



جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

اشتراطات السلامة المهنية كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية وأثرها على
الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي في شركات الأدوية الفلسطينية -
محافظة رام الله والبيرة

**Occupational Safety Requirements as a Component of
Career's Life Quality and its Impact on the Organizational
Commitment and Job Satisfaction in Palestinian
Pharmaceutical Companies in Ramallah and al-Bireh
governorate**

إعداد

الباحثة آمال عبد القادر سعيد بلبيسي

بإشراف: د. عطية مصلح

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في تخصص الإدارة
والسياسات العامة - جامعة القدس المفتوحة (فلسطين)

العام الدراسي: 2020م - 2021م

اشتراطات السلامة المهنية كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية وأثرها على

الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي في شركات الأدوية الفلسطينية -

محافظة رام الله والبيرة

**Occupational Safety Requirements as a Component of
Career's Life Quality and its Impact on the Organizational
Commitment and Job Satisfaction in Palestinian
Pharmaceutical Companies in Ramallah and al-Bireh
governorate**

إعداد: آمال عبد القادر سعيد بلبيسي

بإشراف: د. عطية محمد مصلح

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت في ٢٠٢١/١١/١٤

أعضاء لجنة المناقشة

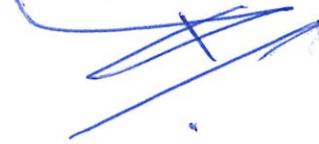
مشرفاً ورئيساً



ممتحناً

داخلياً

ممتحناً خارجياً



جامعة القدس المفتوحة

جامعة القدس المفتوحة

جامعة فلسطين التقنية/

خضوري

الدكتور عطية محمد

مصلح

الدكتور شبلي إسماعيل

السويطي

الدكتور إيهاب سمير

القبج

التفويض:

أنا الموقعة أدناه؛ آمال عبد القادر سعيد بلبيسي أفوض / جامعة القدس المفتوحة
بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند
طلبهم بحسب التعليمات النافذة في الجامعة.

التوقيع

آمال عبد القادر سعيد

بلبيسي

الإهداء:

إلى الرجل الذي ضحى لأجل سعادتني وآثرني على نفسه؛ فهو الزوج والصديق والأب وكل الحياة،

هو من دعمني وساندني، طوال فترة إنجازي لهذه الدراسة رفيق دربي (أحمد عبهري).

إلى سندي وحاضري ومستقبلي وأملي في الحياة، إلى أجمل ما وهبني الله، إلى أبنائي مهجة

قلبي (ديانا، آية، علاء).

إلى الشمعة التي أنارت حياتي بنور العلم، إلى نبع المحبة والإيثار، إلى رمز الصبر والعطاء،

إلى روح أمي الحبيبة.

إلى الرجل الأول في حياتي الذي علمني أن العلم لا ينتهي ننهل منه حتى نفنى ولا يفنى،

ودعمني بلا حدود إلى روح والدي الغالي.

إلى أخواتي وأخوتي إلى أساتذتي الأفاضل وأخص بالذكر د. عطية محمد مصلح الذي قدم لي

كل الدعم والإسناد والإرشاد أهدىكم خلاصة جهدي العلمي.

شكر وتقدير

الحمد لله تعالى الذي وفقني في إنجاز هذه الدراسة، وأتقدم بالشكر الجزيل لزوجي وأبنائي الذين أسهموا في إيجاد البيئة الملائمة وقدموا كل لي الدعم والمساندة لإنجاز هذه الدراسة.

والشكر موصول للدكتور الفاضل عطية محمد مصلح الذي أشرف على دراستي وتابعتني وقدم لي النصح والإرشاد والمساندة، وكان صاحب الفضل عليّ خلال الفترة التي عملت فيها على إنجاز هذه الدراسة.

كما أتوجه بالشكر إلى أساتذتي جميعاً في تخصص السياسات والإدارة العامة الذين لم يبخلوا علينا بالنصائح والإرشادات والمعلومات.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا
يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ"

صدق الله العظيم

[الزمر: 9]

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق اشتراطات السلامة المهنية في بيئة العمل، كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الموظفين على الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لديهم، معرفة مستوى الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي التي يتمتع بها العاملون في شركات الأدوية، كما اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين الذين تنوعوا ما بين إداريين وفنيين وعمال إنتاج، وبلغ عددهم (1000) عامل وعاملة، في ثلاث من شركات الأدوية الفلسطينية في محافظة رام الله والبيرة، واستخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم استخدام عدة أساليب إحصائية، أهمها: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومعامل الارتباط بيرسون، ومعامل الانحدار الخطي البسيط، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (320) عامل وعاملة من مجتمع الدراسة، ووزعت الباحثة (320) استبانة لهذا الغرض، حيث تم تعبئة (291)، وبعد التدقيق المكتبي تم استبعاد (3) استبانات لعدم اكتمالها، وبالتالي بلغ عدد الاستبانات المكتملة 288 استبانة.

وكانت أهم نتائج الدراسة: أنه يوجد أثر ذو دلالة معنوية لاشتراطات السلامة المهنية على الالتزام التنظيمي، وأن الزيادة في نسبة تطبيق اشتراطات السلامة المهنية تؤدي لارتفاع الالتزام التنظيمي لدى العاملين في مصانع الأدوية الفلسطينية، كما بينت النتائج وجود أثر ذو دلالة معنوية لاشتراطات السلامة المهنية على الرضى الوظيفي، وأن الزيادة في نسبة تطبيق اشتراطات السلامة المهنية تؤدي لارتفاع الرضى الوظيفي لدى العاملين في مصانع الأدوية الفلسطينية، وجاء في أهم التوصيات التي توصلت لها الدراسة: ضرورة إعداد هيكل تنظيمي يمتاز بالمرونة والفعالية في التطبيق وضمن القوانين الناظمة للعمل داخل شركات الأدوية، وإنشاء دائرة متخصصة بالسلامة والصحة المهنية داخل شركات الأدوية تهتم بتدريب مشرفي السلامة والعاملين في الشركة؛ لمعرفة مخاطر المهنة وكيفية التعامل معها.

الكلمات المفتاحية: اشتراطات السلامة المهنية، جودة الحياة الوظيفية، الالتزام التنظيمي، الرضا الوظيفي.

Occupational Safety Requirements as a Component of Career's Life Quality and its Impact on the Organizational Commitment and Job Satisfaction in Palestinian Pharmaceutical Companies in Ramallah and al-Bireh governorate

Prepared by:

Researcher: Amal Abdel-Qader Saeed Balbisi

Supervised by:

Dr. Attia Mohamed Mosleh

Academic year: 2020/ 2021

Abstract

This study aimed to know the impact of the applying of Occupational Safety Requirements as a Component of Career's Life Quality and its Impact on the Organizational Commitment and Job Satisfaction in Palestinian Pharmaceutical Companies in Ramallah and al-Bireh governorate, knowing the level of workers' organizational commitment and job satisfaction in pharmaceutical companies, the study also adopted the descriptive analytical approach. The study population consisted of all workers who varied between administrators, technicians and production workers, and their number reached (1000) male and female workers, in three Palestinian pharmaceutical companies in the Ramallah and Al-Bireh governorate. The researcher used the questionnaire as a tool for data collection, and several statistical methods were used, the most important of which are Arithmetic averages, standard deviations, Pearson correlation coefficient, and simple linear regression coefficient. A simple random sample consisting of (320) male and female workers was selected from the study population, and the researcher distributed (320) questionnaires for this purpose, where (291) were filled in, and after auditing (3) questionnaires were excluded due to lack of completion, thus the number of completed questionnaires reached 288.

The most important results of the study were: there is a significant effect of occupational safety requirements on organizational commitment, and that the increase in the percentage of application of occupational safety requirements leads to a higher

organizational commitment among workers in Palestinian pharmaceutical factories, and the results showed a significant effect of occupational safety requirements on job satisfaction. The increase in the percentage of application of occupational safety requirements leads to a higher job satisfaction among workers in Palestinian pharmaceutical factories, and the most important recommendations that the study reached to an important point which is the necessity of preparing an organizational structure that is flexible and effective in application and within the laws regulating work within pharmaceutical companies, and the establishing of a specialized department in occupational safety and health within pharmaceutical companies interested in training supervisors and company employees in safety to be aware of the risks of the profession and how to deal with them.

Keywords: occupational safety requirements, quality of work life, organizational commitment, job satisfaction.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	عنوان الدراسة
ب	قرار اللجنة
ت	التفويض
ث	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
ح	اية قرآنية
خ	الملخص باللغة العربية
د	الملخص باللغة الإنجليزية
ر	قائمة المحتويات
ز	قائمة النتائج ومناقشتها
س	قائمة الجداول
ص	قائمة الملاحق
1	الفصل الأول: خلفية الدراسة ومشكلتها
2	المقدمة
4	مشكلة الدراسة وتساؤلاتها
6	أهمية الدراسة
8	أهداف الدراسة
9	فرضيات الدراسة
10	حدود الدراسة
12	التعريفات الإجرائية للمصطلحات
15	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
16	أولاً: الأدب النظري
98	ثانياً: الدراسات السابقة
124	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
125	منهجية الدراسة
125	مجتمع الدراسة
126	عينة الدراسة
126	أدوات الدراسة

126	صدق الأداة وثباتها
128	تصميم الدراسة ومتغيراتها
130	المعالجات الاحصائية
135	الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها
135	النتائج المتعلقة بالسؤال الأول
140	النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني
141	النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث
142	النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع
144	النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس
145	النتائج المتعلقة بالسؤال السادس
146	النتائج المتعلقة بالسؤال السابع
147	النتائج المتعلقة بالسؤال الثامن
151	النتائج المتعلقة بالسؤال التاسع
156	النتائج المتعلقة بالسؤال العاشر
161	الفصل الخامس: تفسير النتائج ومناقشتها
161	تفسير نتائج السؤال الأول ومناقشتها
166	تفسير نتائج السؤال الثاني ومناقشتها
167	تفسير نتائج السؤال الثالث ومناقشتها
168	تفسير نتائج السؤال الرابع ومناقشتها
169	تفسير نتائج السؤال الخامس ومناقشتها
170	تفسير نتائج السؤال السادس ومناقشتها
170	تفسير نتائج السؤال السابع ومناقشتها
171	تفسير نتائج السؤال الثامن ومناقشتها
175	تفسير نتائج السؤال التاسع ومناقشتها
179	تفسير نتائج السؤال العاشر ومناقشتها
182	التوصيات والمقترحات
184	المراجع باللغة العربية
197	المراجع باللغة الانجليزية
199	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
95	التوزيع الجغرافي لمصانع الأدوية الفلسطينية الرائدة في مجال تصنيع الأدوية وتاريخ تأسيسها	1
127	نتائج اختبار كرونباخ ألفا لفحص ثبات المقياس المستخدم في الدراسة	2
131	التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب الجنس	3
131	التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	4
132	التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	5
132	التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العملي	6
133	التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي	7
134	درجة مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale)	8
134	مستويات التصحيح لمقياس الدراسة	9
136	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات أفراد عينة الدراسة على محور المخاطر الفيزيائية	1-10
137	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات أفراد عينة الدراسة على محور المخاطر الميكانيكية	2-10
138	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات أفراد عينة الدراسة على محور المخاطر الكيماوية	3-10
139	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات أفراد عينة الدراسة على محور المخاطر البيولوجية	4-10
140	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن محور الالتزام التنظيمي	1-11
141	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة	2-11

