرضا مما يجعل الأفراد يعملون بحماس ويفجر طاقاتهم بما في ذلك الكامنة منها.

وعليه فإنّ اماكن الصعوبة تتضمن كيفية اختيار وخلق جو يعزز الرضا لدى الأفراد للوصول إلى الحد من حوادث العمل او تخفيضها الى اقل قدر ممكن.

## أ. مشكلة الدراسة:

إن الاهتمام بالموارد البشرية من أهم المهام الأساسية لمؤسسة الكهرباء والغاز، خاصة وأن نجاحها وازدهارها يعتمد على العلاقة مع الموارد البشرية: التعامل الجيد وكسب الرضا الوظيفي، وبالتالي تجنب أكبر عقبة أمام التحسين المستمر والتطوير الدائم والمستدام لخدماتها، وتقليل نسبة حوادث العمل التي يمكن أن تسبب القلق والضغط على العاملين والمؤسسات. ومن الضروري أن تجد المؤسسة حلاً وتبني أساليب جديدة للتعامل مع هذه الحوادث والحد منها وتحسين الظروف المحيطة بالعامل، وعليه يمكن صياغة إشكالية الدراسة في السؤال التالي:

كيف يؤثر الرضا الوظيفي في الحد من حوادث العمل بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء -

حاسي مسعود؟

ولتوضيح هذا التساؤل أكثر نقوم بطرح الاسئلة الفرعية التالية

- 1- ما مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود؟
- 2- ما مستوى تطبيق الاجراءات الوقائية لتخفيض حوادث العمل بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود؟
- 3- هل يؤثر الرضا الوظيفي على معدلات حوادث العمل بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود؟
- 4- هل تختلف معدلات حوادث العمل بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود تبعا لاختلاف المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الرتبة الوظيفية، عدد سنوات الخدمة) ؟

### ب. فرضيات الدراسة:

إن الإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية يتطلب منا طرح الفرضيات التالية لتكون أساسا ومنطلقا لمعالجتنا للموضوع:

- 1- يوجد مستوى مرتفع للرضا الوظيفي للعاملين بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود.
- 2- مستوى تطبيق الاجراءات الوقائية لتخفيض حوادث العمل مرتفع بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز-نقل الكهرباء-حاسي مسعود.
- 3- يوجد أثر معنوي للرضا الوظيفي على معدلات حوادث العمل بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود.
- 4- لا تختلف معدلات حوادث العمل في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود حسب (الجنس , العمر , المستوى الدراسي , سنوات الخدمة).

### ج. اهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الجوهرى للدراسة في معرفة اثر الرضا الوظيفي في الحد من حوادث العمل الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود.

وانبثق عن هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية تتمثل فيما يلي:

1. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود؛
2. تحديد مستوى تطبيق إجراءات الوقاية من اجل تخفيض حوادث العمل الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود؛
3. تقديم التوصيات العملية بناء على نتائج الدراسة للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود والتي من شأنها تعزيز الرضا الوظيفي وتخفيض حوادث العمل.

### ح. أهمية الدراسة:

تندرج أهمية هذه الدراسة ضمن مجموعة من المجالات العلمية والميدانية والشخصية الخاصة بالطالب والتي نوردها ضمن مجالين أساسيين هما:



### ❖ الجانب النظري:

1. تعتبر هذه الدراسة اضافة جديدة ومرجع في المكتبات يزود الباحثين بالمعرفة ويفتح المجال أمامهم للتطرق للموضوع من جوانب متعددة.
2. هذه الدراسة تعطي للباحثين صورة شاملة عن المؤسسات وما توفره من ميزات من أجل استقطاب الموظفين والمحافظة عليهم.
3. بعد اجراء هذه الدراسة سوف يكتسب الباحث قدرات ومؤهلات وكذا خبرة علمية هادفة تساعده على ملاحظة بيئة العمل بشكل قوي وتمكنه من تحديد الظواهر وتقديم الحلول والاقتراحات والتوصيات المناسبة.

### ❖ من الجانب التطبيقي:

1. تساهم هذه الدراسة في التعرف على أبعاد الرضا الوظيفي وإيجاد الحلول المناسبة للمشاكل المتعلقة به بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز-حاسي مسعود؛
2. هذه الدراسة تساعد صناع القرار في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز-حاسي مسعود على اعادة النظر في الخطط والسياسات الاستراتيجية لتحسين مستويات الرضا الوظيفي للعاملين بها، مما ينعكس بالإيجاب على أدائهم الوظيفي؛
3. الإدراك الحقيقي لأهمية الرضا الوظيفي والعنصر البشري ودوره في تخفيض معدلات حوادث العمل بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز-حاسي مسعود، يعود بمخرجات تستفيد منها المؤسسة وتحقق مستويات أداء عالية.

### د. مبررات اختيار الموضوع:

والمتمثلة في مبررات شخصية وموضوعية:

#### مبررات شخصية: وتتمثل فيمايلي:

- اعتبار الموضوع من المواضيع الجوهرية في تسيير الموارد البشرية
- تطوير ورفع مستوى قدراتنا العلمية في هذا المجال وإثراء البحث العلمي
- شعورنا بأهمية الرضا الوظيفي ومدى تأثيره على حوادث بالنسبة للمنظمات
- الرغبة والميول الشخصي في تطبيق هذا الموضوع في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود كون احدي الباحثين عاملة في الشركة سابقة الذكر واحدى المهتمين والحريصين على مستقبلها حيث تستشعر بالمشكلة عن قرب وتأمل إيجاد الحلول المناسبة لها.
- عدم التطرق لهذا الموضوع بشكل واسع من قبل الطلبة.
- السبب الشخصي الى دراسة هذا الموضوع لإحساسنا بمدى خطورة هذه الظاهرة على صحة وسلامة المورد البشري .

#### مبررات موضوعية: وتتمثل فيمايلي:

1. معرفة مستوى رضا العاملين بالعمل والكشف عن المشاعر السلبية نحو أعمالهم كانهدام الثقة والاستقرار، القلق ووقايتهم من شبح إصابات حوادث العمل.
2. نشر الوعي لدى المؤسسات بشكل عام بأهمية الرضا الوظيفي ودوره في الحد من حوادث العمل.
3. بالإضافة إلى هذا فإنه من بين مبررات اختيار هذا الموضوع الميل المعرفي نحو دراسته خصوصا أنه موضوع يتمتع بالحيوية، لأن المشكلة ليست مشكلة منظمة فقط بل هي مشكلة مجتمع وجزء من حياتنا اليومية، مع ما يلاقيه العامل من صعوبات في مختلف المنظمات وفي جميع الميادين، وكذلك توفر الخلفية النظرية التي تساعد على إنجاز هذه الدراسة

هـ. التعاريف الاجرائية لمتغيرات الدراسة:

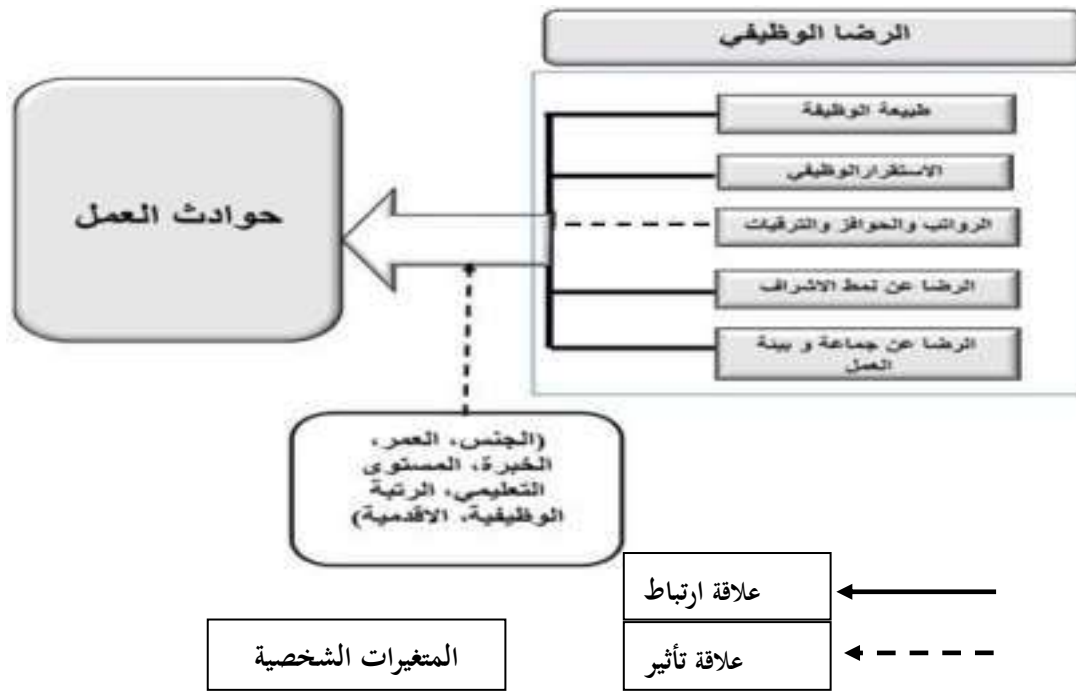
**المتغير المستقل:** الرضا الوظيفي هو درجة شعور العاملين بالرضا والقناعة تجاه العمل والعلاقة مع الادارة والعلاقة مع زملاء العمل وقناعات الموظفين في التعاون والاحترام وشعورهم بالرغبة في انجاز الاعمال في مناخ عمل سليم، والذي يمكن تحديده من خلال الابعاد الخمسة التالية (بعد طبيعة الوظيفة، بعد الاستقرار الوظيفي، بعد الرواتب والحوافز والترقيات، الرضا عن نمط الاشراف، الرضا عن جماعة وبيئة العمل).

**المتغير التابع:** حوادث العمل هو كل حادث انجرت عنه اصابة بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ طرأ في اطار علاقة العمل.

و. نموذج الدراسة:

يتكون نموذج الدراسة من الرضا الوظيفي المتغير المستقل وحوادث العمل المتغير التابع وبينهما علاقة ارتباط وعلاقة أثر كما أن هناك متغيرات شخصية وأخرى وظيفية تؤثر على تلك العلاقة، والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (1.1) نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبتين على ضوء معلومات مقتبسة من المؤسسة محل الدراسة

حدود الدراسة

- الحدود المكانية: الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود.
- الحدود الزمنية: تمت الدراسة في 2022/2023
- الحدود البشرية: تمت هذه الدراسة على مجموعة من 184 عامل

- **الحدود الموضوعية:** لقد تم التركيز في دراستنا على الرضا الوظيفي كمتغير مستقل من خلال الابعاد التالية (طبيعة الوظيفة، الاستقرار الوظيفي، الرضا عن الرواتب والحوافز والترقيات، الرضا عن نمط الاشراف، الرضا عن جماعة وبيئة العمل)، اما المتغير التابع وهو حوادث العمل

### صعوبات الدراسة:

- قلة المراجع او الدراسات السابقة التي تربط بين المتغيرين؛
- البعد بين النظري والتطبيقي لان المؤسسات الجزائرية مازالت بعيدة كل البعد عن الاهتمام بالعامل كما هو موجود نظريا، فمثلا قياس الرضا الوظيفي نظريا للحصول على نتائج ملموسة وتحديد وجود رضا او عدمه في حين ان قياس الرضا الوظيفي في المؤسسة يكون دون البحث عن النتائج

### هيكل الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة وتحقيق أهدافها تناولنا الموضوع من خلال فصلين

- **الفصل الاول:** ويتعلق بالأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي وحوادث العمل من خلال مبحثين الادبيات النظرية لحوادث العمل والرضا الوظيفي ويندرج ضمنه ثلاثة مطالب الأول بعنوان الاطار المفاهيمي لحوادث العمل والثاني عموميات حول الرضا الوظيفي والثالث العلاقة بين حوادث العمل و الرضا الوظيفي اما المبحث الثاني الادبيات التطبيقية لحوادث العمل والرضا الوظيفي بدورة ينقسم الى ثلاثة مطالب المطلب الاول الدراسات السابقة والمطلب الثاني مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية والمطلب الثالث مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
- **الفصل الثاني:** ويتعلق بالدراسة الميدانية لدور الرضا الوظيفي في تخفيض حوادث العمل بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود من خلال مبحثين الاطار المنهجي للدراسة الميدانية(الطريقة و الادوات المستخدمة في الدراسة )يندرج ضمنه مطلبين: الاول هوالطريقة المستخدمة في الدراسة و الثاني الادوات المستخدمة في الدراسة اما المبحث الثاني فهو عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها ويندرج ضمنها مطلبين المطلب الاول عرض نتائج الدراسة والمطلب الثاني مناقشة النتائج





## الفصل الاول

الادبيات النظرية والتطبيقية

للرضا الوظيفي وحوادث

العمل

**تمهيد:**

ان السلوك البشري داخل المنظمات كان ولا زال محور علم الإدارة، ومن ناحية أخرى، علم النفس وعلم الاجتماع من حيث صلتها بالعنصر البشري، والذي يعتبر ذا قيمة مضافة للإبداع.

إذا كان من السهل على المنظمة توفير الموارد المادية، فغالبًا ما يكون توفير الموارد أمرًا صعبًا. فالبشر على استعداد للعمل والاستمرار فيه وتطوير طاقتهم الكامنة. فالأجهزة والتراكيب الحديثة، مهما كانت متطورة، تكون عديمة الفائدة إذا كان العقل البشري الذي يديرها ويقودها لا يعمل بأقصى قدر من الفعالية.

من هذا المنظور، تعتمد المساعي على أساس علمي متين يهدف إلى الاستثمار الأمثل في العنصر البشري، وتحقيق رفاهيته، وتعزيز الشعور بالعدالة والشعور بالمساواة في المعاملة وتوزيع المكافآت، بالإضافة إلى توفير المناخ المناسب لضمان توفر العوامل التي تولد الرغبة في العمل وبذلك تخلق الرضا الوظيفي حيث يعتبر هذا الأخير عاملاً أساسياً في الحد من حوادث العمل على ضوء هذا وللتوضيح بشكل مفصل في موضوع الرضا الوظيفي واثره في الحد من حوادث العمل أدرجنا في الفصل الأول مبحثين أساسيين نظريين بالشكل الآتي:

**المبحث الأول:** يحتوي على كل من مفهومي حوادث العمل وأسبابها، وكذا الرضا الوظيفي مفهومه، العوامل المؤثرة فيه وقياس الرضا الوظيفي.

**المبحث الثاني:** سنتناول فيه عرض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة "الرضا الوظيفي واثره في الحد من حوادث العمل".

## المبحث الاول: الادبيات النظرية لحوادث العمل والرضا الوظيفي

تهدف هذه الدراسة الى معرفة اثر الرضا الوظيفي في الحد من حوادث العمل مما يستدعي عرض مختصر لبعض المفاهيم المفسرة لذلك فيما يلي:

### المطلب الاول: الإطار المفاهيمي لحوادث العمل

تعتبر حوادث العمل من بين أكثر المشاكل التي تواجه الدول المتقدمة والنامية وما ينتج عنها من حالات عجز كلي أو جزئي، وكذلك الآثار السلبية على مختلف الأصعدة الانسانية والاجتماعية والاقتصادية.

والجزائر كغيرها من الدول النامية تسعى جاهدة للحد من هذه الظاهرة التي أصبحت الشغل الشاغل لمؤسساتها وهذا في ظل المنافسة الدولية وكذلك التطور السريع لمختلف جوانب العمل وتعتقد الصناعات الحديثة.

ونظرا للأضرار التي تسببها حوادث واصابات العمل سواء بالنسبة للفرد او المؤسسة، فإننا نحاول في هذا الجزء من الدراسة معرفة مفهوم واسباب الحوادث وانواعها

الفرع الأول: مفهوم حوادث العمل (التعريف + الشروط الواجب توافرها في الحادث)

#### I. تعريف حوادث العمل

أصبحت حوادث العمل من أكثر المهيدات للصحة الإنسانية فهي الخطر اللصيق بالعمل نفسه وقد زاد هذا الخطر مع تطور التكنولوجيا والصناعات الحديثة واستخدام الآلية في الإنتاج هذا ما أدى الى بروز اشكال وانماط جديدة من المخاطر المهنية متنوعة ومتعددة وفيما يلي تعريفات متنوعة عن حوادث العمل

جدول رقم(1.1): تعريف حوادث العمل

صاحب التعريف	التعريف	التعليق
مریم الضبيع	حادث العمل يقصد كل واقعة تتسبب في المساس بجسم الإنسان من أصل خارجي مفاجئ وهو كل أذى يلحق بالإنسان كالجروح أو الكسور أو مختلف التشوهات أو فقدان القوة العقلية أو الوفاة وما إلى ذلك وتعبير آخر هي حادث ناتج عن أفعال مفاجئة وعنيفة ذات مصدر خارجي تخلف أضرار في جسم الإنسان العامل فيتوقف بذلك نشاط هذا العامل لمدة يوم أو أكثر، وحوادث العمل هي كل حادث يقع في محيط العمل ويتسبب في ضياع أيام من العمل <sup>1</sup>	ركزت الباحثة في هذا التعريف لحوادث العمل على كل ما هو متعلق بحوادث جسمانية او عقلية ظاهرة فقط.

<sup>1</sup> مریم ضبيع، أسباب حوادث العمل والأمراض المهنية والوقاية منها، مجلة علمية تصدر عن معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة زيان عاشور (الجلفة)، العدد (3)، جوان 2014، صفحة 77.



<p>هنا ترى الباحثة ان حادث العمل هو عبارة عن أي حالة اذى اثناء العمل يمكن الاعتراف بها طبيا</p>	<p>يعرف حادث العمل بأنه أي " حادث يحصل أثناء سير العمل والتي تؤدي إلى ضرر جسدي أو عقلي ويشتمل على حالات إصابات شديدة أو حالات أذى متعمد من قبل أشخاص آخرين والحوادث بهذه الطريقة هي التي يمكن الاعتراف بها طبيا وبأنها حالة صحية ناتجة عن العمل المنهي أو ظروفه المحيطة التي يمارس الفرد عمله ضمنها"<sup>1</sup></p>	<p>محمد سهيلة، 2010</p>
<p>عرفه بأنه التوقف عن العمل بسبب غير متوقع</p>	<p>تعرف حادثة العمل على أنها إصابة يتعرض لها العامل مما يؤدي الى تعطل النشاط المبذول وما يترتب على ذلك من خسائر مادية ومعنوية للعامل في المؤسسة على حد سواء؛ وتعرف أيضا على انها "واقعة غير مرغوب فيها تحدث دون توقع، وهناك أفعال متشابهة تؤدي إلى نتائج مختلفة، وأفعال مختلفة تؤدي إلى نتائج مختلفة"<sup>2</sup></p>	<p>بوخلخال محمد الأمين و بوخالفة التومي</p>
<p>لم يتطرق للضرر النفسي</p>	<p>هو الحادث الذي يقع في العمل ويؤدي الى ضرر جسدي او عقلي<sup>3</sup></p>	<p>J.R. Biosca De Sagastuy M. Skaliotis</p>
<p>عرف الكاتب الحادث بأنه اصابة جسمانية</p>	<p>عرف القانون الجزائري حادث العمل بأنه " كل حادث انجرت عنه إصابة بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ وخارجي وطراً في إطار علاقة العمل"<sup>4</sup></p>	<p>القانون الجزائري</p>
<p>ركز الباحث على ان حوادث العمل هي مجرد الأخطاء المرتكبة اثناء العمل او حالتهم النفسية وأهمل الحوادث التي تحدث طبيعياً كانهيار مفاجئ او انفجار لمواد معينة أي أشياء تحدث دون تدخل للعنصر البشري</p>	<p>وهي الأخطاء التي تواجه العامل أثناء تأديته لمهامه وتوجد عدة أسباب لوقوع هذه الحوادث والإصابات التي تتمثل في الأسباب التقنية والتكنولوجية الناتجة عن الأعصاب و قدم الآلات و أخرى فنية إنسانية ناتجة عن سوء التحكم في الآلة بالإضافة إلى الظروف النفسية المنظمة للعمال وجراء سوء معاملة المشرفين لهم.<sup>5</sup></p>	<p>امال قريمس وفطيمة عبد الله</p>

<sup>1</sup> صابر بحري، منى خرموش، مصادر حوادث العمل لدى أعوان التدخل من رجال الحماية المدنية بالجزائر، جامعة محمد ملين دباغين سطيف، 2016، صفحة 143

<sup>2</sup> محمد الأمين بوخلخال، التومي بوخالفة، اتجاهات العمال نحو فعالية إجراءات السلامة المهنية في التقليل من حوادث العمل، مجلة قضايا معرفية باحثين أكاديميين، صفحة 10

<sup>3</sup> J.R.Biosca de sagastuy et M.Skaliotis **European statistics on accidents at work(ESAW)**, Methodology edition 2001 page 13

<sup>4</sup> هدى بوحنيك، مخاطر حوادث العمل وطرق إدارتها، مجلة الحقيقة، جامعة العربي تيسي تيسة، مجلد (17)، عدد (02)، السنة 2018، صفحة 195

<sup>5</sup> امال قريمس، فطيمة عبد الله، حوادث العمل واداء العاملين دراسة ميدانية مبنية جنجج بالطاهير جيجل، مذكرة ماستر، تخصص عمل وتنظيم، جامعة محمد الصديق بن يحي، 2016/2015، صفحة 79

عن قريب او بعيد.		
يتضح من خلال هذا التعريف أنه يرى أن الحادث واقعة غير مرغوب فيها حيث أهمل الأسباب	عرفها عبد الفتاح محمد دويدار 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. 1	عبد الفتاح محمد دويدار
حوادث العمل هي تعطل العمل وخسائر مادية ومعنوية	إصابة يتعرض لها العامل مما يؤدي لتعطل النشاط المبذول وما يترتب على ذلك من خسائر مادية ومعنوية للعامل والمؤسسة على حد سواء 2	حمدي واخرون
ربط الحوادث بعدم التوقع اي بسبب خلل ما	" كل ما يحدث دون أن يكون متوقعا حدوثه مما ينجم عنها ضرر للأفراد والوسائل". وهي " ذلك الناتج عن مركز العمل مباشرة، بسبب خلل في الآلات أو الاجهزة، أو نتيجة عوامل إنسانية غير مأمونة 3	عبد الغفار حنفي

من الجدول السابق نلاحظ تعدد التعاريف المقدمة لحوادث العمل ، وذلك بسبب تعدد أنواعها و بسبب ارتباطها بالجانب التشريعي لمختلف الدول فالتشريع الجزائري مثلا يعرف الحادث المهني في المادة السادسة من القانون 13/83 الصادر بالجريدة الرسمية رقم 28 المؤرخة في 5 جويلية 1983 على انه "كل حادث خلف اصابة بدنية ناتج عن سبب مفاجئ او خارجي في اطار تأدية العلاقة العمل"، كما تنص المادة التاسعة من نفس القانون على أنه "يعتبر حادث عمل كل اصابة أو وفاة حدثت في مكان ووقت العمل او في وقت يلي الحادث مباشرة أو أثناء معالجة آثار".

كما تطرق المشرع الجزائري كذلك لحوادث التنقل التي تشكل جزءا كبيرا من مجمل حوادث العمل في المادة 12 من القانون 13/83، حيث يعتبر حادث العمل "كل حادث يقع أثناء تنقل العامل لأداء عمله أو الرجوع منه، مهما كانت وسيلة النقل المستخدمة على أن يرتبط المسار المحدد مكان العمل بمقر سكن العامل أو جهة معتادة له"

أما القانون الفرنسي فيعرف حوادث العمل في المادة 1 من قانون 411 من قانون الحماية الاجتماعية بكونها "كل حادث تعلق بالعامل أو الأجير أو مجموعة منهم مهما كان منصبه أثناء أو بسبب العمل ، مهما كانت الأسباب وبغض النظر عن المكان الذي وقعت فيه " 4

<sup>1</sup> قويدر دوباخ، دراسة مدى مساهمة الامن الصناعي في الوقاية من إصابات حوادث العمل والامراض المهنية. دراسة ميدانية ENICAB بيسكرة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم النفس وعلوم التربية كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة الاخوة منتوري -تسنطينة 2008-2009, صفحة 50

<sup>2</sup> احمد بلول، صغير بورقودة، استراتيجيات السلامة المهنية والوقاية من حوادث العمل داخل بيئة العمل، مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية العدد (17)، جامعة الجلفة، صفحة 03

<sup>3</sup> فريد ناتش، دور مفتشية العمل في الوقاية من حوادث العمل و الاخطار المهنية، مجلة التكامل العدد (1) المجلد (5)، أبو القاسم سعد الله جامعة الجزائر -2-أفريل 2021 صفحة 65

<sup>4</sup> صالح سعيد وعزالدين عبد العزيز، أثر حوادث العمل والامراض المهنية على الكفاءة الانتاجية في المؤسسة، مجلة الاقتصاد والتنمية -مخبر التنمية المحلية المستدامة -جامعة المدية، العدد(03)، 2015، صفحة 49

كما يعتبر نفس القانون أن كل حادث يصيب العامل أثناء التنقل الضروري لأداء عمله ذهابا وإيابا هو حادث عمل .  
وبذلك يتطلب حادث العمل وفقا لهذا التشريع توفر ثلاثة عناصر أساسية هي:

- إصابة فجائية ويتضمن هذا العنصر نقطتين أساسيتين هما:

**المفاجئة:** ويقصد بها مجمل الأحداث التي تقع في وقت قصير جدا وتتسبب في وقوع حوادث.

**الإصابة:** والتي قد تتضمن الجروح، الكسور الجسدية أو التسمم، الصدمات النفسية والتي قد لا تتجلى في أي آثار خارجية.  
بسبب أو أثناء العمل إذ يجب توفر صلة تربط الحادث بعلاقة العمل ووجود عقد عمل يربط العامل بالمؤسسة.

أثناء وقت وفي مكان العمل هنا ليس فقط مكان مزاولة العمل المعتاد في حد ذاته من مكاتب، مخابر ورشات المؤسسة بل كل ما يقع تحت سلطتها وسيطرتها، ويمتد ذلك ليشمل الحالات الخاصة بالعمال في المهام أثناء الخضوع لبرامج تدريبية داخل المؤسسة ، والمشاركة في الملتقيات أو خلال التنقل للعمل منه وإليه .

من خلال هذه التعاريف السابقة نستخلص النقاط التالية:

- حادث العمل أشمل من إصابة العمل ذلك أن الإصابة هي كل ما يلحق العامل من أضرار جسمية وعقلية ونفسية نتيجة الحادث أو المرض المهني، غير أن الحادث يكون أبعد وخطرا وأعمق أثرا على الإنتاج، لما يخلفه من أضرار تمس العامل، الآلات، المنشآت ومواد الإنتاج .
- حادث العمل هو الذي يقع أثناء العمل أو بسببه أو متصل به ، حيث يندرج ضمن حادث العمل الأضرار التي تصيب عناصر الانتاج خارج مكان العمل ، كحوادث النقل ، والمعدات والمنتجات .
- حادث العمل هو فعل غير متوقع ومفاجئ لذا فالأعمال المعتمدة لا يمكن إدراجها ضمن حوادث العمل.
- حوادث العمل تقع نتيجة عوامل مادية وبشرية.<sup>1</sup>

## 2- الشروط الواجب توافرها في حادث

نرى ان عنصر العنف في الفعل الضار ليس أمرا ضروريا من أجل تكييف هذا الفعل بأنه حادث عمل أم لا، من خلال موقف المشرع الجزائري في نص المادة السادسة (06) من القانون رقم 13/83 يتبين لنا أن المشرع قد أبعده صفة العنف من بين الشروط الواجب توافرها في حادث العمل واستبقى على الشروط التالية:

1- وجود ضرر بدني

2- الصفة الفجائية

3- ذات أصل أجنبي

العلاقة السببية بين الحادث والعامل،

### 1- الضرر البدني:

مفاد هذا الشرط أنه لا يعتبر الفعل حادث إلا إذا ألحق ضرر بجسم العامل، وعليه فإن المساس بجسم العامل يشترط فيه أن يحدث احتكاك مادي لهذا الجسم وبالتالي تعتبر من قبيل العمل حتى ولو لم تصطبغ بإصابات عضوية أو جروح .

وبهذا فالضرر الذي يصيب الشخص في جماله أو حواسه يشمل الضمان ، إذا توافرت في الحادثة الشروط الواجب توافرها في حادث العمل ، وإذا نظرنا إلى الأضرار التي تصيب الجهاز التعويضي للمصاب كإتلاف ذراعه أو ساقه الصناعية، فهنا نجد

<sup>1</sup> صالح سعيد، عز الدين عبد العزيز، مرجع سبق ذكره، صفحة 50

اختلافات فقهية في الضمانات المقررة في هاته الإصابات , فهناك من يضعها في حكم الأضرار الجسمانية , إذا كانت من شأنها مساعدة المؤمن له في أداء عمله , ومنه من يغفل ذكرها , حيث يتركها للاجتهاد القضائي .

وفي التشريع الجزائري المادة 30 من القانون 13/83 نجد انه للمصاب الحق في إعداده بالألات والأعضاء الاصطناعية التي يحتاج إليها بحكم عاهته وفي إصلاحها وتجديدها، ومن هنا نستنتج أن المشرع لم يضع أية شروط في استحقاق العامل الذي يكسر جهاز التعويضي أو يتلفه نتيجة حادث عمل من إصلاحه وتجديده على نفقة هيئة الضمان الاجتماعي.

كما يجب أن يكون تأثير مادي للواقعة، وهو ذلك الضرر الذي أصاب بدن العمال كالاختناق نتيجة تسرب الغاز في المصنع، وهذا ما أكدته المادة 09 من القانون 13/83 حيث أوجب اعتبار الإصابة أو وفاة التي تطرأ في مكان العمل أوفي مدته، أما في وقت بعيد عن ظروف وقوع الحادث وإما أثناء العلاج الذي أعقبت الحادث.

## 2/- صفة المفاجأة:

فحسب المادة 06 من القانون المذكور اعلاه، مفادها أن يكون الضرر الذي أصيب به بدن العامل ناشئا عن سبب مفاجئ، بمعنى أنه يجب أن يتوافر في واقعة المنشئة للإصابة صفة المفاجئة. أي انه يبدأ وينتهي في فترة وجيزة.

أما إذا استغرقت الواقعة زمنا معيناً فإنه لا تتسم بصفة المفاجئة، ذلك لأنه لا يمكن إضفاء الصفة الفجائية على الواقعة 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. وإن الحادث الذي سبب الضرر كان فجائياً ولو أن أضرارها المترتبة عليه قد ظهرت فيها بعد. 1

ويترب على انعدام هذه الخاصية أن الأضرار التي تصيب جسم العامل نتيجة إصابات متلاحقة تتطور ببطء , ومن المتعذر إسنادها إلى أصل وتاريخ معين , لا تشتملها الحماية إلا إذا نشأ عنها مرض مهني نص عليه القانون بالذات , فإن خرجت عن ضوابطها فلا حماية لها. 2

ومن الإصابات ما تحدث الواقعة المنشئة لها فجأة، ولكن بقدر لا يترتب عليه ظهور أثرها فوراً، حيث يستلزم حدوث هذه الواقعة تكراراً بقدر يترتب عليه ظهور الضرر بعد وصولها مرحلة معينة وقد معين تتأثر به الحالة الفيزيولوجية لجسم الإنسان تنتج أثرها الضار للمصاب.

أما إذا نظرنا إلى التشريع الجزائري فنجد أن المعيار الذي أخذ به لا يعتمد على طبيعة الإصابة ولكن يعتمد على فكرة قانونية هي فكرة الوقت الذي استغرقه حدوث الضرر حسب ما نصت عليه المادة 04 من قانون 13/83.

ولهذا فإن عنصر الفجائية وتمسك القضاء به من اجل مد الحماية القانونية المقررة في قانون إصابات العمل على المرض الذي يصيب العامل بسبب أداء عمله ولو لم يكن ذلك المرض مدرج ضمن قائمة الامراض المهنية، لكن مع ضرورة توفر شرط ثالث وهو تأثير سبب مفاجئ خارجي , وهذا ما نصت عليه المادة 06 من القانون 13/83 .