	التقدير لاستجابات أفراد عينة الدراسة على محور الرضا الوظيفي	
143	تحليل الانحدار الخطي البسيط لفحص أثر تطبيق اشتراطات السلامة المهنية على الالتزام التنظيمي من وجهة نظر الموظفين في شركات الأدوية الفلسطينية	12
144	تحليل الانحدار الخطي البسيط لفحص أثر تطبيق اشتراطات السلامة المهنية على الرضا الوظيفي من وجهة نظر الموظفين في شركات الأدوية الفلسطينية	13
146	نتائج اختبار بيرسون للارتباط لاختبار دلالة العلاقة بين اشتراطات السلامة المهنية والالتزام التنظيمي في مصانع الأدوية الفلسطينية	14
147	نتائج اختبار بيرسون للارتباط لاختبار دلالة العلاقة بين اشتراطات السلامة المهنية والرضا الوظيفي في مصانع الأدوية الفلسطينية	15
148	اختبار (t) لعينتين مستقلتين لمعرفة الفروق في آراء الباحثين حول اشتراطات السلامة المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير الجنس	16
149	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول اشتراطات السلامة المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب المتغيرات (العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي)	17
151	نتائج الاختبار البعدي (Tokey HSD) لتحديد مصدر الفروقات في متوسطات آراء الباحثين حول اشتراطات السلامة المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير المسمى الوظيفي	18
152	اختبار (t) لعينتين مستقلتين لمعرفة الفروق في آراء الباحثين حول الالتزام التنظيمي في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير الجنس	19
153	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب المتغيرات (العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي)	20
155	نتائج الاختبار البعدي (Tokey HSD) لتحديد مصدر الفروقات في متوسطات آراء الباحثين حول الالتزام التنظيمي في مصانع	21

	الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير المسمى الوظيفي	
157	اختبار (t) لعينتين مستقلتين لمعرفة الفروق في آراء المبحوثين حول الرضا الوظيفي في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير الجنس	22
157	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب المتغيرات (العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي)	23
159	نتائج الاختبار البعدي (Tokey HSD) لتحديد مصدر الفروقات في متوسطات آراء المبحوثين حول الرضا الوظيفي في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير المسمى الوظيفي	24

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
1	الاستبانة	200
2	أسماء السادة المحكمين	203

الفصل الأول

المقدمة

1.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

2.1 أهمية الدراسة

3.1 أهداف الدراسة

4.1 فرضيات الدراسة

5.1 حدود الدراسة ومحدداتها

6.1 التعريفات الإجرائية للمصطلحات

الفصل الأول

خلفية الدراسة ومشكلتها

المقدمة:

تواجه شركات الأدوية العالمية الكثير من الضغوطات والتغيرات العالمية، مما أثر على البيئة الداخلية والخارجية لها، كما وأثر في استقرارها. وبما أن جودة الحياة الوظيفية هي النواة الأساسية لتميزها ونجاحها، فكان لا بد لها من الاهتمام بالعنصر البشري من خلال تحسين جودة الحياة الوظيفية وتطبيق اشتراطات السلامة المهنية كأحد عناصرها في بيئة العمل، بتوفير كافة السبل بأساليب علمية منهجية، والتخطيط الجيد لاستغلال الموارد المتاحة (المادية والبشرية) ذات الخبرة والكفاءة العالية والمؤهلات العلمية العليا واستقطابها وجذبها للعمل لديها؛ لاستنارة الطاقات ورفع مستوى الابتكار والإبداع لدى العاملين، وهذا يتحقق من خلال الالتزام بالأنظمة والقوانين الناظمة للعمل، والوصول إلى أعلى درجات الرضى الوظيفي للعاملين، وحتى تستطيع الشركات نيل ثقة العاملين بها، عليها تطبيق اشتراطات السلامة المهنية فيها، من أجل حماية العنصر البشري، ولضمان تحقيقها لسياساتها العامة ولرؤيتها ورسالتها وأهدافها المستقبلية التي تسعى إليها؛ مما يؤدي لنجاحها على كافة الأصعدة حسب رؤية الإدارات العليا فيها. "التركيز على العنصر البشري، وتوفير بيئة العمل اللائق، يعد أحد أهم ركائز الجودة" (النوافة، 2010، ص: 233).

بدأ الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية من قبل شركات الأدوية على المستوى العالمي والإقليمي والمحلي، لقناعة شركات الأدوية بضرورة تطبيق جودة الحياة الوظيفية للوصول الى بيئة العمل

اللائق داخلها، مما سيعزز من الالتزام التنظيمي، والرضا الوظيفي للعاملين فيها. ولذلك فقد اهتم الباحثين بدراسة الموضوع من أجل السعي إلى تحفيز الطاقات الكامنة، على الإبداع والابتكار. "جودة الحياة الوظيفية تسهم في رفع مستوى درجة الرضا الوظيفي، من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات، ورفع مستوى الالتزام التنظيمي لديهم". (ماضي، 2014، ص:2).

ترى الباحثة أنّ تطبيق اشتراطات السلامة المهنية تعتبر من أهم الشروط لنجاح شركات الأدوية في جذب وإستقطاب العاملين. حيث يفضلون العمل في بيئة صحية يسودها المودة والاحترام والتعاون بين الإدارة العليا والدنيا مما سيعزز من درجة الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لديهم، كما تعتبر جودة الحياة الوظيفية واشتراطات السلامة المهنية كأحد عناصرها من أهم المعايير الأساسية التي تساهم في خلق بيئة عمل آمنة؛ مما سيعزز من درجة الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لديهم، من خلال الالتزام بتطبيق اهم عناصرها، محور الدراسة.

إنّ الصناعات الدوائية على مستوى العالم وفلسطين خاصة، من أهم القطاعات التي تؤمن بوجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية، وبين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي. لذا ستقوم الباحثة بدراسة أثر جودة الحياة الوظيفية من خلال أهم عناصرها وهو اشتراطات السلامة المهنية، كما وستجري الباحثة دراسة تطبيقية علمية حول تطبيقها وأثرها على الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، انطلاقاً من التعريف بالمفاهيم، وتحديد طبيعة العلاقة بينهما، من خلال التركيز على الجوانب المتعلقة بموضوع الدراسة، وتطبيقها على شركات الأدوية الفلسطينية في محافظة رام الله والبيرة؛ بسبب وجود الشركات المركزية المصنعة والموزعة للدواء على مستوى فلسطين في المحافظة المذكورة.

1.1 مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تعتبر علوم السلامة المهنية من العلوم الحديثة، وهي عنصر من عناصر جودة الحياة الوظيفية، كما أنها أحد المواضيع الهامة بالنسبة للمنظمات الدوائية العالمية، وستتمحور مشكلة الدراسة حول اشتراطات السلامة المهنية كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية وأثرها على درجة الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين في شركات الأدوية الفلسطينية في محافظة رام الله والبيرة، كما إن علوم السلامة المهنية تتعلق بسلامة العاملين في بيئة العمل الداخلية، لذلك لا بد من وجود قناعة لدى الإدارة العليا بضرورة توفيرها في بيئة العمل لما لها من انعكاس إيجابي على الالتزام التنظيمي ودرجة الرضا الوظيفي للعاملين في تلك الشركات.

ومن خلال إطلاع الباحثة على العديد من الأبحاث والكتب والمجلات التي تطرقت لموضوع الدراسة الحالية، إضافة الى طبيعة عمل الباحثة في هذا المجال، تبين أن شركات الأدوية تتعامل مع مواد كيميائية شديدة الخطورة والسُّمية أثناء تصنيعها للأدوية وقد تسبب تلك المواد الخطرة آثاراً سلبية على سلامة العاملين في شركات الأدوية، مما يزيد من حوادث العمل وأمراض المهنة داخل بيئة العمل، وينعكس ذلك على درجة الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين في شركات الأدوية، كما إن عدم توفيرها من قبل أصحاب الشركات سيؤدي إلى زيادة المخاطر الناجمة عن تقصيرهم في توفير بيئة العمل اللائق والخالية من المخاطر التي تشمل: (المخاطر الفيزيائية والكيميائية والبيولوجية والميكانيكية)؛ مما يؤدي إلى شعور العاملين بانعدام الأمان والرضا الوظيفي وعدم الالتزام التنظيمي في مواقع عملهم.

لذلك يجب على شركات الأدوية الفلسطينية أن تعمل بجدية لإيجاد السبل المناسبة لمواجهة تلك المخاطر من خلال إدارة خاصة داخل الشركات وضمن هيكلها التنظيمي لمتابعة المخاطر وهي إدارة المخاطر أو (إدارة السلامة المهنية)، إضافة الى توفر الإرادة والقناعة والإمكانيات، واستغلال الموارد المتاحة لمواجهة تلك المخاطر والوقاية منها والاستعداد لها في حال حدوثها. "ضرورة وضع إدارة المخاطر ضمن هيكل الشركة التنظيمي" (جرايسة، 2018، ص: 89).

إن نقص الخبرات والكفاءات لدى العاملين لأداء مهامهم داخل بيئة العمل يؤدي لعدم جودة الحياة الوظيفية لذلك يجب أن يتمتع العاملون بالخبرة اللازمة للقيام بعملهم، وعلى شركات الأدوية التأكد من تطبيق اشتراطات السلامة المهنية للعاملين وداخل بيئة العمل، والتأكد من حصولهم على المعلومات والتدريبات الفنية والإدارية اللازمة ليتمكنوا من مواجهة المخاطر في بيئة العمل، كما عليهم الالتزام التام بالضوابط والأنظمة الداخلية ومواصلة الجهود الرامية إلى تحديد المخاطر التي تواجههم ومعالجتها.

وتمحور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

السؤال الرئيسي: ما أثر تطبيق اشتراطات السلامة المهنية كعنصر من عناصر في جودة الحياة الوظيفية في الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي من وجهة نظر الموظفين في شركات الأدوية الفلسطينية - محافظة رام الله والبيرة؟

وينبثق عنه، التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما مدى تطبيق اشتراطات السلامة المهنية بأبعادها (الفيزيائية والكيميائية والميكانيكية

والبيولوجية) في شركات الأدوية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين؟

2. ما درجة الالتزام التنظيمي الذي يتمتع به العاملون في شركات الأدوية؟
3. ما درجة الرضا الوظيفي التي يتمتع بها العاملون في شركات الأدوية؟
4. هل هناك أثر بين اشتراطات السلامة المهنية والالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين؟
5. هل هناك أثر بين اشتراطات السلامة المهنية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين؟
6. هل هناك علاقة بين اشتراطات السلامة المهنية والالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين؟

7. هل هناك علاقة بين اشتراطات السلامة المهنية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين؟
8. هل توجد فروق بين متوسط استجابات العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية بما يتعلق باشتراطات السلامة المهنية وفقاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة)؟

9. هل توجد فروق بين متوسط استجابات العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية بما يتعلق بالالتزام التنظيمي وفقاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة)؟

10. هل توجد فروق بين متوسط استجابات العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية بما يتعلق بالرضا الوظيفي وفقاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة)؟

2.1 أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من الناحيتين النظرية والتطبيقية على النحو الآتي:

- الأهمية النظرية: تكمن أهمية هذه الدراسة من الناحية النظرية فيما يلي:

1- جاءت هذه الدراسة كونها من الدراسات النادرة على المستوى المحلي في حدود علم الباحثة التي تربط ما بين توفير اشتراطات السلامة المهنية في بيئة العمل كعنصر من عناصر جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي في شركات الأدوية الفلسطينية في محافظة رام الله والبيرة.

2- ربط الدراسة بين اشتراطات السلامة المهنية كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين.

3- ان تقوم الإدارة العليا من خلال الخبراء والمتخصصين بالتخطيط السليم البناء، من خلال إتباع أسلوب علمي ومنهجي فعال من خلال تحسين جودة الحياة الوظيفية للوصول إلى درجة عالية من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين لديها.

4- أن تعقد الشركات دورات وندوات من أجل تأهيل العنصر البشري وتطويره وتدريبه لتحسين الجودة في الحياة الوظيفية من خلال تطبيق اشتراطات السلامة المهنية، مما سيزيد من درجة الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين.

5- المساهمة في استثارة الباحثين والدارسين والمهتمين في التعمق والبحث حول أثر تحسين جودة الحياة الوظيفية واشتراطات السلامة المهنية على الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين.

● **الأهمية التطبيقية:** وتكمن أهمية الدراسة الحالية فيما يلي:

يمكن أن تساعد الدراسة الحالية المؤسسات الحكومية والشركاء الاجتماعيين والمهتمين بموضوع السلامة المهنية مثل (وزارة العمل، النقابات العمالية، نقابات أصحاب العمل، وزارة التعليم العالي، وزارة الصحة) في تحديث وتعديل القوانين والتشريعات الخاصة بالسلامة المهنية، وإلزام الحكومة

بإقرار قانون خاص بمشرفي ولجان السلامة المهنية في الشركات، كما تساهم الدراسة في زيادة فهم أصحاب العمل لمدى أهمية تطبيق اشتراطات السلامة المهنية كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل لأنها قد تنعكس إيجابياً على الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين مما ينعكس على الحالة النفسية والاجتماعية لهم داخل بيئة العمل وعلاقتهم مع الرؤساء والزلاء بالعمل.

كما وتفيد الدراسة الجهات المختصة ذات العلاقة للقيام بما يلزم من بناء سياسات تنظيمية وخطط استراتيجية وبرامج تسهم في رفع مستوى الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين؛ من خلال تطبيق اشتراطات السلامة المهنية مما ينعكس إيجاباً على شركات الأدوية فتصل إلى تحقيق أهدافها المستقبلية، إضافة الى استفادة العديد من الجهات من تلك الدراسة مثل (الجامعات، المؤسسات الحكومية، الباحثين، طلاب الجامعات، العاملين في شركات تصنيع الأدوية، وقطاعات مختلفة في سوق العمل الفلسطيني).

وتعتقد الباحثة أن عدم توفير اشتراطات السلامة المهنية في بيئة العمل، يتسبب في العديد من حوادث العمل التي من شأنها أن تؤثر على درجة الالتزام التنظيمي والرضى الوظيفي للعاملين، وتؤدي الى خلل في عملية الإنتاج لفترة من الزمن؛ مما يكبد الشركة خسائر مادية وبشرية فادحة، ويؤثر في سمعة الشركة وثقة العملاء بها، ويؤثر سلباً على العاملين في تلك الشركات.

3.1 أهداف الدراسة:

1- معرفة مدى توفر اشتراطات السلامة المهنية (الفيزيائية والكيميائية والميكانيكية والبيولوجية)

من قبل شركات الأدوية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين.

2- معرفة وجود أثر بين اشتراطات السلامة المهنية وكل من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي.

3- معرفة مستوى الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي التي يتمتع بها العاملون في شركات الأدوية.

4- معرفة وجود فروقات في استجابات المبحوثين نحو اشتراطات السلامة المهنية وفقاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة) وأثرها على الالتزام التنظيمي.

5- معرفة وجود فروقات في استجابات المبحوثين نحو الالتزام التنظيمي وفقاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة) وأثرها على الرضا الوظيفي.

4.1 فرضيات الدراسة:

تسعى الدراسة لاختبار الفرضيات الصفرية الآتية:

الفرضية الرئيسية الاولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اشتراطات السلامة المهنية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) والالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اشتراطات السلامة المهنية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين.

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين اشتراطات السلامة المهنية والالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين.

الفرضية الرئيسية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين اشتراطات السلامة المهنية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين.

الفرضية الرئيسية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسط استجابات العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية بما يتعلق باشتراطات السلامة المهنية يعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة).

الفرضية الرئيسية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسط استجابات العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية نحو الالتزام التنظيمي وفقاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة).

الفرضية الرئيسية السابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسط استجابات العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية نحو الرضا الوظيفي وفقاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة).

5.1 حدود الدراسة ومحدداتها:

تتمثل حدود الدراسة الحالية في الآتي:

1.5.1 الحدود البشرية: اقتصر تطبيق الدراسة على عينة من العاملين الإداريين والفنيين وعمال

الإنتاج في شركات الأدوية الفلسطينية في محافظة رام الله والبيرة.

2.5.1 الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة على: ثلاث من شركات الأدوية العاملة في

محافظة رام الله والبيرة، وهي من كبرى الشركات الأدوية على مستوى الوطن (شركة بير

زيت للأدوية، وشركة القدس للمستحضرات الطبية، وشركة دار الشفاء لصناعة الأدوية) وتعمل تلك الشركات على توزيع الأدوية على كافة محافظات الوطن.

3.5.1 الحدود الزمانية: تم تطبيق هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الأكاديمي 2020-2021 م.

4.5.1 الحدود المفاهيمية: اقتصرت الدراسة على الحدود المفاهيمية والمصطلحات الواردة في الدراسة وهي (مفاهيم جودة الحياة الوظيفية، السلامة المهنية، الالتزام التنظيمي، الرضا الوظيفي)

5.5.1 الحدود الإجرائية: تم استخدام مقياس الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، وهي بالتالي ستقتصر على الأدوات المستخدمة لجمع البيانات، ودرجة صدقها وثباتها على عينة الدراسة وخصائصها، والمعالجات الإحصائية المناسبة.

6.5.1 الحدود الموضوعية: اقتصرت حدود الدراسة الموضوعية على المتغير المستقل وهو اشتراطات السلامة المهنية في محاورها الأربعة، وهي المخاطر الفيزيائية والمخاطر الكيميائية والمخاطر الميكانيكية والمخاطر البيولوجية) كعنصر من عناصر جودة الحياة الوظيفية.

والمتغير التابع وهو (الالتزام التنظيمي، الرضا الوظيفي) والتي تم اختيارها من قبل الباحثة اعتماداً على الأدبيات والإطار النظري والدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها وتناولتها الدراسة الحالية. محددات الدراسة وقیودها: تم إجراؤها في ظل جائحة كورونا، وعدم التمكن من الوصول إلى محافظات كالخليل وغزة وبيت لحم التي تتواجد فيها شركات الأدوية، إضافة الى الانقسام بين غزة

والضفة والحواجر التي يضعها الاحتلال وتقطع أوصال الوطن. لذلك ارتأت الباحثة أن تقوم بإجراء الدراسة في مدينة رام الله والبييرة التي تحوي أهم وأكبر شركات الأدوية في فلسطين.

6.1 التعريفات الإجرائية للمصطلحات:

- **جودة الحياة الوظيفية هي:** "ليس فقط آراء الموظفين ومواقفهم وتوقعاتهم عن وظائفهم، ولكن أيضاً توفير كل شروط رضا الموظفين واحتياجاتهم الوظيفية، وكذلك تصورهم لهذا الارتياح والظروف" (Afsar، 2014، ص ص: 124-152).
- وأشار (ونس، 2015، ص:5)، إلى أنّ جودة الحياة الوظيفية هي "توفير مكان وبيئة عمل خالية من المخاطر".

1- **التعريف الإجرائي لمفهوم جودة الحياة الوظيفية هو:** الحياة التي تهدف الى التغيير الشامل في بيئة العمل من خلال توفر الإرادة والقناعة التامة لدى الإدارات العليا في المنظمات والشركات بتوفير كافة الوسائل والطرق بإتباع أسلوب منهجي علمي مخطط بطريقة سليمة لتوفير بيئة العمل اللائق وحماية موظفيها من كافة المخاطر التي قد يتعرضون لها أثناء تأدية مهامهم الوظيفية، اضافة الى توفير شروط وظروف العمل اللائق داخل بيئة العمل، مما يحسن من درجة الالتزام التنظيمي والرضى الوظيفي للعاملين، وتعتبر السلامة المهنية من أهم عناصر جودة الحياة الوظيفية لذلك ستتطرق الباحثة الى مفهومي الصحة والسلامة المهنية لأنهما مفهومان مكملان لبعضهما البعض وستقوم الباحثة بتعريف كلا المصطلحين لما له من أهمية في التفريق في المعنى بينهما. ويشمل

التعريف مصطلح الصحة المهنية ومصطلح السلامة المهنية مع التركيز على المصطلح

الثاني موضوع البحث.

• مفهوم الصحة المهنية هو: "حالة من الرفاه الجسدي والعقلي والاجتماعي الكامل وليس فقط غياب المرض أو العجز" (قراوي، 2020، ص: 54).

التعريف الإجرائي لمفهوم الصحة المهنية هو: مجموعة من اللوائح والتشريعات والأنظمة والقوانين والاجراءات التي تم تشريعها من قبل المشرعين، لتوضيح أنواع الأمراض المهنية وطبيعة المهن والمواد المستخدمة والتي قد ينجم عنها الإصابة بأحد أمراض المهنة التي قد تصيب العاملين في بيئة العمل والناجمة عن عدم تطبيق اشتراطات الصحة والسلامة المهنية كأحد العناصر الرئيسية في جودة الحياة الوظيفية، كما أن أمراض المهنة حددها (قانون العمل الفلسطيني رقم (7) لسنة (2000). حيث هناك قائمة بكافة الأمراض المهنية التي قد يتعرض لها العاملين أثناء تأديتهم لمهامهم الوظيفية في بيئة العمل وحسب طبيعة العمل، ومتفق عليها محلياً وإقليمياً ودولياً.