ولكن أهم ما يوجه من نقد لاشتراط صفة المفاجأة لأنه في بعض الحالات فإن الإصابات قد تتخلف في الظهور مثال ذلك كثير من الجروح الداخلية والاضطرابات العصبية إصابة عضلات القلب التي تحدث فجأة ولكن لا يعلم بها من إصابته , إلا بعد مرور

<sup>1</sup> وليد سعودي, توفيق صاحبي, مرجع سبق ذكره, صفحة 9

<sup>2</sup> وليد سعودي و توفيق صاحبي , مرجع سبق ذكره, صفحة 10



فترة طويلة , فهنا الأمر يفتقد فيه إثبات الصفة الفجائية مما يجعل هذه الإصابات لا تدخل في إصابات العمل وكنتيجة حرمان المصاب من الأداءات المقررة في القانون .

### 3/-السبب الخارجي:

فطبقا لما تنص عليه المادة 06 من القانون رقم 13/83 , نجد أن الصفة الناشئة التي تتطلبها هذه المادة هي ان تكون الواقعة المنشأة للإصابة ناتجة بسبب خارجي , وهو كل سبب لا يعود للبنية الجسمية للمصاب دخل فيه وبذلك فإن هذا المصدر أو العنصر قد يتجلى في أي عمل مادي أو معنوي خارجي , وغير عالق بالتكوين البيولوجي للمصاب , وقد لا يوجد في أغلب الأحيان أي شك في حصول وقوع هذا العنصر , نظرا للظروف المحيطة بالأجير المصاب والتي تسهل تحديده بكل دقة . ففي التشريع الجزائري , يمكن اعتبار وفاة العامل بسبب ضربة شمس حادث عمل , لأنه كان يعمل تحت أشعة الشمس المحرقة وجو شديد الحرارة , ذلك أن ضربة الشمس ناتجة عن سبب خارجي يمكن تعيين مصدره , وبهذا نجد مثلا سقوط العامل نتيجة ضعفه الطبيعي واعتلال صحته دون تأثير فعل خارجي , لا يعتبر الفعل إصابة عمل ولا تمتد إليها الحماية القانونية في القانون . ورغم معظم الفقهاء مازالوا يشترطون في مصدر الضرر الجسماني أن يكون خارجيا , إلا أن هذا الشرط كان في السنوات الأخيرة محل للانتقادات , وهذا ما نجد من خلال اطلاعنا لأحكام قضائية , أن تعتبر الفعل إصابة وإن لم يكن نتيجة سبب خارجي كما هو الحال في اعتبار الضرر حادثا ولو كان ناشئ عن قيام العامل بمجرد عمل عادي أو حركة خاطئة أثناء العمل إذ من الصعب أن ينسب الضرر الى السبب الخارجي .

ويرى الاستاذ أحمد محمد محرز في كتابه الخطر في تأمين إصابات العمل: أنه في الحقيقة إذا ما عمقنا النظر وجدنا معظم الإصابات يرجع حدوثها إلى أسباب داخلية غير ملموسة<sup>1</sup>

### 4/-العلاقة السببية:

وهو إثبات العلاقة السببية بين الحادث والعمل، فإذا ظهرت الجروح فور الحادث أو الوفاة، فلا إشكال ولا صعوبة في الإثبات، ولكن في الواقع العملي كثيرا ما تحدث الحوادث ويظل سببها غير معروف، وانطلاقا من هذا يجب علينا مراعاة مدى ارتباط أداء العمل بمكان العمل وزمانه، أما فيما يخص ارتباط الأداء بمكان العمل فإنه يتجلى في نص المادة 06 من القانون 13/83 التي تنص بضمان الإصابة إذا حدثت بعد العمل أو بمناسبة أدائه.

ويتضح لنا من خلال المادة 09 من القانون 13/83 مدى أهمية مكان العمل في تحديد أي إصابة موجبة الضمان، ويقصد بمكان العمل ذلك المكان الذي يتواجد فيه المؤمن عليه لتنفيذ العمل الواجب عليه أدائه ويكون خاضعا فيه لسلطة وإشراف صاحب عمل.

أما إذا نظرنا على مدى ارتباط العمل بزمانه فنجد أنه من أهم العناصر التي يجب أن يشترطها القانون، لعل أن يقع أثناء العمل وبسبب العمل، أي اشتراط الرابطة الزمنية والسببية معا.

وقد أخذ المشرع الجزائري، بمعيار زمن العمل الذي يكون فيه العامل مستفيدا من الحماية القانونية ، وهذا ما نصت عليه المواد 6,7,8 من قانون 13/83 .

### الفرع الثاني: أسباب حوادث العمل وأنواعها والخسائر المترتبة عنها

<sup>1</sup> وليد سعودي و توفيق صاحبي، مرجع سبق ذكره، صفحة 11

<sup>2</sup> وليد سعودي و توفيق صاحبي، مرجع سبق ذكره، صفحة 11،12

## 1- أسباب حوادث العمل

تختلف الاسباب التي تؤدي الى وقوع حوادث العمل. وعموما يمكن تقسيم أسباب حوادث العمل الى أربعة مجاميع وكما يلي:

## أ- مجموعة أسباب التي تربط بالفرد نفسه:

وهي العوامل الانسانية المرتبطة بالفرد كالنقص في القدرات الفرد كالتقص في قدرات الفرد او في تدريبيه وتأهيله او قلة خبرته وضعف ذكائه او عدم ملائمة العمل الموكل له لإمكانية الفسيولوجية او الذهنية. وقد وجد ان هذه العوامل تستحوذ على أكثر من 80 أسباب حوادث العمل

## ب- مجموعة الأسباب الميكانيكية:

وهي الأسباب ذات العلاقة بتلف او عطل الآلات والمكائن المستخدمة في العملية الانتاجية، كما ان سقوط الاشياء المفاجئ وانفجار بعض المواد الخطرة يقع ضمن هذه العوامل. 1

## ج- مجموعة الاسباب الفيزيائية:

وهي الاسباب التي ترتبط بدرجات الحرارة وطبيعة التهوية ومستوى الاضاءة والضوضاء وذلك لارتباط هذه العوامل بدرجات التعب الملل التي تصيب الانسان وبالتالي لارتباطها بحوادث العمل.

## د- اسباب اخرى:

بالإضافة الى الاسباب السابقة يمكن إضافة أسباب اخرى لا تقل اهمية عما سبق.

فقد تكون الوظيفة او العمل على درجة عالية من الخطورة، وتزداد الحوادث في الساعات الاخيرة من العمل قياسا بالساعات الاولى كما تزداد الحوادث في المناخ التنظيمي السيء. 2

كما صنف اخرون أسباب العمل الى صنفين فقط نذكرها فيما يلي:

## أسباب حوادث العمل 3

تعدد أسباب الحوادث التي قد تصيب الموارد البشرية داخل المنظمة تبعا لحجم هذه الأخيرة و طبيعتها، لذا تختلف الأسباب المؤدية للحوادث من منظمة إلى أخرى، وفيما يلي ذكر لأهم هذه الأسباب:

## أ- الأسباب المرتبطة بالموارد البشري

تبع هذه الأسباب من المورد البشري ذاته وتمس كيانه، أي تكون طبيعة المورد البشري وسلوكياته هي السبب الرئيسي في حوادث العمل، وتتمثل أهم هذه الأسباب في الآتي:

- الفشل في إتباع تعليمات واجراءات الأمن.

- الأوضاع البدنية الحاططة أثناء القيام بالعمل.

- اللامبالاة.

- عدم استخدام أدوات الوقاية وعدم التعود عليها.

- تقدم سن العامل وضعفه وعدم قدرته على مسايرة سرعة نسق الإنتاج.

<sup>1</sup> مصطفى يوسف كافي ، ادارة الموارد البشرية من منظور اداري \_تنموي تكنولوجي \_عولمي، الطبعة الاولى، عمان الاردن، 2014، صفحة 276

<sup>2</sup> مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، صفحة 277

<sup>3</sup> هدى بوحنيك ، مرجع سبق ذكره ، صفحة 196

- عدم تدريب الموارد البشرية على استخدام المعدات التي يعملون عليها.
- استمرار المورد البشري المرهق في العمل يعد سببا في وقوع الحوادث.
- يؤدي أي خلل في الجوانب السلوكية والنفسية للمورد البشري إلى زيادة تعرضه للحوادث.
- ومن الأسباب المساعدة كذلك على وقوع حوادث العمل والمرتبطة بالمورد البشري نجد:
- الملل الوظيفي الناتج عن الروتين.
- السرعة في أداء العمل.

- ضعف البصر أو السمع قد يؤدي إلى العديد من الأخطار والحوادث.
- تسرب الأمراض الاجتماعية السيئة داخل المنظمة كالإدمان والغش وغيرها.

### ب- الأسباب المرتبطة ببيئة العمل

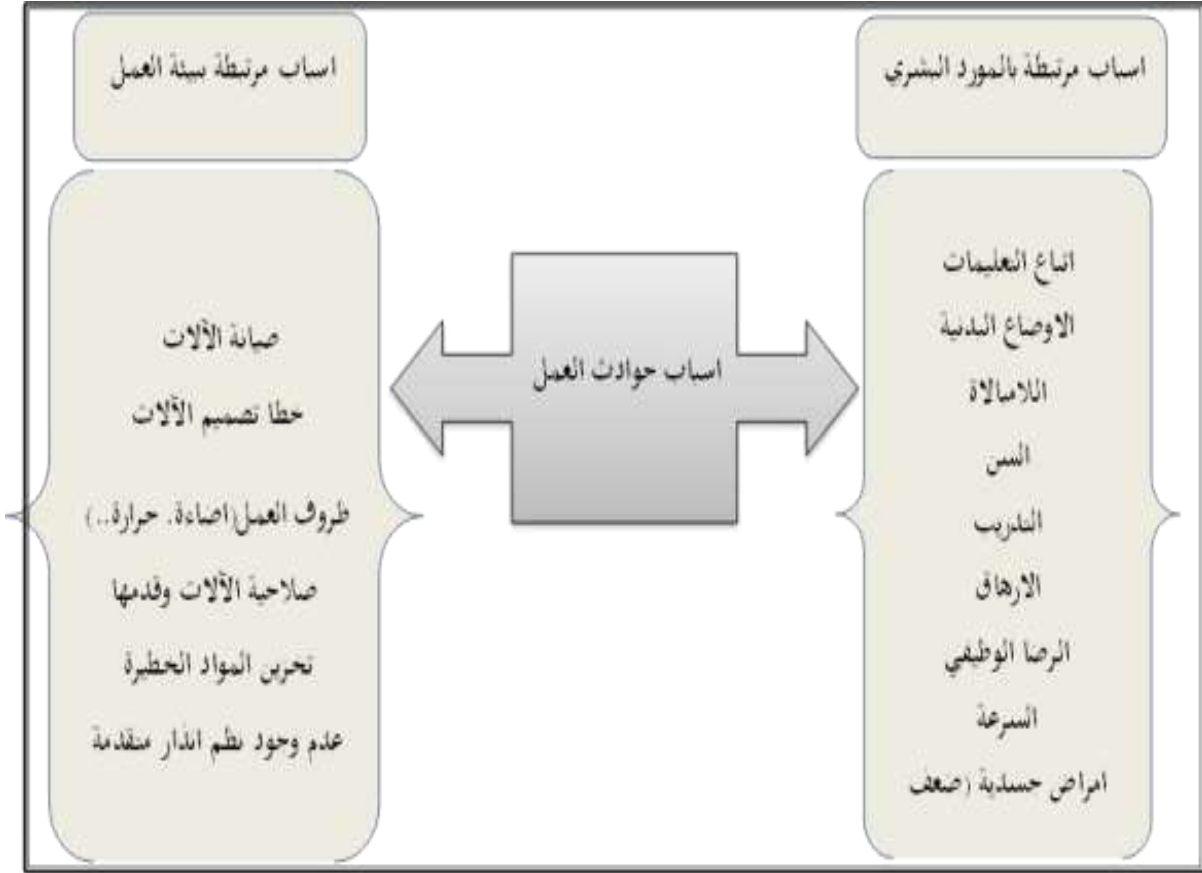
تتمثل أبرز هذه الأسباب في الآتي: **1**

- نقص صيانة الآلات والمعدات رغم ان التعليمات الخاصة بالآلات توصي بالصيانة الدورية.
- خطأ تصميم الآلات مما يؤدي الى اخطاء في الاستعمال.
- صعوبة ظروف العمل كنقص الإضاءة وانخفاض الحرارة، كالمناطق الصحراوية في الصيف او المناطق العالية في الشتاء.
- عدم صلاحية أدوات وأجهزة الوقاية، كالقفازاات او الاحذية او الخوذة.
- عدم صلاحية آلات العمل وقدمها أي رغم مرور سنوات على استخدام الآلة ما ولكن تستمر المؤسسة في استعمالها.
- كما يمكن أن تتسبب العوامل الموائية في وقوع حوادث العمل على مستوى المنظمات:
- سوء عملية تخزين المواد الخطيرة، في المستودعات او تحت درجة حرارة مرتفعة تؤدي الى انفجارها او تسربها مثلا.
- إهمال عمليات الصيانة في الوقت المناسب للآلات والمعدات التي تتطلب صيانة دورية مما يتسبب في اتلافها.
- ضيق مكان الآلات والمعدات مما يؤدي إلى صعوبة حركة المورد البشري مما قد يؤدي إلى حوادث واصابات.
- عدم ملاءمة وتوافق درجة الآلات المستخدمة لكفاءة وخبرة وقدرة المورد البشري اما بالقدم أي مرور زمن على استخدام الآلات معينة مما يؤدي الى نسيان طريقة استعمالها او الآلات حديثة متطورة لا يعرف العامل حتى طريقة تشغيلها.
- عدم وجود نظم إنذار متقدمة تقي من الأخطار المحتملة او اعطاب في تلك النظم.

<sup>1</sup> هدى بوحنيك . مرجع سبق ذكره ،صفحة 197

والشكل الموالي يلخص لنا اسباب حوادث العمل:

الشكل رقم (1-2): يوضح اسباب حوادث العمل



المصدر: من اعداد الطالبتين

## 2- أنواع حوادث العمل

وفقا لأحكام القانون، فان حوادث العمل يمكن أن تقع أثناء العمل، أو بسببه، أو في الطريق من وإلى العمل وهي

ثلاثة أنواع: **1**

### أ- الحوادث أثناء العمل

يقصد بها تلك الحوادث التي تقع أثناء الفترة الزمنية المحددة للقيام بالعمل، ويتسع ذلك ليشمل الحوادث التي تقع للموارد البشرية عند قيامهم بإجراءات استلام العمل أو تسليم عهدتهم عند انتهائه أو أثناء فترات الراحة التي تتخلل العمل، ويكفي في هذا النوع من الحوادث لاعتبارها حوادث عمل أن يتحقق الارتباط الزمني بين الحادث والقيام بالعمل، وليس الارتباط السببي.

### ب- الحوادث بسبب العمل

تتمثل في تلك الحوادث التي تربطها بالعمل رابطة سببية، رغم وقوعها في غير مكان العمل أو زمانه، وكمثال على ذلك الإرهاق بسبب التفاني في العمل.

<sup>1</sup> هدى بوحنيك، مرجع سبق ذكره، صفحة 198

<sup>1</sup> امال قريص، فطيمة عبد الله، مرجع سبق ذكره، صفحة 30

### ج-حوادث الطريق

اعتبر القانون حادث الطريق ذلك الحادث الذي يقع للمورد البشري المضمون ذهابه المباشر إلى العمل أو أثناء عودته المباشرة منه.

وهناك من يصنف احداث العمل كما يلي<sup>1</sup>:

- من حيث النوع: قد تكوّن حوادث بحرية أو جوية أو حوادث مرور وهكذا...

من حيث الأسبذكرة قد تكوّن ناتجة عن إهمال العامل وقلة ذكائه أو قد تكون ناتجة عن أسباب ميكانيكية كأنفجار المواد الجاري تصنيعها أو سقوط شيء على العامل.

- من حيث النتائج: حوادث الآلات أو المنتجات أو تصيب الأشخاص بإصابات مختلفة

كالخروق أو الكسور أو فقد الحواس أو الأعضاء أو التشوهات المختلفة أو الموت.

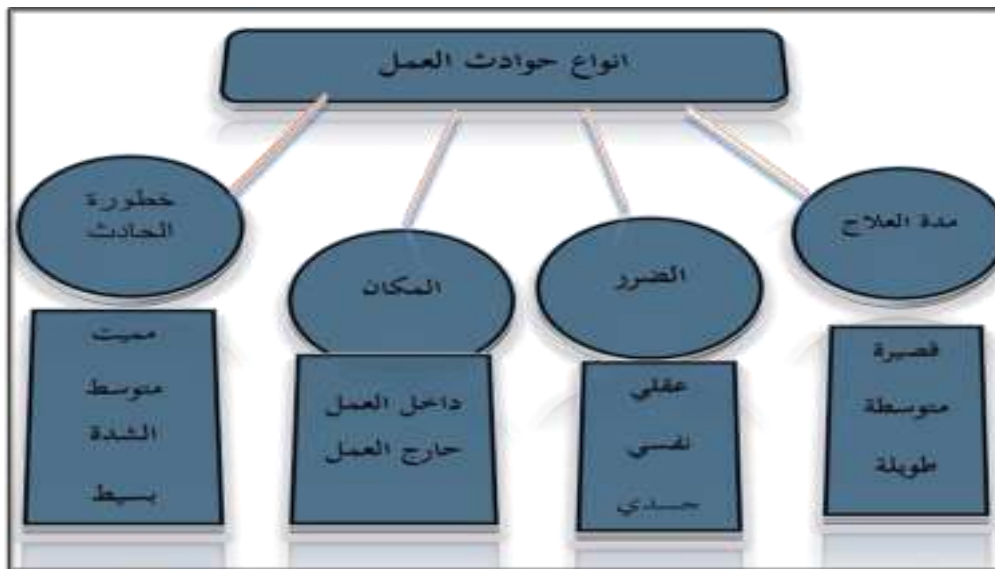
من حيث الخطورة: حوادث مميتة، أو حوادث تؤدي إلى عجز كلي دائم كفقد العينين أو اليدين، وأخرى تؤدي إلى عجز جزئي دائم كفقد عين واحدة أو يد واحدة وأخرى تؤدي إلى عجز كلي مؤقت أي يمنع العامل من العمل لفترة معينة وأخرى تحتاج إلى إسعافات أولية

- كما يمكن تصنيفها إلى حوادث من الممكن تجنبها وأخرى يتعذر تجنبها: كإفلاس مفاجئ في آلة حديثة تثبت صلاحيتها بعد اختيارها.

- كذلك يمكن تصنيفا إلى حوادث تترتب عليها إصابة وضرر وأخرى بريئة لا تنجم عنها إصابة ولا ضرر فسقوط مطرقة من يد عامل يعمل في مكان مرتفع يعتبر حادثة يعتبر حادثة سواء ترتب عليها أو لم يترتب عليها إصابة أو ضرر.

وفيما يلي اجتهادنا الشخصي في تصنيف احداث العمل

الشكل رقم (1-3): انواع حوادث العمل



المصدر: من اعداد الطالبتين

امال قريص، فطيمة عبد الله، حوادث العمل واداء العاملين دراسة ميدانية ميناء جنجن بالطاهير جيغل، جامعة محمد الصديق بن يحيى، مذكرة ماستر، تخصص عمل وتنظيم،<sup>1</sup> 2016/2015، صفحة 30



وبالتالي من الشكل أعلاه يمكن تصنيف انواع حوادث العمل الى:

### 1- حسب مدة العلاج صنفناها الى:

- قصيرة: أي الاضرار الناجمة عنها تتطلب مدة قصيرة للعلاج جروح طفيفة
- متوسطة: أي الاضرار الناجمة عنها تتطلب مدة متوسطة للعلاج كالكسور
- طويلة: أي الاضرار الناجمة عنها تتطلب مدة طويلة للعلاج كالحروق من الدرجة الثالثة

### 2- حسب الضرر صنفناها الى ما يلي:

- عقلي: كفقدان ذاكرة
- نفسي: اكتئاب حاد، حزن شديد
- جسدي: كسور، حروح، جروح

### 3- حسب المكان صنفناها الى ما يلي:

- داخل العمل: في المكتب او في السلام
- خارج العمل: في الطريق المؤدي للعمل

### 4- حسب خطورة الحادث صنفناها الى مايلي:

- مميت: سقوط من ارتفاع او انفجار
- متوسط الشدة: سقوط من السلام بارتفاع بسيط
- بسيط: انزلاق في مكتب أو الرواق

**المطلب الثاني: عموميات حول الرضا الوظيفي** يعتبر الرضا الوظيفي عموماً بالنسبة للموظفين من اهم مؤشرات الصحة والعافية ومدى فاعليتها على افتراض ان المنظمة التي لا يشعر الموظفون فيها بالرضا سيكون حظها قليل من النجاح مقارنة بالتي يشعر فيها الموظفون بالرضا مع ملاحظه ان الموظف الراضي عن عمله هو أكثر استعداداً للاستمرار بوظيفته وتحقيق اهداف المنظمة كما انه يكون أكثر نشاطاً وحماساً في العمل.

### الفرع الأول: مفهوم الرضا الوظيفي تعريفه ودواعي الاهتمام بالرضا الوظيفي

نظراً لأهمية الرضا الوظيفي في جميع العلوم كعلم الإدارة وعلم الاجتماع وعلم النفس والعلوم الأخرى ظهرت الكثير من الدراسات والبحوث للإجابة على الأسئلة المرتبطة بمدى رضا الموظف عن عمله أو عدم رضاه ومع التعداد الهائل للدراسات المتعلقة به لا يزال هناك تباين في تحديد مفهوم الرضا الوظيفي، الذي سنحاول تناول مختلف المداخل النظرية له.

### I. تعريف الرضا الوظيفي :

تعددت مفاهيم الرضا الوظيفي وذلك لتعدد البحوث الخاصة به فقد حضي باهتمام بالغ من طرف العديد من الباحثين، حيث لم يلقي مفهوم الرضا الوظيفي الاهتمام الا منذ مطلع القرن العشرين فصاغوا له عدة تعاريف في غياب تعريف شامل وموحد، نستطيع القول ان هذا الاختلاف يعود بالدرجة الاولى الى تباين الثقافات والظروف البيئية المحيطة.

جدول رقم(2.1): تعريف الرضا الوظيفي .

صاحب التعريف	التعريف	التعليق
محمد مصطفى	الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة <sup>1</sup>	تطابق الرضا الوظيفي والحالة النفسية للعامل وارتباطها بمدى تحقيق الحاجات والتوقعات في العمل
محمد مصطفى	ويعرف الرضا الوظيفي ايضا بانه يمثل حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة بالعمل الوظيفي والتي تقاس اساسا بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا النفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملل او ضيق <sup>2</sup>	الرضا الوظيفي هو حصيلة مجمل العوامل المرتبطة بالعمل ومدى رضا العامل على العمل اجمالا
منال البارودي	الرضا الوظيفي هو نتيجة تفاعل الفرد مع وظيفته وهو انعكاس لمدى الاشباع الذي يستمده من هذا العمل وانتماءه وتفاعله مع جماعة عمله ومع بيئة العمل الداخلية والخارجية وبالتالي فهو يشير الى مجموع المشاعر الوظيفية او الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله <sup>3</sup>	وهنا كان التعريف يركز على ان الرضا الوظيفي هو مجموعة من التفاعلات المحيطة بالفرد التي تؤثر على مشاعره او حالته النفسية.
عرفه Hoppock	عرفه بانه " عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد "4	وهنا قصد أن الرضا الوظيفي ينتج من إدراكه للظروف النفسية والمادية والبيئية واسهامهم في رضا الفرد
عصام عبد اللطيف	يمثل حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي والتي تقاس أساسا بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملل او ضيق <sup>5</sup>	وفي هذا التعريف كان التركيز على ان الرضا الوظيفي هو الحالة الشعورية للعامل
Stone	«الحالة التي يتفاعل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، ويصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في التقدم لتحقيق أهدافه الاجتماعية <sup>6</sup> »	ركز التعريف على تفاعل الفرد مع الوظيفة
Vroom	الرضا الوظيفي بأنه: «شعور الشخص نحو وظيفته أو عمله فالشعور	ركز التعريف على الحالة

<sup>1</sup> محمد مصطفى، الرضا الوظيفي واثره على تطوير الاداء، دار ابن النفيس، عمان ، 2017، صفحة 11

<sup>2</sup> محمد مصطفى، مرجع سبق ذكره، صفحة 11

<sup>3</sup> منال البارودي، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، الطبعة 1، 2015، صفحة 38

<sup>4</sup> خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني، القاهرة، 2014، صفحة 12

<sup>5</sup> عصام عبد اللطيف، الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل، نيو لينك للنشر والتدريب، الطبعة الأولى، 2015، القاهرة، صفحة 09

<sup>6</sup> سيد احمد ستي. مرجع سبق ذكره، صفحة2

الإيجابي يتبعه الرضا الوظيفي بينما الشعور السلبي يتبعه عدم الرضا الوظيفي» <sup>1</sup>	النفسية وشعور الفرد
هو اتجاه إيجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها الفرد تتمثل في حالة من التفاعل السار معها ,فيه اشباعا للحاجات الأساسية لديه ويتم التعرف عليه من الدرجة التي يحصل عليها الفرد على المقياس المستخدم لهذا الغرض <sup>2</sup>	ركز التعريف على التفاعل الحاصل بين الفرد والوظيفة
قدرة المنظمة على تلبية واشباع الحاجات المادية والمعنوية للعاملين لديها تؤدي الى الرضا الوظيفي وهو قدرة الموظف على التكيف مع ظروف وبيئة العمل المحيطة به بمقارنة ما يملكه او يحصله و ما يتمنى الحصول عليه	قدرة الفرد على التكيف مع بيئته وفقا لما لديه او ما يتوق اليه

حبيب الصحاف

3

لا يوجد تعريف محدد متفق عليه للرضا الوظيفي، وهذا يرجع إلى تعدد الكتابات وتناوله من أكثر من جهة اختصاص، يضاف إليه أن الرضا غالبا ما ينظر إليه على أنه موضوع فردي ونسبي بحت، فما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر، وما يمكن أن يكون رضا في وقت ما قد يكون عدم رضا في وقت آخر لنفس الشخص، ذلك أن الإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر ومن شخص لآخر.

التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي:

ومما تقدمنا به نصل إلى أن الرضا الوظيفي هو شعور ذاتي إيجابي يحمله الموظف أثناء أداء عمله، ويتحقق هذا الشعور بالتوافق بين ما يحصل عليه الفرد في العمل وبين ما يتوقع الحصول عليه.

وفي ضوء ما سبق يتضح أن مفهوم الرضا الوظيفي يتضمن الأبعاد التالية<sup>4</sup>:

- أن هناك ارتباط مباشر بين درجة الرضا الوظيفي للفرد وبين قدراته وميوله وسماته الشخصية وقيمه.

- إن الرضا الوظيفي ما هو إلا انعكاس لمشاعر الفرد، إيجابية كانت أم سلبية اتجاه المتغيرات المادية أو المعنوية المرتبطة بالوظيفة.

- تقاس درجة الرضا الوظيفي للفرد بدرجة الفرق بين توقعاته من الوظيفة، وما يحصل عليه فعلا من نفس الوظيفة.

II. دواعي الاهتمام بالرضا الوظيفي

يكتسي الرضا الوظيفي اهمية كبيرة لكل موظف المؤسسة وكذا المجتمع تتمثل هذه الأهمية فيما يلي<sup>5</sup>:

- القدرة على التكيف مع بيئة العمل حيث ان الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطي امكانيه أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به.

- الرغبة في الابداع والابتكار فعندما يشعر الموظف بان جميع حاجاته المادية من اكل شرب سكن الى اخره وحاجاته غير المادية من تقدير واحترام امان وظيفي الى اخره مشبع بشكل كافي تزيد لديه الرغبة في تأدية عمله بطريقة مميزة.

<sup>1</sup> علي احمد ,احمد مقبل, اثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على دوران العمل، مذكرة ماجستير ادارة اعمال، كلية العلوم الادارية-جامعة الاندلس، الين، 2018، صفحة38

<sup>2</sup> إيهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر، الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، 2014، صفحة 32

<sup>3</sup> فاتح العبودي، الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي مؤسسة الخزف الصحي الميبلية جيجل ، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008، صفحة 2

<sup>4</sup> محمد أحمد سليمان وآخرون، الرضا والولاء الوظيفي ، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، 2011، صفحة135

<sup>5</sup> سيد احمد سني. مرجع سبق ذكره، صفحة 5

-زيادة مستوى الطموح والتقدم فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.

-الرضا عن الحياة حيث ان المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموظفين تساعد على مقابله متطلبات الحياة.

اهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورته:

5- ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية فالرضا الوظيفي يجعل الموظفين أكثر تركيزاً على عملهم؛

6- ارتفاع في الإنتاجية فالرضى الوظيفي يخلق الرغبة للموظفين في انجاز وتحسين الأداء؛

7- تخفيض تكاليف الانتاج في الرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والاضرابات

والشكاوى الى اخره ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة فلما يشعر الموظف بان وظيفته اشبعته حاجاته المادية وغير المادية يزيد

تعلقه بمؤسسته.

اهمية الرضا الوظيفي للمجتمع ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورته:

8- ارتفاع معدلات الانتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية

9- ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع

ومن أهم الأسباب الداعية للاهتمام بالرضا الوظيفي ما يلي:

-أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المنظمات المختلفة.

-أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في المنظمات المختلفة.

-أن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم، وكذلك أكثر رضا عن

الحياة بصفة عامة، فالفرد الراضي عن عمله هو أكثر استعداداً للاستمرار بوظيفته وتحقيق أهداف المنظمة، كما أنه يكون أكثر

نشاطاً وحماساً في العمل.<sup>1</sup>

## الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي وقياس الرضا الوظيفي

### I. العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

ذكرها البعض على أساس أنها أبعاد الرضا الوظيفي، وذكرها البعض الآخر على أنها محددات الرضا الوظيفي، فيما ذكرها

آخرون على أنها عوامل مؤثرة في الرضا الوظيفي مع أنها تتفق في المضمون، وسيتم عرضها كما يلي:

#### اولا : العوامل الشخصية المرتبطة بالرضا الوظيفي:

وتتمثل أهم هذه العوامل فيما يلي:

#### 1. حاجات الفرد:

وهي المعبر عنها بالرغبة في الحصول على شيء معين وعادة ما يرافقها الإحساس بالحرمين وبعدم الاستقرار وعدم الرضا، فما

شغل الباحثين في مجال العلوم السلوكية بحثهم الدائم للتوصل إلى الأسباب التي تدفع الفرد للقيام بسلوك معين والامتناع عن أنماط

أخرى من السلوك.<sup>2</sup>

#### 2. اتفاق العمل مع قيم الفرد:

يرتبط الرضا والاتجاهات والمواقف التي يكتسبها الفرد عن طريق معتقداته التي يخضع لها في مكان تواجهه وكذا المكتسبات

الحضارية الأخرى، وتختلف القيم التي يسعى الفرد لإشباعها في مجال العمل، كما تختلف الأهمية النسبية لهذه القيم من مجتمع

<sup>1</sup> عارف بن مائل الجريد، التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية السعودية، 2007، صفحة 47

<sup>2</sup> عبد الغفور مرازقة وآخرون، السلوك البشري المعاصر في منظمات الاعمال المفاهيم والمحددات، دار الامة، برج الكيفان الجزائر، 2016، صفحة 248.

لآخر، حيث أن تفاعل الفرد مع العوامل الاجتماعية والبيئية والثقافية يحدد معتقداته وبالتالي سلوكه الذي يكون صحيحا كلما اتفق عمله مع هذه القيم؛ فزيادة الرضا عن العمل تلاحظ كلما ساعدت طبيعة العمل وظروفه على إشباع هذه القيم.

### 3. الشعور باحترام الذات:

وهي رغبة الفرد في تكوين صورة إيجابية عن نفسه، فبلوغ الفرد لمكانة بارزة في السلم التنظيمي للمنظمة أو بين زملائه في العمل أو خارجه تبقى من الأهداف التي يصبو إليها، بل إن تطلعه يسمو به لتحمل المسؤوليات في الإنجاز والتنفيذ والرغبة في تنمية الذات باكتساب المهارات.

### 4. خصائص شخصية الفرد وظروفه:

يرتبط الرضا الوظيفي بالعوامل الخاصة بمحتوى العمل والأداء، وبشعور الفرد بالرضا عن مستوى النجاح والإنجاز الذي يحققه، ويرتبط هذا الشعور بمدى الإنجاز وبمستوى الطموح والأهداف التي يسعى الفرد لتحقيقها، فكلما كان هناك تطابقا بين مستوى الطموح والتوقعات وبين ما يتحقق من إنجاز وما يحصل عليه الفرد من عوائد تولد عن هذا الشعور بالرضا.

وتتمثل أيضا العوامل الشخصية فيما يلي:

أ. العمر: يشير عدد من الباحثين مثل (Odenaal and Robbins, 2003)، وكذلك

(Greenberg and Baron, 1995) الى ان غالبا ما يكون الموظفون الأكبر سنا أكثر سعادة في وظائفهم من

الموظفين الأصغر سنا، كما أن الموظفين الأكثر خبرة أكثر رضا من أولئك الأقل خبرة<sup>1</sup>.

ب. الجنس: هنا أيضا البحوث غير حاسمة استعرض الباحثان Thompson Namara 1997

الدراسات الفصلية على مدى السنوات الست الماضية التي نشرت في مجلة ادارة التربية واطهرت انه لا يوجد فرق

ثانيا:ن الذكور و الاناث في مستويات الرضا الوظيفي وفي دراسة للباحثين Tourani and Rast سنة 2012

اظهرت كذلك انه لا يوجد اختلاف بارز بين الذكور و الاناث نحو الرضا عن العمل<sup>2</sup>.

ج. الحالة الاجتماعية: بالرغم من قلة الدراسات والاستنتاجات حول تأثير الحالة الاجتماعية على الرضا الوظيفي فقد

أكدت بعضها بان الموظفين المتزوجين هم أكثر رضا عن العمل مقارنة بزملائهم غير المتزوجين بالإضافة الى عدد

الابناء فكلما زاد عدد الابناء كلما زادت لديهم المسؤوليات الاسرية مما يزيد من اهمية العمل بالنسبة لهم وبالتالي

زياده الرضا الوظيفي لديهم وهناك عامل اخر يرتبط بهذا الموضوع هو ان الدراسات لم تتطرق فيما يتعلق بالحالات

الاخري الى جانب العزوبية والزواج فهل ان المطلقين والارامل يختلف ادائهم للعمل وتختلف درجه رضاهم الوظيفي<sup>3</sup>.

د. مدة الخدمة: تعرف مدة الخدمة بأنها الفترة الزمنية للبقاء في عمل معين وتشير الدلائل ان مدة الخدمة للموظف

تعتبر العامل الأكثر ثباتا في توقع الرضا عن العمل مقارنة بالعمر وهناك دلائل واضحة تشير الى وجود علاقة قوية

موجبة بين الرضا الوظيفي وسنوات الخدمة بحيث كلما زاد عدد سنوات الخدمة زاد الرضا الوظيفي عند الموظف<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> سارة حمد القليلش، العوامل المؤثرة لدى القائم بالاتصال في التلفزيون الكويتي، رسالة ماجستير تخصص اعلام كلية الاعلام جامعة اليرموك، 2016-2017، صفحة 29

<sup>2</sup> هند بصير، اثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي للافراد العاملين بقطاع تكنولوجيا الاعلام والاتصال، دراسة حالة القطاع بولاية جيجل، شهادة دكتوراه علوم

التسيير تخصص موارد بشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة 2015-2016، صفحة 110

<sup>3</sup> خليل علي خليل ابو جراد، الانتماء والرضا الوظيفي وعلاقتها بمدافعيه الانجاز لدى المرشدين التربويين بمحافظات غزة، المركز الديمقراطي العربي، الطبعة 1، 2019، برلين

المانيا، صفحة 34

<sup>4</sup> خليل علي خليل ابو جراد، مرجع سبق ذكره، صفحة 34



هـ. **المستوى التعليمي:** العديد من الابحاث حول العلاقة بين مستوى التعليم والرضا الوظيفي تشير إلى نتائج متسقة، فمثلا (McGill & Dunbar, Griffin) (1978) وجدوا أن الافراد مع المستوى التعليمي سوف يميلون الى ارتياح أكثر مع وظائفهم من الافراد مع المستوى التعليمي الاقل<sup>1</sup>.

**ثانيا : العوامل التنظيمية المرتبطة بالرضا الوظيفي:** وتتمثل أهم هذه العوامل فيما يلي:

- ✓ **الأجر:** لن تجد شخص لا يهتمه اجر وظيفته فكلنا نستمد من اجرنا قيما ومعاني كثيرة فمن الاجر نشبع حاجتنا الأساسية ومنه نشعر بقيمتنا الاجتماعية ومنه قد نشعر بتحقيق الذات<sup>2</sup>.
- ويعتبر الأجر أحد العوامل المحددة لمعدلات الرضا الوظيفي في المؤسسة. وفي هذا الإطار تباينت المداخر النظرية والأبحاث الميدانية في تحديد طبيعة العلاقة القائمة بين الأجر وبين الرضا الوظيفي. لذا يعرف الأجر على أنه: "ما يدفع مقابل العمل، وقد يدفع نقدا أو في صورة سلع وخدمات. فإذا ما دفع في صورته النقدية فإنه يكون أجرا نقديا، أما إذا جاء في صورة سلع وخدمات فإنه يكون أجرا عينيا، كما أنه قد يجمع بين الكيفيتين معا إذا شمل جزءا نقديا وآخر عينيا، وعموما يدفع اجر في المجتمعات الحديثة في صورته النقدية<sup>3</sup>.
- ✓ **محتوى العمل:** الاهتمام باثر محتوى العمل على الرضا الوظيفي يعتبر موضوعا حديثا نسبيا فقد قدم بعض الباحثين - ومنهم Hackman 1977 مجموعة من العناصر المرتبطة بمحتوى العمل أهمها خصائص العمل اذا تمح بخلق الظروف التي تولد أكبر قدر من الدافعية لدى الموظفين وبالتالي الوصول الى اداء عالي مما يسهم في رفع درجة رضاهم<sup>4</sup>.
- ✓ **الترقية:** يقصد بالترقية نقل الفرد من وظيفة أدنى إلى وظيفة أرقى من خلال شغله لها، تلعب الترقية كوسيلة لتخطيط وتنمية المسار الوظيفي دور هام لكل من الفرد والمنظمة فالفرد يحقق رغبته في النمو والترقي وتحقق المنظمة رغبتها في تحقيق التوافق بين الفرد و الوظيفة وتحصل على اداء ورضا عالي والمهم ان يتم النقل على اساس تحقيق التوافق<sup>5</sup>.

حيث يصاحب الترقية زيادة في الأجر، غير أنه في بعض الحالات قد تكون هناك ترقيات لا يصاحبها زيادة مادية وتسمى هذه التقيات بالترقيات الجافة.

إن قيام المنظمة بتوفير فرص الترقية للأفراد العاملين بها من الأمور الحيوية لتحفيزهم على العمل بجد ونشاط، وعلى تنمية قدراتهم وخلق الرغبة لديهم في العمل وقد أثبتت مختلف الدراسات أهمية الترقية وأثرها على رضا العمال.

- ✓ **المكافآت:** ونعني بها ما يقدم للفرد لقاء عمله المتميز، وتحقيق مستوى معين من الأداء أو ما تم تحقيقه من وفرة في مجال ما، هذا النوع من الزيادات يمكن اعتباره كحافز نحو زيادة الأداء، وتتخذ المكافأة عدة أشكال فقد تكون زيادات دورية أو زيادات ممنوحة للأفراد لقاء ارتفاع مستوى المعيشة، كما قد تتخذ شكل زيادات استثنائية أو مكافآت تشجيعية وتعتبر هذه الأخيرة الأكثر تحفيزا للأفراد نحو رفع كفاءتهم الإنتاجية، وقد ظهرت فكرة التحفيز وتطورت لتعزيز الشعور بالانتماء للتنظيم، والحوافز بمعناها العام هي عبارة عن مجموعة من الوسائل المختلفة التي تستعملها الإدارة

<sup>1</sup> هند بصير ، مرجع سبق ذكره، صفحة110

<sup>2</sup> نزار عوني البلدي، إدارة الموارد البشرية وتنميتها، دار دجلة الطبعة الأولى المملكة الأردنية الهاشمية، 2015، صفحة 309

<sup>3</sup> فاتح العبودي، مرجع سبق ذكره، صفحة 52

<sup>4</sup> حياة طراوي، سليمان بوفاسة، أهمية الرضا الوظيفي في تحسين الانتاجية دراسة، حالة فرع المضادات الحيوية التابع لمجمع صيدال -وحدة المدينة، كلية العلوم الاقتصادية، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد (7)، العدد (12)، جامعة زيان عاشور بالجلفة، 2016، صفحة 116

<sup>5</sup> احمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية 84 شارع ذكريا غنيم - تانيس سابقا الاسكندرية، 2004، صفحة 385

لحث العمال وتشجيعهم على زيادة الإنتاج بشكل أو بآخر والوصول بمعدلاته وأرقامه إلى ما هو مخطط له، مما يدفع بعجلة الإنتاج نحو تحقيق كفاية إنتاجية للمؤسسة<sup>1</sup>.

#### ● العوامل المتعلقة بعلاقات العمل: وتتمثل فيما يلي

1. الرضا عن نمط الاشراف: ان المشرف المتفهم لمشاعر الافراد العاملين تحت اشرافه والذي يقيم علاقات معهم على أساس الصداقة والثقة والاحترام المتبادلين والمودة يحقق رضا عاليا لجماعة العمل على عكس المشرف الذي يفتقد هذه الصفات في نمط سلوكه.

وقد أثبتت العديد من الدراسات أن الإدارة بالمشاركة، أي توفير فرص المشاركة للأفراد في تحديد الأهداف واتخاذ القرارات، زاد من مستوى الرضا الوظيفي لديهم وولد لديهم الشعور بالانتماء، ما كان له أثرا واضحا على زيادة معدلات الأداء وتخفيض درجات الانحرافات فيه.

2. العلاقة بين جماعات العمل: ان العمل كعضو في فريق له قائد محمك يجعل كل ما يؤدي أكثر امتاعا وفائدة العمل كفريق جماعي قادر على المنافسة وتحقيق الفوز ويحقق نوعا خاصا من الشعور والتناغم الجماعي يتحقق حين تنجح مجموعة العمل في تحقيق نصر ما او هدف مشترك والرضا الذي يتحقق حين تتشبع روح الفريق بين افراد مجموعة العمل لا يمكن تحقيقه لمن هو بمعزل عن الاخرين. وسواء كنت عضوا في فريق عمل رسمي ام لا فلديك فرصة للحصول على مزايا العمل الجماعي فمقدار الدعم الذي يلقيه الموظف من زملائه في العمل يمكنه من الاطمئنان إليهم وطلب مساعدتهم إذا ما احتاجها<sup>2</sup>.

#### ● العوامل المتعلقة بظروف العمل: وتتمثل أهم هذه العوامل في:

1. ساعات العمل: يلاحظ انه بالقدر الذي توفر فيه ساعات العمل حرية استخدام وقت الراحة يزيد رضا الفرد عن العمل، وبالقدر الذي تتعارض فيه ساعات العمل مع وقت الراحة وحرية الفرد ينخفض الرضا عن العمل.

2. ظروف العمل المادية: بصفة عامة تؤثر ظروف العمل على قوة الجذب التي تربط الفرد بعمله أي على درجة رضاه الوظيفي ومن اهم هذه الظروف نجد الظروف المادية او الفيزيائية والتي هي عبارة عن الظروف التي تحيط بالفرد اثناء قيامه بأعمال وظيفية والتي تؤثر بدرجة ملموسة على مقدرته الذهنية والجسمية والتي لا يستطيع التحكم فيها، وفيما يلي ذكر بعض العناصر<sup>3</sup>:

أ. الضوضاء: تعد الضوضاء عبارة عن خليط متناثر من الاصوات التي تنتشر في جو العمل وتثير الاعصاب وتؤثر في سير

العمل وتثير الاعصاب وتؤثر في سير العمل وتؤدي الى اضعاف السمع تدريجيا<sup>4</sup>

وتعتبر الضوضاء من أهم عناصر البيئة المادية للعمل لما لها من آثار نفسية وعضوية حيث

بينت الدراسات أن الضوضاء المزعجة لا تترك تأثيرها على الأعمال الحركية البسيطة،

ولكنها تقلل من كفاءة الإنتاج في الأعمال الصعبة المعقدة لأن هذه الأعمال في حاجة إلى

التركيز الشديد عند إنجازها.

<sup>1</sup> نور الدين شنوفي، دراسة فعالية الحوافز على الكفاءة الإنتاجية، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 1992، صفحة 224.

<sup>2</sup> عبد العزيز عبد الرحمن حسن، إدارة الموارد البشرية، صفحة 321

<sup>3</sup> حياة طهراوي وسليمان بوفاسة، مرجع سبق ذكره، صفحة 117.

<sup>4</sup> زهية عزون وفوزية عيسى، الرضا الوظيفي وأثره على أداء الموظفين بمصالح أرسيف جامعات ولائي الجزائر والبلدية، المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الانسانية والاجتماعية، مجلد (13)، عدد (01) جانفي 2021 السنة الثالثة عشر، صفحة 779

ب. **الإضاءة:** إن إضاءة مكان العمل من أهم ظروف العمل المادية التي تؤثر على رضا الفرد، حيث أثبتت الدراسات أن النظام الجيد للإضاءة يؤدي إلى زيادة الدقة في العمل في حين أن الإضاءة السيئة في مكان العمل تسبب شعورا بالانقباض وزيادة التعب والأخطاء في العمل، فهناك بعض الأعمال تحتاج في إنجازها إلى إضاءة شديدة مثل عمال الأطباء في المستشفيات خاصة في غرف العمليات، إلا أن الإضاءة الشديدة قد تعوق أحيانا مواصلة العمل لفترة طويلة وذلك لما تسببه هذه الإضاءة الشديدة من إجهاد لأعصاب العين<sup>1</sup>.

ج. **درجة الحرارة:** تعد درجة الحرارة المعتدلة من الظروف البيئية المهمة للقيام بأداء جيد. إذ يمكن لدرجة الحرارة غير المناسبة ان تكون أحد مصادر الضغط النفسي وانخفاض كفاءة الموظف في العمل وقد أكدت العديد من الدراسات أن معدل الاخطاء في العمل تزداد مع ارتفاع درجة الحرارة او تدهورها عن الحد الطبيعي<sup>2</sup> حيث ان الأفراد يختلفون في مدى تحملهم لدرجات الحرارة حسب البيئات التي يعيشون فيها، فالبشر يختلفون من حيث استجاباتهم الفيزيولوجية والنفسية اتجاه مستويات درجات الحرارة المختلفة، فبعض الأفراد يكونون أكثر تكيفا مع الأجواء الحارة وبعضهم يكون على العكس من ذلك أكثر تكيفا مع الأجواء الباردة، حيث أنها تؤثر على تركيز الفرد ومن ثم كفاءته في الأداء إلى جانب إمكانية تعرضه لبعض الأمراض والحوادث التي قد تصل إلى الوفاة.

### ثالثا: عوامل تنظيمية (بيئية):

يقصد بما عوامل ترتبط بالبيئة وتأثيرها التنظيمي على الموظف، بالصور التي تؤثر في رضائه عن وظيفته وعمله، ومن هذه العوامل (الانتماء الاجتماعي، الرضا عن الحياة، نظرة المجتمع، تقدير الدور، الخدمات والتسهيلات)<sup>3</sup>

الشكل رقم(03): العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي



المصدر: محمد عبد العزيز أبو حرب، مرجع سبق ذكره، صفحة 22

<sup>1</sup> مبارك بن فاتح الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، الرياض 2010، صفحة 25-28.

<sup>2</sup> زهية عزون فوزية عيسى، مرجع سبق ذكره، صفحة 779

<sup>3</sup> محمد عبد العزيز أبو حرب، الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي وعلاقته بقلق المستقبل، الماجستير في تخصص إدارة الدولة والحكم الرشيد جامعة الاقصى، 2017

## II. قياس الرضا الوظيفي

- تتطلب وسيلة القياس الجيدة لمستوى الرضا الوظيفي توفر مجموعة من العناصر فيها. وتمتحن أدبيات البحث المتعلقة بالرضا الوظيفي مجموعة كبيرة ومتنوعة من المقاييس، نذكرها بشيء من التوضيح في الصفحات الموالية. وتتمثل في العناصر التالية:
- أن تتضمن الجوانب الأساسية للرضا الوظيفي.
  - أن تكون سهلة التعبئة من طرف المبحوثين.
  - أن تكون عملية جمع النتائج المتعلقة بها ومعالجتها عملية سهلة.
  - أن تطبق على كل الوظائف وفي كل المنظمات.
  - أن تقوم بقياس ما تم افتراضه بشكل متناسق.
  - أن تكون قابلة للاستخدام في تحديد المشاكل واختيار الحلول وتقييم التغيير المحتمل 1 .
- وعليه يمكن القول إن هناك نوعان من مقاييس الرضا الوظيفي وهما:

### 1- المقاييس الموضوعية

استعملت جميع الدراسات العديد من الطرق في دراسة الرضا الوظيفي وجمع البيانات حوله، مثل الملاحظات السلوكية واستبيانات الاستقصاء والمقابلات. فنجد ان المقاييس الموضوعية تقيس الرضا الوظيفي بالنظر الى سلوك الافراد ، أي من خلال التركيز على السلوكيات الناجمة عن عدم الرضا أو السلوكيات التي تعبر عن حالة الاستياء كالتغيب عن العمل، التمارض، تحديد مستوى الإنتاج، ترك العمل وغيرها من المظاهر التي أثبتت جل الدراسات أن هناك علاقة عكسية بينها وبين الرضا الوظيفي

**معدل الغياب :** فالتغيب يعني "عدم حضور العامل إلى مكان العمل في الوقت الذي يتوقع منه الحضور طبقا لبرنامج العمل، أي أنه مدرج في جدول العمل"، أما إذا كان العامل في إجازة رسمية أو في عطلة ذلك يتخذه العامل ويتجسد في عدم الحضور لا يعتبر تغيبا، إن التغيب في مثل هذه الحالة يشمل سلوكا يتخذه العامل ويتجسد في عدم الحضور لمزاولة المهام الموكلة إليه دون سبب نعي بذلك غياب غير مبرر لا كتابيا ولا شفويا ويعرف كذلك على "تخلف العامل عن الحضور إلى العمل في ظروف كان بإمكانه أن يتحكم فيها".<sup>2</sup>

### معدل دوران العمل:<sup>3</sup>

يطلق هذا المصطلح على الحركة الناتجة عن ترك بعض العاملين الخدمة داخل المنظمة واحلال جدد محلهم، فهو يشير إلى حركة القوى العاملة داخل المنظمة دخولا وخروجا منها نتيجة لحالة من عدم الرضا. ولمعدل دوران العمل دور هام في قياس مستويات الأفراد العاملين، يقدر معدل دوران العمل في مؤسسة ما بعدد تاركي العمل باختيارهم مقسوما على متوسط عدد الموارد البشرية في تلك المؤسسة خلال فترة ما يحسب معدل ترك العمل من خلال المعادلة التالية:

$$\text{معدل دوران العمل خلال فترة زمنية محددة} = (\text{عدد تاركي العمل اختياريًا} / \text{متوسط عدد الموارد البشرية}) \times 100$$

ويقدر متوسط عدد الموارد البشرية على النحو الآتي

$$\text{متوسط عدد الموارد البشرية} = (\text{عدد الموارد البشرية في اول المدة} + \text{عدد الموارد البشرية في اخر المدة}) / 2$$

<sup>1</sup> فيحة ونوغي، أثر الرواتب على الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات الحفز الذاتي لأساتذة التعليم العالي دراسة ميدانية بجامعة فرحات عباس سطيف، اطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس - سطيف - صفحة 74

<sup>2</sup> علي أحمد، أحمد مقبل، أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على دوران العمل "بالنظر على العاملين في المصارف اليمينية" نيل درجة الماجستير وهي جزء في إدارة الأعمال كلية العلوم الإدارية - جامعة ألدلس 2018 صفحة 37-38

<sup>3</sup> سيد احمد ستي مرجع سبق ذكره، صفحة 14.13

وتساعد هاته البيانات في التعرف على مجالات ومواقع الرضا عن العمل، كما تفيد في التنبيه إلى المشكلات التي تستوجب تقييم سياسات وبرامج الموارد البشرية في المنظمة.

حيث ان البيانات الخاصة بمعدلات ترك الخدمة، شأنها في ذلك شأن بيانات معدلات الغياب، تقتصر وظيفتها على التنبيه بوجود مشكلات دون تحليل أسبابها أو وسائل علاجها، ولكن يبقى هذا السبب غير كافي وعادة ما ينصح في هذه الحالات بجمع بيانات أكثر تفصيلاً عن أسباب ترك الخدمة، وذلك بإجراء مقابلة مع الفرد عقب إعلانه ترك الخدمة، أو تقديم الاستقالة، للتعرف على الدوافع والظروف التي دعت له لاتخاذ هذا القرار، ولعل جمع مثل هذه البيانات يساعد على التعرف على الأسباب الحقيقية لترك الخدمة.

يرتبط الغياب عن العمل بحالة الرضا عندما يلجأ العمال إلى التغيب كتعبير عن رغبة في الانتقام، وهذا ما توصلت إليه إحدى الدراسات التي حللت موضوع الحضور، إذ كشفت أن العمال يلجؤون إلى التغيب بغية التعبير عن حالة الاستياء وعدم الرضا عن العمل، وهذا التغيب بغية التعبير عن حالة الاستياء وعدم الرضا عن العمل، وهذا الأخير ينتج عنه انعدام الرغبة في العمل، ويمكن النظر إلى العلاقة بين الرضا والتغيب من زاوية أن الرضا عن العمل يعبر عن مظهر للتكيف العام في العمل، في حين نجد العوامل التي تخلق حالة اللارضا هي عوامل تبرز عدم التكيف مع محيط العمل، لذا نجد العمال ذوي معدلات التغيب العالية يكونون غير متكيفين انفعاليا واجتماعيا<sup>1</sup>، لهذا توجب على إدارة المؤسسة العمل ما أمكن للحد من ظاهرة التغيب وتحديد الأسلوب الأنسب لمعالجة هذه الظاهرة خاصة وأنها تعد من مؤشرات عدم الرضا، فلضمان السير الحسن للعمل وحب توفير كل العوامل المحققة للرضا والتي تزيد من ولاء الفرد العامل لمنظمتها، فقد أثبتت الدراسات التجريبية وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي ومعدل الغياب، فزيادة هذا الأخير يحدث انخفاض في مستوى رضا الفرد، والعكس إذا انخفض معدل الغياب فإن الرضا الوظيفي يكون مرتفعاً.

## 2- المقاييس الذاتية

تقاس بأساليب تقديرية ذاتية، وذلك عن طريق سؤال الأفراد عن مشاعرهم تجاه جوانب العمل المختلفة أو مدى الإشباع الذي يحققه العمل، اما عن طريق الاستبيان بإعداد اسئلة بأسلوب مفهوم وكتابتها بشكل واضح او المقابلة الشخصية ويعتبر هذا النوع من المقاييس الأكثر فائدة في تشخيص أسباب الرضا وعدم الرضا وفي اقتراح جوانب التغيير المطلوبة في البرامج التي تؤثر على متغيرات الرضا، وستتناول فيما يلي أهم طرق القياس المعتمدة للحصول على هذه المؤشرات.<sup>2</sup>

حيث تعددت المقاييس الذاتية للرضا بتعدد النظريات التي حاولت تفسير الرضا الوظيفي، ومن أهم هذه المقاييس ما يلي:

**طريقة ليكارت:** تتكون طريقة ليكارت من مجموعة من العبارات الموجبة والسالبة المرتبطة بالوظيفة والتي يطلب من الموظف تحديد درجة موافقته أو رفضه لها، وعادة ما يتكون هذا المقياس من خمس درجات أعلاها الموافقة الشديدة وأدناها المعارضة الشديدة، إذ تمثل الدرجة المرتفعة الاتجاه الموجب، بينما تمثل الدرجة المنخفضة الاتجاه السالب للرضا.

**طريقة بيرزوغ:** تهدف هذه الطريقة إلى قياس مشاعر الموظف نحو عمله من خلال

سؤاله أن يتذكر الفترات التي شعر بها بالسعادة حيال وظيفته في فترة الستة أشهر الماضية، وكذلك تقديم الأسباب التي أدت إلى ذلك الشعور، ومن ثم سؤاله عن الفترات التي شعر بها بالاستياء واليأس خلال نفس الفترة مع تقديم الأسباب التي أدت إلى ذلك

<sup>1</sup> عبد المنعم عبد الحي، علم الاجتماع الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1984، صفحة 272-273.

<sup>2</sup> ستي سيد احمد مرجع سبق ذكره، صفحة 15



**طريقة أوزجود:** يتكون المقياس الرئيسي في هذه الطريقة من مقياس جزئية تتناول كل جانب من جوانب العمل الذي يقوم به الفرد، بحيث يحتوي كل مقياس على صفتين متناقضتين يفصل بينهما سبع درجات؛ يطلب من الموظف اختيار درجة منها تعبر عن رضاه على العبارة التي يتناولها المقياس الجزئي مثل (مثير-ممل/مهم-تافه/يثير الحماس-مسبب للإحباط) وهكذا.

**طريقة جثمان:** تقتصر هذه الطريقة على قياس الاتجاهات التي تصلح أن توضع على شكل عبارات قابلة للتدرج، بحيث يقوم هذا المقياس على وضع مجموعة من العبارات بشكل متدرج، ويطلب من الموظف الموافقة على عبارة معينة فيه، بحيث تعني موافقته على تلك العبارة أنه وافق على جميع العبارات التي تأتي بعدها، ولم يوافق على جميع العبارات التي تلوها.<sup>1</sup>

و فيما يلي شكل يلخص وسائل التعرف على معدلات الرضا الوظيفي:

الشكل رقم (03): وسائل التعرف على معدلات الرضا الوظيفي



**المصدر:** راوية وهب الله مدونة مخصصة في ادارة الموارد البشرية وتقنيات الموارد البشرية 12: 06 2023/04/22 بالتصرف

### المطلب الثالث : العلاقة بين الرضا الوظيفي وحوادث العمل

لاقت العلاقة بين الحوادث و الرضا الوظيفي هي الأخرى الكثير من الاهتمام حيث اقترح "كير" Keer " " ورد في.(مباركي،2004 : 103 )اعتمادا على بعض أعماله ،أن حوالي نصف الحوادث كان ذا علاقة بعدم الرضا عن العمل و أن نصف الحوادث كان مرجعه للضغوط المهنية، وان باقي النسبة كان ذا العلاقة بالخصائص الفردية أو بظاهرة الاستهداف للحوادث. كما اعتبرت دراسة "يفيس" و "ماهوني Mahoney et Davids " إحدى الدراسات التي وجدت علاقة معنوية (إحصائية) بين عدد الحوادث ودرجة عدم الرضا، إلا أن "هيل" و "هيل Hale et Hale " يريان بان زيادة الرضا الوظيفي، لا تعني بالضرورة التقليل من الحوادث نظرا للضعف المنهجي التي اتسمت بهذه الدراسات<sup>2</sup>.

اهم ما يميز اهمية دراسة الرضا الوظيفي انه يتناول مشاعر الانسان ازاء العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به حيث ان الموظفين الاكثر رضا عن عملهم يكونون اقل عرضه لحوادث العمل<sup>3</sup>

وقد فسر العلاقة بين الرضا الوظيفي وحوادث العمل من طرف باحثين اخرين :

حوادث العمل تعبر عن "كل حدث مفاجئ يقع في أثناء العمل أو بسببه , وقد تشمل أضراره وسائل الانتاج أو القوى البشرية أو كليهما معا" أما إصابة العمل فهي "مجموع الاضرار البدنية والنفسية التي تصيب الفرد العامل من جراء أي أن إصابة العمل

<sup>1</sup> سارة حمد قليش مرجع سبق ذكره, صفحة 33

<sup>2</sup> ليلي حمدادة ، دراسة ارغونومية للظروف الفيزيائية (الضوضاء،الحرارة،الانارة)وعلاقتها بحوادث العمل بمؤسسة القلد لولاية -تيمارت-اطروحة دكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية جامعة وهران2017-2018, صفحة 91

<sup>3</sup> محمد سرور الحريري، ثقافة العلاقات الاستراتيجية في ادارة الشركات العالمية و المؤسسات الدولية والخاصة ،شركة دار الاكاديميون للنشر والتوزيع المنهل 2016, صفحة

هي نتائج الحادث الذي يتعرض له المورد البشري في عمله . وهي تختلف عن حادث العمل في كونها تعني بالضرورة حصول أضرار بدنية أو نفسية للمورد البشري .

يعرف أحمد إبراهيم أحمد فعالية الإدارة المدرسية بأنها "الدرجة التي تحقق بها المدرسة ومديريها الأهداف التعليمية التربوية المنشودة " فهذا التعريف يوضح أن فعالية الإدارة المدرسية هي مدى تحقيق الأهداف التربوية من طرف المدرسة والمدير معا<sup>1</sup>.

### **المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة) حول حوادث العمل والرضا الوظيفي**

تعتبر الدراسات السابقة الركيزة الأساسية التي يقوم عليها موضوع الدراسة، حيث انها تمثل الاطار الفكري المرجعي للدراسة، و لهذا تم الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة سواء كانت محلية او عربية او اجنبية لكل من حوادث العمل والرضا الوظيفي، وفي هذا المبحث حاولنا عرض أهم الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الموضوع خلال فترات زمنية مختلفة وذلك بهدف معرفة النتائج المتوصل اليها والاجراءات والادوات المستخدمة في التحليل، تم تطرقنا الى مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية ، و في الأخير تناولنا مجال الاستفادة من الدراسات السابقة .

#### **المطلب الاول: عرض الدراسات السابقة**

##### **الفرع الاول: الدراسات السابقة باللغة العربية**

##### **أولا / الدراسات المتعلقة بحوادث العمل والرضا الوظيفي**

1/-دراسة ربيعي محمد، عزيزو عبد الرحمان، دالي لخمى (2021) بعنوان "علاقة حوادث العمل بالرضا الوظيفي لدى عمال القطاع العام في الجزائر "

هدفت هذه الدراسة الى تحديد طبيعة العلاقة بين حوادث العمل والرضا الوظيفي أجريت الدراسة على عينة تقدر 72 عامل من مختلف الترتب بولاية الجزائر العاصمة، واعتمد المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت مقياس مينسوتا للرضا الوظيفي توصلت الدراسة الى :

- وجود فروقات في مستوى الرضا الوظيفي بين العمل الذين تعرضوا لحوادث العمل والذين لم يسبق لهم التعرض لها
  - الرضا الوظيفي يتأثر ويؤثر في حوادث العمل ويمكن اعتباره مؤشرا هاما لدراسة محيط العمل
- وخلصت الدراسة الى أن هناك فروق واضحة من خلال الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي بين الذين تعرضوا لحوادث العمل والذين لم يتعرضوا لها من خلال دراسة مستوى رضاهم الوظيفي.