مفهوم السلامة المهنية هو: "حماية الأفراد من الأذى والضرر الفوري الذي تسببه لهم حوادث محتملة في مكان العمل، ويطلق على هذه الحوادث والإصابات مخاطر السلامة" (قراوي، 2020، ص: 55).

وأشارت (منظمة العمل الدولية، 2011) في تعريفها للسلامة المهنية على "أنها تحسين بيئة وظروف العمل والنهوض بها إلى أعلى مستوى للحد من المخاطر المهنية".

التعريف الإجرائي لمفهوم السلامة المهنية هو: توفير ما يلزم من متطلبات وشروط ومواصفات فنية وإجراءات تنظيمية في بيئة العمل لجعلها آمنة وصحية من قبل الإدارة العليا في الشركة، من

أجل حماية العاملين في الشركة، وتوفير بيئة العمل اللائقة التي تكون خالية من حوادث العمل وأمراض المهنة وأن توفر لموظفيها بيئة العمل اللائق مما ينعكس على العاملين ايجاباً فتزداد درجة الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي.

• **مفهوم الالتزام التنظيمي هو:** "انتماء الفرد وتعلقه الفعال بأهداف وقيم المنظمة بغض النظر عن القيمة المادية المتحققة من المنظمة" (فارس، 2014، ص:170).

التعريف الإجرائي لمفهوم الالتزام التنظيمي هو: مدى الارتباط النفسي والفكري والقناعة برؤيا ورسالة وقيم ومبادئ وأهداف شركات الأدوية وتوافقها مع أهداف ومبادئ وقيم العاملين، ودرجة الولاء والانتماء ومواجهة كافة الضغوط الداخلية والخارجية والالتزام بالنهج والاسلوب الخاص بتلك الشركات، ضمن الأنظمة والقوانين المنظمة للعمل، والإيمان التام بأهداف المؤسسة وأفكارها وبذل الجهود من أجل تحقيق ما يصبو له العاملين والشركات، وتكمن قوة تلك الشركات في كيفية استخدام العنصر البشري الذي يعتبر مفتاح النجاح والتميز، مما يزيد من إحساس العاملين بأنهم مهمين وشركاء للإدارة العليا في اتخاذ القرار وهذا سينعكس على درجة الالتزام التنظيمي داخل تلك الشركات.

• **مفهوم الرضا الوظيفي هو:** "شعور ذاتي ايجابي الذي يحمله الموظف اثناء ادائه لعمله" (برياع، ويحيى، 2016، ص: 5).

التعريف الإجرائي لمفهوم أن الرضى الوظيفي هو: شعور ذاتي إيجابي يحمله الموظف أثناء أدائه لمهامه في العمل، والإحساس الدائم بالرضى العام عن الوظيفة، ويتحقق ذلك بالتناغم بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في العمل، من أجل تحقيق درجة الإشباع

الذاتي لرغباته واحتياجاته وتوقعاته في بيئة عمله، واحتياجاته المادية والمعنوية، مما ينعكس ايجابياً على الحالة النفسية للعامل، وبالتالي يتولد لديه شعور بالأمان الوظيفي والطمأنينة وحب العمل مما ينعكس على سلوكه في احترام الأنظمة والتشريعات والقوانين الناظمة للعمل، والتعاون والعمل بروح الفريق والالتزام باشتراطات السلامة كعنصر رئيسي من عناصر جودة الحياة الوظيفية داخل بيئة العمل.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 المبحث الأول: جودة الحياة الوظيفية واشتراطات السلامة المهنية كعنصر من عناصر جودة الحياة

الوظيفية في شركات الأدوية الفلسطينية

2.2 المبحث الثاني: الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي

3.2 المبحث الثالث: مؤشرات جودة الحياة الوظيفية

4.2 المبحث الرابع: الصناعات الدوائية في فلسطين

5.2 المبحث الخامس: الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الأدب النظري

تمهيد:

يحتوي الفصل الثاني على عرض للإطار المفاهيمي الذي يتكون من ثلاثة مباحث، حيث سنتناول الباحثة في المبحث الأول جودة الحياة الوظيفية واشتراطات السلامة المهنية كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية في شركات الأدوية الفلسطينية، وسيتناول المبحث الثاني الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، أما المبحث الثالث فسيتناول مؤشرات جودة الحياة الوظيفية، وسنتناول الباحثة في المبحث الرابع الصناعات الدوائية في فلسطين وشركات الأدوية التي أجريت عليها الدراسة الحالية، أما المبحث الخامس فسيتناول الدراسات السابقة باللغتين: اللغة العربية واللغة الإنجليزية، التي لها علاقة بمتغيرات الدراسة الحالية.

1.2 المبحث الأول: جودة الحياة الوظيفية واشتراطات السلامة المهنية كأحد عناصرها في

شركات الأدوية الفلسطينية.

المفاهيم الرئيسية:

1. مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

ستعرض الباحثة لمناقشة موضوع الدراسة المتعلق بجودة الحياة الوظيفية واشتراطات السلامة المهنية كأحد عناصرها في شركات الأدوية الفلسطينية، لما لهذا الموضوع من أهمية في توفير بيئة

عمل اللائق التي تعزز الالتزام التنظيمي، الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية حيث يعتبر القطاع الدوائي من أهم القطاعات التي تؤمن بضرورة توفير وتطبيق اشتراطات السلامة المهنية للعاملين كعنصر من عناصر جودة الحياة الوظيفية لتوفير بيئة عمل صحية وآمنة للعاملين.

وأشار الباحثون في دراساتهم أن جودة الحياة الوظيفية هي: "مدى رضا العامل عن الاحتياجات الشخصية والعملية من خلال المشاركة في العمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة" (Swamy وآخرون، 2015، ص:281).

كما تم تعريفها بأنها: "حالة رضا العاملين تجاه ما توفره المؤسسة من بيئة عمل مادية ومعنوية" (اشتياوي، 2015، ص:41).

تعتبر علوم السلامة المهنية متطلباً رئيسياً وهاماً للمنظمات المختلفة على المستوى العالمي والإقليمي والمحلي. ومن أهم المنظمات العالمية التي تهتم بالسلامة المهنية منظمة العمل الدولية، ومنظمة العمل العربية، ومنظمة الأوشا العالمية. فعلوم واشتراطات السلامة المهنية هي أحد أهم متطلبات بيئة العمل في الشركات العالمية وقطاعاتها كافة كالخدمائية، الإنشائية، التجارية، الصناعية. "أن السلامة تعتبر من الموضوعات الحيوية الذي يتعامل فيه الإنسان مع الأماكن والمعدات للقيام بالعمل المطلوب" (السكافي، والهاشمي، 2015، ص: 334).

تهدف شركات الأدوية الفلسطينية إلى تطوير بيئة العمل الداخلية؛ حيث لا بد من اهتمام الإدارة العليا في الشركة وقناعتها بتوفير اشتراطات السلامة المهنية داخل بيئة العمل، للحد من المخاطر المهنية التي قد تواجه العاملين فيها، كما يجب على تلك الشركات العمل الدؤوب من أجل تطوير

ذاتها في ظل العولمة والتغيرات الاقتصادية والسياسية الصعبة التي تعاني منها شركات الأدوية الفلسطينية. لذلك على تلك الشركات أن تضع سياسات عامة وخطط استراتيجية بناءة وفعالة من أجل تطوير هيكلها التنظيمي، ليشمل دائرة متخصصة بالسلامة المهنية؛ من أجل العمل على معالجة التحديات والتكيف مع المتغيرات والمستجدات على مستوى العالم، ولمعالجة الآثار المتوقع حدوثها الناجمة عن مخاطر المهنة كحوادث العمل وأمراض المهنة، ومن تلك الآثار عدم استغلال الوقت وهدره، مما يؤدي لخسارة الشركات بسبب تلك الحوادث والأمراض الناجمة عن بيئة عمل غير لائقة. "خسارة إنتاجية وقت العمل الضائع بسبب الحوادث والأمراض المهنية" (السكافي، والهاشمي، 2015، ص: 337).

يجب على شركات الأدوية الفلسطينية أن تقوم بدراسة جادة من أجل تحديد نقاط الضعف والقوة والتحديات والتهديدات والفرص كافة التي قد تواجهها فيما يتعلق باشتراطات السلامة المهنية في بيئة العمل؛ لوضع الحلول والبدائل واختيار البديل الأمثل، وكذلك تقييم أثر اشتراطات السلامة وقياسها على جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل الداخلية، "ويمكن تقييم المخاطر بما يتوافق وحجم ونشاط المؤسسة، فضلاً عن الموارد المتاحة والمهارات" (منظمة العمل الدولية، 2011، ص: 2).

ترى الباحثة أن المخاطر تختلف من شركة لأخرى حسب طبيعة القطاع، والعمل ودرجة خطورته، وطبيعة الخبرات والمهارات لدى العاملين في الشركة، ومدى التزام الشركة بتوفير بيئة العمل اللائق للعاملين. كما ويجب الإشارة إلى مفاهيم السلامة المهنية، من حيث (اشتراطات السلامة المهنية، أنواع المخاطر في بيئة العمل، معايير السلامة المهنية فيها، وأهمية تطبيقها، أهدافها).

2. مفهوم السلامة المهنية: تعتبر علوم السلامة المهنية من العلوم الحديثة التي تهتم بالمحافظة على سلامة الإنسان داخل بيئة العمل، وتسعى الى إلزام أصحاب الشركات لتوفير بيئة عمل آمنة وخالية من مسببات حوادث العمل وأمراض المهنة من خلال تطبيق الأنظمة والقوانين الناظمة للعمل.

تم تعريف السلامة المهنية وفق مفهومين هما:

أ - المفهوم الوظيفي وهو: "مجموعة من الإجراءات الهادفة إلى منع حوادث وإصابات العمل والأمراض المهنية، وتحقيق ظروف عمل آمنة خالية من المخاطر للحفاظ على عناصر الإنتاج من التلف والضياع" ب- المفهوم التنظيمي وهو: "تحديد وتوضيح الشكل التنظيمي لأساليب العمل التي بواسطتها نستطيع تحقيق أهداف السلامة والصحة المهنية أي دور جميع الأطراف المعنية" (الشطناوي، 2019، ص: 54).

السلامة المهنية هي: "العلم الذي يهدف إلى حماية عناصر الإنتاج الثلاث وهي: القوى العاملة، الآلات والمواد الأولية والمصنعة، وكذلك البيئة" (عجال، وشنيشخ، 2015، ص: 165).

السلامة المهنية هي: تلك العلوم التي "يقصد بها حماية الموارد البشرية من الأذى والضرر الذي تسببه لهم حوادث محتملة في مكان العمل" (عجيلية، وبن جروة، 2018، ص: 92).

وخلصت الباحثة بناءً على ما سبق من تعريفات مختلفة للسلامة المهنية إلى أنها: العلم الذي يهتم بالحفاظ على سلامة وصحة العاملين، من خلال توفير شركات الأدوية لبيئة عمل آمنة ولاتقة لحمايتهم من مخاطر المهنة، وتوفير بيئة العمل اللائق الخالية من حوادث العمل وأمراض المهنة، وأن توفر للعاملين كافة سبل الراحة، للوصول الى تعزيز الالتزام التنظيمي، والرضا الوظيفي، الولاء

والانتماء لشركتهم، وتطبيقها في بيئة العمل يحد من حوادث العمل والإصابات المهنية وأمراض المهنة لدى العاملين، ويؤدي إلى المحافظة على الموارد والممتلكات من التلف الذي يتسبب بخسائر جمة. "فحماية العنصر البشري من مخاطر العمل يعني حماية الاقتصاد الوطني بصفة عامة والمجتمع والمنتج بصفة خاصة" (سلامة، 2018، ص:2).

كما تساعد في خلق أجواء إيجابية لدى العاملين بحيث يشعرون بالراحة والطمأنينة والأمان والتعاون والعمل بروح الفريق الواحد ونتيجة لذلك تزيد لديهم درجات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي من خلال الالتزام بالتسلسل الإداري ومشاركة الإدارة في اتخاذ القرار. كما إن توفير اشتراطات السلامة في بيئة العمل تؤدي إلى حماية العنصر البشري من مخاطر المهنة وحوادث العمل. "تطبيق الأسس السليمة للحماية من إصابات وحوادث العمل" (الطراونة، 2017، ص:424).

كما تسهم في إعطاء السمعة الجيدة للموظف والمؤسسة وتزيد من كفاءة الأداء للعاملين؛ مما يؤدي لتعزيز قناعة الإدارة العليا في الشركة لزيادة جودة الحياة الوظيفية لتعزيز الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين.

لقد اهتم الخبراء والمنظمات الدولية مثل: منظمة العمل الدولية وأصحاب الشركات العالمية بعلوم السلامة المهنية، ولذلك كان لا بد لهم من التوافق على وضع مجموعة من المعايير والشروط لإلزام أصحاب العمل بتطبيقها، وأيضاً للحفاظ على سلامة العاملين في تلك المنشآت، وتوفير بيئة العمل اللائقة للعاملين لتحقيق الأهداف الاستراتيجية التي تسعى الشركات على مستوى العالم لتحقيقها. وستتطرق الباحثة لمفهوم معايير السلامة المهنية، وأهم الجهات التي تعمل على تنفيذها، ومدى أهمية التزام أصحاب العمل والعمال بتطبيقها للوصول إلى بيئة العمل اللائق.

3. مفهوم معايير السلامة المهنية:

أشارت منظمة أوشا العالمية في تعريفها لمعايير السلامة المهنية، إلى أنها: "مجموعة من اللوائح الخاصة بالصحة والسلامة المهنية في مكان العمل تُصدرها وكالة منبثقة عن وزارة العمل في الولايات المتحدة " (الحياري، 2017، ص: 3-1).

كما وتتمثل وظائفها في وضع قيود وأنظمة داخلية ولوائح وقوانين تلزم العاملين بتطبيقها، ومن تلك القوانين درجة التعرض للمواد الكيميائية، وساعات التعرض لها، (أي الفترة الزمنية المسموح بها للتعرض لتلك المواد الخطرة). لذلك يجب على شركات الأدوية أن تلتزم بتوفير وسائل الوقاية الشخصية كافة لموظفيها لحمايتهم من المخاطر المحتملة، وإلزام العاملين باستخدامها.

2.1.2 الجهات المسؤولة عن تنفيذ معايير السلامة المهنية في فلسطين حسب قانون العمل

الفلسطيني رقم (7) لسنة (2000):

* **الحكومة:** حيث يجب على المشرع القيام بوضع التشريعات والقوانين الخاصة بالسلامة المهنية والملزومة لأصحاب العمل، وعلى المؤسسات الحكومية ذات العلاقة بالرقابة المستمرة على تلك الشركات للتأكد من التزامها وتطبيقها لاشتراطات السلامة ومعاييرها كافة داخل بيئة العمل؛ لضمان بيئة عمل خالية من مخاطر المهنة. "تنفيذ سياسات وتشريعات العمل وصياغة السياسات الجديدة والنصوص التشريعية" (مؤتمر العمل الدولي، 2011، ص:13)

* **النقابات العمالية:** يكمن دورها في التوعية والإرشاد للعاملين بأخطار المهنة وكيفية التعامل مع تلك المخاطر ونشر البروشورات والكتيبات المتعلقة بمعايير واشتراطات السلامة المهنية للعمال وأصحاب العمل إضافة إلى حل النزاعات العمالية بين العاملين والإدارة العليا في الشركات للمحافظة على الحقوق العمالية، وهي تمثل جميع العاملين المسجلين فيها حسب الأصول.

"النقابة أي تنظيم مهني يشكل وفقاً للقانون" (قانون العمل الفلسطيني، 2019، ص: 16).

* أصحاب العمل: توفير معايير السلامة المهنية في بيئة العمل، والرقابة المستمرة على العاملين أثناء أداء عملهم من خلال تعيين مشرفي سلامة تابعين لإدارة السلامة المهنية (إدارة المخاطر)، للمحافظة على أرواح العاملين، وحمايتهم من مخاطر المهنة، "إدارة المخاطر، وتقوم بدورها في الرقابة، مما يوائم بين اهداف الشركة واهدافها" (جرايسة، 2018، ص: 73).

ترى الباحثة أنه من الضروري أن تلتزم شركات الأدوية الفلسطينية بكافة معايير اشتراطات السلامة المهنية داخل المنشأة وإلزام العاملين بها للحفاظ على سلامتهم مما يؤدي لتحسين درجة الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين داخل المنشأة. " إن معايير السلامة المهنية هي المعايير الأكثر انتشاراً وتطبيقاً ويجب أن تتابع دورياً للتأكد من صحة وفعالية تطبيق إجراءات السلامة المهنية " (بن قديم، وباحويرث، 2016، ص: 25).

2.1.3 المعايير المتعلقة بتطبيق اشتراطات السلامة المهنية بالنسبة لأصحاب العمل فيما يلي:

1. اللوائح والأنظمة والقوانين المنظمة للعمل في شركات الأدوية والمتعلقة بتطبيق أنظمة السلامة المهنية وقوانينها سواء على مستوى الشركة، والالتزام بالقوانين المتعلقة بالسلامة المهنية كافة من قبل مؤسسات القطاع العام ذات العلاقة مثل: وزارة الصحة ووزارة العمل اللتين تراقبان تلك الشركات للتأكد من مدى التزامها الخ.

2. تنفيذ معايير السلامة وتوفيرها من قبل أصحاب العمل في بيئة العمل.

3. نشر إجراءات واشتراطات وأنظمة السلامة في كل مواقع الشركة حتى يراها الموظفون في

الشركة ويطلعوا عليها ويلتزموا بتطبيق ما ورد فيها؛ للحد من التعرض لحوادث العمل. "

ضرورة توفير توجهات السلامة والصحة المهنية والتقيد بتنفيذ معايير السلامة الوقائية المتمثلة في خلق بيئة عمل آمنة " (فطر، 2019، ص:282).

4. تدريب العاملين وتوعيتهم وتأهيلهم وتطويرهم في كل ما يتعلق بمخاطر المهنة، من خلال عقد الورشات والندوات بحيث يكون قناعة لدى الإدارة العليا في الشركة بضرورة تأهيلهم وتدريبهم وتطويرهم؛ من أجل القدرة على التعامل مع مخاطر المهنة، وكيفية استخدام معدات السلامة في حال حدوث طارئ داخل الشركة مثل: نشوب حريق أو انبعاث الأبخرة والغازات السامة بفعل المواد الكيماوية المستخدمة في تصنيع الأدوية. " توسيع قاعدة التدريب المهني للعاملين الجدد وإيجاد دورات تدريبية للعاملين" (هدار، 2012، ص: 6-13).

5. ضرورة توفير معدات السلامة المهنية للعاملين وأن تتوفر القناعة لدى الإدارة العليا بتوفيرها داخل بيئة العمل " تحسين شروط السلامة المهنية" (تمرابط، 2019 ص:42).
مما ينعكس على جودة الحياة الوظيفية للعاملين في تلك الشركات، وبالتالي شعور الموظفين بالراحة والطمأنينة أثناء العمل للحد من مخاطر المهنة. وأن تكون المعدات التي يستخدمها العاملون في بيئة العمل لدرء الخطر وحماية العاملين من مخاطر المهنة ضمن المواصفات والمقاييس العالمية.

6. تحليل المخاطر الكامنة في بيئة العمل كافة لكل وظيفة على حدة من خلال إدارة متخصصة هي (إدارة المخاطر) وتسمى أيضاً بإدارة السلامة المهنية ويكمن عملها في تنفيذ اشتراطات السلامة داخل الشركات، للسيطرة على المخاطر، وبالتالي الحد من حوادث العمل، من خلال: وضع الخطط اللازمة وتطبيق المعايير داخل بيئة العمل "السيطرة على

المخاطر من العوامل الرئيسية في نجاح الشركة وازدهارها وتساعدنا في تحقيق أهدافها " (جرايسة، 2018، ص: 85).

7. معرفة طبيعة الأعمال والأماكن والأدوات والآلات التي يكمن بين ثناياها الخطر وإجراء التحليل والدراسات اللازمة للحد من حوادث العمل لتحسين درجة الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين.

8. وضع مواصفات الآلات الخطرة عليها من خلال بطاقة التعريف التي تحتوي المعلومات كافة وطريقة التشغيل وأوقات صيانتها وآخر مرة تم إجراء الصيانة لها.

9. وضع بطاقة تعريف على المواد الكيماوية تحتوي على جميع المعلومات حولها خاصة المواد الخطرة والقابلة للاشتعال والشديدة السمية، " وضع أوراق بيانات السلامة الكيماوية " (قانون العمل الفلسطيني، 2019، ص: 156).

10. التخطيط الجيد ووضع إرشادات لمسلك أبواب الطوارئ التي يجب سلوكها في حال حدوث أي طارئ كالحريق أو الكوارث الطبيعية، "وضع خطط متكاملة عند البدء في التصاميم الأولية للبناء" (بن قديم، وباحويرث، 2016، ص: 14).

11. الرقابة والتفتيش الداخلي من قبل دائرة الرقابة والجهات المتخصصة في الشركة، إضافة إلى الرقابة الخارجية من قبل الجهات الحكومية المتخصصة.

لذلك على شركات الأدوية الالتزام بتطبيق معايير السلامة المهنية العالمية كعنصر من عناصر جودة الحياة الوظيفية والمعمول بها على مستوى العالم داخل بيئة العمل؛ لما لذلك من أهمية في توفير بيئة العمل اللائقة، التي تنعكس على الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين.

وحتى تطبق الشركات اشتراطات السلامة المهنية داخل بيئة العمل لا بد لها من: العمل بجدية على توفير بيئة عمل لائقة وأمنة وخالية من المخاطر المختلفة في بيئة العمل، حيث لا بد من توفر القناعة والإرادة لدى الإدارة العليا وإدارة المخاطر في شركات الأدوية

2.1.4 اشتراطات السلامة المهنية في موقع العمل:

كما يجب على شركات الأدوية أن تعمل جاهدة لتوفير اشتراطات السلامة المهنية في موقع العمل، والعمل على إزالة جميع المخاطر المهنية المتواجدة في بيئة العمل.