##### **ثانيا / الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي**

1/-دراسة الحضرمي و الصوافية، عطاء (2022) بعنوان "العوامل المؤثرة في رضا الوظيفي للعاملين بوححدات الجهاز الحكومي بسلطنة عمان "

حاولت الدراسة التعرف على العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين بوححدات الجهاز الحكومي بسلطنة عمان، وأثر متغير الجنس في العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، وذلك باستخدام المنهج الوصفي المسحي، بالاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة، حيث طبقت على العينة عشوائية بسيطة قدرت (670) موظفا وموظفة (13) من العاملين في وحدات الجهاز الحكومي بسلطنة عمان.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها:

<sup>1</sup> محمد ربيعي، عبد الرحمان عزيزو، دالي لخمى، علاقة حوادث العمل بالرضا الوظيفي لدى عمال القطاع العام في الجزائر، مجلة القياس والدراسات النفسية، العدد(3)، 2021، صفحة 52

- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين بوحدات الجهاز الحكومي بسلطنة عمان كانت على الترتيب (نمط القيادة، الاتصال والتواصل، بيئة وثقافة العمل، الحوافز)

- وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات افراد العينة للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس في محاور بيئة وثقافة العمل

وتوصي الدراسة بضرورة اصدار اللوائح والانظمة الخاصة بنظام الموارد البشرية حتى تكون طريقة التحفيز والتكريم واضحة لكل موظف.

## 2-دراسة عواد محمد الظفيري، علي حسين محمد (2021) بعنوان "الرضا الوظيفي كوسيط بين الاحتراق الوظيفي والالتزام الموظف والرغبة في ترك العمل دراسة ميدانية بمنظمات الاعمال الكويتية

هدفت هذه الدراسة الى الوقوف على طبيعة العلاقات التي تربط بين الاحتراق الوظيفي، ونتائج العمل (الالتزام التنظيمي، والرغبة في ترك العمل) والرضا الوظيفي كوسيط في العلاقة التي تربط الاحتراق الوظيفي ونتائج العمل، ضمن إطار الثقافة العربية. حيث طبقت الدراسة في 07 مؤسسات أعمال كويتية على 308 موظف عربي، وقد توصلت الى مجموعة من النتائج نوجزها كما يلي:

- وجود ارتباط سلمي بين الاحتراق الوظيفي وكل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي

- وجود ارتباط سلمي بين الاحتراق الوظيفي والعمل ونية المغادرة

-الرضا الوظيفي يتوسط العلاقات بين تجربة الاحتراق الوظيفي ونتائج العمل.

## 3-دراسة إشراق زين العابدين مجدوب، الفاضل تيمان إدريس، أبو سفيان محمد البشير، أمل بشير شكرت الله (2020) بعنوان "دور العوامل المادية في الرضا الوظيفي للموظفين والعمال في البحوث الزراعية -السودان "

كشفت هذه الدراسة دور العوامل المادية في الرضا للموظفين والعمال في هيئة البحوث الزراعية في السودان، والتعرف على مدى الرضا الوظيفي والعمال بالمؤسسات البحثية، بالإضافة الى التعرف على دور عناصر الرضا المادية في تحقيق الإشباع للموظفين والعمال بالمؤسسات البحثية، تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، تم اختيار عينة عشوائية بحجم (134) مبحوثا من مجتمع الدراسة والبالغ حجمه (1750) من الموظفين والعمل، تم معالجة البيانات بواسطة الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وقد استخدمت النسب المئوية والتكرارات واختبارات الفروض لتحليل البيانات، تم توصلت الى نتائج اهمها :

- أن الموظفين والعمل راضون عن الوظيفة وعن طبيعة عملهم. وانهم غير راضين عن بيئة العمل ورضا الموظفين والعمال.
- ان المبحوثين غير راضين عن الاجور والرواتب والحوافز المادية , وان الرواتب والمكافآت المالية لا تتناسب مع حجم العمل الذي يقومون به .

- ان العوامل المادية تؤدي الى الرضا الوظيفي للموظفين والعمال بالمؤسسات البحثية.

## 4-دراسة بكاي عبد المجيد، سبع محمد(2020) بعنوان : محددات الصحة التنظيمية وأثرها في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمديرية النقل بالجلفة .

هدفت هذه الدراسة موضوع أثر الصحة التنظيمية في تحقيق الرضا الوظيفي للمنظمات، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (30) موظفا، من أصل مجتمع الدراسة المكون من (50) موظف، حيث استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات، وتم توزيع الاستبيان عشوائيا على مختلف العاملين بمقر مديرية النقل بالجلفة، وذلك على

اختلاف مستوياتهم التنظيمية (إدارة عليا، إدارة وسطى، وظائف نمطية). وخلصت الدراسة الى مجموعة من نتائج من أهمها ما يلي:

- مستوى إدراك أبعاد الصحة التنظيمية كان متوسطا، (التوجه المؤسسي، العلاقات الاجتماعية، التكامل المؤسسي، المبادرة بالعمل، الروح المعنوية، تأثير المدير)، بعد الروح المعنوية وتأثير المدير سجلنا تحققهم بمستويات مرتفعة ما عدا بعد (الدعم بالموارد)، الذي سجلنا تحققه بمستوى منخفض .

- انخفاض مستوى إدراك الرضا الوظيفي لدى العاملين بمقر مديرية النقل بالجلفة. وجود علاقات ارتباط موجبة وقوية بين بعد الرضا الوظيفي وأبعاد الصحة التنظيمية مجتمعة. تبين من خلال نتائج الانحدار الخطي المتعدد أن هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.01$ )، بين (المبادرة بالعمل وتأثير المدير والدعم بالموارد والروح المعنوية)، علاقة تأثير سالبة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.01$ ) لبعدها العلاقات الاجتماعية وبعد التوجه المؤسسي والرضا الوظيفي لدى العاملين بمقر مديرية النقل بالجلفة، لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.01$ )، بين بعد (التماسك المؤسسي)، والرضا الوظيفي لدى العاملين بمقر مديرية النقل بالجلفة .

### ثالثا / دراسات متعلقة بالحوادث العمل

1- دراسة بلال مجيدر (2022)، بعنوان واقع حوادث العمل في المؤسسة الجزائرية ودور المختص النفسي في

#### التقليل منها - دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج بولاية جيجل ENAVA

جاءت هذه الدراسة بهدف التعرف على واقع حوادث العمل في المؤسسة الجزائرية وكذلك أهم المصادر المسببة لها والتعرف على دور المختص النفسي في التقليل بولاية جيجل ENAVA باستعمال المنهج الوصفي الاستكشافي على عينة مكونة من 50 عامل تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة من خلال توزيع استبيان مكون من 35 بندا يقيس كيفية تدخل المختص النفسي في التقليل من حوادث العمل وتوصلنا الى النتائج التالية: هناك مجموعة من العوامل المسببة لحوادث العمل الفيزيائية، الفنية، النفسية ... الخ

80% يكون التدخل في توفير الظروف الفيزيائية والفنية السليمة.

56% من خلال المرافقة النفسية وتحفيز العمال على تجاوز حوادث العمل.

80% من خلال تكوينهم على إجراءات وتدابير السلامة المهنية.

70% من خلال توعيتهم وخلق ثقافة السلامة المهنية من خلال عقد ملتقيات ومحاضرات وتوزيع منشورات حول خطورة هذه الظاهرة وكيفية التقليل منها.

2- دراسة نضال حماد علي حماد (2021) بعنوان "أثر حوادث العمل على الكفاءة الإنتاجية في السودان (دراسة حالة

بعض المصانع العاملة في ولاية النيل الابيض )

هدفت الدراسة الى توضيح مدى تأثير حوادث العمل على الكفاءة الانتاجية بالمصانع المختارة، ومعرفة أسباب نوع إصابات العمل ومدى تأثيرها على الانتاج بالمصنع، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها:

- أن الحوادث العمل تؤدي الى تقليل الانتاجية بالمصانع.
- عدم استخدام وسائل السلامة من قبل العمال يزيد من إصابات العمل.

وأوصلت الدراسة الى الاهتمام بوسائل السلامة لتقليل حوادث العمل، عقد دورات تدريبية للعاملين بالمصانع خاصة إدخال الآلات حديثة.

### 3-دراسة أحمد صلاح أحمد، إجلال إسماعيل حلمي، أحمد عصمت السيد (2018) بعنوان "المتغيرات الاجتماعية والفيزيائية المرتبطة بحوادث العمل دراسة وصفية على عينة من مرتكبي حوادث العمل بمصانع السادس من أكتوبر

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على المتغيرات الاجتماعية والفيزيائية المرتبطة بعينة البحث، والتعرف أيضا على مدى تنفيذ متطلبات السلامة والصحة المهنية المرتبطة بضرورة توعية العمال بمخاطر العمل، وقد أجريت الدراسة على عينة من مرتكبي حوادث العمل بمصانع السادس من أكتوبر وقوامها 240 مفردة، واعتمدت الدراسة على المنهج المسح الاجتماعي بالعينة، كما تم جمع البيانات عن طريق استمارة استبيان للعاملين مرتكبي حوادث العمل سواء كانت نتيجة هذه الحوادث اصابات بشرية او خسائر مادية صغيرة او كبيرة .واستعانَت الدراسة بالنظرية الفكرية كنظرية العلاقات الانسانية , نظرية الميل لاستهداف الحوادث , نظرية علم النفس التجريبي, نظرية الضغط والتكيف, نظرية اليقظة, نظرية الاسباب المتعددة, وقد أوصت الدراسة بضرورة إجراء العديد من الدراسات التي تهدف للكشف عن العلاقة بين حوادث العمل والعوامل المختلفة (شخصية أو بيئية محيطية) بغية الحد والتخفيف من إمكانية حدوثها، وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج منها الآتي:

- وجود علاقة قوية بين متغير السن ومعدل ارتكاب حوادث العمل كما أن عامل الخبرة له دور كبير في الحد من ارتكاب حوادث العمل.

- الشعور بالاحتياج ومن ثم الشعور الدائم بالقلق والحاجة يعرض العامل لاحتمالات ارتكاب حوادث العمل

- تمالك الآلات والمعدات وضيق مكان العمل والضوضاء وضعف الإضاءة من أكثر العوامل الفيزيائية التي تؤدي لارتكاب حوادث

- حجم الخسائر المادية الناتج عن حوادث العمل يفوق حجم الإصابات كما أن حجم الحوادث التي لا ينتج عنها خسائر نهائيا أكبر من حجم إصابات العمل

- عدم استخدام أدوات ونظم السلامة والإهمال في استخدامها مع تمالك المعدات والآلات وتشتت الذهن بالمشكلات الداخلية والخارجية يؤدي الى بيئة خصبة لارتكاب حوادث العمل

### 4- دراسة سلامة أمينة (2018/2017) بعنوان "الثقافة الأمنية ودورها في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة \_ نموذجاً \_

تهدف هذه الدراسة كمحاولة التعرف على الدور الذي تلعبه الثقافة الامنية للتقليل من حوادث العمل , وتسليط الضوء على موضوع الثقافة الأمنية في الجزائر بصفة عامة , والمؤسسة الصناعية بصفة خاصة وذلك من خلال تحليل الاسس والمعايير , التي ديقوم عليها الامن الصناعي والوقاية من الاخطار المهنية

ومن أجل معالجة هذه الاشكالية والتحكم فيها ميدانيا, تم اختيار المؤسسة الصناعية لصناعة الكوابل \_بسكرة \_ , مكانا لإجراء الدراسة الميدانية, للإجابة على تساؤلات الدراسة, تم الاعتماد على أدوات جمع البيانات . وتمثلت في تصميم استمارة استبيان تم توزيعه على العينة المختارة بالإضافة الى المقابلات وغيرها من الادوات. وياتبع خطوات المنهج الوصفي تم جمع المعلومات المتحصل عليها ومعالجتها إحصائيا.

وفي الأخير توصلت النتائج الدراسة الى أن:

- 01- إبراز الدور الذي تلعبه الثقافة الأمنية في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية وذلك عن طريق فعالية البرامج الارشادية والتوعية وإرساخها في ذهنية العامل, حتى تكون مسلمة في حياته المهنية
- 02- كما كانت هناك توعية وقائية داخل المؤسسة الصناعية كلما قلت حوادث العمل
- 03- تساهم الإجراءات التنظيمية في التقليل من حوادث العمل
- 04- لصفات الشخصية دور في وقوع حوادث العمل
- 05- تساهم السلامة المهنية في التقليل من حوادث العمل
- 06- تساهم آليات التكفل الصحي التي تعتمدها المؤسسة في التقليل من حوادث العمل
- 5-دراسة بحري صابر، خرموش منى (2016) بعنوان "مصادر حوادث العمل لدى أعوان التدخل من رجال الحماية المدنية بالجزائر

حاولت هذه الدراسة التعرف على حوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان بتصميم استبيان خاص بمصادر حوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية الذي تم تقسيمه الى اربعة محاور الاول يتعلق بالمصادر النفسية والثاني بالمصادر المهنية والثالث بالمصادر الامنية والرابع بالمصادر الاورغنومية، وقد تم تطبيق استبيان الدراسة على عينة مكونة من 105 عون تم اختيارهم قصديا , وقد دلت نتائج الدراسة الى ان هناك العديد من المصادر التي تساهم في حوادث العمل لدى رجال الحماية المدنية تأتي المصادر النفسية على راسها لتليها المصادر المهنية فالمصادر الامنية واخيرا المصادر الاورغنومية مع ان هناك تباين في العوامل المشكلة للمصادر نفسها.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الاجنبية

أولا /الدراسات المتعلقة بحوادث العمل

### 1. (A. Bilim, N. Bilim (2022), Causes et circonstances des accidents du travail en Turquie au cours des 10 dernières années

أسباب وظروف حوادث العمل في تركيا خلال السنوات العشر الماضية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل الرئيسية وراء حوادث العمل والتي تساهم بشكل كبير في اتخاذ الاحتياطات اللازمة للحد من حدوث مثل هذه الحوادث في أماكن العمل. في هذه الدراسة، تم التحقيق في حوادث العمل التي وقعت في تركيا بين عامي 2010 و2019 وتم فحص العوامل الكامنة وراء هذه المخاطر المهنية على نطاق واسع بناء على التقييم الإحصائي لبيانات حوادث العمل بين عامي 2010 و2019. وأكدت النتائج التي تم الحصول عليها على ضرورة إيلاء اهتمام خاص للبناء والنقل البري والنقل عبر خطوط الأنابيب وصناعات تعدين الفحم والليغنييت لأنها توضح القطاعات الأكثر تضررا من حوادث العمل. أظهر التحليل الإحصائي الذي تم إجراؤه في نطاق هذه الدراسة أيضاً أن أكبر عدد من الحوادث المميتة وقع بين الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 65 عاما. كما أظهرت النتائج الإحصائية أن أكبر عدد من إصابات العمل حدثت بين شهري ماي وأوت بين الساعة 11:00 والساعة 11:59 صباحا وأن المهن الابتدائية هي أكثر الفئات تأثرا بحوادث العمل. كما أوضحت الدراسة التي أجريت أن أكثر الإصابات شيوعا التي تسببها الأعمال المهنية تؤثر على الأطراف العلوية للعمال.

### 2. Abukhashabah & others (2019), Causes of Occupational Accidents and Injuries in Construction Industry in Jeddah City.

أسباب الحوادث والإصابات المهنية في صناعة البناء والتشييد بمدينة جدة.



كشفت هذه الدراسة على أسباب الحوادث والإصابات في صناعة الإنشاءات، حيث طبقت على 300 عامل في مدينة جدة الواقعة على ساحل البحر الأحمر في المملكة العربية السعودية. وأظهرت نتائج الاستبيان أن السبب الرئيسي للحوادث والإصابات هو قلة الوعي بالسلامة المهنية وقلة الخبرة بين العمال (<82٪)؛ وأكثر أنواع الحوادث والإصابات شيوعاً التي تحدث في صناعة البناء والتشييد، هي سقوط العمال من ارتفاع (<80٪)، والصدمات الكهربائية (<60٪). ومنها تم تسجيل مجموعة من التوصيات لمنع الحوادث والإصابات في هذه الصناعة.

### 3. Mehrdad & others (2014), Epidemiology of Occupational Accidents in Iran Based on Social Security Organization Database.

وبائيات الحوادث المهنية في إيران على أساس قاعدة بيانات منظمة الضمان الاجتماعي

هدفت هذه الدراسة إلى التقييم الوبائي للحوادث المهنية في إيران. تم استخراج معلومات الحوادث المهنية المتاحة في منظمة الضمان الاجتماعي من نماذج الإبلاغ عن الحوادث وتسجيلها. في هذه الدراسة المستعرضة، تم وصف الجنس والعمر والنشاط الاقتصادي ونوع الحادث وجزء الجسم المصاب في 22158 حادثاً مسجلاً خلال عام 2008. توصلت الدراسة لجملة من النتائج أهمها: كان معدل الحوادث المهنية 253 في 100000 عامل في عام 2008. 98.2٪ من العمال المصابين كانوا من الرجال. وكان متوسط عمر العمال المصابين  $32.07 \pm 9.12$  سنة. وتنتمي أعلى نسبة إلى الفئة العمرية 25-34 سنة. في دراستنا، وقعت معظم الحوادث في صناعة المعادن الأساسية والآلات الكهربائية وغير الكهربائية وصناعة البناء. كان السقوط من الارتفاع وإصابة السحق أكثر الحوادث انتشاراً. كانت الأطراف العلوية والسفلية أكثر أجزاء الجسم المصابة شيوعاً.

ثانياً / الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي

### (1 Ssegawa godfrey (2014)، factors influencing employee job satisfaction and its impact on employee performance

" العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي وتأثيرها على أداء الموظف دراسة حالة جامعة كينيا "، مشروع بحث مقدم إلى مدرسة Chandara of business في الاستيفاء الجزئي لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بجامعة الولايات المتحدة الدولية كينيا.

سعت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي في المنظمات الكينية وما هو أثر العوامل الخارجية والجوهرية على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين فيونيسيف كينيا؟ وما هو تأثيره على أداء الموظف. تمت الدراسة باستخدام المنهج المتبع في البحث هو المنهج الوصفي، على مجتمع تعداد بلغ 796 موظفاً من منظمات مختلفة، وسحبت منه عينة عشوائية طبقية حجمها 95 موظفاً، واعتماداً على الاستبيان كأداة لجمع البيانات أعده الباحث، وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية. وتوصلت الدراسة إلى: إن نمط القيادة له تأثير قوي على الرضا الوظيفي بنسبة 85.80% مقارنة بالعوامل الخارجية (بيئة العمل، هيكل الأجور، تعاون الفريق، أسلوب القيادة، الطبيعة من الوظيفة، زملاء العمل، والأمن الوظيفي، وفرص الترقية). إن المسؤولية في العمل لها تأثير قوي على الرضا الوظيفي بنسبة 85.90% مقارنة بالعوامل الداخلية (استقلالية الموظف، الاعتراف والتطوير، مستوى المشاركة للموظف). تظهر النتائج حول تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموظف أن الارتياح في العمل له تأثير كبير على أداء الموظف مقارنة بالعوامل الفردية) التغيب عن العمل، ونوعية العمل، وكمية العمل، وممارسات السلامة، إبداع الموظف، فعالية التكلفة، الالتزام بالشركة، واجتماع الموظفين من مجموعة أهداف الشركة

## (2 Abdul Ghafoor & Iffat; (2014). Impact of Employee Job Satisfaction on Their performance... A case Study of Banking Sector in Muzaffargarh District, Pakistan.

أثر رضا الموظف على أدائه دراسة حالة القطاع المصرفي في محافظة مظفر، باكستان"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي وكل من أجر الموظف، أمن الوظيفة ونظام المكافآت، وكذا أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظف، باستخدام المنهج الوصفي طبقت الدراسة على مجتمع مكون من عشرة فروع لبنوك مختلفة تقع في مظفر جاره، بلغ حجم العينة 150 موظفاً، وكانت أداة جمع البيانات مصممة في شكل استبيان أعده الباحث. وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية: وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وحزمة الأجور، حيث كان أداء الموظفين أفضل عندما كانوا راضين عن حزمة الأجور. وجود علاقة مباشرة بين الرضا الوظيفي والأمن الوظيفي، حيث أن مستوى رضاهم مرتفع عندما يشعرون بالأمان في وظائفهم ونتج عن ذلك مستويات أعلى من الأداء. وجود علاقة مباشرة بين نظام مكافأة البنك والرضا الوظيفي للموظفين، حيث كان الموظفين راضين عن نظام المكافآت للبنك، وارتفع مستوى أدائهم عندما تتم مكافأتهم.

### المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية

من خلال التطرق الى الدراسات السابقة المحلية منها والعربية والاجنبية ذات الصلة بالدراسات الحالية التي سعت الى التعرف على دور الرضا الوظيفي في تخفيض حوادث العمل في مصلحتي الاستغلال والموارد البشرية بمؤسسة سونلغاز، تبين انه يوجد اتفاق وكذلك أوجه اختلاف للدراسة الحالية مع سابقتها من الدراسات في جوانب عديدة، وفيما يلي استعراض لذلك

#### ✓ من حيث المتغيرات:

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة ربيعي محمد، عزيزو عبد الرحمان، دالي الخمي (2021) من حيث متغيرات الدراسة سواء المتغير المستقل والمتغير التابع ، وقد اتفقت مع بعض منها من حيث المتغير المستقل (رضا الوظيفي) : الظفيري، محمد (2021) ، سعد ، الحوتي (2018)، واختلف مع الدراسة كل من : الحضرمي والصوفية عطاء (2022)، مجذوب ادريس ، البشير، شكرت الله (2020)، بكاي عبد المجيد، سبع محمد (2020) هذه الاخيرة درست فيها (الرضا الوظيفي) كمتغير تابع أما من حيث متغير (حوادث العمل) كمتغير تابع، فقد اتفقت احمد، حلمي، عصمت السيد (2018)، سلامة أمينة (2018/2017) واختلفت كل من بلال مجيدر (2022)، حماد (2021)، صابر، منى (2016) حيث ان هذه الاخيرة درست فيها (حوادث العمل) كمتغير مستقل.

#### ✓ من حيث الزمان:

معظم الدراسات السابقة كانت حديثة نوعا ما زمنيا أغلبها تم دراستها في حدود سبع (07) سنوات الأخيرة.

#### ✓ من حيث المكان:

اما من حيث المكان اجراءها، فقد اختلفت الدراسة الحالية مع كل الدراسات السابقة في اختيار الحدود المكانية للدراسة.

#### ✓ من حيث العينات:

تنوعت عينات الدراسة في الدراسات السابقة، ومن بينها نجد وحدات الجهاز الحكومي، منظمات الاعمال الكويتية، عمال قطاع العام، رجال الحماية المدنية، مصانع، الادارة الحكومية.

✓ من حيث المنهج والادوات:

اتفقت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة من حيث استخدامها المنهج الوصفي التحليلي، في حين أنها اختلفت مع أخرى كدراسة الحزرمي والصوافية، عطاء(2022) التي اعتمدت المنهج الوصفي المسحي، دراسة عبد المنعم عبد حسن (2020) التي اعتمدت على المنهج الوصفي المقارن، وأخيرا دراسة أحمد، حلمي، السيد (2018) التي اعتمدت على المنهج المسح الاجتماعي بالعينة.

الجدول رقم (4.1): الفجوة البحثية

الدراسة الحالية	الفجوة البحثية	الدراسات السابقة
ستتم دراسة دور رضا الوظيفي في تخفيض حوادث العمل في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز _ نقل الكهرباء _ حاسي مسعود	على حد علم الطالبتين، لم تركز أي من الدراسات حوادث العمل مع رضا الوظيفي على غرار دراسة ربعي، عزيز ودالي 2021.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ركزت العديد من الدراسات على دراسة الرضا الوظيفي وربطها مع متغيرات أخرى (العاملين، الاحتراق الوظيفي والالتزام الوظيفي، العوامل المادية، الصحة التنظيمية، فاعلية أداء)</li> <li>• ركزت العديد من الدراسات على دراسة حوادث العمل وربطها مع متغيرات أخرى (الثقافة الأمنية، المتغيرات الاجتماعية والفيزيائية، الكفاءة الانتاجية)</li> </ul>
ستقتصر هذه الدراسة على مصالحي الاستغلال والموارد البشرية بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز _ نقل الكهرباء _ حاسي مسعود	لم تتوفر دراسة تناولت المتغيرات بتطبيقها على الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز _ نقل الكهرباء _ حاسي مسعود	قد طبقت الدراسات السابقة على مجتمعات مختلفة كالمؤسسات الحكومية، مصانع، منظمات الخاصة، شاغلي الوظائف الاشرافية.
هذه الدراسة ستجرى في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز _ نقل الكهرباء _ حاسي مسعود	على حد علم الطالبتين الدراسة الثانية في الجزائر تربط بين الرضا الوظيفي وحوادث العمل .	<p>تنوعت أماكن الدراسات السابقة ما بين:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• المحلية والتي طبقت في الجزائر</li> <li>• العربية والتي طبقت في سلطنة عمان _ الكويت _ السودان _ تركيا _ جدة</li> <li>• الأجنبية والتي إيران _ كينيا _ باكستان</li> </ul>

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

## المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

تم الاستفادة من الدراسات السابقة في عدة جوانب:

- 1- التعرف على المناهج العلمية والادوات المستخدمة في المعالجة
- 2- تعتبر الدراسات السابقة قاعدة أساسية لضبط متغيرات وأبعاد الدراسة بشكل دقيق
- 3- ساهمت في إثراء الجانب النظري والوصول الى المراجع الاصلية في مجال الدراسة
- 4- ساعدت الباحثان على صياغة الفرضيات وتحديد منهجية الدراسة
- 5- ساهمت في تحديد اشكالية الدراسة.
- 6- توضيح أهمية وأهداف الدراسة فهم أعمق للموضوع وبناء خطة العمل
- 7- التحقق من النتائج وصياغة التوصيات
- 8- الاستفادة من المراجع الهامة للبحث مما وفر الكثير من الجهد والوقت

**خلاصة الفصل:**

حاولنا في هذا الفصل تناول الجانب النظري لموضوع دور الرضا الوظيفي في تخفيض حوادث العمل، حيث خصصنا المبحث الاول منه للأدبيات النظرية لرضا الوظيفي وحوادث العمل، من خلال التطرق الى مفهوم حوادث العمل، ثم الشروط الواجب توافرها، ثم أسباب حوادث العمل وأنواعها، ثم الرضا الوظيفي تطرقنا فيه مفهوم الرضا الوظيفي تعريف ودواعي الاهتمام بالرضا الوظيفي، ثم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي ومقاييس الرضا الوظيفي، وفي الأخير أبرزنا علاقة حوادث العمل بالرضا الوظيفي. أما المبحث الثاني من هذا الفصل فقد خصصناه لعرض الدراسات السابقة ذات صلة بموضوع دراستنا، والتي مثلت المرجعية العلمية لنا في بناء بحثنا هذا، حيث عرضت الهدف من كل دراسة، والمنهج المتبع، العينة، مقارنة بين هذه النتائج المتوصل اليها، وفي الأخير قمنا بالمقارنة بين هذه الدراسات وبين دراستنا، تم ابراز مجالات الاستفادة منها.

ومن خلال الفصل الثاني سيتم إكتشافه أكثر في الجانب التطبيقي من خلال دراستنا الحالية التي قمنا بها على عينة من العاملين بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز-نقل الكهرباء- حاسي مسعود

## الفصل الثاني

### الدراسة التطبيقية

للمرضى الوظيفي وحوادث العمل

بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز -

نقل الكهرباء - حاسي مسعود



I. تمهيد:

بغية الامام بموضوع الدراسة واستكمالاً للجانب النظري، وللإجابة على الإشكالية الرئيسية الذي تم التطرق إليها في الفصل الأول حول موضوع دور الرضا الوظيفي في تخفيض حوادث العمل سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على عينة من عمال قسمي الموارد البشرية والاستغلال بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء - حاسي مسعود، مبرزين في ذلك مستوى الرضا الوظيفي وحوادث العمل وكذا العلاقة بين الرضا الوظيفي وحوادث العمل، وفي هذا الصدد سنتطرق إلى تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية (الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة)

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

## المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية (الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة)

يتناول هذا المبحث إيضاحاً لنموذج الدراسة الذي سوف يتم تطبيقه، وكذلك تحديد مجتمع وعينة الدراسة، ثم عرض كيفية بناء أداة الدراسة والتأكد من صدقها، والكيفية التي طبقت بها.

### المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة:

للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بحوادث العمل في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء - حاسي مسعود سنتناول في هذا المطلب منهج الدراسة المتبع ومجتمع وعينة الدراسة ثم خصائص عينة الدراسة، وذلك بالاعتماد على البيانات اللازمة وهذا بعد جمعها وتحليلها عن طريق إدخالها إلى البرنامج الإحصائي (Spss, v26) و بالتالي استخلاص النتائج المرجوة من الدراسة.

### • الفرع الأول: منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المناهج الأكثر استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية ولأنها تناسب موضوع الدراسة الحالية، بهدف التعرف على العلاقة بين المتغيرين، من خلال النتائج التي يتم التوصل إليها. ولتحقيق الأهداف المرجوة اعتمدت الباحثان في الدراسة على المناهج التالية:

- **المنهج الوصفي:** يمكننا من جمع البيانات والمعلومات عن الموضوع المراد دراسته ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها.
- **المنهج الاستقصائي:** من خلال البيانات الميدانية عن طريق تصميم استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث ومحاولة البرهنة على الفرضيات المطروحة.
- **المنهج الإحصائي:** يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستخدام الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات. لمعرفة "اثر الرضا الوظيفي في تخفيض حوادث العمل".

مصادر جمع البيانات: تم الاعتماد على مصدرين أساسيين

➤ **مصادر أولية:** وذلك من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا العمل ووزعت على عينة من عمال قسمي الاستغلال والموارد البشرية للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز-نقل الكهرباء-حاسي مسعود.

➤ **مصادر ثانوية:** تمثلت في مقالات وكذا دراسات وأبحاث سابقة باللغتين العربية والأجنبية.

### الفرع الثاني: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

قبل التطرق إلى مجتمع الدراسة سوف نحاول تقديم عام للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز ثم التطرق لتقديم الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز -نقل الكهرباء-حاسي مسعود. وعلى وجه الخصوص قسمي الاستغلال والموارد البشرية التي تمت الدراسة فيهما.

## اولا: تقديم لفرع المؤسسة موضوع الدراسة

فيما يلي يتم ذكر نشأة الشركة محل الدراسة وتعريفها وذكر اهم مهامها<sup>1</sup>

### 1- تقديم الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء - حاسي مسعود:

لقد تم إنشاء شركة نقل الكهرباء طبقا للقانون رقم 01/02 والمؤرخ في 22 ذي القعدة عام 1422 والموافق لـ 2002/02/05 المتعلق بالكهرباء وتوزيع الغاز بواسطة القنوات لاسيما مواده من 29 الى 37 وكذلك المواد 42 , 166 , 165 , 168 , 172 وطبقا لمداوات الجمعية العامة لسونلغاز ش.ذ. المنعقدة بتاريخ 2003/08/26 تقرر انشاء شركة تابعة لسونلغاز ش ذ ا مكلفة بنقل الكهرباء.

حيث ان الشركة الام لنقل الكهرباء تعرف بانها عصب انتقال الطاقة وبانها مجموعة من الهياكل المكونة من خطوط علوية وكابلات ارضية ووصلات ربط دولية ومحطات و محولات واجهزة التحكم عن بعد الخاصة بها والاتصالات والتحكم والقياس المستخدمة في نقل الكهرباء للعملاء والمنتجين والتوزيع وكذلك للربط بين محطات التوليد، تنفذ شركة نقل الكهرباء انشطتها من خلال المديرية المركزية 6 مناطق لنقل الكهرباء (الجزائر، المركز، وهران، عنابة، سطيف، حاسي مسعود) من خلال 24 خدمة نقل منتشرة على التراب الوطني لضمان الصيانة المحلية و العلاقات المباشرة مع العملاء.