1. توفير كل ما يتعلق بإزالة المخاطر الفيزيائية في بيئة العمل، التي تتعرض لها الأيدي العاملة وهذه المخاطر تكمن في: الإضاءة غير المناسبة، درجة الحرارة غير المناسبة، درجة البرودة العالية، التهوية السيئة، الاهتزازات الشديدة والضوضاء العالية والضجيج العالي، والإشعاعات المؤينة الضارة، والتمديدات الكهربائية غير المعزولة. حيث يجب أن يكون تعرض العاملين لها ضمن ساعات العمل المسموح بها، "يجب أن يتولى خبراء مختصون مسؤولية تصميم نظام الإضاءة الذي يتوافق وطبيعة كل نشاط" (عجيله، وبن جروة، 2018 ص:93).

2. توفير كل ما يتعلق بإزالة المخاطر الميكانيكية، حيث يجب أخذ كافة الاحتياطات ووسائل السلامة لحماية العاملين من الآلات والمعدات الميكانيكية المستخدمة في عملية التصنيع، وفي رفع المواد وتخزينها وجرها من موقع لآخر في العمل "توفير مساحات مناسبة بين المعدات والأجهزة تضمن حرية الحركة بينها" (الشطناوي، 2019، ص:61).

3. توفير كل ما يتعلق بإزالة المخاطر البيولوجية مثل: تطعيم العاملين لحمايتهم من الإصابة بالفيروسات والطفيليات والبكتيريا والجراثيم والفطريات، أو مخالطة زملاء ناقلين للمرض،

أو التعامل مع حيوانات مصابة بمرض ما وناقلة للعدوى يتم إجراء تجارب الأدوية عليها "المخاطر البيولوجية تنتج عن انتقال الجراثيم للإنسان بسبب العمل" (حجاج، وبن زورال، 2019، ص:134).

4. توفير كل ما يتعلق بإزالة المخاطر الكيماوية، حيث يجب تدريب العاملين وتأهيلهم-خاصة الفنيين منهم الذين يتعاملون مباشرة مع المواد الكيماوية-على كيفية التعامل معها وتخزينها ونقلها من مكان لآخر، وطرق التخلص منها وآلياته، وكيفية معالجة النفايات الناجمة منها أو تدويرها "إن تدريب العاملين على المخاطر المهنية وتعريفهم بها هو الخطوة الأولى نحو فهم وإدراك طبيعتها وآثارها على صحتهم كجزء من ثقافة السلامة المهنية" (حامد، 2018، ص: 105).

5. توفير الآلات والمعدات التكنولوجية الملائمة والمناسبة والخالية من العيوب والمطابقة للمواصفات والمقاييس الدولية؛ لما لذلك من أهمية في الحد من حوادث العمل وتوفير بيئة عمل لائقة في الشركة.

6. يجب على الشركات الحد من التكاليف الإضافية التي قد تتعرض لها شركات الأدوية والناجمة عن تعويضات العمال بسبب إصابات العمل، وتكاليف العلاج والنقل للمشافي وفترة التعطل عن العمل للعامل المصاب، وتكاليف التدريب والتأهيل والأجور التي تتعلق بالعامل البديل، وأيضاً تكلفة إصلاح الآلات المتسببة بالحوادث وصيانتها، وعليها الالتزام أخلاقياً ومهنياً بدفع التعويضات المترتبة على الحوادث، والتكاليف الناجمة عن تأمين إصابات العمل "يجب على الشركات أو شركة التأمين أن تدفع التعويضات للعامل

وتكاليف العلاج في حال كانت الشركة مؤمنة على العاملين لديها" (أبو عرابي، 2019، ص:26).

7. التوثيق الإلكتروني والأرشفة الورقية لجميع الإصابات وأمراض المهنة في الشركة، لإجراء دراسات حول أسبابها وطبيعتها وموقعها في الجسم ونوعها؛ وذلك من أجل العمل على إيجاد حلول مستقبلية تضمن توفير أنظمة عمل جيدة وبيئة عمل لائقة للحد من مخاطر المهنة.

8. على الشركة الحد من المشاكل والتداعيات النفسية والاجتماعية والمعنوية والمادية التي تصيب العاملين في الشركة، نتيجة المخاطر المهنية التي توجد في بيئة العمل. " هناك ارتباط بين عدد الحوادث والحالة الصحية للعامل، بدنية كانت أم نفسية". (سلامة، 2018 ، ص:72).

ترى الباحثة إن تطبيق اشتراطات السلامة المهنية كعنصر من عناصر جودة الحياة الوظيفية يزيد من درجة الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي والأمان الوظيفي والتعاون والانتماء والولاء للشركة، نتيجة توفير بيئة العمل اللائقة والخالية من مخاطر المهنة لجذب الموظفين ذوي الكفاءة والخبرة العالية في هذا المجال.

ومن وجهة نظر الباحثة في هذا المجال واطلاعها على العديد من المجالات والأبحاث ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ترى أنه من الضروري أن تلتزم الشركات بمعايير واشتراطات السلامة المهنية كافة، وأن تتقيد بالأنظمة واللوائح والقوانين المتعلقة باشتراطات السلامة المهنية داخل بيئة العمل؛ لما لذلك من أهمية تنعكس على الشركة من حيث جودة المنتج والسمعة الطيبة أمام المستهلكين والموردين، وعلى مستوى الأسواق العالمية. إضافة إلى جودة بيئة العمل الداخلية حيث

يشعر العاملون بالولاء والانتماء والرضا الوظيفي والالتزام بالنظام الداخلي وقوانين الشركة؛ مما يزيد من كفاءة الأداء لهؤلاء العاملين عندما توفر لهم الشركة الراحة النفسية والجسدية داخل بيئة العمل. ومن الطبيعي أن يكون هناك أهداف تسعى الشركات لتحقيقها من خلال تطبيقها لمعايير السلامة المهنية واشتراطاتها داخل بيئة العمل. وستتطرق الباحثة إلى أهم تلك الأهداف.

2.1.5 الأهداف العامة للسلامة المهنية:

1. حماية العنصر البشري والحفاظ عليه وحمايته من مخاطر المهنة المحتملة " تعتبر السلامة المهنية المانع الذي يهدف إلى الحفاظ على المقومات البشرية والمادية" (رشيد، 2016، ص:1).
2. توفير اشتراطات السلامة المهنية واتخاذ جميع الإجراءات الوقائية اللازمة في بيئة العمل وتصميمها بأسلوب مريح؛ من أجل زيادة الطمأنينة والراحة لدى العاملين في المنشأة.
3. الحد من إصابات العمل وأمراض المهنة في بيئة العمل من خلال توفير بيئة عمل آمنة "تأمين بيئة عمل آمنة خالية من المخاطر" (الشطناوي، 2019، ص:51).
4. الحفاظ على ممتلكات الشركة المادية من التلف والضياع مثل: الآلات والمعدات المستخدمة من قبل العنصر البشري وصيانتها بشكل دوري، والتأكد من مطابقتها للمواصفات والمقاييس لحماية العاملين من مخاطرها التي قد تسبب حوادث العمل.
5. توفير جميع اشتراطات الصحة والسلامة المهنية التي تضمن الحد من مخاطر المهنة وتؤدي إلى وقاية العاملين منها، كمخاطر الحريق أو التعرض لمواد شديدة السمية، أو الأبخرة والغازات المنبعثة منها، كما وتهدف إلى توفير بيئة العمل اللائقة والأمنة التي قد

يتعرض العنصر البشري لها مع مراعاة الالتزام من قبل الإدارة العليا بضرورة توفيرها والتزام العاملين بها.

6. تخفيض النفقات التي تتعلق بوقت العمل الضائع الناجم عن إصابات العمل وأمراض المهنة، والتكلفة الناجمة عن استبدال العامل المصاب ونفقات التأهيل والتدريب والتطوير للعامل الجديد، والنفقات المترتبة عن التأخير في مواعيد الإنجاز والتسليم للعمل. "تخفيض مصاريف إعادة التأهيل في حال تم خارج مؤسسة معتمدة" (خنوفه، وبشير، 2020، ص:44).

7. توعية العاملين وإرشادهم من قبل مشرفي السلامة المهنية لأهمية الالتزام بالأساليب والوسائل الآمنة لأداء العمل، وتطبيق قواعد السلامة المهنية في بيئة العمل، التي من شأنها تدعيم السلامة المهنية، والحد من مخاطر المهنة ورفع معنويات العاملين وزيادة ثقتهم بأنفسهم؛ وبالتالي تحسين مستوى الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين. "تدريب العمال على الطرق الصحية والسليمة للعمل" (نهاده، 2018، ص:62).

8. تخفيض التكاليف من خلال توفير الأموال التي يتم دفعها من أصحاب الشركة للعامل خاصة إذا لم يلتزموا بتوفير تأمين إصابات العمل وإدراج أسماء العاملين في الشركة فيه.

9. وجود عيادة طبية أو مشرفي سلامة وضباط إسعاف داخل موقع العمل؛ لتقديم الإسعافات الأولية في حال حدوث طارئ، كحوادث العمل "التأكد من توافر الأدوية والمعدات والأدوات الطبية اللازمة لعمليات الإسعاف الأولية" (الشطنوي، 2019، ص:69).

إن تطبيق شركات الأدوية لاشتراطات السلامة المهنية كمنهج وأسلوب علمي تؤثر على درجة الالتزام التنظيمي لدى العاملين أثناء تأديتهم لمهامهم الوظيفية الإدارية، حيث تعمل على الحد من

نوبات الخوف والقلق والفرع التي تتتاب العاملين أثناء عملهم على تلك الأدوات والمعدات التي قد يكمن بين ثناياها خطر فادح وقاتل يهدد حياتهم في ظل شروط وظروف عمل غير لائقة قد تسبب أخطارا فادحة كالوفاة أو إصابات ذا نسبة عجز عالية، تؤدي إلى عدم القدرة على العمل مستقبلاً، كما أنها تؤثر إيجاباً على درجة الرضا الوظيفي داخل بيئة العمل لأنها عنصر مهم من عناصر جودة الحياة الوظيفية. "يتأثر الرضا الوظيفي بالعديد من العوامل المرتبطة بشروط وظروف العمل" (بوعرار، وبوتور، 2015، ص:44).

كما ترى الباحثة أن على الشركات تطبيق اشتراطات السلامة المهنية رغم أنها ستزيد التكاليف المادية عليها، حيث ستقوم الشركات بتوفير جميع اشتراطات السلامة في بيئة العمل، ومعدات الوقاية للعاملين من أجل أن تحقق الأهداف العامة والاستراتيجية للشركة.

وترى الباحثة أن على الشركات تطبيق العديد من الإجراءات الوقائية للمحافظة على سلامة العاملين من المخاطر مثل: توفير الإضاءة الجيدة، والحد من الضجيج الناجم عن الآلات، وتوفير درجتي حرارة ورطوبة مناسبتين، ومعدات وقاية للعاملين مطابقة للمواصفات والمقاييس حسب طبيعة العمل، وإجراء الفحوص الطبية الابتدائية والدورية لهم، وتوفير بيئة العمل اللائق داخل الشركات لتحسين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين. كما يجب إشراكهم في اتخاذ القرار.

"يجب أن تكون الإضاءة جيدة وبمواصفات عالية في مكان العمل". (هدار، 2012، ص:12)

لا بد أن تتوفر لدى الإدارة العليا لتلك الشركات-حتى تستطيع تحقيق أهدافها الاستراتيجية-قناعة تامة بأهمية السلامة المهنية، ومعرفة كل ما يتعلق بها من معايير واشتراطات ومفاهيم وعناصر، حيث لا بد أن تتكامل منظومة السلامة المهنية في الشركة. ولذلك من الضروري أن يكون لدى الإدارة العليا معرفة تامة بالعناصر التي يجب توفرها لتكوين منظومة السلامة المهنية السليمة التي

تعمل على ارتقاء العمل في الشركة، وتحقيق الأهداف المطلوبة. وستذكر الباحثة مدى أهمية توفر عناصر السلامة المهنية. "وضع إستراتيجية للسلامة المهنية في بيئة العمل". (عجال، وشنشيج، 2015، ص: 170).

6.1.2 عناصر السلامة المهنية:

تعتمد العلاقة الجيدة بين الزملاء والتعاون الدائم بينهم، وكذلك علاقة الموظفين بالإدارة العليا على الشراكة والتكاملية، وعلى أن يشعر الموظف بالطمأنينة والراحة والرضا الوظيفي الذي يؤدي إلى التزام العامل التنظيمي؛ مما يسهم في كفاءة الأداء وخلق سمعة حسنة للعامل لدى الإدارة والزملاء، وكذلك سمعة جيدة للشركة على مستوى شركات الأدوية المحلية والعالمية، إضافة إلى تحسين جودة الحياة الوظيفية من خلال تطبيق اشتراطات السلامة المهنية، التي تعتبر عنصر من عناصر الجودة والتي من شأنها أن تحد من حوادث العمل وأمراض المهنة وتخلق بيئة إيجابية للعمل مما ينعكس على درجتي الالتزام والرضا لدى العاملين في الشركات ويحد من ضغوط العمل. ضغوط العمل هي محصلة تفاعل لعدة عوامل نابعة من مصادر مختلفة تتعلق بالبيئة الداخلية للمؤسسة وبالحياة الشخصية والعملية للفرد". (بوعرار، و بوتور، 2015، ص: 101)

لا بد من توفر القناعة التامة لدى الإدارة العليا بالشركات بوضع نظام عقوبات وإجراءات عقابية صارمة لكل من يخالف اشتراطات السلامة داخل بيئة العمل، للحفاظ على العاملين من مخاطر المهنة. "تطبيق نظام عقوبات صارم لكل من يخالف تعليمات السلامة المهنية ومعاقبة من لا يرتدي وسائل الوقاية الشخصية، أو يفتعل حادث عمل" (نهاد، 2018، ص: 61).

كما على الإدارة العليا في الشركة أن تواكب التطورات العالمية من خلال العمل على تطبيق البرامج الخاصة بالسلامة المهنية التي تطبقها الشركات العالمية؛ وذلك للوصول إلى جودة الحياة الوظيفية.

إن تطبيق البرامج المتعلقة بالسلامة المهنية يعمل على تطوير بيئة العمل ويحسن من جودة الحياة الوظيفية لذلك يجب أن تقوم العديد من الشركات العالمية وخصوصاً في مجال صناعة الأدوية، بابتكار برامج خاصة بالسلامة المهنية وتصميمها. "وضع خطط وبرامج بهدف حماية العاملين وضمان سلامتهم في مواقع العمل" (مسعودي، ومقرن، 2013، ص:15).

كما تعمل تلك البرامج على درء المخاطر في بيئة العمل وتوفير جودة الحياة الوظيفية، ومواجهة المخاطر النفسية والجسدية والمادية التي قد تواجه العاملين والشركة في داخل بيئة العمل، علماً أن تلك البرامج تكلف الشركة تكاليف عالية لكن النتائج والمردودات تكون أكثر بكثير، وتؤدي إلى حماية الأرواح والحد من حوادث العمل وأمراض المهنة مما يزيد من التزام التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين. " أهمية توفير الشركات لبرامج وأدوات السلامة المهنية". (عجيله، و بن جروة، 2018، ص: 90).

7.1.2 برامج السلامة المهنية:

1- برنامج السلامة المهنية: يساعد في تقليل نسبة مخاطر المهنة في بيئة العمل، فيسهم في الحد من حوادث العمل وأمراض المهنة. ولذلك يجب على دائرة السلامة المهنية أن تعمل على تصميم برامج السلامة وتخطيطها وتنفيذها ومتابعتها، وتدريب العاملين وتأهيلهم، حسب الأنظمة الداخلية والقوانين المعمول بها في الشركة، "البرامج الجيدة تسهم في بناء سمعة جيدة للمنظمة".

2- برامج الخدمات الاستشارية المباشرة وغير المباشرة: يعمل هذا البرنامج على حل جميع المشاكل التي تواجه العاملين سواء المشاكل المتعلقة ببيئة العمل أم المشاكل النفسية الناجمة عن حوادث العمل داخل بيئة العمل التي تسبب أضراراً نفسية جمة للعاملين، أو تسبب أضراراً مادية للشركة.

"الاستماع للمشاكل النفسية التي يعاني منها العامل، ويعمل المرشد على مناقشة العمال على عملهم ويحفزهم على العمل من خلال حل المشاكل" (عبد الرحيم، 2019، ص ص 19-34).

3- برامج مساعدة العاملين: يتم تدريب العاملين وتأهيلهم في المنشأة من أجل مساعدتهم على فهم طبيعة العمل، والقدرة على التعامل مع المخاطر الموجودة في بيئة العمل، والمحافظة على سلامة العاملين داخل الشركة؛ وبالتالي يشعر العاملون بالرضا الوظيفي والأمان والطمأنينة داخل بيئة العمل. "الرضا الوظيفي هو محصلة قيام العامل بواجباته أي التزامه داخلها" (بكري، 2013، ص: أ).

4- برامج الوقاية من الأمراض: يهدف إلى الاهتمام بصحة العاملين وسلامتهم داخل بيئة العمل حيث تعمل على تحديد المخاطر التي يتعرض لها العاملون في بيئة العمل، وتعمل على توعية العاملين بأمراض المهنة، وكيفية الوقاية منها وتشجع العاملين على الالتزام باشتراطات السلامة داخل بيئة العمل، وارتداء معدات الوقاية الخاصة بالعمل الذي يؤديه.

8.1.2 أسس برامج السلامة المهنية:

لا بد من توفر القناعة والإرادة لدى الإدارة العليا بتطبيق برامج السلامة المهنية داخل المنشأة، وتوفير دائرة متخصصة لإدارة المخاطر (السلامة المهنية) من أجل متابعة تنفيذ تلك البرامج من

خلال موظفي المستويات الأدنى لضمان نجاحها. ولذلك يجب أن يكون التصميم الداخلي والخارجي للشركة حسب طبيعة العمل فيها، ولا بد لدائرة السلامة أن تعمل على تدريب العاملين وتأهيلهم وتحدد كافة مخاطر المهنة التي قد تواجههم في العمل، وضمان توفر الخبرة والكفاءة لدى العاملين خاصة من يعملون في الأعمال الخطرة، وأن تعمل على تقييم وتحليل المخاطر المهنية من خلال تحليل حوادث العمل لمعرفة الأسباب الكامنة لمخاطر المهنة. "تقييم الأخطار المحتملة التي يمكن أن تسبب حادثاً بناء على الأخطاء السابقة التي وقعت مما يمكن الشركة من التنبؤ بها في المستقبل" (نهاده، 2018، ص:61). إضافة إلى توفير معدات الوقاية الملائمة للعاملين حسب طبيعة العمل (كالنظارات والكفوف والأحذية والكمادات) على أن تكون مطابقة للمواصفات والمقاييس. وجود فريق متخصص لصيانة المعدات في بيئة العمل، النظافة العامة والتنظيم والترتيب في بيئة العمل لتكون خالية من المخاطر، وتقييم بيئة العمل والمخاطر التي قد يتعرض لها العاملون في الشركة.

وتبين للباحثة من خلال الدراسة والاطلاع والخبرات العملية في هذا المجال أن من أهم سمات برامج السلامة المهنية ما يلي:

1. أن يكون ضمن الإطار الهيكلي للشركة إدارة متخصصة بالسلامة المهنية تسمى إدارة المخاطر.

2. توفير برامج متخصصة عالية الجودة لكل ما يتعلق بالسلامة المهنية لتطبيقها في الشركة من أجل توفير بيئة العمل اللائقة ومنع حدوث أي خلل أو حوادث في الشركة.

3. وضع خطط بديلة يتم العمل بها في حالات الطوارئ التي قد تواجه الشركة لأسباب خارجة عن إرادتها، فيما يتعلق بالسلامة المهنية داخل بيئة العمل. " وضع خطط طوارئ وتكون معلنة للعاملين داخل الشركة" (بيومي، 2020، ص: 232).
4. متابعة تنفيذ السياسات العامة جميعها، ومتابعة الخطط المتعلقة بالسلامة المهنية من قبل جميع العاملين والمدربين والإدارة العليا في الشركة.
5. التزام الإدارة العليا والعاملين التام بكافة إجراءات السلامة في المنشأة.
6. وجود أرشيف الكتروني محوسب وورقي يتعلق بإصابات العمل في الشركة.
7. توفير كادر بشري متخصص بتطبيق اشتراطات السلامة المهنية في بيئة العمل.
8. وضع خطط خاصة بتدريب العاملين في الشركة، وعقد دورات متخصصة في موضوع السلامة المهنية.
9. عقد دورات تدريبية للعاملين، من أجل تأهيلهم وتطويرهم وتدريبهم على التعامل مع مخاطر بيئة العمل. "يمكنّ التدريب" العاملين من تحديد الأخطار المتواجدة في مكان العمل، ومن طرق التعامل معها" (حجاج، وبن زورال، 2019، ص: 131).
10. وضع لوحات إرشادية وتحذيرية في مواقع العمل خصوصاً تلك التي يكمن الخطر بين ثناياها.
11. الرقابة الداخلية الدائمة من قبل المتخصصين على العاملين؛ للتأكد من مدى التزامهم بارتداء معدات الوقاية، والرقابة الخارجية على العاملين من قبل الجهات الحكومية المتخصصة كوزارة العمل للتأكد من توفير الشركة لكافة اشتراطات السلامة المهنية للعاملين لديها، والتأكد من التزام العاملين بارتدائها ومن مطابقتها للمواصفات والمقاييس.
12. توفير نظام إطفاء عالي الجودة يعمل ذاتياً ومرتبط بشكل مباشر مع الدفاع المدني.