ان شركة نقل الكهرباء بحاسي مسعود مكلفة وفي نطاق اختصاصها بتشغيل وصيانة وتطوير شبكة نقل الكهرباء بهدف ضمان قدرة كافية فيما يتعلق باحتياجات العبور

إن الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء - حاسي مسعود مكونة ومقسمة إلى عدة أقسام ومستويات مختلفة وفق الشكل الذي يتم توضيحه في الملاحق وصل عدد عمالها الى 697 عامل.

### 2- الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء - حاسي مسعود:

تنقسم شركة سونلغاز لنقل الكهرباء - حاسي مسعود إلى عدة أقسام ومصالح وضحناها في الملحق رقم (02) المذكور في الملاحق وفيما يلي نذكر اهم المهام الموكلة اليها:

- إدارة جميع وسائل نقل الطاقة الكهربائية والمرافق الملحقة بها
- توجيه وتخطيط وصياغة معايير تقييم عمل الشركة
- تحديد وتعريف اهداف التنمية المتوسطة والطويلة المدى
- تحديد الوسائل الواجب تنفيذها لتحقيق هذه الأهداف
- مراقبة الاستثمارات المادية والمعنوية للشركة
- تحديد وتنفيذ سياسات وإجراءات التشغيل والصيانة
- ضمان العلاقات مع مختلف الشركاء وأصحاب المصلحة
- تطبيق وتنفيذ الأهداف الاستراتيجية والعامة للشركة الام، من خلال تحسين الموارد البشرية والمادية

### 3- مهام قسم الاستغلال وقسم الموارد البشرية

<sup>1</sup> <http://elmoultaka.elit.dz> الموقع الرسمي لسونلغاز 2023/05/09 10:20

ان المهام المؤكدة للاستغلال والموارد البشرية هي كما يلي:

#### مهام قسم الاستغلال:

قسم الاستغلال يتكون اساسا من مكتب الاستغلال ومراكز الضغط العالي لنقل الطاقة الكهربائية من محطات توليد الطاقة الكهربائية الى الزبائن في ظروف مناسبة وملائمة حيث لدينا 54 مركز و 15 محطة مستقلة يعمل رئيس قسم الاستغلال على وضع الوسائل والامكانيات البشرية من مهندسين وتقنيين تحت سلطته اضافة الى الامكانيات المادية من اجل ضمان التزويد بالطاقة الكهربائية بطريقه مستمرة للزبائن

يتكون مكتب الاستغلال اساسا من مهندسين مكلفين بالدراسات تقنيين ومن بين المهام المؤكدة لهم هي وضع برامج الصيانة مراكز التوتر العالي اضافة الى خطوط الضغط العالي بالتنسيق مع مصالح الصيانة التنسيق مع مختلف المصالح من اجل توفير الامكانيات اللازمة لمراكز الضغط العالي المتابعة اليومية للحوادث التي تتعرض لها الشبكة الكهربائية وضع مخططات من اجل وضع مراكز التحويل حيز الخدمة وضع خطط من اجل تطوير شبكه نقل الكهرباء التنسيق مع مختلف السلطات من اجل توفير الطاقة الكهربائية في ظروف ملائمة

#### المهام الأساسية لمراكز الضغط العالي

المتابعة الميدانية لأجهزة مراكز التحويل من اجل حمايتها من الاعطاب الممكنة تسيير الحوادث الممكنة على الشبكة من اجل تفادي الانقطاعات المتكررة والطويلة التدخل السريع مع مصالح الصيانة في حالة وجود اعطاب على الشبكة الكهربائية التنسيق مع مكتب الاستغلال من اجل توفير كل الامكانيات لمراكز الاستغلال

#### 4- مهام قسم الموارد البشرية:

يهتم قسم الموارد البشرية بتزويد المؤسسة بالموارد البشرية وتطويرها ومهامها ما يلي:

- تحفيز وتوجيه ومراقبة ووضع مختلف مخططات الموظفين من توظيف وتكوين وترقية ؛
- ضمان تنسيق ومراقبة النشاطات الإدارية وتسيير الموظفين (التوظيف، الاستقبال، التحويل، التكوين، الترقية والنقل) ؛
- ضمان أجور الموظفين في الوقت المحدد ؛
- ضمان متابعة الملفات الإدارية للموظفين؛
- مراقبة جدول الساعات الإضافية ؛
- إعداد بيانات العطل ومتابعة سجل العطل السنوي ؛
- إعداد ملفات العمال المحالين على التقاعد ؛
- إعداد قائمة العمال المستفيدين من ميداليات الاستحقاق والعمل ؛
- ضمان متابعة ومراقبة ظروف تطبيق قواعد تسيير الموظفين ؛
- تلبية حاجيات العمال من وثائق إدارية (شهادة عمل، دخل سنوي ..) ؛
- تقوم الشركة بحماية العمال (الحماية الاجتماعية، الميزانية الاجتماعية، الضمان الاجتماعي)، وهذا كله يضمن استقرار الموظفين؛
- دفع الإجازات والعطلات ؛ الوجبات الغذائية، العلاج للعاملين وعائلاتهم؛
- الإجازات السنوية والإجازات المرضية، علاوات المرض

- خدمات اجتماعية وثقافية وترفيهية مثل: نادي رياضي وفرق، التعليم، رحلات، حفلات، استشارات اجتماعية ومالية وثقافية؛

- تسهيلات معيشية مثل الإسكان

من بين التحفيزات المادية التي تقدمها هذه الشركة لموظفيها نجد ما يلي:

- التعويضات المباشرة: تشمل الأجور، الرواتب والمكافآت ؛

- التعويضات غير المباشرة: تشمل الإجازات، العلاج الطبي، المصاريف، رحلات الحج والعمرة ؛

- المكافآت التشجيعية : وهي تستعمل مرة كل عام لجميع العمال تقديرا لعملهم

ثانيا: قياس الرضا الوظيفي وقياس حوادث العمل في الشركة محل الدراسة

#### • قياس الرضا الوظيفي

من خلال المقابلات التي قمنا بإجرائها مع إدارة الموارد البشرية وجدنا أن شركة نقل الكهرباء

تقوم بقياس الرضا الوظيفي من خلال قياس ساعات الغياب ومن خلال عدد التحويلات (دوران العمل)

والمذكورة في الملحق رقم (4)

#### • قياس حوادث العمل

تقوم الشركة بقياس حوادث العمل التي وقعت سنويا كما هو موضح في الجدول في الملاحق

حيث يوضح الجدول التفاصيل الأساسية لحادث العمل كتاريخ الحادث، الساعة، المكان، نوع الحادث (الته، حريق، سقوط....)،

الاضرار الجسمية الناتجة عن الحادث، عدد المصابين، الخسائر المادية، وصف الحادث، ظروف الحادث، اتخاذ الحكم (مدة العطلة

المرضية، التعويضات...).

شمل تقرير الحوادث لسنة 2022 ما يلي

عدد حوادث العمل 04 حوادث

عدد ايام العطل المرضية 56 يوم

معدل التردد (تكرر الحوادث) 4.35 ويحسب كما يلي (عدد حوادث العمل ضرب عشرة قوة 6 ونقسم الناتج على اجمالي عدد

ساعات العمل)

معدل الخطورة (الاصابات الخطيرة) 0.06 ويحسب كما يلي (عدد ايام العطل المرضية ضرب عشرة قوة 3 ونقسم الناتج على

اجمالي عدد ساعات العمل)

نسبة عدد الحوادث لكل 100 عامل 0.56 كما يلي (عدد حوادث العمل ضرب عشرة قوة 2 ونقسم الناتج على وفيات عدد

العمال)

حيث كانت النسب ايجابية بالمقارنة مع سنة 2021

وقد كانت حل الحوادث هي حوادث على الطريق بلغت 260 حادث بدون وفيات

أولاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من عمال قسمي الاستغلال والموارد البشرية بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء - حاسي مسعود محل الدراسة والموضحة في الجدول أدناه:

الجدول رقم 1.2: يوضح مجتمع الدراسة

المؤسسة	تاريخ التأسيس	نوع المؤسسة	عدد العمال في قسمي الاستغلال والموارد البشرية
الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء - حاسي مسعود	2003/08/26	شركة ذات اسهم مكلفة بنقل الكهرباء	184 عامل

المصدر: من اعداد الطالبتين انطلاقاً من معطيات المؤسسة

ثانياً: عينة الدراسة

يد عينة الدراسة انطلاقاً من العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة، حيث قامت الطالبتان بتوزيع عينة عشوائية بسيطة قدرت بـ 120 عينة على عمال قسمي الاستغلال والموارد البشرية في ش.ج.ك.غ. نقل الكهرباء - حاسي مسعود، وتم استرجاع 110 أي ما يعادل نسبة (91.66%)، وبلغ عدد الاستبيانات التي لم يتم استرجاعها بـ 10 استبانة أي بنسبة (8.33%)، أما فيما يخص الاستبيانات غير الصالحة للتحليل فكانت (09) استبيانه أي ما يعادل (7.5%) والجدول أدناه يوضح توزيع عينة الدراسة.

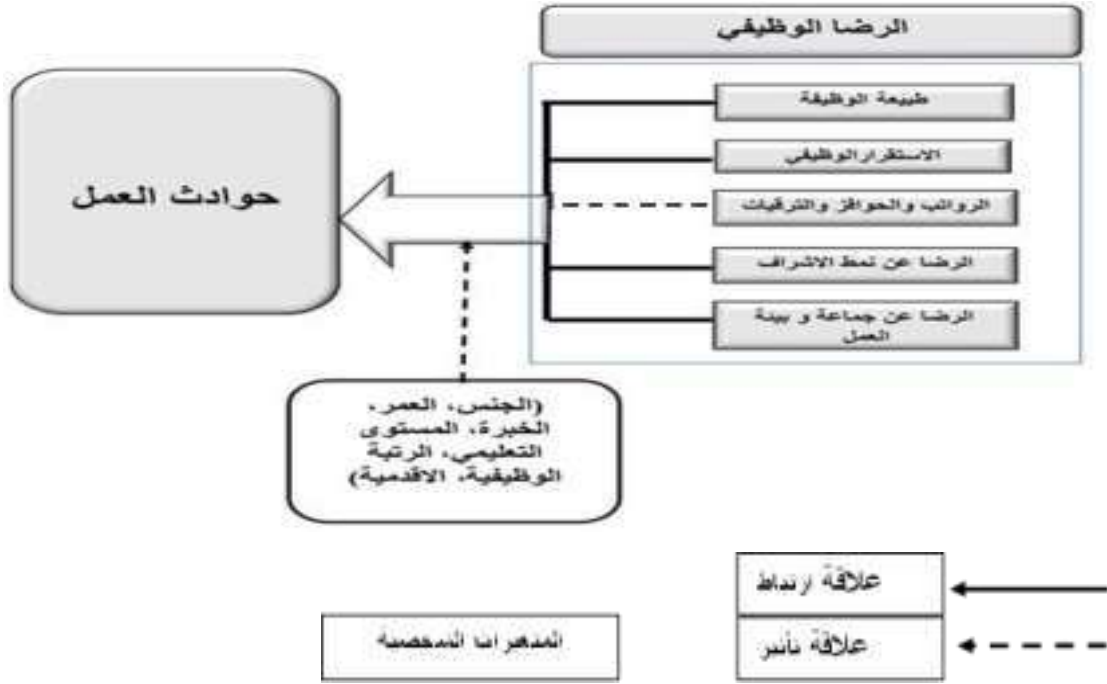
الجدول رقم 2.2: يوضح توزيع الاستبانة

عدد الاستبيانات	الموزعة	المسترجعة	غ المسترجعة	غ صالحة للتحليل	صالحة للتحليل
العدد	120	110	10	9	101
النسبة المئوية	100%	91.66%	8.33%	7.5%	84.16%

المصدر: من اعداد الطالبتين وفقاً لتوزيع الاستبيان



ثالثا: نموذج الدراسة: تم تصميم نموذج افتراضي للدراسة كما في الشكل



المصدر: من اعداد الطالبتين

**الفرع الثالث: الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:** يقصد بخصائص عينة الدراسة البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المستجوبين و ذلك لمعرفة الخصائص الديموغرافية لهم و قد اشتملت هذه الخصائص على (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الرتبة الوظيفية، الاقدمية) بغرض معرفة تأثيرها على الدراسة في المؤسسة محل الدراسة و يمكن إيضاحها في الآتي:

#### أولاً: متغير الجنس

من خلال الدراسة التي أجرتها الطالبتان تم استجواب أفراد عينة الدراسة فتقدموا بإجابتين إما ذكر أو أنثى وقد كانت إجاباتهم كما في الجدول أدناه:

الجدول 3.2: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس

النسبة المئوية (%)	التكرار	الجنس
88.1	89	ذكر
11.9	12	أنثى
%100	101	الإجمالي

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يتضح من الجدول السابق أن نسبة الذكور بلغت (88.1%) بتعداد (89) عامل، في حين بلغ عدد الاناث (12) عاملة ما نسبته (11.9%)، ومنه نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة ذكور. وهذا راجع الى طبيعة نشاط المؤسسة محل الدراسة.

#### ثانيا: متغير العمر

وفقا لمتغير الجنس فإن هذا الأخير لهم أعمار متفاوتة تختلف من جنس إلى آخر، فالجدول الموالي يوضح متغير العمر حسب الفئات العمرية من 30 سنة أو أقل إلى الفئة العمرية أكثر من 50 سنة.

#### الجدول 2-4: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
سنة فأقل 30	7	6.9
من 31 إلى 39 سنة	39	38.6
من 40 إلى 49 سنة	40	39.6
سنة فأكثر 50	15	14.9
الإجمالي	101	100

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

من خلال الجدول السابق يتضح أن (40) من أفراد العينة ما نسبته (39.6%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم 101 فرد يتراوح سنهم ما بين 40 و 49 سنة، في حين أن (39) عامل سنهم يتراوح ما بين 31 إلى 39 سنة بنسبة (38.6%)، و (15) عامل يفوق سنهم الـ 50 سنة بنسبة (14.9%)، و (07) عمال من عينة الدراسة سنه لا يتجاوز الـ 30 سنة. ونلاحظ من خلال هذا ان اغلبية أفراد العينة من الفئة الشبابية لان المؤسسة محل الدراسة هي حديثة النشأة وفي توسع مستمر مما يستدعي توظيف دائم ولكن بشرط السن طبعاً هذا ما جعل العمال أكثر شباباً.

#### ثالثا: متغير المستوى التعليمي

وفقا لمتغير العمر فان افراد العينة لهم مستوى تعليمي مختلف، و الجدول الموالي يوضح المستوى التعليمي لهم حسب المستوى التعليمي (أساسي، ثانوي، تقني سامي، جامعي او أكثر)

#### الجدول 2-5: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
أساسي	9	8.9
ثانوي	19	18.8
تقني سامي	44	43.6
جامعي أو أكثر	29	28.7
الإجمالي	101	100%

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

من خلال الجدول السابق يتضح أن: (44) عاملا ما نسبته (43.6%) من إجمالي أفراد العينة ذو مستوى تقني سامي، و(29) عمال ما نسبته (28.7%) يجوزون على مستوى جامعي أو أكثر، و(19) عاملا ما نسبته (18.8%) بمستوى ثانوي، و(09) منهم ما نسبته (8.9%) بمستوى أساسي. ويعزى ذلك إلى أن تعداد المؤسسة في مختلف الرتب والمستويات التعليمية يتوافق مع الهيكل التنظيمي للمؤسسة من حيث الوظائف والمهام، كما ان المؤسسة محل الدراسة تتقصد توظيف عمال من المستويات التعليمية المختلفة وذلك وفقا لنشاطها الذي يتطلب متخصصين في هذا المجال بالإضافة الى سياسة المؤسسة التي تهتم بالمستوى المتوسط (تقني سامي) وذلك من اجل مهام أساسية ومهمة توكل إليهم خارج المؤسسة.

#### رابعا: متغير الخبرة المهنية

وفقا لمتغير المستوى التعليمي ان افراد العينة لهم خبرة مهنية متراوحة بين السنة الواحدة وأكثر من عشرين سنة ، و

الجدول الموالي يوضح الخبرة المهنية

الجدول 2-6: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة المئوية (%)	التكرار	سنوات الاقدمية
1.0	1	أقل من سنة
32.7	33	سنوات 1- 10
52.5	53	سنة 11- 20
13.9	14	أكثر من 20 سنة
100	101	الإجمالي

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

من خلال الجدول رقم (2-6) يتضح أن:

(53) عامل لديهم خبرة مهنية تتراوح ما بين 11 إلى 20 سنة بنسبة (52.5%)، كما نجد أن (33) منهم خبرتهم المهنية تتراوح ما بين السنة إلى 10 سنوات بنسبة (32.7%)، و(14) عاملا ما نسبته (13.9%) لديهم خبرة مهنية تتجاوز الـ 20 سنة. وعامل واحد (01) خبرته المهنية أقل من سنة بنسبة 1%، وترى الطالبتين أن هذا راجع إلى تطبيق القوانين والنصوص المتعلقة بالمسار المهني بداية من عملية التوظيف وصولا إلى الاحالة على التقاعد، وكذا الآليات والسياسات المنتهجة من طرف المؤسسة بغية المحافظة على مواردها البشرية، حيث ان المؤسسة تحافظ على العناصر ذات الكفاءة العالية لان متطلبات المنافسة تفرض عليها ذلك ويعود ذلك للخبرة الكبيرة التي يتمتع بها هؤلاء الافراد وهذه النتيجة تدل على ان المؤسسة تحتوي على افراد مؤهلين وذوي خبرة.

خامسا: متغير الرتبة الوظيفية

وفقا لمتغير الخبرة المهنية فان افراد العينة لهم رتب وظيفية مختلفة ، و الجدول الموالي يوضح الرتبة

الوظيفية

الجدول 2-1: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة الوظيفية

النسبة المئوية (%)	التكرار	الرتبة الوظيفية
30.7	31	عامل تنفيذ
47.5	48	عامل تحكم
17.8	18	إطار
4.0	4	إطار سامي
100%	101	الإجمالي

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

(48) عامل في رتبة عامل تحكم وهذا بنسبة (47.5%)، كما نجد أن (31) منهم في رتبة عامل تنفيذ بنسبة (30.7%)، و(18) عاملا ما نسبته (17.8%) في رتبة إطار، أما في رتبة إطار سامي نجد (04) أفراد بنسبة 04%. ومنه نلاحظ ان أغلبية افراد العينة من رتبة عامل تحكم وعامل تنفيذ، هذا ما يدل على ان المؤسسة محل الدراسة الميدانية تعتمد على عامل تحكم وعامل تنفيذ بشكل كبير لان هذه الفئة تقدم افضل ما لديها من اجل السير الحسن للمؤسسة.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الاول: اداة الدراسة

قمنا بإتباع المنهج الوصفي في عرض البيانات والمنهج التحليلي في تحليل نتائج الدراسة، لإبراز الجوانب الإيجابية في الموضوع والدلالة على أوجه القصور والخلل لتفاديه وهدفت الدراسة إلى معرفة دور الرضا الوظيفي في تخفيض حوادث العمل في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء - حاسي مسعود واعتمدنا في دراستنا على مجموعة من الأدوات تتمثل فيما يلي :

1. الوثائق : تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة ومختلف فروعها ووثائق حول تعداد العمال والأصناف الموجودة فيها.
2. الملاحظة: من خلال الزيارة الميدانية للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء - حاسي مسعود ، بحيث تم الاعتماد على الملاحظة والتي كان لها دور كبير في فسح المجال لاستكشاف ميدان الدراسة والتعرف على الهياكل والمصالح، وذلك من خلال الزيارات والتنقل بمختلف الأماكن بميدان الدراسة والتي سمحت بالتعرف على طبيعة وظروف العمل.

الاستبيان: يعتبر هذا الأخير من بين المصادر الأساسية التي تم الاعتماد عليها للحصول على المعلومات اللازمة، حيث تم تصميم استمارة استبيان، هدفها معرفة دور الرضا الوظيفي في تخفيض حوادث العمل للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء - حاسي مسعود ، كما تضمنت مراحل إعداد الاستبيان ما يلي:

أ. تصميم استمارة الاستبيان: من خلال هذه المرحلة حاولنا قدر الإمكان تصميم أسئلة الاستمارة بصفة بسيطة، بحيث تكون سهلة وقابلة للفهم من قبل المستجوبين، بحيث تسمح لنا هذه الأسئلة بالإجابة على فرضيات البحث، واستخلاص النتائج منها للوصول إلى أهداف الدراسة، وهذا للإحاطة بكل جوانب تصميم الاستبيان لرفع نسبة الإجابة والقبول لدى العينة المدروسة، من خلال اعتمادنا على بعض الدراسات السابقة مثل (ريبي محمد، عزيزو عبد الرحمن، دالي لخمى 2021)، (أحمد صلاح، أحمد السيد 2016)، (سلامة أمينة 2018)، (abdul & Iffat 2014)، (ssegwa godfrey 2014)

ولقد خضع هذا الاستبيان إلى عملية التحكيم من قبل أساتذة مختصين، وهذا بهدف التأكد من سلامة المحتوى المعلوماتي لاستمارة الاستبيان من حيث دقة الأسئلة، ابتعادها عن الغموض، تغطية الأسئلة لجميع محاور الدراسة وعدم حملها للتناقضات. يتكون الاستبيان من جزئين بمجموع 42 فقرة كما يلي:

- **الجزء الأول**: ويتمثل في المعلومات الديمغرافية عن المستجيب (الجنس، العمر، المستوى العلمي، عدد سنوات الخبرة والرتبة الوظيفية)

- **الجزء الثاني**: خاص بموضوع الدراسة، والذي بدوره مقسم إلى محورين كما هو مبين في الجدول أدناه:

الجدول رقم 8.2: يوضح ترتيب وتعداد فقرات الاستبيان

الرقم	المحاور	الأبعاد	ترقيم الفقرات	عدد الفقرات
01	الرضا الوظيفي	طبيعة الوظيفة	4-1	04
02		الاستقرار الوظيفي	8-5	04
03		الرواتب والحوافز والترقيات	12-9	04
04		الرضا عن نمط الاشراف	16-13	04
05		الرضا عن جماعة وبيئة العمل	20-17	04
إجمالي أبعاد المحور الأول				
06		حوادث العمل	37-21	17
إجمالي فقرات (او عبارات) المحور الثاني				
إجمالي المحاور				

المصدر: إعداد الطالبتين

وقد تم تكوين جميع مقاييس الاستجابات لفقرات المقياس وفقا لمقياس ليكارت الخماسي، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 2-9: مقياس الإجابات على الفقرات

مقياس الاجابات					
البدائل	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5

المصدر: إعداد الطالبتين

ثم حساب المتوسط المرجح لتحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح وتحديد درجة توافق فقرات الاستبيان بأكثر دقة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 2-10: مجال المتوسط المرجح لكل مستوى

المتوسط المرجح لكل مستوى					
المتوسط المرجح	من 1 إلى	من 1.80 إلى	من 2.60 إلى	من 3.40 إلى	من 4.20 إلى
	1.79	2.59	3.39	4.19	5
المستوى	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الاحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، مكتبة حوارزم العلمية، جدة-السعودية، 2008، ص541.

الفرع الثاني: صدق أداة الدراسة

للتحقق من صدق محتوى الأداة المستخدمة وللتأكد من خدمتها لأهداف الدراسة، تم عرضها على الأستاذة المشرفة ثم على هيئة أساتذة محكمين بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة ورقلة، قصد إبداء رأيهم حول الأداة المستخدمة من حيث مدى مناسبة العبارات للمحتوى، ومدى كفاية أداة الدراسة من حيث عدد العبارات، شموليتها، تنوع محتواها، تقييم مستوى الصياغة اللغوية والإخراج، أو أي ملاحظات أخرى يرون أنها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف وأسماء المحكمين في الملحق رقم (01).

وتم أخذ ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم وأجريت التعديلات المطلوبة، وهو ما يحقق الصدق الظاهري لأداة الدراسة، واعتبرت صالحة لقياس ما وضعت له

الفرع الثالث: ثبات أداة الدراسة

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) قمنا باستخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة على عينة الدراسة، والذي يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد، والجدول التالي يوضح النتائج:



الجدول 2-11: معامل الثبات Cronbach's Alpha لمحاور أداة الدراسة

المحاور	ترقيم الفقرات	عدد الفقرات	معامل الثبات
الرضا الوظيفي	20-01	20	0.840
حوادث العمل	37-21	17	0.771
الثبات العام			0.829

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V26

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الثبات العام للاستبيان بلغ (0.829)، حيث بلغ معامل الثبات بالنسبة لمحور الرضا الوظيفي (0.840) ومحور حوادث العمل (0.771). وكل هذه النتائج المحصل عليها جيدة للثبات مما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج والحصول على نفس الإجابات في حالة إعادة تطبيق الاستبيان مرة أخرى على نفس العينة وفي نفس الظروف. ومنه فإن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات، يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني.

#### الفرع الرابع: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

تمت عملية تبويب وتحليل البيانات المتحصل عليها من الاستمارات عن طريق تحويل البيانات الوصفية إلى بيانات كمية، وذلك بترميز الإجابات وتفرغها باستخدام برنامج Excel، ثم إدخالها على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.V26. ثم تحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- ❖ معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة؛
- ❖ النسب المئوية والتكرارات لمعرفة خصائص الدراسة؛
- ❖ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة الأهمية والاتجاه العام لاستجابات عينة الدراسة لكل عبارة؛
- ❖ تحليل الانحدار البسيط لتحديد أثر أبعاد الرضا الوظيفي على حوادث العمل؛
- ❖ اختبار الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لتحديد أثر أبعاد الرضا الوظيفي على عوامل حوادث العمل
- ❖ اختبار كولموغوروف-سميرنوف للوقوف على اعتدالية التوزيع؛
- ❖ اختبار مان-ويتني؛
- ❖ اختبار كروسكال-واليس؛

## المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها

سنحاول في هذا المبحث عرض أهم نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها.

### المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج فرضيات الدراسة التي تم التوصل إليها ومن ثم تحليلها.

### التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات:

في هذا الإطار سوف يتم دراسة اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات أبعاد متغير الرضا الوظيفي ومتغير حوادث العمل وذلك بعرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومن خلال قيم المتوسطات المرجحة التي تم حسابها سابقا على أساس مقياس ليكارت لتحديد درجة الموافقة والاتجاه العام حول الاجابات.

### اولا/ اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات أبعاد لرضا الوظيفي

أ/ طبيعة الوظيفة:

الجدول 2-12: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد طبيعة الوظيفة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
1	"تتيح لي وظيفتي كموظف تأمين مستقبلي" أمن الوظيفي	4.06	0.81	1	مرتفع
2	.توفر لي وظيفتي فرصة لاستثمار طاقاتي وقدراتي	3.69	0.98	2	مرتفع
3	توفر لي المؤسسة ما يلزم من إمكانيات وتسهيلات لتأدية الوظيفة	3.67	0.88	3	مرتفع
4	تتوافق كفاءتي مع مهام مناصبي الحالي	3.66	0.98	4	مرتفع
	طبيعة الوظيفة	3.77	0.63		مرتفع

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يوضح الجدول أعلاه ترتيب فقرات بعد طبيعة الوظيفة حسب الأولوية التي توليها مؤسسة سونلغاز بحاسي مسعود لكل منها حسب آراء العينة، حيث اتجهت آراء من أفراد العينة بالإجابة بالموافقة بالدرجة الأولى حول العبارة "تتيح لي وظيفتي كموظف تأمين مستقبلي بمعدل 4.06، كما يظهر في الدرجة الثانية ان اتجاه آرائهم حول العبارة "توفر لي وظيفتي فرصة لاستثمار طاقاتي وقدراتي، وجاءت هاته الفقرة بمستوى مرتفع بمعدل 3.69 وانحراف معياري 0.88، أما في الدرجة الأخيرة فنجد ان اتجاه عينة الدراسة كان حول العبارة "تتوافق كفاءتي مع مهام مناصبي الحالي" بمتوسط حسابي 3.66 وانحراف معياري 0.98 مما يدل على مستوى مرتفع لتوافق كفاءة العاملين مع مهامهم في مناصبهم.

ويظهر من الجدول كذلك أن المتوسط الحسابي لإجمالي فقرات هذا البعد والمتعلق بطبيعة الوظيفة بلغ 3.77 بانحراف معياري 0.63، مما يدل على مستوى مرتفع لطبيعة الوظيفة، هذا ما يفسران الافراد العاملين في المؤسسة محل الدراسة لديهم تامين وظيفي وفرص لاستثمار طاقاتهم وقدراتهم وتوفر لهم المؤسسة ما يلزم من إمكانيات وتسهيلات لتأدية وظيفتهم، وهذا ما تفسره درجة الموافقة المرتفعة لكل العبارات.

ب/ الاستقرار الوظيفي: الجدول 2-13: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد الاستقرار الوظيفي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
1	تساعدني الادارة والزملاء وبيئة العمل على تحقيق الاستقرار الوظيفي	4.03	0.81	02	مرتفع
2	التقييم السنوي للأداء يؤثر على الاستقرار الوظيفي	4.08	0.67	01	مرتفع
3	أشعر بالاستقرار والامن الوظيفي في مكان عملي	3.82	0.84	03	مرتفع
4	أنا راض عن مركزي الوظيفي	3.60	1.00	04	مرتفع
	الاستقرار الوظيفي	3.88	0.58		مرتفع

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يوضح الجدول أعلاه ترتيب فقرات الاستقرار الوظيفي حسب الأولوية التي توليها مؤسسة سونلغاز بحاسي مسعود لكل منها حسب آراء العينة، حيث اتجهت آراء من أفراد العينة بالإجابة بالموافقة بالدرجة الأولى حول العبارة "التقييم السنوي للأداء يؤثر على الاستقرار الوظيفي" بمعدل 4.08، كما يظهر في الدرجة الثانية ان اتجاه آرائهم حول العبارة "تساعدني الادارة والزملاء وبيئة العمل على تحقيق الاستقرار الوظيفي"، وجاءت هاته الفقرة بمستوى مرتفع بمعدل 4.03 وانحراف معياري 0.81، أما في الدرجة الأخيرة فنجد ان اتجاه عينة الدراسة كان حول العبارة "أنا راض عن مركزي الوظيفي" بمتوسط حسابي 3.60 وانحراف معياري 1 ما يدل على مستوى مرتفع لرضا العاملين عن مراكزهم الوظيفية.

ويظهر من الجدول كذلك أن المتوسط الحسابي لإجمالي فقرات هذا البعد والمتعلق بالاستقرار الوظيفي بلغ 3.88 بانحراف معياري 0.58، مما يدل على مستوى مرتفع للاستقرار الوظيفي في مؤسسة سونلغاز بحاسي مسعود حسب إجابات افراد العينة، وتفسر ذلك بان افراد العينة يتأثرون كثيرا بالتقييم السنوي للأداء لأنه يعزز الثقة بين الرؤساء والعاملين ومساعدة الإدارة والزملاء وبيئة العمل على تحقيق الاستقرار الوظيفي مما يؤدي الى الرضا عن مركزهم الوظيفي وهذا ما تفسره درجة الموافقة المرتفعة لجميع العبارات.

ج/ الرواتب الحوافز والترقيات

الجدول 2-14: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد الرواتب الحوافز والترقيات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
1	يتناسب الأجر الذي أتقاضاه مع جهد المبذول	3.67	0.95	02	مرتفع
2	عدالة معايير الترقية تدفعني نحو تحقيق أهداف المؤسسة	3.14	1.04	04	متوسط
3	تساهم الحوافز التي أحصل عليها في رفع معنوياتي	3.73	0.97	01	مرتفع
4	يوجد في عملي حوافز متنوعة ومناسبة	3.16	1.04	03	متوسط
	الرواتب الحوافز والترقيات	3.42	0.64		مرتفع

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يوضح الجدول أعلاه ترتيب فقرات بعد الرواتب الحوافز والترقيات حسب الأولوية التي توليها مؤسسة سونلغاز بحاسي مسعود لكل منها حسب آراء العينة، حيث اتجهت آراء من أفراد العينة بالإجابة بالموافقة بالدرجة الأولى حول العبارة "تساهم الحوافز التي أحصل عليها في رفع معنوياتي" بمعدل 3.73 وانحراف معياري 0.97، كما يظهر في الدرجة الثانية ان اتجاه آرائهم حول العبارة "يتناسب الأجر الذي أتقاضاه مع جهد المبذول"، وجاءت هاته الفقرة بمستوى مرتفع بمعدل 3.67 وانحراف معياري 0.95، أما في الدرجة الأخيرة فنجد ان اتجاه عينة الدراسة كان حول العبارة "عدالة معايير الترقية تدفعني نحو تحقيق أهداف المؤسسة" بمتوسط حسابي 3.14 وانحراف معياري 1.04 ما يدل على مستوى متوسط.

ويظهر من الجدول كذلك أن المتوسط الحسابي لإجمالي فقرات هذا البعد والمتعلق الاستقرار الوظيفي بلغ 3.42 بانحراف معياري 0.64، مما يدل على مستوى مرتفع لبعده الرواتب الحوافز والترقيات في مؤسسة سونلغاز بحاسي مسعود حسب إجابات أفراد العينة، يعود سبب ارتفاع هذا البعد الى طبيعة عمل المؤسسة وسياستها التي تعطي أهمية بالغة للأجر الذي يتقاضاه العامل ومختلف الحوافز التي يحصل عليها بدرجة مرتفعة.

د/ الرضا عن نمط الاشراف:

الجدول 2-15: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد الرضا عن نمط الاشراف

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
1	يتوفر جو من الألفة والصدقة مع زملاء العمل	4.15	0.83	02	مرتفع
2	لا يتحيز رئيسي في العمل لبعض الافراد على حساب البعض الآخر	3.83	0.99	03	مرتفع
3	أشعر بعرفان الرئيس وتقديره لما أقوم به من عمل	3.60	0.96	04	مرتفع
4	علاقتي مع رئيسي جيدة	4.16	0.60	01	مرتفع
	الرضا عن نمط الاشراف	3.93	0.64		مرتفع

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يوضح الجدول أعلاه ترتيب فقرات بعد الرضا عن نمط الاشراف حسب الأولوية التي توليها مؤسسة سونلغاز بحاسي مسعود لكل منها حسب آراء العينة، حيث اتجهت آراء من أفراد العينة بالإجابة بالموافقة بالدرجة الأولى حول العبارة "علاقتي مع رئيسي جيدة" بمعدل 4.16 وانحراف معياري 0.60، كما يظهر في الدرجة الثانية ان اتجاه آرائهم حول العبارة "يتوفر جو من الألفة والصدقة مع زملاء العمل"، وجاءت هاته الفقرة بمستوى مرتفع بمعدل 4.15 وانحراف معياري 0.83، أما في الدرجة الأخيرة فنجد ان اتجاه عينة الدراسة كان حول العبارة "أشعر بعرفان الرئيس وتقديره لما أقوم به من عمل" بمتوسط حسابي 3.60 وانحراف معياري 0.96 ما يدل على مستوى مرتفع. ويظهر من الجدول كذلك أن المتوسط الحسابي لإجمالي فقرات هذا البعد والمتعلق بالرضا عن نمط الاشراف بلغ 3.93 بانحراف معياري 0.64، مما يدل على مستوى مرتفع لبعد الرضا عن نمط الاشراف في مؤسسة سونلغاز بحاسي مسعود حسب إجابات افراد العينة، يدل هذا على ان المؤسسة محل الدراسة تعمل على تعزيز العمل بين زملاء العمل عن طريق تعزيز وتوفير جو ملائم للتواصل والتنسيق بين عمال المؤسسة خاصة العلاقات الجيدة التي تربط الرؤساء بالعمال وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حولها.

هـ/ الرضا عن جماعة وبيئة العمل:

الجدول 2-16: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد الرضا عن جماعة وبيئة العمل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
1	هناك جو من الألفة والانسجام وروح الفريق الواحد	3.89	0.79	02	مرتفع
2	تسود الثقة والاحترام المتبادل بين أفراد فريق العمل	4.00	0.71	01	مرتفع
3	تقدم الإدارة خدمات اجتماعية للعمال	3.05	0.95	04	متوسط
4	أوقات الراحة متوفرة ومناسبة	3.38	1.04	03	مرتفع
	الرضا عن جماعة وبيئة العمل	3.57	0.57		مرتفع

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يوضح الجدول أعلاه ترتيب فقرات بعد الرضا عن جماعة وبيئة العمل حسب الأولوية التي توليها مؤسسة سونلغاز بحاسي مسعود لكل منها حسب آراء العينة، حيث اتجهت آراء من أفراد العينة بالإجابة بالموافقة بالدرجة الأولى حول الثقة السائدة والاحترام المتبادل بين أفراد فريق العمل بمعدل 4.00 وانحراف معياري 0.71، كما يظهر في الدرجة الثانية ان اتجاه آرائهم حول الألفة والانسجام وروح الفريق الواحد ضمن المؤسسة، وجاءت هاته الفقرة بمستوى مرتفع بمعدل 3.89 وانحراف معياري 0.79، أما في الدرجة الأخيرة فنجد ان اتجاه عينة الدراسة كان حول مدى تقديم الخدمات الاجتماعية للعمال من قبل الإدارة بمتوسط حسابي 3.05 وانحراف معياري 0.95 ما يدل على مستوى متوسط. ويظهر من الجدول كذلك أن المتوسط الحسابي لإجمالي فقرات هذا المتغير والمتعلق بالرضا عن جماعة وبيئة العمل بلغ 3.57 بانحراف معياري 0.57، مما يدل على مستوى مرتفع لبعد الرضا عن جماعة وبيئة العمل في مؤسسة سونلغاز بحاسي مسعود حسب إجابات أفراد العينة. وهذا يدل على ان الافراد العاملين يعملون في مناخ تسوده الثقة والاحترام وجو من اللفة والانسجام وروح الفريق الواحد وتوفير أوقات الراحة المناسبة في العمل بدرجة مرتفعة، الا ان نسبة الموافقة لتقديم الإدارة لخدمات اجتماعية بدرجة متوسطة وذلك راجع لعدم قناعة العمال بتلك الخدمات.

#### ثانيا/ قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حوادث العمل

الجدول 2-17: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات حوادث العمل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
1	الإضاءة السائدة في مكان العمل تساعدني على أداء مهامي بسهولة	4.11	.6470	1	مرتفع
2	وجود الضوضاء بصفة عالية ودائمة تشتت تركيزي أثناء العمل	3.90	1.044	4	مرتفع
3	ارتفاع درجة الحرارة تجعلني في حالة توتر أثناء العمل	4.04	.8940	2	مرتفع
4	تواجدي في بيئة مشحونة بالهواء الراكد يؤثر على صحي	3.95	.9630	3	مرتفع
5	بيئة عملي هي مصدر قلق بسبب التعامل مع أجهزة دقيقة ومعقدة	3.24	1.060	6	متوسط



6	اكتظاظ مكان العمل بالتجهيزات يجعل من عملي مهمة صعبة	3.20	1.140	7	متوسط
7	لا توجد ملصقات على الاجزاء الخطيرة في الآلات التي أتعامل معها	2.54	.9750	15	منخفض
8	ظروف عملي السيئة وثقل المهمة الموكلة الي تجعلني أفشقد تركيزي	3.14	1.132	8	متوسط
9	توجد رقابة وتفتيش بشكل دوري لمواقع العمل	3.07	.9620	9	متوسط
10	لا توفر لي المؤسسة وسائل الوقاية والسلامة في محيط العمل	2.69	1.037	11	متوسط
11	لا تقوم المؤسسة بتحسين ظروف العمل المادية والتنظيمية بشكل مستمر	2.77	1.067	10	متوسط
12	لا تضع لي المؤسسة خطط وإجراءات لحوادث العمل والحالات الطارئة	2.56	.9940	14	منخفض
13	لا تقدم لي نصائح وتعليمات لتجنب الحوادث	2.52	1.016	17	منخفض
14	تقوم المؤسسة بدورات للأمن والسلامة المهنية في العمل	3.65	.9940	5	مرتفع
15	لا تحرص المؤسسة على متابعة الصحة البدنية والنفسية للعاملين	2.69	1.181	12	متوسط
16	لا تقوم المؤسسة بمراقبة ظروف العمل والتعرف على مسببات الحوادث	2.58	1.185	13	منخفض
17	لا تقدم الاسعافات الأولية للعاملين بعد تعرضهم لحوادث العمل	2.53	1.162	16	منخفض
	إجراءات تخفيض حوادث العمل	3.12	0.47		مرتفع

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يوضح الجدول أعلاه ترتيب فقرات حول عبارات متغير حوادث العمل حسب الأولوية التي توليها مؤسسة سونلغاز بحاسي مسعود لكل منها حسب آراء العينة، حيث اتجهت آراء من أفراد العينة بالإجابة بالموافقة بالدرجة الأولى حول الإضاءة السائدة في مكان العمل ومدى مساعدتها على أداء المهام بمعدل 4.11 وانحراف معياري 0.64، كما يظهر في الدرجة الثانية ان اتجاه آرائهم حول ارتفاع درجة الحرارة ومساهمتها في حالة التوتر لدى العامل أثناء العمل ، وجاءت هاته الفقرة بمستوى مرتفع بمعدل 4.04 وانحراف معياري 0.89، أما في الدرجة الأخيرة فنجد ان اتجاه عينة الدراسة كان حول عدم تلقي العامل نصائح وتعليمات لتجنب الحوادث بمتوسط حسابي 2.52 وانحراف معياري 1.01 ما يدل على مستوى منخفض.

ويظهر من الجدول كذلك أن المتوسط الحسابي لإجمالي فقرات حول عبارات متغير حوادث العمل بلغ 3.12 بانحراف معياري 0.47، مما يدل على مستوى مرتفع لإجراءات تخفيض حوادث العمل في مؤسسة سونلغاز بحاسي مسعود حسب إجابات افراد العينة يدل على ان المؤسسة محل الدراسة تعمل على توفير العوامل الفيزيائية وجميع الوسائل اللازمة وتقوم بجميع الإجراءات والدورات من اجل تخفيض حوادث العمل.

ثالثا/ اختبار الفرضيات

☑ الفرضية الأولى: هناك مستوى مرتفع للرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة سونلغاز بحاسي مسعود.

الجدول 2-18: اتجاه أفراد عينة الدراسة حول محوري الرضا الوظيفي وحوادث العمل

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
طبيعة الوظيفة	3.77	0.634	مرتفع
الاستقرار الوظيفي	3.88	0.580	مرتفع
الرواتب والحوافز والترقيات	3.42	0.641	مرتفع
الرضا عن نمط الاشراف	3.93	0.646	مرتفع
الرضا عن جماعة وبيئة العمل	3.57	0.578	مرتفع
الرضا الوظيفي	3.71	0.448	مرتفع
حوادث العمل	3.12	0.479	متوسط

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

بناء على الجدول أعلاه اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد الرضا الوظيفي للعاملين، حيث نلاحظ أن كل المتوسطات كانت إيجابية، بمستوى عام مرتفع وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه الأبعاد، وقد بلغ المتوسط العام (3.71) بانحراف معياري (0.44) وهي قيمة إيجابية تعكس الموافقة بدرجة مرتفعة، وهذا جيد ومقبول، وأن كل أبعاد جاءت بمستوى مرتفع وكان أعلى متوسط حسابي لبعده الرضا عن نمط الاشراف بمتوسط حسابي (3.93) وانحراف معياري (0.57)، يعتبر مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة سونلغاز مرتفعا بشكل عام، حيث تقدم المؤسسة بيئة عمل محفزة ومرنة للموظفين وتحتم بتطويرهم وتدريبهم لتحقيق أهداف المؤسسة. كما تقدم سونلغاز فرصا للترقية والتطوير المهني، وتشجع على التعاون والعمل الجماعي. يشير تقييمات الموظفين الى ان الادارة تعاملهم بصدق وشفافية، كما أن هناك احترام وثقة بين المديرين والعمال. يعكس هذا المستوى العالي من الرضا الوظيفي في سونلغاز التزام المؤسسة بجودة حياة موظفيها وبالحفاظ على رضاهم وهذا ما يثبت صحة الفرضية الاولى

الفرضية الثانية: مستوى تطبيق إجراءات الوقاية والتخفيض من حوادث العمل مرتفع بمؤسسة سونلغاز بحاسي مسعود.

بناء على النتائج التي يوضحها الجدول السابق (2-17) اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات محور حوادث العمل، حيث نلاحظ أن المتوسط كان إيجابيا، بمستوى عام متوسط وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذا المحور، وقد بلغ المتوسط العام (3.12) بانحراف معياري (0.47) وهذا جيد ومقبول وهي قيمة إيجابية تعكس الموافقة بدرجة متوسطة. ويعني هذا على أن المؤسسة تولي اهتماما كبيرا للحفاظ على سلامة وصحة موظفيها وتطبق إجراءات وقائية فعالة لتقليل حوادث العمل. يتم تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع المخاطر المحتملة في مكان العمل والحد منها، وتوفير المعدات الواجب استخدامها لضمان سلامتهم. بالإضافة الى ذلك، يتم تقديم التوجيه والارشادات اللازمة لضمان أن يكون العمل في بيئة آمنة وصحية وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

☑ الفرضية الثالثة:

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، والنتائج ملخصة في الجدول التالي:

الجدول 2-19: الجدول نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (الطريقة القياسية)

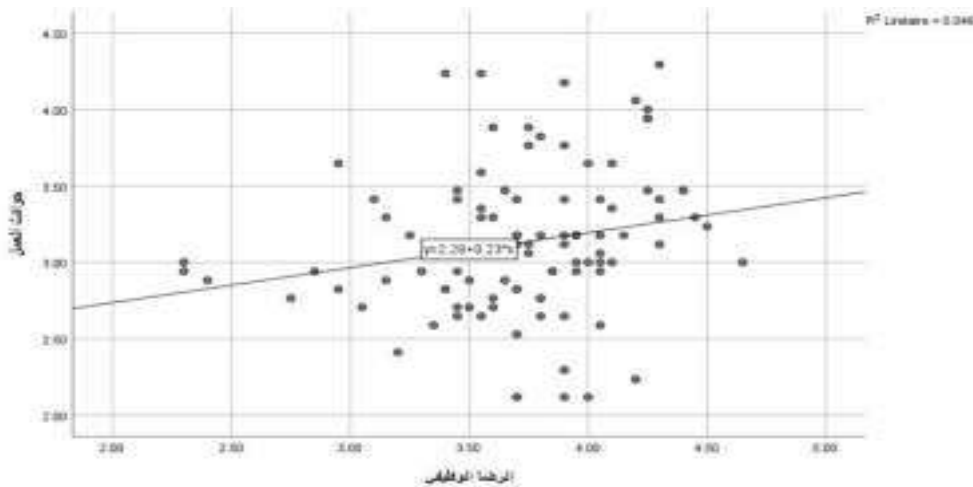
دلالة T	قيمة T	معامل الانحدار $\beta$	دلالة F	قيمة F	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	
0.000	5.796	2.278	0.031	4.772	0.046	0.214	الثابت
0.031	2.185	0.229					الرضا الوظيفي

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS إصدار 26

من خلال نتائج نموذج الانحدار المبينة في الجدول أعلاه:

- نجد أن قيمة  $F=4.772$  ذات قيمة احتمالية  $Sig=0.031$  وهي أصغر من مستوى  $(0.05)$ ، مما يدل على أن الانحدار ذو دلالة إحصائية وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.
- معامل التحديد  $R^2=0.046$ ، أي أن متغيرا الرضا الوظيفي يفسر 4.6% من التباين الحاصل في تخفيض حوادث العمل من خلال تطبيق الإجراءات والمعايير الوقائية للحد من الحوادث بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء - حاسي مسعود؛
- قيمة بيتا  $\beta=0.229$  التي توضح العلاقة بين الرضا الوظيفي وتطبيق إجراءات الحد وتخفيض معدلات الحوادث ذات دلالة إحصائية من خلال  $T=2.185$  ذات دلالة إحصائية عند  $Sig=0.031$  وهي أصغر من مستوى  $0.05$ ، ويعني ذلك أنه كلما تحسن مستوى الرضا الوظيفي بمقدار وحدة تحسن مستوى تطبيق الإجراءات والمعايير الوقائية للحد والتخفيض من معدلات الحوادث بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء - حاسي مسعود بحوالي  $(0.23)$ ؛ وبالتالي يمكن كتابة معادلة خط الانحدار على الشكل التالي:  $Y=2.28+0.23x$ ، والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم 06: معادلة خط الانحدار لأثر الرضا الوظيفي على حوادث العمل



المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS إصدار 26

ولتحديد أبعاد الرضا الوظيفي الأكثر تأثيراً على معدلات حوادث العمل، تم استخدام اختبار الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لقياس أثر المتغيرات المستقلة (أبعاد متغير الرضا الوظيفي) على المتغير التابع معدلات حوادث العمل، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول 2-20: الجدول نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد التدريجي

المتغيرات (المستقلة) المفسرة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	قيمة F	دلالة F	معامل الانحدار β	قيمة T	دلالة T
الثابت	0.398	0.159	18.679	0.000	2.111	8.801	0.000
الرواتب الحوافز والترقيات					0.297	4.322	0.000

المصدر: إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS إصدار 26

من خلال نتائج نموذج الانحدار المبينة في الجدول أعلاه السابق نلاحظ:

- وجود معنوية للانحدار وذلك من خلال قيمة F لنموذج الانحدار الخطي والبالغة 18.679 ذات دلالة Sig= 0.000 أصغر من مستوى (α ≤ 0.01)؛
- المتغيرات المفسرة (أبعاد الرضا الوظيفي متمثلة في الرواتب الحوافز والترقيات) تفسر 15.9% من التباين الحاصل في معدلات حوادث العمل وذلك من خلال معامل التحديد R<sup>2</sup> = 0.159؛
- أما بقية الأبعاد تم إزاحتهم من قبل البرنامج لعدم ملاءمة البيانات وعدم وجود معنوية للانحدار؛ ومنه يمكن كتابة معادلة التأثير كما يلي:

$$Y = 2.11 + (0.297) X_3 \text{ أي:}$$

تخفيض معدلات حوادث العمل = 2.11 + 0.297 (الرواتب الحوافز والترقيات)

أي أنه يوجد تأثير لأبعاد الرضا الوظيفي متمثلة في (الرواتب الحوافز والترقيات) ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في حوادث العمل .

يعني ذلك أن تخفيض الموظفين وزيادة مستوى الالتزام والانضباط في العمل، مما يؤدي الى تحسين الاداء والانتاجية وبالتالي تقليل حوادث العمل. علاوة على ذلك، فإن تقديم رواتب وحوافز جيدة يساعد على جذب الموظفين المؤهلين والمختصين في مجال العمل، مما يؤدي الى زيادة كفاءة العمل وتقليل حدوث الأخطاء. بالإضافة الى ذلك، فإن الترقية المستحقة للموظف يشعره بالثقة بأنه يحظى بفرص للتطور في مساره المهني، مما يزيد رغبته في تحسين أداءه وتجنب حدوث الأخطاء قد تؤثر على فرص الترقية.

☑ الفرضية الرابعة: لا تختلف معدلات حوادث العمل في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء - حاسي مسعود حسب (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الرتبة الوظيفية، سنوات الخدمة)

ولغرض التحقق من هذه الفرضية تم اجراء اختبار اعتدالية التوزيع (كولموغوروف - سميرونوف) لغرض تحديد الاختبارات المناسبة (المعلمية او اللامعلمية)، والنتائج موضحة في الجدول (2-21):

الجدول 2-21: اختبار التوزيع الطبيعي لاستجابات المبحوثين حول معدلات حوادث العمل تبعا للمتغيرات الديمغرافية

كولموغوروف - سميرنوف			معدلات حوادث العمل	
القيمة الاحتمالية	درجات الحرية	K-M قيمة الاختبار		
.1720	89	.0830	ذكر	الجنس
0.009	12	0.283	أنثى	
0.20	7	0.211	أقل من 30 سنة	العمر
0.04	39	0.144	من 31 إلى 40 سنة	
0.20	40	0.082	من 41 إلى 50 سنة	
0.20	15	0.087	أكثر من 50 سنة	
0.20	9	0.195	أساسي	المستوى التعليمي
0.20	19	0.145	ثانوي	
0.001	44	0.186	تقني سامي	
0.20	29	0.009	جامعي أو أكثر	
0.034	31	0.163	عامل تنفيذ	
0.200	48	0.071	عامل تحكم	الرتبة الوظيفية
0.029	18	0.214	إطار	
/	4	0.216	إطار سامي	
0.025	33	0.163	1 - 10 سنوات	
.2000	53	0.100	11 - 20 سنة	الأقدمية
0.052	14	0.225	أكثر من 20 سنة	

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS إصدار 26

أ/ الفرضية الفرعية الأولى: لا تختلف معدلات حوادث العمل في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء - حاسي مسعود حسب الجنس.

من خلال نتائج الجدول السابق رقم (2-21) نلاحظ في اختبار التوزيع الطبيعي لاستجابات المبحوثين حول معدلات حوادث العمل تبعا لمتغير الجنس أن القيمة الاحتمالية sig أصغر من مستوى الدلالة 0.05 عند الاناث وهذا ما يدل على أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي ومنه لا يمكن استخدام اختبار ستودنت للعينات المستقلة T-test، مما يجعلنا نعتمد على اختبار مان ويتني كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 2-22: نتائج اختبار مان-ويتني لمعدلات حوادث العمل تبعا لمتغير الجنس

**Récapitulatif du test U de Mann-Whitney pour échantillons indépendants**

N total	101
U de Mann-Whitney	594.000
W de Wilcoxon	672.000
Statistiques de test	594.000
Erreur standard	95.144
Statistiques de test standardisées	.631
Sig. asymptotique (test bilatéral)	.528

المصدر: مخرجات SPSS إصدار 26

يتضح من الجدول السابق أن:

القيمة الاحتمالية Sig= 0.528 أكبر من مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، ومنه يمكن القول بأنه لا تختلف معدلات حوادث العمل في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود حسب الجنس.

ب/ الفرضية الفرعية الثانية: لا تختلف معدلات حوادث العمل في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود حسب متغير السن.

من خلال نتائج الجدول السابق رقم (2-21) نلاحظ في اختبار التوزيع الطبيعي لاستجابات الباحثين حول معدلات حوادث العمل تبعا لمتغير السن أن القيمة الاحتمالية sig أصغر من مستوى الدلالة 0.05 عند فئة العمال الذين تتراوح أعمارهم ما بين 31 و40 سنة وهذا ما يدل على أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي ومنه لا يمكن استخدام تحليل التباين الاحادي، مما يجعلنا نعتمد على اختبار كروسكال-واليس كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 2-23: نتائج اختبار كروسكال-واليس لمعدلات حوادث العمل تبعا لمتغير العمر

اختبار كروسكال-واليس			
حجم العينة	القيمة الاحتمالية	درجات الحرية	K-W قيمة اختبار
101	0.02	03	9.882

المصدر: اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS إصدار 26

يبين الجدول السابق نتائج اختبار كروسكال-واليس حيث بلغت القيمة الاحتمالية Sig= 0.02 وهي أصغر من مستوى

الدلالة 0.05، ومنه نرفض بفرضية: لا تختلف معدلات حوادث العمل في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود حسب متغير العمر.

ج/ الفرضية الفرعية الثالثة: لا تختلف معدلات حوادث العمل في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود حسب متغير المستوى التعليمي.

من خلال نتائج الجدول السابق رقم (2-21) نلاحظ في اختبار التوزيع الطبيعي لاستجابات المبحوثين حول معدلات حوادث العمل تبعا لمتغير المستوى التعليمي أن القيمة الاحتمالية sig أصغر من مستوى الدلالة 0.05 عند فئة العمال الذين على مستوى تقني سامي وهذا ما يدل على أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي ومنه لا يمكن استخدام تحليل التباين الاحادي، مما يجعلنا نعتمد على اختبار كروسكال- واليس كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 2-24: نتائج تحليل كروسكال- واليس تبعا لمتغير المستوى التعليمي

اختبار كروسكال- واليس			
حجم العينة	القيمة الاحتمالية	درجات الحرية	K-W قيمة اختبار
101	0.312	03	3.567

المصدر: اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS إصدار 26

يبين الجدول السابق نتائج اختبار كروسكال-واليس حيث بلغت القيمة الاحتمالية Sig= 0.312 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، ومنه نقبل بفرضية: لا تختلف معدلات حوادث العمل في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود حسب متغير المستوى التعليمي.

د/ الفرضية الفرعية الرابعة: لا تختلف معدلات حوادث العمل في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود حسب متغير الرتبة الوظيفية.

من خلال نتائج الجدول السابق رقم (2-21) نلاحظ في اختبار التوزيع الطبيعي لاستجابات المبحوثين حول معدلات حوادث العمل تبعا لمتغير الرتبة الوظيفية أن القيمة الاحتمالية sig أصغر من مستوى الدلالة 0.05 عند فئة الإطارات وهذا ما يدل على أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي ومنه لا يمكن استخدام تحليل التباين الاحادي، مما يجعلنا نعتمد على اختبار كروسكال- واليس كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 2-25: نتائج تحليل كروسكال- واليس تبعا لمتغير الرتبة الوظيفية

اختبار كروسكال- واليس			
حجم العينة	القيمة الاحتمالية	درجات الحرية	K-W قيمة اختبار
101	0.240	03	4.209

المصدر: اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS إصدار 26

يبين الجدول السابق نتائج اختبار كروسكال-واليس حيث بلغت القيمة الاحتمالية Sig= 0.24 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، ومنه نقبل بفرضية: لا تختلف معدلات حوادث العمل في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود حسب متغير الرتبة الوظيفية.

ه/ الفرضية الفرعية الخامسة: لا تختلف معدلات حوادث العمل في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود حسب متغير الأقدمية.



من خلال نتائج الجدول السابق رقم (2-21) نلاحظ في اختبار التوزيع الطبيعي لاستجابات المبحوثين حول معدلات حوادث العمل تبعا لمتغير الأقدمية أن القيمة الاحتمالية sig أصغر من مستوى الدلالة 0.05 عند فئة العمال الذين تتراوح أقدميتهم ما بين السنة إلى 10 سنوات وهذا ما يدل على أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي ومنه لا يمكن استخدام تحليل التباين الاحادي، مما يجعلنا نعتمد على اختبار كروسكال- واليس كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 2-26: نتائج تحليل كروسكال- واليس تبعا لمتغير الأقدمية

اختبار كروسكال- واليس			
حجم العينة	القيمة الاحتمالية	درجات الحرية	K-W قيمة اختبار
101	0.113	03	5.974

المصدر: اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS إصدار 26

يبين الجدول السابق نتائج اختبار كروسكال- واليس حيث بلغت القيمة الاحتمالية Sig= 0.113 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، ومنه نقبل بفرضية: لا تختلف معدلات حوادث العمل في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود حسب متغير الأقدمية.

#### المطلب الثاني: مناقشة النتائج

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، من اجل تحليل المتغيرات والمتمثلة في الرضا الوظيفي كمتغير مستقل ومعدلات حوادث العمل كمتغير تابع تم التوصل إلى النتائج التالية:

#### أولا/ الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة:

المتوسط العام للرضا الوظيفي كان مرتفع، أي أن لدى العاملين بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود نوع من الرضا الوظيفي، ويمكن أن يكون هذا راجع لالتزام الشركة بتطبيق الاجراءات الوقائية من اجل الصحة والسلامة، وتوفير التدابير اللازمة من اجل رفع مستوى رضاهم الوظيفي.

#### حيث كانت نظرتهم:

فيما يخص بعد طبيعة الوظيفة، فقد بلغ متوسطه الحسابي (3.77) بانحراف معياري (0.63)، وهذا يعكس درجة موافقة مرتفعة حول محتوى فقراته، ما يمكن قوله هو وجود اهتمام مرتفع للتأمين الوظيفي وتوفير فرص لاستثمار الطاقات والقدرات البشرية وتوفير كل ما يلزم من إمكانيات وتسهيلات لأداء وظائفهم وأن هناك جهودا تبذل لتحقيق ذلك.

فيما يخص بعد الاستقرار الوظيفي، من وجهة نظر أفراد العينة بلغ المتوسط الحسابي لبعده فرق العمل (3.88) بانحراف معياري (0.58) وهو يعكس درجة موافقة مرتفعة على محتوى هذه العبارات حيث يدل هذا على وجود استقرار وظيفي لدى العاملين بالمؤسسة وهذا راجع لإرادة المؤسسة وسعيها الدائم لتحقيقه بمختلف الطرق والاساليب الناجعة.

أما فيما يخص بعد الرواتب الحوافز والترقيات، حسب رأي أفراد العينة فإن متوسطه الحسابي بلغ (3.42) بانحراف معياري (0.64) حيث يعكس درجة موافقة مرتفعة لأفراد العينة على محتوى العبارات لهذا البعد، وهذا يعني أن الراتب المتحصل

عليه ساعد كثيرا ويساعد في رضا العامل وكذا نظام الحوافر والترقيات الذي تتبعه المؤسسة فهو نظام فعال وناجح حيث تسعى المؤسسة الى الوصول الى اعلى درجات الرضا فيما يخص الحوافر والترقيات وهذا حسب اجابات العينة.

أما عن بعد الرضا عن نمط الاشراف: فقد بلغ متوسطه الحسابي (3.93) بانحراف معياري (0.64) وهذه القيمة تعكس درجة موافقة مرتفعة، وعليه يمكن أن يكون نمط الاشراف ضمن الرضا الوظيفي هو أحد المعايير المهمة التي لا يجب التغافل عنها فهي تمثل الجزء المهم من الرضا الوظيفي في حياة العامل المهنية.

أما عن بعد الرضا عن جماعة وبيئة العمل فقد بلغ متوسطه الحسابي (3.57) بانحراف معياري (0.57) وهذه القيمة تعكس درجة موافقة متوسطة، وعليه فان على المؤسسة ليس عليها الاهتمام كثيرا ببيئة العامل لأنه ليس ضمن اولويات العمال .

### ثانيا/ مستوى محور معدلات حوادث العمل في المؤسسة محل الدراسة:

المتوسط العام تطبيق المعايير والاجراءات الوقائية التي تسهم في تخفيض معدلات حوادث العمل قد بلغ (3.12) بانحراف معياري (0.47) ما يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حوله، بمستوى مرتفع. ومنه فإن المؤسسة تسعى جاهدة للحد وتخفيض معدلات حوادث العمل وهذا من خلال سعيها الدؤوب على تطبيق والالتزام بالإجراءات الوقائية، وتتفق دراسة (سلامة أمنية 2018) من خلال إجراءات التنظيمية في تقليل حوادث العمل، وترى الطالبتين من خلال هذه النتيجة أن الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء - حاسي مسعود من الشركات التي تولي اهتماما كبيرا بتوفير الاجراءات الوقائية من اجل تخفيض حوادث العمل، وهذا بالحرص على تقديم سنوي لمنحة الالبسة، بمختلف اجزائها وهذا كله من اجل تخفيض حوادث العمل و الحفاظ على حياة العامل بالدرجة الاولى.

### ثالثا/ علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة

من خلال النتائج التي توضح قيم معاملات خط الانحدار، وبناء على النتائج الإحصائية السابقة توصلنا إلى معادلة خط الانحدار كما يلي:  $Y=2.28+ 0.23 x$ ، حيث  $X$  يمثل الرضا الوظيفي،  $Y$  يمثل حوادث العمل، والعلاقة بينهما علاقة طردية قوية، أي أنه كلما تحسن مستوى الرضا الوظيفي بمقدار وحدة يتحسن مستوى تطبيق الاجراءات والمعايير الوقائية للحد والتخفيض من معدلات الحوادث ب (0.30)، وعلى إدارة المؤسسة أن تعمل على الاهتمام والالتزام بتطبيق أبعاد الرضا الوظيفي وتحسينها.

ولتحديد أبعاد الرضا الوظيفي الأكثر تأثيرا على حوادث العمل، تم إعادة تحليل الانحدار باستخدام اختبار الانحدار المتعدد التدريجي كما هو موضح في الجدول (2-20) ومن خلاله:

يتضح لنا بقاء بعد(من أصل خمسة) لها تأثير على معدلات حوادث العمل اما الأبعاد المستبعدة من قبل البرنامج الاحصائي فهي غير دالة احصائية . حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بنسبة (15.9%)

أي أنه يوجد تأثير لأبعاد الرضا الوظيفي متمثلة في الرواتب الحوافر والترقيات ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في حوادث العمل. حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين أبعاد الرضا الوظيفي متمثلة في (الرواتب الحوافر والترقيات) نسبة (39.8%) وهو دليل على وجود ارتباط طردي قوي بينها، حيث أن (15.9%) من التباين الحاصل في تطبيق الاجراءات الوقائية من اجل تخفيض حوادث العمل يعود إلى (الرواتب الحوافر والترقيات). ومنه نكتب معادلة التأثير:

$$Y = 2.11 + (0.279)X_3$$

#### خامسا/ فروق المتوسطات حسب متغيرات الديمغرافية

- من الجدول (2-22) نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الوظيفي في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء تعزى لمتغير الجنس. من الجدول (2-23) نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الوظيفي في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء تعزى لمتغير العمر.
- من الجدول (2-24) نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الوظيفي في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء تعزى لمتغير مستوى التعليمي.
- من الجدول (2-25) نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الوظيفي في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء تعزى لمتغير خبرة مهنية.
- من الجدول (2-26) نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرضا الوظيفي في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء تعزى لمتغير الاقدمية.

خلاصة الفصل:

لقد تم التطرق في هذا الفصل إلى واقع الرضا الوظيفي وعلاقته بحوادث العمل لدى العاملين بقسمي الاستغلال والموارد البشرية بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء - حاسي مسعود نوع من الرضا الوظيفي ، من خلال إعداد استبانة واقتصرت عملية التوزيع على عينة عشوائية بسيطة تقدر ب(101) عامل، وذلك من خلال تحليل الاستبانة باستعمال البرنامج الإحصائي (Spss) النسخة (V26) بعدها تطرقنا إلى عرض النتائج ثم تحليلها وفي الأخير مناقشتها بغية التوصل إلى إثبات أو نفي فرضيات الدراسة .

**الفرضية الأولى:** هناك مستوى مرتفع للرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة سونلغاز بحاسي مسعود .

**الفرضية الثانية:** مستوى تطبيق إجراءات الوقاية والتخفيض من حوادث العمل مرتفع بمؤسسة سونلغاز بحاسي مسعود

**الفرضية الثالثة:** يوجد أثر معنوي للرضا الوظيفي على معدلات حوادث العمل بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء - حاسي مسعود.

**الفرضية الرابعة:** لا تختلف معدلات حوادث العمل في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - نقل الكهرباء - حاسي مسعود حسب (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، سنوات الخدمة، الرتبة الوظيفية)

خاتمة

ان المورد البشري هو العصب المحرك لمجمل نشاطات المؤسسة وهو المصدر الاساسي والمهم مع مختلف المتغيرات الداخلية والخارجية للمؤسسة، ويعود ذلك للإمكانيات والقدرات التي يمتلكها، فنجاح اي مؤسسة وقدرتها على تحقيق اهدافها يتوقف على كمية الاهتمام التي تسخره له ليكون راضيا على عمله متفاديا بذلك حوادث العمل التي تعيق مساره المهني ومسار المؤسسة اجمالا.

ومن هنا جاءت إشكالية بحثنا وتمثل في كيف يؤثر الرضا الوظيفي في الحد من حوادث العمل، وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا هذا إلى فصلين، حيث تناولنا في الفصل الأول جانب الأدبيات النظرية لحوادث العمل والرضا الوظيفي، وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق هذا الموضوع وفيما يخص الفصل الثاني تطرقنا للدراسة التطبيقية وقمنا بدراسة حالة في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز -نقل الكهرباء- حاسي مسعود.

### أولا/ اختبار الفرضيات:

من اجل الاجابة على الاشكالية وتساؤلاتنا قمنا بصياغة فرضيات وسنقوم باختبار صحتها وفقا لنتائج الدراسة:

**الفرضية الأولى:** يوجد مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركة الجزائرية للكهرباء

والغاز- نقل الكهرباء- حاسي مسعود، ومنه تحقق الفرضية الأولى بعد تسجيل مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز-نقل الكهرباء- حاسي مسعود.

**الفرضية الثانية:** مستوى تطبيق إجراءات الوقاية والتخفيض من حوادث العمل مرتفع بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز -نقل الكهرباء- حاسي مسعود، ومنه تحقق الفرضية الثانية أي ان المؤسسة تسعى لتخفيض حوادث العمل على مستواها من خلال المعايير والاجراءات الوقائية التي تحد من وقوع الحوادث.

**الفرضية الثالثة:** توجد علاقة طردية قوية بين الرضا الوظيفي وحوادث العمل بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز -نقل الكهرباء- حاسي مسعود.

وتبين لنا من خلال هذه الدراسة أنه كلما زاد مستوى الرضا الوظيفي زاد مستوى حوادث العمل ومنه تحقق الفرضية الثالثة بعد تسجيل علاقة طردية قوية بين الرضا الوظيفي كمتغير مستقل وحوادث العمل كمتغير تابع.

**الفرضية الرابعة:** لا تختلف معدلات حوادث العمل في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز-نقل الكهرباء

حاسي مسعود للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة، الرتبة الوظيفية) تم اجراء اعتدالية التوزيع (كولو غروف-سميرنوف) لغرض تحديد الاختبارات المناسبة (المعملية او اللامعلمية) كما تبين لنا في الجدول (21.2) ومنه تحقق الفرضية الرابعة.

### ثانيا/ نتائج الدراسة

- اتضح من خلال الدراسة أن هناك مستوى مرتفع للرضا الوظيفي للعاملين في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز-نقل الكهرباء- حاسي مسعود

- يوجد مستوى مرتفع لإجراءات الوقاية والتخفيض من حوادث العمل في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز-نقل الكهرباء- حاسي مسعود، وهذا راجع أن المؤسسة تسعى للحد من وقوع الحوادث من خلال المعايير والاجراءات الوقائية

- يؤثر الرضا الوظيفي تأثيراً معنوياً على التخفيض من حوادث العمل بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز-نقل الكهرباء-حاسي مسعود

- لا تختلف معدلات حوادث العمل باختلاف متغيرات الديمغرافية في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز-نقل الكهرباء-حاسي مسعود حسب (الجنس, العمر, المستوى الدراسي, الرتبة الوظيفية, سنوات الخدمة)

### ثالثاً: التوصيات

على ضوء ما أسفرت عليه نتائج الدراسة نقدم التوصيات التالية:

- لا بد أن يكون هناك عدالة في المعايير الترقية التي تدفع العاملين نحو تحقيق أهداف المؤسسة
- ضرورة تقديم حوافز مادية ومعنوية تتناسب وطبيعة العمل
- يجب على المؤسسة على تقديم خدمات اجتماعية للعمال
- يجب وضع ملصقات على الأجزاء الخطيرة في الآلات التي يتعامل معها العامل
- الحرص المؤسسة على توفير جميع وسائل الوقاية والسلامة في محيط العمل
- لا بد من أن تقوم المؤسسة بتحسين ظروف العمل المادية والتنظيمية بشكل مستمر
- ضرورة وضع المؤسسة خطط وإجراءات لحوادث العمل والحالات الطارئة
- يجب على المؤسسة أن تقدم النصائح وتعليمات لتجنب الحوادث
- لا بد على المؤسسة مراقبة ظروف العمل والتعرف على مسببات الحوادث والحرص على متابعة الصحة البدنية والنفسية للعاملين
- ضرورة إلمام المنظمة بما يجري للعمال والحرص على تطبيق إجراءات الوقاية والسلامة المهنية من أجل تخفيض أو الحد من حوادث العمل التي تعتبر من أخطر المعوقات للعامل والمؤسسة على حد سواء.
- تحسين ظروف العمل المادية والوظيفية وتحسين علاقات الرؤساء بالمؤسسين والاستماع لشكاوى العمال وحل مشكلاتهم الشخصية مع الزملاء والرؤساء، فهذا كله يزيد من ولائهم وانتمائهم لإدارتهم ويزيد أيضاً استقرارهم في وظائفهم.
- ان جعل العاملين يشتركون في اتخاذ القرارات المختلفة وإتاحة الفرصة للجميع من أجل التطوير والتحسين، وحثهم على تقديم مقترحاتهم وأراءهم وربط ذلك بنظام الحوافز لحملهم على تقديم الأفضل والاحسن.

### آفاق الدراسة:

رغم أهمية الدراسة إلا أنها لا تخلو من النقائص التي تمس أي بحث علمي، ويبقى المجال مفتوحاً أمام الطلبة للتوسع في هذا الموضوع من خلال التساؤلات التالية والتي تصلح في حد ذاتها لأن تكون عناوين للدراسات القادمة، نوجز أهمها فيما يلي:

- إلى أي مدى يؤثر الرضا الوظيفي في الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية؟
- ما هو أثر حوادث العمل على الرضا الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية؟





المراجع

1. الكتب

- 1- احمد ماهر ، إدارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية 84 شارع ذكريا غنيم – تانيس سابقا الإسكندرية، 2004
  - 2- إيهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر، الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني المؤسسة العربية للعلوم و الثقافة، 2014
  - 3- خبراء المجموعة العربية للتدريب و النشر، الرضا الوظيفي و الارتقاء بالعمل المهني، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة 1، القاهرة، 2014
  - 4- خليل علي خليل أبو جراد، الانتماء والرضا الوظيفي وعلاقتها بدافعيه الانجاز لدى المرشدين التربويين بمحافظات غزة، المركز الديمقراطي العربي، الطبعة الأولى، برلين ألمانيا، 2019
  - 5- عصام عبد اللطيف، الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل، نيولينك للنشر والتدريب، الطبعة الأولى، القاهرة، 2015
  - 6- عبد الغفور مرازمة وآخرون، السلوك البشري المعاصر في منظمات الأعمال المفاهيم والمحددات ، دار الأمة، برج الكيفان الجزائر، 2016
  - 7- عبد العزيز عبد الرحمن حسن، إدارة الموارد البشرية
  - 8- مصطفى يوسف كافي، إدارة الموارد البشرية من منظور إداري – تنموي تكنولوجي – عولمي، الطبعة الأولى، عمان الأردن ، 2014
  - 9- محمد مصطفى، الرضا الوظيفي و أثره على تطوير الأداء، دار ابن النفيس عمان، 2017
  - 10- منال البارودي، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة الطبعة 1، 2015
  - 11- محمد أحمد سليمان و آخرون، الرضا والولاء الوظيفي، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، 2011
  - 12- محمد سرور الحريري، ثقافة العلاقات الاستراتيجية في إدارة الشركات العالمية و المؤسسات الدولية والخاصة، شركة دار الأكاديميين للنشر والتوزيع المنهل، 2016
  - 13- نزار عوني اللبدي، إدارة الموارد البشرية وتمييزها، دار دجلة الطبعة الأولى، المملكة الأردنية الهاشمية، 2015
- 3- رسائل الدكتوراة
- 1- أمينة سلامة، الثقافة الأمنية ودورها في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة – نموذجاً ، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع تخصص الاجتماع والادارة والعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة محمد الخيضر- بسكرة، 2017-2018
  - 2- فتيحة ونوغي، أثر الرواتب على الرضا الوظيفي والرضا عن التعويضات الحفز الذاتي لأساتذة التعليم العالي دراسة ميدانية بجامعة فرحات عباس سطيف، اطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس – سطيف-
  - 3- ليلي حمدادة ، دراسة أرغونومية للظروف الفيزيائية (الضوضاء، الحرارة، الإنارة) وعلاقتها بحوادث العمل بمؤسسة القلند لولاية تيارت، أطروحة دكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم كلية العلوم الاجتماعية جامعة وهران، 2017- 2018
  - 4- هند لبصير، أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي للأفراد العاملين بقطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال دراسة حالة القطاع بولاية جيجل، شهادة دكتوراه علوم التسيير تخصص موارد بشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015-2016
- 4- رسائل ماجستير:

- 1- سارة حمد، القليش العوامل المؤثرة لدى القائم بالاتصال في التلفزيون الكويتي، رسالة ماجستير تخصص إعلام كلية الإعلام جامعة اليرموك، 2016-2017
  - 2- علي أحمد، أحمد مقبل، اثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على دوران العمل، مذكرة ماجستير إدارة أعمال كلية العلوم الإدارية-جامعة الأندلس اليمن، 2018
  - 3- عارف بن ماطل الجريد، التحفيز و دوره في تحقيق الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية السعودية، 2007
  - 4- فتيحة فرشان، نظام التامين عن حوادث العمل والأمراض المهنية والوقاية منها في القانون الجزائري، مذكرة للحصول على شهادة الماجستير، فرع قانون المؤسسات، جامعة الجزائر، 2012-2013
  - 5- فاتح العبودي، الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي مؤسسة الخزف الصحي الميلية جيجل، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008
  - 6- قويدر دوباخ، دراسة مدى مساهمة الأمن الصناعي في الوقاية من إصابات حوادث العمل والأمراض المهنية دراسة ميدانية ENICAB مسكرة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة الاخوة منتوري -قسنطينة، 2008-2009
  - 7- مبارك بن فاتح الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، الرياض، 2010
  - 8- محمد عبد العزيز أبو حرب، الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاعات الحكومية وعلاقتها بقلق المستقبل، الماجستير في تخصص إدارة الدولة والحكم الرشيد جامعة الأقصى، 2017
  - 9- نور الدين شنوفي، دراسة فعالية الحوافز على الكفاءة الانتاجية، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 1992
- 5- رسائل الماجستير:
- 1- أمال قريمس، فطيمة عبد الله، حوادث العمل واداء العاملين دراسة ميدانية ميناء جنجن بالطاهير جيجل، مذكرة ماستر، تخصص عمل وتنظيم، جامعة محمد الصديق بن يحيى، 2015-2016
  - 2- وليد سعودي، توفيق صاحبي، التعويض عن حوادث العمل للأمراض المهنية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية الحقوق، جامعة العربي بن مهيدي -ام البواقي، 2021-2022
- 6-المجلات
- 1- أحمد صلاح أحمد، إجلال إسماعيل حلمي، أحمد عصمت السيد، المتغيرات الاجتماعية والفيزيقية المرتبطة بحوادث العمل دراسة وصفية على عينة من مرتكبي حوادث العمل بمصانع السادس من أكتوبر، مجلة العلوم البيئية معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس، المجلد الثالث والاربعون، الجزء الثالث سبتمبر، 2018
  - 2- أحمد بلول ، بورقدة صغير، استراتيجيات السلامة المهنية و الوقاية من حوادث العمل داخل بيئة العمل، مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية، جامعة الجلفة، العدد 17
  - 3- أحمد بن سعيد بن ناصر الحضرمي، جوخة بنت محمد الصوافية، أوسم محمد عباد عطاء، العوامل المؤثرة في رضا الوظيفي للعاملين بوحدات الجهاز الحكومي بسلطنة عمان، مجلة الاندلس للعلوم الانسانية والاجتماعية العدد53 ، المجلد9 يناير - مارس، 2022

- 4-إشراقة زين العابدين مجدوب، الفاضل تيمان إدريس، أبو سفيان محمد البشير، أمل بشير شكرت الله، دور العوامل المادية في الرضا الوظيفي للموظفين والعمال في البحوث الزراعية -السودان، مجلة العربية للنشر العلمي العدد التاسع عشر، جامعة الجزيرة -السودان، 2020
- 5- بلال مجيدر، واقع حوادث العمل في المؤسسة الجزائرية ودور المختص النفسي في التقليل منها - دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج بولاية جيجل ENAVA، مجلة الحكمة للدراسات والبحوث، المجلد 10 العدد3، 2022
- 6-حياة طهراوي، سليمان بوفاسة، أهمية الرضا الوظيفي في تحسين الإنتاجية دراسة حالة فرع المضادات الحيوية التابع لمجمع صيدال-وحدة المدية، كلية العلوم الاقتصادية، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 7 العدد 12 جامعة زيان عاشور بالجلفة، 2016
- 7-زهية عزون، فوزية عيسى، الرضا الوظيفي وأثره على أداء الموظفين بمصالح أرشيف جامعات ولايتي الجزائر والبليدة، المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية مجلد 13 عدد 01 جانفي 2021
- 8-صالح سعيد، عز الدين عبد العزيز، أثر حوادث العمل والأمراض المهنية على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة، مجلة الاقتصاد والتنمية - مخبر التنمية المحلية المستدامة - جامعة المدية ، العدد 03 / 2015
- 9-صابر بحري، منى خرموش، مصادر حوادث العمل لدى أعوان التدخل من رجال الحماية المدنية بالجزائر، مجلة تنمية الموارد البشرية -المجلد 07/العدد الثاني، جامعة محمد ملين دباغين سطيف، 2016
- 10-عبد المجيد بكاي، سبع محمد، محددات الصحة التنظيمية وأثرها في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمديرية النقل بالجلفة، مجلة مفاهيم للدراسات الفلسفية والانسانية المعمقة، العدد السابع، جامعة زيان عاشور، مارس 2020
- 11-فريد ناتش، دور مفتشية العمل في الوقاية من حوادث العمل و الأخطار المهنية، مجلة التكامل العدد الأول المجلد الخامس، أبو القاسم سعد الله جامعة الجزائر -2-أفريل 2021
- 12- مريم ضبيع، أسباب حوادث العمل والأمراض المهنية والوقاية منها، مجلة علمية تصدر عن معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة زيان عاشور (الجلفة)، العدد 3 جوان 2014.
- 13-محمد الأمين بوخلخال، بوخالفة التومي، اتجاهات العمال نحو فعالية إجراءات السلامة المهنية في التقليل من حوادث العمل، مجلة قضايا معرفية باحثين أكاديميين، مجلة القضايا معرفية
- 14-محمد ربيعي، عزيز عبد الرحمان، دالي لخمى، علاقة حوادث العمل بالرضا الوظيفي لدى عمال القطاع العام في الجزائر، مجلة القياس والدراسات النفسية، العدد3، 2021
- 15-محمد الظيفري عواد، علي حسين محمد، الرضا الوظيفي كوسيط بين الاحتراق الوظيفي والالتزام الموظف والرغبة في ترك العمل دراسة ميدانية بمنظمات الاعمال الكويتية، المجلة العلمية لاقتصاد والتجارة، جامعة الكويت، 2021
- 16-نضال حماد علي حماد، أثر حوادث العمل على الكفاءة الإنتاجية في السودان (دراسة حالة بعض المصانع العاملة في ولاية النيل الأبيض )، مجلة النيل الأبيض للدراسات والبحوث، العدد 18، 2021
- 17- هدى بوحنيك ، مخاطر حوادث العمل وطرق إدارتها، مجلة الحقيقة، جامعة العربي تيسي تبسة ، مجلد 17 عدد 02 السنة 2018

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1- الكتب

1- J.R.Biosca de sagastuy ET M.Skaliotis European statistics on accidents at work (ESAW), Methodology edition 2001

2- المجالات العلمية

- 1- Abukhashabah & others; Causes of Occupational Accidents and Injuries in Construction Industry in Jeddah City; JKAU: Met., Env. & Arid Land Agric. Sci., Vol. 28 No. 1, pp.: 105– 116 (1440 A.H. / 2019 A.D.)
- 2- Abdul Ghafoor & Iffat; Impact of Employee Job Satisfaction on Their erformance... A case Study of Banking Sector in Muzaffargarh District, Pakistan, Global Journal of Human Resource Management, Vol.2, No.4
- 3- Bilim, N. Bilim; Causes and circumstances of work accidents in Turkey for the last 10 years; Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnem Vol 83, Iss 5, Oct 2022, Pages 503-512
- 4- Mehrdad & others; Epidemiology of Occupational Accidents in Iran Based on Social Security Organization Database; Iran Red Cres Med J. 2014 January; 16(1): e10359.

3- مذكرات الماجستير

1- Ssegawa god Frey, factors influencing employee job satisfaction and its impact on employee performance, A Research Project Submitted to Chandaria School of Businessin Partial Fulfillment of the Requirement for the Degree of Masters in Business Administration (MBA), case of university Kenya, United States international university, spring 2014

المواقع الالكترونية

1. راوية وهب الله, مدونة مخصصة في ادارة الموارد البشرية وتقنيات الموارد البشرية 2023/04/22 12: 06

2. الموقع الرسمي لسونلغاز 2023/05/09 10:20 <http://elmoultaka.elit.dz>



الملاحق

الملحق رقم (01)

قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الرقم	اسم الأستاذ	الدرجة العلمية	جامعة/الكلية
01	مناصيرية رشيد	أستاذ التعليم العالي	جامعة ورقلة /كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
02	الحاج عرابة	أستاذ التعليم العالي	جامعة ورقلة /كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
03	صالحى سميرة	أستاذ التعليم العالي	جامعة ورقلة /كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
05	قريشي محمد الصغير	أستاذ التعليم العالي	جامعة ورقلة /كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير





الملحق رقم (02)

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



## استبيان

أخي العامل...، أختي العاملة...، السلام عليكم ...

في صدد اعداد مذكرة تخرج تدخل ضمن استكمال متطلبات الحصول على شهادة  
ماستر أكاديمي تخصص إدارة الموارد البشرية، يسرنا ان نقدم لكم هذا الاستبيان الذي صمم  
خصيصا للحصول على بعض البيانات التي تخدم مباشرة أهداف البحث العلمي، حيث نقوم  
حاليا بإجراء دراسة ميدانية بعنوان:

اثر الرضا الوظيفي في تخفيض حوادث العمل بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز -  
نقل الكهرباء - حاسي مسعود

لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة على العبارات التي يحتويها الاستبيان علما بأن اجابتمكم  
ستحظى بالسرية التامة ولن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

نشكركم مسبقا

لتعاونكم معنا لإنجاز هذه الدراسة.

الرجاء وضع العلامة (x) في المربع الذي يعبر عن إجابتك:

1. البيانات الشخصية

الجنس:	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى		
العمر:	<input type="checkbox"/> 30 فأقل	<input type="checkbox"/> 31-39	<input type="checkbox"/> 40-49	<input type="checkbox"/> 50 فأكثر
المستوى العلمي:	<input type="checkbox"/> أساسي	<input type="checkbox"/> ثانوي	<input type="checkbox"/> تقني سامي	<input type="checkbox"/> جامعي أو أكثر
الرتبة الوظيفية:	<input type="checkbox"/> عامل تنفيذ	<input type="checkbox"/> عامل تحكم	<input type="checkbox"/> إطار	<input type="checkbox"/> إطار سامي
الأقدمية:	<input type="checkbox"/> أقل من سنة	<input type="checkbox"/> 01-10 سنة	<input type="checkbox"/> 11-20 سنة	<input type="checkbox"/> أكثر من 20 سنة

2. متغيرات وأبعاد الدراسة:

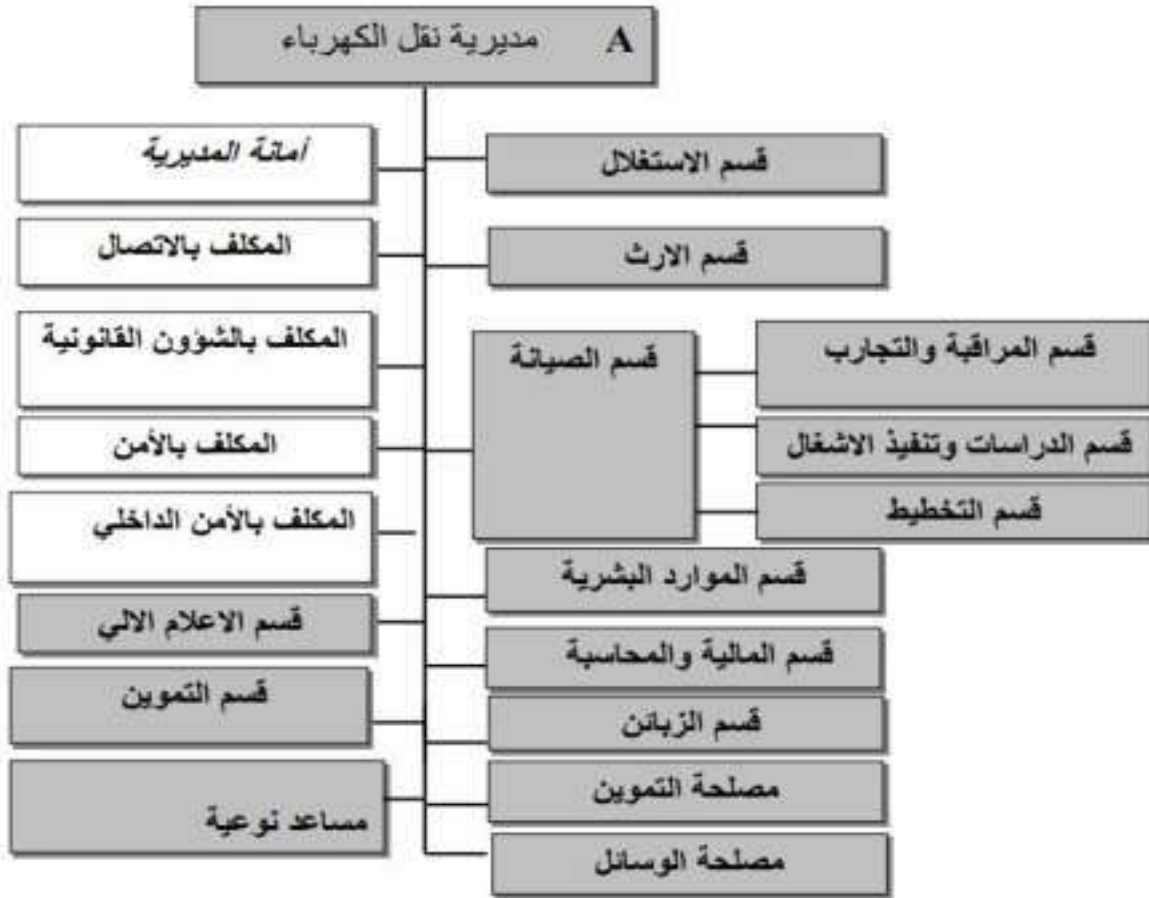
الرجاء تحديد درجة موافقتك على كل هذه العبارات، وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة  
لاختيارك.

البيانات	العبارات				الرقم
<b>الرضا الوظيفي:</b> درجة شعور العاملين بالرضا والقناعة تجاه العمل، والعلاقة مع الإدارة، والعلاقة مع زملاء العمل، وقناعات الموظفين في التعاون والاحترام، وشعورهم بالرعاية في إنجاز الأعمال في مناخ عمل سليم					
<b>طبيعة الوظيفة</b>					
غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
					1
					2
					3
					4
<b>الاستقرار الوظيفي</b>					
غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
					5
					6
					7
					8
<b>الرواتب والحوافز والترقيات</b>					
غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
					9
					10
					11
					12
<b>الرضا عن نمط الأشراف</b>					
غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
					13
					14
					15
					16
<b>الرضا عن جماعة وبيئة العمل</b>					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
					17
					18

					19	تقديم الإدارة لخدمات اجتماعية للعامل
					20	أوقات الراحة متوفرة ومناسبة
غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما		حوادث العمل: كل حادث اتجرت عنه إصابة بدنية ناتجة عن سبب مألوف مرا في إطار علاقة العمل
					21	الإضاءة السادة في مكان العمل تساعدني على أداء مهامي بسهولة
					22	وجود الضوضاء بصفة عالية ودائمة تشتت تركيزي أثناء العمل
					23	ارتفاع درجة الحرارة تجعلني في حالة تؤثر أثناء العمل
					24	تواجدني في بيئة مشحونة بهواء الرائد يؤثر على صحتي
					25	بيئة عملي هي مصدر قلق بسبب التعامل مع أجهزة دقيقة ومعقدة
					26	انتقال مكان العمل بالتجهيزات يجعل من عملي مهمة صعبة
					27	لا توجد ملصقات على الاجزاء الخطيرة في الآلات التي أتعامل معها
					28	ظروف عملي السببية ونقل المهمة الموكلة الي تجعلني أفتقد تركيزي
					29	توجد رقابة وتفتيش بشكل دوري لمواقع العمل
					30	لا توفر لي المؤسسة وسائل الوقاية والسلامة في محيط العمل
					31	لا تقوم المؤسسة بتحصين ظروف العمل المادية والتنظيمية بشكل مستمر
					32	لا تضع لي المؤسسة خطط وإجراءات لحوادث العمل والحالات الطارئة
					33	لا تقدم لي نصائح وتعليمات لتجنب الحوادث
					34	تقوم المؤسسة بدورات تلامن والسلامة المهنية في العمل
					35	لا تهتم المؤسسة على متابعة الصحة البدنية والنفسية للعاملين
					36	لا تقوم المؤسسة بمراقبة ظروف العمل والتعرف على مسببات الحوادث
					37	لا تقدم الإسعافات الأولية للعاملين بعد تعرضهم لحوادث العمل

شكرا على حسن تعاونكم

الملحق رقم (03)



المصدر وثائق المؤسسة

الملحق رقم (04) تقرير مفصل لحوادث العمل 2022

Unit é	Date	Heur e	Lieu	Type	Source d'informatio n	Descriptio n dégâts corporels	Nombre		Descriptio n dégâts matériels	Description dégâts environnemen t	Circonstances l'accident	Disposition prises
							BLESSE S	DECE S				
DTE HM	20/01/202 2	10h3 0	Siégé de la région DTE/HM	Manutentio n manuelle	Victime et téménos	TSLO au niveau du rachis dorsal	1	0	Néant	Néant	En soulèvent un carton	Consultatio n un médecin (05 jours arrêt de travail)
	24/03/202 2	11h0 0	Poste 220/30k V Gassi touil	Choc contre des objets	Victime	lésion dans la zone artériaire de l'œil gauche ( plaie à quatre (04) points de suture )	1	0	Néant	Néant	sa tété a heurté la porte du l'armoire des onduleurs au salle auxiliaire	Evacuation la victime à la clinique de la base de vie Sonatrach (Sans arrêt de travail)
	09/04/202 2	15h0 0	STE HMD	Objet en mouvement	Victime et téménos	un pli profond sur sa main et poignet gauche rupture et Cousez-le avec 05 gharar	1	0	Néant	Néant	Malencontreusemen t sa main glissée sur le cable entraîné par un moteur	Evacuation la victime à l'hopital HMD (Arrêt de travail: 30 jours )
	10/04/202 2	09h3 0	Siège de la région DTE/HM	Chute de plain-pied	Victime et téménos	Douleur au jambe gauche	1	0	Néant	Néant	Glisser dans les escaliers	Evacuation la victime à à l'hopital HMD et arret de travail de 21 jours

المصدر وثائق المؤسسة

الملحق رقم 05 تقارير حول حوادث العمل و الغيابات والتحويلات

Evolution des paramètres d'accidentologie :

Paramètres	Etat au 31.12.2021	Prévu 2022	Etat au 31.12.2022	Evolution 22/21
NA : Nombre d'accident de travail	5*	0	4*	/
NIA : Nombre de jours d'arrêts de travail	157*	0	56*	/
TF : Taux de fréquence	7.16	= 4.3	4.35	/
TG : Taux de gravité	0.22	< 0.08	0.06	/
A/D (Nombre d'accident pour 100 agents)	0.71	0.8	0.56	/

$$TF = \frac{\text{nbr d'accidents} \times 10^5}{\text{nbr total d'heures travaillées}} \quad TG = \frac{\text{nbr de jours d'arrêt} \times 10^3}{\text{nbr total d'heures travaillées}} \quad A/D = \frac{\text{nbr d'accidents} \times 100}{\text{effectif total}}$$

Accident de travail

Intitulé	Type	Nombre
Accidents mortels	En service	
	En trajet	
	Actes Terroristes et Sabotage	
Accidents non mortels	En service	
	En trajet	260
<b>Total accidents</b>		<b>260</b>
Taux de fréquence	= 4.1	
Taux de gravité	= 0.07	
Accidents/100 agents	00	

Evolution des heures non travaillées (agents permanents)

Motif	Cadres	Haute maîtrise	Petite maîtrise	Exécution	Total
Maladies (rémunérées ou non)	8 018,26	15 340,50	1 088,33	6 568,59	31 015,68
Absences rémunérées sauf formation, congé et maladies	1 057,00	1 825,00	196,00	334,00	3 392,00
Absences non rémunérées	343,00	639,35	8,00	674,33	1 664,68
<b>Absentéisme</b>	<b>9 418,26</b>	<b>17 804,85</b>	<b>1 292,33</b>	<b>7 576,92</b>	<b>35 870,36</b>
Formation	268,00	2 052,00	120,00	3 531,98	5 971,98
Total congé	66 120,00	122 585,00	18 136,00	62 420,50	269 461,50
<b>Total des heures non travaillées</b>	<b>75 804,26</b>	<b>142 441,85</b>	<b>19 748,33</b>	<b>73 529,40</b>	<b>311 303,84</b>
<b>Total des heures théoriques*</b>	<b>8 818,26</b>	<b>13 340,50</b>	<b>1 088,33</b>	<b>6 568,59</b>	<b>31 015,68</b>

Les entrées par mutations (inter filiale seulement)

GSP	GRTE-SETIF	KAHRAGAZ	GRTE-ALGER	SADEG	-----	TOTAL
Cadre	01	01				02
Haute Maîtrise			01	01		02
Petite Maîtrise						
Exécution						
<b>TOTAL</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>01</b>		<b>04</b>

المصدر وثائق المؤسسة

الملحق رقم (06) نتائج التحليل الاحصائي Spss

معاملات الثبات

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.840	20

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.771	17

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.829	37

**Statistiques**

		الجنس	العمر	المستوى العلمي	الرتبة الوظيفية	الاقدمية
N	Valide	101	101	101	101	101
	Manquant	0	0	0	0	0

**الجنس**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	89	88.1	88.1	88.1
	أنثى	12	11.9	11.9	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

**العمر**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة فأقل 30	7	6.9	6.9	6.9
	من 31 إلى 39 سنة	39	38.6	38.6	45.5
	من 40 إلى 49 سنة	40	39.6	39.6	85.1
	سنة فأكثر 50	15	14.9	14.9	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

**المستوى العلمي**



		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أساسي	9	8.9	8.9	8.9
	ثانوي	19	18.8	18.8	27.7
	تقني سامي	44	43.6	43.6	71.3
	جامعي أو أكثر	29	28.7	28.7	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

### الرتبة الوظيفية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عامل تنفيذ	31	30.7	30.7	30.7
	عامل تحكم	48	47.5	47.5	78.2
	إطار	18	17.8	17.8	96.0
	إطار سامي	4	4.0	4.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

### الاقدمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من سنة	1	1.0	1.0	1.0
	سنوات 1- 10	33	32.7	32.7	33.7
	سنة 11- 20	53	52.5	52.5	86.1
	أكثر من 20 سنة	14	13.9	13.9	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

### الاتجاه العام لمتغيرات الدراسة

#### Statistiques

	N		Moyenne	Ecart type
	Valide	Manquant		
" تتيح لي وظيفتي كموظف تأمين مستقبلي "أمن الوظيفي	101	0	4.06	.810
توفر لي وظيفتي فرصة لاستثمار طاقاتي وقدراتي	101	0	3.69	.977
توفر لي المؤسسة ما يلزم من إمكانيات وتسهيلات لتأدية الوظيفة	101	0	3.67	.884
تتوافق كفاءتي مع مهام منصبتي الحالي	101	0	3.66	.983
تساعدني الإدارة والزملاء وبيئة العمل على تحقيق الاستقرار الوظيفي	101	0	4.03	.806
التقييم السنوي للأداء يؤثر على الاستقرار الوظيفي	101	0	4.08	.674
أشعر بالاستقرار والامن الوظيفي في مكان عملي	101	0	3.82	.841
أنا راض عن مركزي الوظيفي	101	0	3.60	1.001
يتناسب الأجر الذي أتقاضاه مع جهد المبذول	101	0	3.67	.950
عدالة المعايير الترقية تدفعني نحو تحقيق أهداف المؤسسة	101	0	3.14	1.040
تساهم الحوافز التي أحصل عليها في رفع معنوياتي	101	0	3.73	.968

## الملاحق

يوجد في عملي حوافز متنوعة ومناسبة	101	0	3.16	1.037
يتوفر جو من الألفة والصدقاة مع زملاء العمل	101	0	4.15	.829
لا يتحيز رئيسي في العمل لبعض الافراد على حساب البعض الآخر	101	0	3.83	.991
أشعر بعرفان الرئيس وتقديره لما أقوم به من عمل	101	0	3.60	.960
علاقتي مع رئيسي جيدة	101	0	4.16	.596
هناك جو من الألفة والانسجام وروح الفريق الواحد	101	0	3.89	.786
تسود الثقة والاحترام المتبادل بين أفراد فريق العمل	101	0	4.00	.707
تقدم الادارة خدمات اجتماعية للعمال	101	0	3.05	.953
أوقات الراحة متوفرة ومناسبة	101	0	3.38	1.038
الإضاءة السائدة في مكان العمل تساعدني على أداء مهامي بسهولة	101	0	4.11	.647
وجود الضوضاء بصفة عالية ودائمة تشتت تركيزي أثناء العمل	101	0	3.90	1.044
ارتفاع درجة الحرارة تجعلني في حالة توتر أثناء العمل	101	0	4.04	.894
تواجدي في بيئة مشحونة بالهواء الراكد يؤثر على صحتي	101	0	3.95	.963
بيئة عملي هي مصدر قلق بسبب التعامل مع أجهزة دقيقة ومعقدة	101	0	3.24	1.060
اكتظاظ مكان العمل بالتجهيزات يجعل من عملي مهمة صعبة	101	0	3.20	1.140
لا توجد ملصقات على الاجزاء الخطيرة في الآلات التي أتعامل معها	101	0	2.54	.975
ظروف عملي السيئة وثقل المهمة الموكلة الي تجعلني أفقد تركيزي	101	0	3.14	1.132
توجد رقابة وتفتيش بشكل دوري لمواقع العمل	101	0	3.07	.962
لا توفر لي المؤسسة وسائل الوقاية والسلامة في محيط العمل	101	0	2.69	1.037
لا تقوم المؤسسة بتحسين ظروف العمل المادية والتنظيمية بشكل مستمر	101	0	2.77	1.067
لا تضع لي المؤسسة خطط وإجراءات لحوادث العمل والحالات الطارئة	101	0	2.56	.994
لا تقدم لي نصائح وتعليمات لتجنب الحوادث	101	0	2.52	1.016
تقوم المؤسسة بدورات للأمن والسلامة المهنية في العمل	101	0	3.65	.994
لا تحرص المؤسسة على متابعة الصحة البدنية والنفسية للعاملين	101	0	2.69	1.181
لا تقوم المؤسسة بمراقبة ظروف العمل والتعرف على مسببات الحوادث	101	0	2.58	1.185
لا تقدم الاسعافات الأولية للعاملين بعد تعرضهم لحوادث العمل	101	0	2.53	1.162
<b>طبيعة الوظيفة</b>	<b>101</b>	<b>0</b>	<b>3.7723</b>	<b>.63453</b>
<b>الاستقرار الوظيفي</b>	<b>101</b>	<b>0</b>	<b>3.8837</b>	<b>.58048</b>
<b>الرواتب والحوافز والترقيات</b>	<b>101</b>	<b>0</b>	<b>3.4257</b>	<b>.64182</b>
<b>الرضا عن نمط الاشراف</b>	<b>101</b>	<b>0</b>	<b>3.9356</b>	<b>.64677</b>
<b>الرضا عن جماعة وبيئة العمل</b>	<b>101</b>	<b>0</b>	<b>3.5792</b>	<b>.57872</b>
<b>الرضا الوظيفي</b>	<b>101</b>	<b>0</b>	<b>3.7193</b>	<b>.44844</b>
<b>حوادث العمل</b>	<b>101</b>	<b>0</b>	<b>3.1299</b>	<b>.47921</b>

## Régression

### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
--------	-----------------------	---------------------	---------

1	الرضا الوظيفي	.	Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).
---	---------------	---	--

a. Variable dépendante : حوادث العمل

### Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.214 <sup>a</sup>	.046	.036	.47042

a. Prédicteurs : (Constante), الرضا الوظيفي

b. Variable dépendante : حوادث العمل

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1.056	1	1.056	4.772	.031 <sup>b</sup>
	de Student	21.908	99	.221		
	Total	22.964	100			

a. Variable dépendante : حوادث العمل

b. Prédicteurs : (Constante), الرضا الوظيفي

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	2.278	.393		5.796	.000
	الرضا الوظيفي	.229	.105	.214	2.185	.031

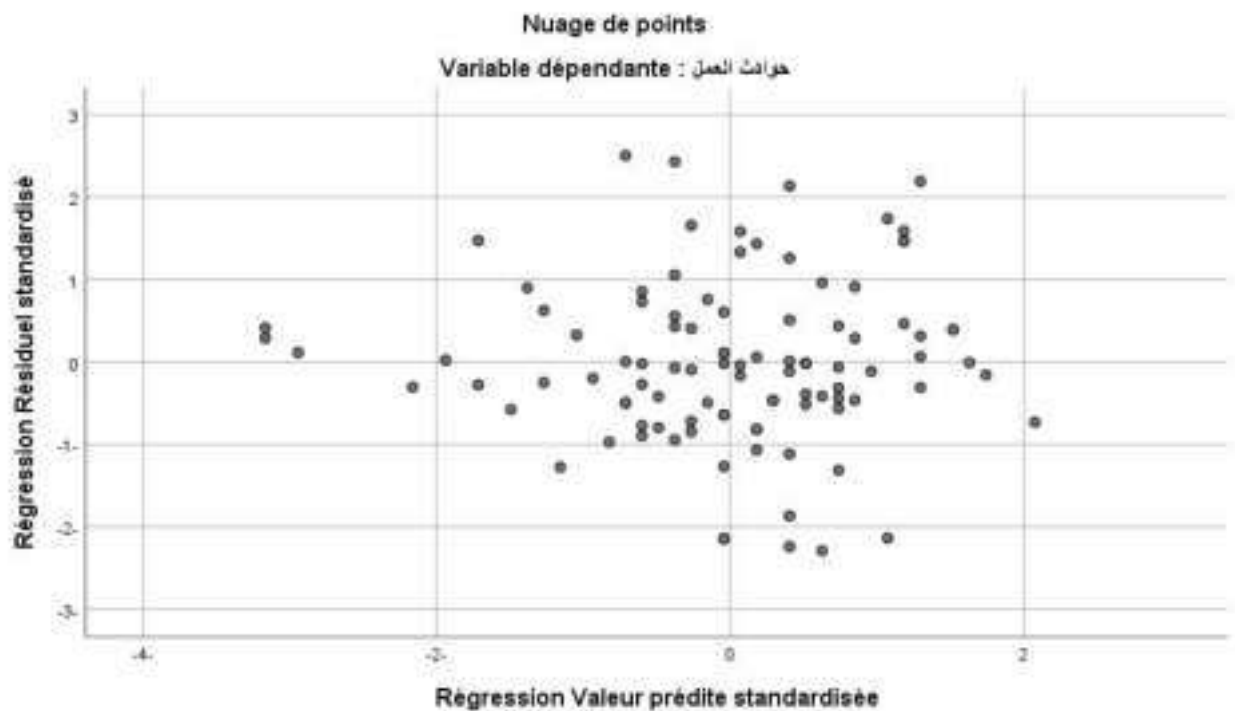
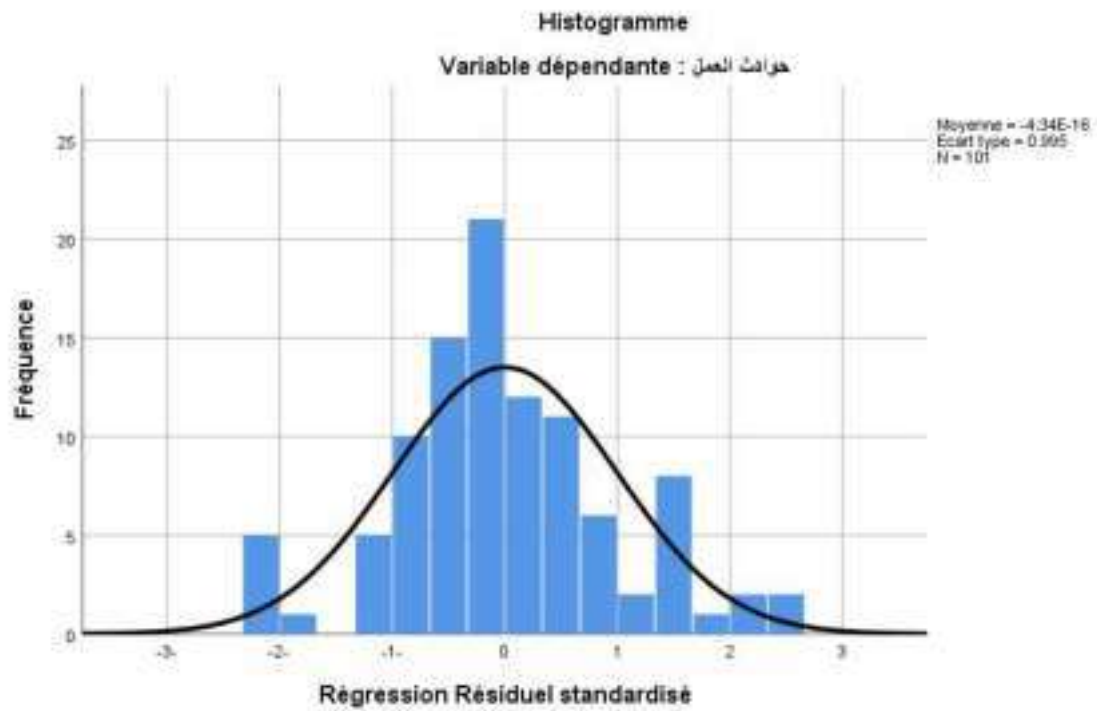
a. Variable dépendante : حوادث العمل

### Statistiques des résidus<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	2.8046	3.3432	3.1299	.10277	101
de Student	-1.07656-	1.17859	.00000	.46806	101
Valeur prévue standard	-3.165-	2.075	.000	1.000	101
Résidu standard	-2.289-	2.505	.000	.995	101

a. Variable dépendante : حوادث العمل

## Graphiques



الانحدار المتعدد التدريجي:

## Régression

Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

## الملاحق

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الرواتب والحوافز والترقيات	.	Pas à pas (Critère : Probabilité de F pour introduire $\leq$ .050, Probabilité de F pour éliminer $\geq$ .100).

a. Variable dépendante : حوادث العمل

### Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.398 <sup>a</sup>	.159	.150	.44175

a. Prédicteurs : (Constante), الرواتب والحوافز والترقيات

b. Variable dépendante : حوادث العمل

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3.645	1	3.645	18.679	.000 <sup>b</sup>
	de Student	19.319	99	.195		
	Total	22.964	100			

a. Variable dépendante : حوادث العمل

b. Prédicteurs : (Constante), الرواتب والحوافز والترقيات

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	2.111	.240		8.801	.000
	الرواتب والحوافز والترقيات	.297	.069	.398	4.322	.000

a. Variable dépendante : حوادث العمل

### Variables exclues<sup>a</sup>

Modèle	Bêta In	t	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité Tolérance
--------	---------	---	------	-----------------------	--

## الملاحق

1	طبيعة الوظيفة	-.027 <sup>-b</sup>	-.264-	.792	-.027-	.827
	الاستقرار الوظيفي	-.150 <sup>-b</sup>	-1.541-	.127	-.154-	.884
	الرضا عن نمط الاشراف	-.071 <sup>-b</sup>	-.678-	.499	-.068-	.782
	الرضا عن جماعة وبيئة العمل	-.071 <sup>-b</sup>	-.715-	.476	-.072-	.869

a. Variable dépendante : حوادث العمل

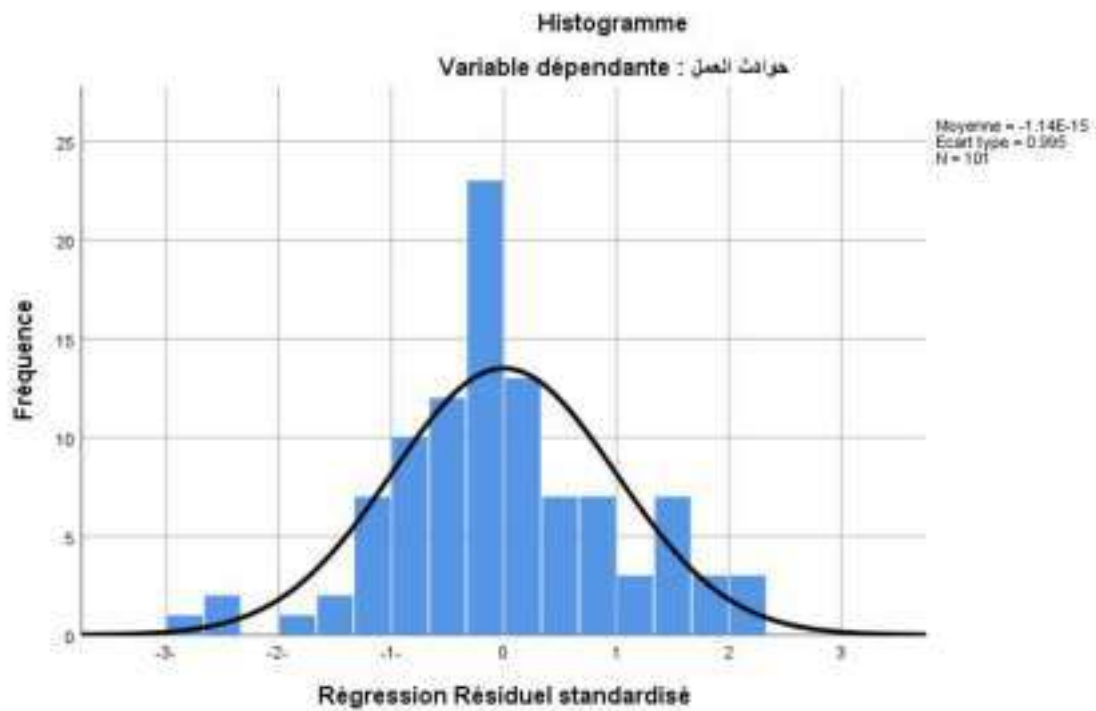
b. Prédicteurs dans le modèle : (Constante), الرواتب والحوافز والترقيات

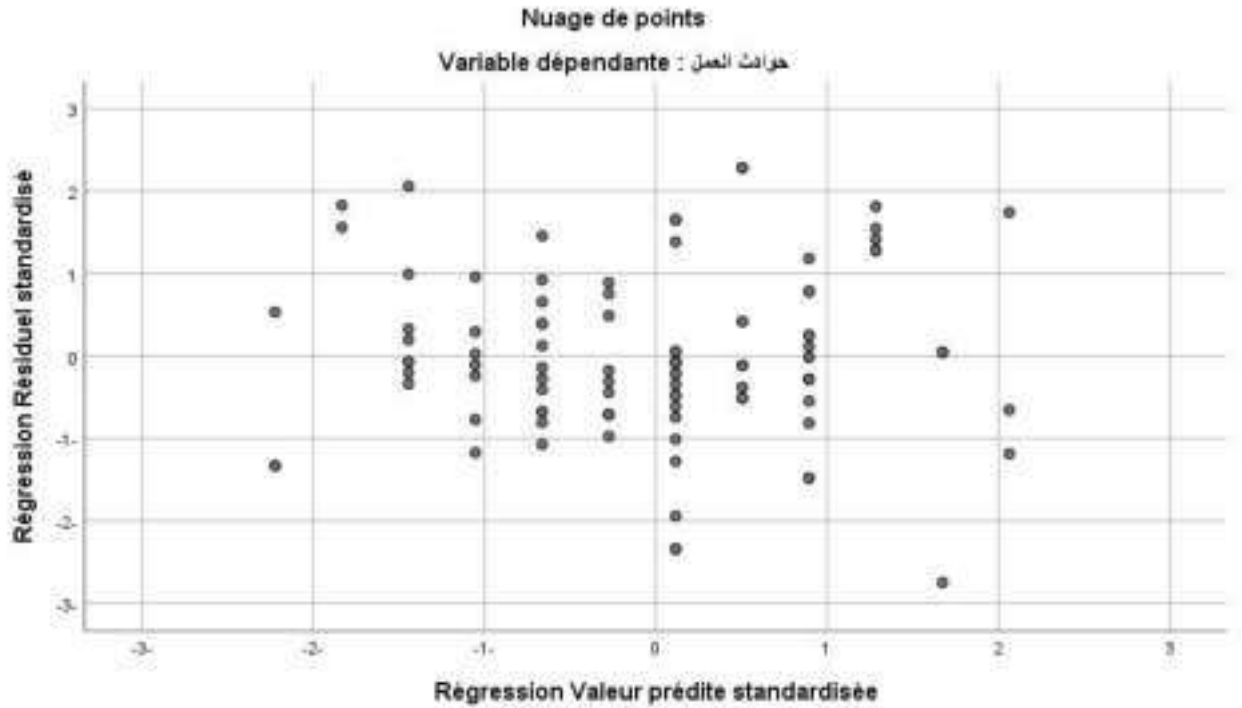
### Statistiques des résidus<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	2.7058	3.5238	3.1299	.19092	101
de Student	-1.21414-	1.00896	.00000	.43954	101
Valeur prévue standard	-2.221-	2.063	.000	1.000	101
Résidu standard	-2.748-	2.284	.000	.995	101

a. Variable dépendante : حوادث العمل

## Graphiques





اختبارات التوزيع الطبيعي:

**Tests de normalité**

	الجنس	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
حوادث العمل	ذكر	.083	89	.172	.977	89	.119
	أنثى	.283	12	.009	.845	12	.032

a. Correction de signification de Lilliefors

**Tests de normalité**

	العمر	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
حوادث العمل	سنة فأقل 30	.211	7	.200*	.826	7	.074
	من 31 إلى 39 سنة	.144	39	.040	.931	39	.020
	من 40 إلى 49 سنة	.082	40	.200*	.972	40	.410
	سنة فأكثر 50	.087	15	.200*	.982	15	.983

\*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

**Tests de normalité**

	المستوى العلمي	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
حوادث العمل	أساسي	.195	9	.200*	.939	9	.576
	ثانوي	.145	19	.200*	.905	19	.061
	تقني سامي	.186	44	.001	.952	44	.063
	جامعي أو أكثر	.099	29	.200*	.963	29	.391



\*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

### Tests de normalité

	الرتبة الوظيفية	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
حوادث العمل	عامل تنفيذ	.163	31	.034	.906	31	.010
	عامل تحكم	.071	48	.200*	.988	48	.914
	إطار	.214	18	.029	.908	18	.079
	إطار سامي	.216	4	.	.949	4	.709

\*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

### Tests de normalité<sup>a</sup>

	الاقدمية	Kolmogorov-Smirnov <sup>b</sup>			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
حوادث العمل	سنوات 10 - 1	.163	33	.025	.950	33	.133
	سنة 20 - 11	.100	53	.200*	.965	53	.125
	أكثر من 20 سنة	.225	14	.052	.940	14	.414

\*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. العمل حوادث est une constante lorsque أقل من سنة = الاقدمية. Elle a été omise.

b. Correction de signification de Lilliefors

## اختبارات الفروق

### Récapitulatif du test d'hypothèse

	Hypothèse nulle	Test	Sig.	D
1	La distribution de حوادث العمل est la même sur les catégories de الجنس.	Test U de Mann-Whitney pour échantillons indépendants	.528	Garder les hypo

Les significations asymptotiques sont affichées. Le niveau de signification est de .050.

### Récapitulatif du test U de Mann-Whitney pour échantillons indépendants

N total	101
U de Mann-Whitney	594.000
W de Wilcoxon	672.000
Statistiques de test	594.000
Erreur standard	95.144

Statistiques de test standardisées	.631
Sig. asymptotique (test bilatéral)	.528

## Récapitulatif du test d'hypothèse

	Hypothèse nulle	Test	Sig.	D
1	La distribution de حوادث العمل est la même sur les catégories de العمر.	Test Kruskal-Wallis pour échantillons indépendants	.020	Rejeter les hypo

Les significations asymptotiques sont affichées. Le niveau de signification est de .050.

## Récapitulatif du test Kruskal-Wallis pour échantillons indépendants

N total	101
Statistiques de test	9.882 <sup>a</sup>
Degré de liberté	3
Sig. asymptotique (test bilatéral)	.020

a. Les statistiques de test sont réglées pour les ex aequo.

## Récapitulatif du test d'hypothèse

	Hypothèse nulle	Test	Sig.	Décision
1	La distribution de حوادث العمل est la même sur les catégories de المستوى العلمي.	Test Kruskal-Wallis pour échantillons indépendants	.312	Garder les hypothèses nulles.

Les significations asymptotiques sont affichées. Le niveau de signification est de .050.

## Récapitulatif du test Kruskal-Wallis pour échantillons indépendants

N total	101
Statistiques de test	3.567 <sup>a,b</sup>
Degré de liberté	3
Sig. asymptotique (test bilatéral)	.312

- a. Les statistiques de test sont réglées pour les ex aequo.  
 b. Aucune comparaison multiple n'est effectuée car le test général ne contient pas de différence significative entre les échantillons.

### Tests de normalité

	الرتبة الوظيفية	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
حوادث العمل	عامل تنفيذ	.163	31	.034	.906	31	.010
	عامل تحكم	.071	48	.200*	.988	48	.914
	إطار	.214	18	.029	.908	18	.079
	إطار سامي	.216	4	.	.949	4	.709

\*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

### Tests de normalité<sup>a</sup>

	الاقدمية	Kolmogorov-Smirnov <sup>b</sup>			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
حوادث العمل	سنوات 10 - 1	.163	33	.025	.950	33	.133
	سنة 20 - 11	.100	53	.200*	.965	53	.125
	أكثر من 20 سنة	.225	14	.052	.940	14	.414

\*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. الاقدمية = أقل من سنة. Elle a été omise. حوادث العمل est une constante lorsque

b. Correction de signification de Lilliefors

### Récapitulatif du test d'hypothèse

	Hypothèse nulle	Test	Sig.	Décision
1	La distribution de حوادث العمل est la même sur les catégories de العمر.	Test Kruskal-Wallis pour échantillons indépendants	.020	Rejeter les hypothèses nulles.

Les significations asymptotiques sont affichées. Le niveau de signification est de .050.

### Récapitulatif du test Kruskal-Wallis pour échantillons indépendants

N total	101
Statistiques de test	9.882 <sup>a</sup>
Degré de liberté	3
Sig. asymptotique (test bilatéral)	.020

a. Les statistiques de test sont réglées pour les ex aequo.

### Récapitulatif du test d'hypothèse

	Hypothèse nulle	Test	Sig.	Décision
1	La distribution de حوادث العمل est la même sur les catégories de المستوى العلمي.	Test Kruskal-Wallis pour échantillons indépendants	.312	Garder les hypothèses nulles.

Les significations asymptotiques sont affichées. Le niveau de signification est de .050.

### Récapitulatif du test Kruskal-Wallis pour échantillons indépendants

N total	101
Statistiques de test	3.567 <sup>a,b</sup>
Degré de liberté	3
Sig. asymptotique (test bilatéral)	.312

a. Les statistiques de test sont réglées pour les ex aequo.

b. Aucune comparaison multiple n'est effectuée car le test général ne contient pas de différence significative entre les échantillons.

### Récapitulatif du test d'hypothèse

	Hypothèse nulle	Test	Sig.	Décision
1	La distribution de حوادث العمل est la même sur les catégories de الرتبة الوظيفية.	Test Kruskal-Wallis pour échantillons indépendants	.240	Garder les hypothèses nulles.

Les significations asymptotiques sont affichées. Le niveau de signification est de .050.

### Récapitulatif du test Kruskal-Wallis pour échantillons indépendants

N total	101
Statistiques de test	4.209 <sup>a,b</sup>
Degré de liberté	3
Sig. asymptotique (test bilatéral)	.240

a. Les statistiques de test sont réglées pour les ex aequo.

b. Aucune comparaison multiple n'est effectuée car le test général ne contient pas de différence significative entre les échantillons.



الصفحة	الفهرس
V	الإهداء .....
VII	الشكر .....
VI	الملخص .....
VII	قائمة المحتويات .....
VIII	قائمة الجداول .....
IX	قائمة الأشكال .....
X	قائمة الملاحق .....
أ	مقدمة .....
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرضا الوظيفي وحوادث العمل</b>	
02	تمهيد .....
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للرضا الوظيفي و حوادث العمل.....
03	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لحوادث العمل
03	الفرع الأول: مفهوم حوادث العمل (التعريف + الشروط الواجب توافر في الحادث).....
08	الفرع الثاني: أسباب حوادث العمل وأنواعها والخسائر المترتبة عنها.....
15	المطلب الثاني: عموميات حول الرضا الوظيفي
15	الفرع الاول : مفهوم الرضا الوظيفي تعريفه ودواعي الاهتمام بالرضا الوظيفي
18	الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي وقياس الرضا الوظيفي
27	المطلب الثالث : العلاقة بين الرضا الوظيفي وحوادث العمل
28	المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية (الدراسات السابقة) حول حوادث العمل والرضا الوظيفي
28	المطلب الاول: عرض الدراسات السابقة.....
28	الفرع الاول: الدراسات السابقة باللغة العربية
33	الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الاجنبية
35	المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
37	المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
38	خلاصة الفصل الاول
<b>الفصل الثاني الدراسة التطبيقية للرضا الوظيفي وحوادث العمل بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز- نقل الكهرباء - حاسي مسعود.</b>	
39	تمهيد
40	المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية (الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة)

40	المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة
40	الفرع الأول: منهج الدراسة.....
40	الفرع الثاني: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة.....
45	الفرع الثالث: الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة .....
48	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة.....
48	الفرع الاول: أداة الدراسة
50	الفرع الثاني: صدق أداة الدراسة .....
50	الفرع الثالث: ثبات أداة الدراسة
51	الفرع الرابع: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.....
52	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها .....
52	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة .....
52	البعد الأول: طبيعة الوظيفة.....
53	البعد الثاني: الاستقرار الوظيفي .....
54	البعد الثالث: الرواتب والحوافز والترقيات .....
55	البعد الرابع: الرضا عن نمط الاشراف.....
56	البعد الخامس: الرضا عن جماعة وبيئة العمل.....
56	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حوادث العمل.....
57	اختبار الفرضيات.....
59	2-تحليل الانحدار الخطي البسيط.....
60	3-تحليل النتائج باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي.....
61	نتائج اختبار اعتدالية التوزيع لمستوى حوادث العمل حسب المتغيرات الديمغرافية.....
61	النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الاولى .....
62	تحليل اختبار مان-ويتني لمتغير الجنس.....
62	النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية .....
62	تحليل اختبار كروسكال- واليس متغير العمر.....
62	النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة .....
63	تحليل اختبار كروسكال- واليس متغير المستوى التعليمي.....
63	النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة
63	تحليل اختبار كروسكال- واليس متغير الرتبة الوظيفية



63	النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة.....
64	تحليل اختبار كروسكال - واليس متغير الاقدمية.....
64	المطلب الثاني: مناقشة لنتائج.....
67	خلاصة الفصل.....
68	خاتمة.....
71	قائمة المراجع.....
76	قائمة الملاحق.....
99	فهرس المحتويات.....