13. توفير عيادة طبية في الشركة لتقديم الإسعافات الأولية في حال حدوث إصابة عمل، وتعيين طبيب مهني متخصص بأمراض المهنة الناجمة عن بيئة العمل غير اللاتقة. " على الإدارة السعي نحو تخصيص سيارة إسعاف خاصة بها وتوفير طبيب العمل وذلك بتجهيز عيادة داخل الشركة " (بن عودة، 2017، ص:12)

وترى الباحثة أنه إذا ما وفرت الشركة كل ما تم التطرق له في البرامج المتعلقة بالسلامة المهنية، فإن ذلك سيؤدي إلى شعور العاملين بدرجة عالية من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، والطمأنينة والراحة النفسية والجسدية لهم؛ وبالتالي كفاءة الأداء كما إن توفير اشتراطات السلامة في بيئة العمل ستحد من حوادث العمل وأمراض المهنة داخل بيئة العمل.

9.1.2 حادث العمل: ستتطرق الباحثة في هذه الدراسة الى مفهوم حوادث العمل والأسباب والعوامل المسببة لها ونتائجها على الشركة والعامل المصاب والعاملين في الشركة وكيفية الحد من إصابات العمل.

1. مفهوم حادث العمل:

* **حادث العمل هو:** "هو تلك الإصابة التي تلحق بكيان الإنسان ذاته سواء كانت خارجية أو داخلية، ظاهرة أو خفية، عضوية أو نفسية، (كالجروح والكسور والحروق والاضطرابات العصبية والنفسية". (خنوفه، وبشير، 2020، ص: 6).

كما أشار (أولحيسان وآخرون، 2017، ص: 20) في تعريف حادث العمل أنه "الحادث الذي يحدث دون أن يكون متوقعا مما يحدث أضرارا تصيب الفرد".

حادث العمل هو: "كل إصابة أو خلل، يصيب العامل سواء كان لحسابه أو لحساب غيره. وكذلك خلال قيام العامل بعمله أو بدخوله أو خروجه منه" (سلامة، 2018، ص: 35).

● **حادث العمل هو:** "الحادث الناجم عن القيام بعمل أو بمناسبته لكل شخص أجبر أو يعمل عند صاحب عمل أو أكثر أو عند رؤساء المؤسسات والمشروعات بأي صفة كانت" (رحماني، ولعقون، 2016، ص:11).

● **حادث العمل هو:** "الإصابات التي تقع لأحد العاملين خلال أدائه لعمله وتؤثر على أحد أعضاء جسمه بشكل مباشر أو غير مباشر وقد ينتج عنها عاهة أو مرض ما" (أبو عرابي، 2019، ص: 20).

وبعد إطلاع الباحثة على العديد من المجالات والأبحاث والتقارير فقد توصلت إلى أنه: تلك الإصابة التي تحدث للعامل أثناء القيام بتأدية مهام عمله المناطة به داخل بيئة العمل وبأمر من صاحب العمل، أو خلال ذهابه للعمل أو عودته منه على ألا يقوم بتغيير الطريق المؤدية للعمل التي يسلكها بشكل يومي، فلا تعتبر إصابة عمل تلك التي أصيب بها العامل بعد أن قام بتغيير خط سيره المتعارف عليه للوصول للعمل. وحادث العامل هو ما يتسبب بفقدان جزء من أجزاء الجسم أو عاهة دائمة أو مؤقتة ويكون بشكل عارض وغير متوقع، حيث إنه يحدث خلال فتره وجيزة، مما يتسبب بإصابة عامل أو مجموعة من العاملين ويؤثر ذلك في إحداث خسائر على مستوى المنشأة وعلى مستوى العنصر البشري فيؤثر في العملية الإنتاجية برمتها، كما يؤثر في نفسية العاملين في المنشأة، وكفاءة أدائهم ويقلل من الالتزام التنظيمي والشعور بالأمان والرضا الوظيفي لدى العاملين بسبب بيئة العمل غير اللائقة في الشركة، كما يؤثر في عائلة العامل المصاب أو المتوفى إذا ما كان المعيل الوحيد لهم أو كان في مقتبل العمر.

وتجدر الإشارة إلى أن آثار حادث العمل ليست -فقط- جسمانية وإنما نفسية أيضاً، وتأخذ وقتاً طويلاً للعلاج خاصة التي تكون نسبة العجز فيها أكثر من 35%، حيث تحتاج إلى علاج طبي

وعلاج فيزيائي، كما لها آثار اجتماعية. "خسران جودة الحياة والرعاية الاجتماعية العامة" (مكتب العمل الدولي، 2006، ص: 3).

كما إن العامل المصاب لن يستطيع العودة لعمله وزملائه إذا كانت نسبة العجز عالية، أو أدت إلى شلل كلي. وقد يخجل العامل من الخروج إلى العمل إذا ما تم بتر جزء من جسده كالقدم أو اليد، وهذا ينم عن الآثار النفسية التي تتعكس على العامل والعائلة وزملاء العمل والمجتمع. " تعتبر العوامل النفسية واحدة من بين أهم المؤثرات على صحة وسلامة الأفراد في بيئة العمل" (علوطي، 2015، ص: 233).

ومن وجهة نظر الباحثة، فإن وجود مسببات وممارسات سلوكية خاطئة للعامل في بيئة العمل هي التي تؤدي إلى وقوع حوادث العمل، وتتسبب في إحداث عاهات مستديمة أو جزئية للعاملين، أو قد تكون بسبب بيئة عمل غير لائقة.

2. أسباب حادث العمل:

إن من أهم الأسباب التي تؤدي لوقوع حوادث العمل ما يلي:

أ- عوامل وظروف شخصية تتعلق بالعامل:

- وتتعلق بعدم الانتباه أثناء أدائه لمهام عمله، نتيجة التعثر بشيء ما، وهذا ناجم عن عدم التخزين والترتيب السليم داخل بيئة العمل؛ مما يؤدي إلى الترحلق على الأرض، وقد يكون هناك مواد لزجة على الأرض أو السلام المستخدمة تؤدي للانزلاق والسقوط. " حماية العمال من الأخطار التي قد تتجم داخل بيئة العمل" (قانون العمل الفلسطيني، 2019، ص: 135).

- عدم ارتداء معدات الوقاية من قبل العمال، وعدم التزامهم بتطبيق الأنظمة والقوانين الداخلية للشركة.
- عدم مطابقة معدات الوقاية التي توفرها الشركة للعاملين للمواصفات والمقاييس؛ وبالتالي لا تحميهم من مخاطر المهنة.
- الإهمال من قبل الشركة في تأمين بيئة العمل اللائقة خاصة وأن شركات الأدوية تستخدم مواد كيميائية شديدة السمية وحارقة، وينجم عنها أبخرة وغازات سامة إضافة إلى خطر الانفجار.
- عدم تدريب العاملين على طبيعة العمل ومخاطر المهنة. "إهمال التدريب على المعدات الجديدة - قلة الإهتمام بقواعد السلامة المهنية". (سلامة، 2018، ص: 27)
- إهمال العاملين للتعليمات المتعلقة باستخدام المواد الأولية الخام في التصنيع والآلات وعدم انتباه العاملين لبطاقات التعريف على المواد الكيميائية المستخدمة لتصنيع الأدوية، وبطاقات تشغيل الآلات التي تحتوي على كل التفاصيل المتعلقة بالآلات والمواد الخام، لذا تم صياغة القوانين لإلزام العاملين بها. " تحمي القوانين الأفراد من التعرض للمواد الكيميائية المسببة لأمراض المهنة وحوادث العمل" (الدغيم، 2017، ص: 116).

ب- عوامل تتعلق بظروف العمل:

- عدم ترتيب بيئة العمل وتنظيمها، وعدم وجود مسافات آمنة بين الآلات، أو في مناطق التخزين، وعدم وجود شفاطات لسحب الهواء وتنقيته وتجديده، وعدم التخلص من المواد الكيميائية والأدوية التالفة والمعدات المستخدمة بطريقة سليمة.

- عدم تدريب العاملين على قيادة الآلات المستخدمة في التخزين كالرافعة الشوكية أو خلل في تلك الآلات وعدم متابعة صيانتها. " الاهتمام بعنصر التدريب والمعرفة لدى العاملين". (الهابل، وعائش، 2012، ص: 139).
 - قلة الخبرة لدى العاملين، والنقص في الأيدي العاملة وتوجه العمالة للعمل لدى الاحتلال؛ بسبب تفاوت الأجور بين إسرائيل والضفة الغربية، حيث تعتبر الأجور متدنية مقارنة بإسرائيل؛ مما يؤثر في الوضع المعيشي للعاملين والحالة النفسية لهم ويقلل من الشعور بالرضا الوظيفي لديهم.
 - المخاطر الكامنة في بيئة العمل بكافة أنواعها. "مخاطر السلامة المهنية في الحياة الوظيفية تم تصنيفها الى المخاطر الفيزيائية، الكيماوية، الميكانيكية، البيولوجية" (رشيد، 2016، ص: 4).
 - عدم تطبيق الأنظمة والقوانين داخل بيئة العمل من قبل الشركة.
 - عدم توفير الإدارة العليا معدات الوقاية للعاملين.
- إن بيئة العمل غير اللائقة تؤدي لوقوع حوادث العمل في الشركة ومن الطبيعي أن يكون هناك آثار سلبية ناجمة عن تلك الحوادث للعامل الذي قد يخسر حياته أو جزء من جسمه أو عجز كلي أو جزئي للعامل. وقد تؤدي إصابة العامل إلى ضرر نفسي للعاملين بالشركة من زملائه في العمل ورؤسائه. وأما بالنسبة للشركة فستتكدب خسائر جمة من علاج العامل أو تعويضاته أو إعادة تأهيله، وصيانة الآلات المسببة للحوادث.

3. النتائج السلبية الناجمة عن حوادث العمل ومنها:

- أضرار مهنية (المعاناة من أمراض المهنة كالربو والصمم المهني وأمراض الجهاز الهضمي والتنفسي الخ). وحسبما ورد في (قانون العمل الفلسطيني، 2019، ص:47) وضح طبيعة المواد المسببة لأمراض المهنة ونوعية تلك الأمراض. "أمراض الجهاز التنفسي الناتجة عن التعرض للغازات والأبخرة المهيجة" وتتجم تلك الأمراض نتيجة التعرض لاستنشاق الغازات والأبخرة الضارة الموجودة داخل بيئة العمل مما يؤثر في جودة الحياة الوظيفية.
- أضرار بيئية مثل: التلوث داخل بيئة العمل وخارجها نتيجة عدم التخلص السليم من المواد الكيماوية والأدوية التالفة والمعدات المستخدمة؛ وبالتالي التسبب بتلوث الهواء والتربة والماء.
- إن عدم الاهتمام بتطبيق جودة الحياة الوظيفية وعنصرها الأساسي اشتراطات السلامة المهنية سيؤدي الى الخوف والقلق لدى العاملين. "تنشط المعنويات وتزرع الخوف والفوضى وتؤدي الى تبذير الموارد" (رشيد، 2016، ص:14). مما يزيد من الأضرار المتعلقة بالعاملين، والتي ينجم عنها العجز دائم أو مؤقت وعدم القدرة على العمل مما سيؤثر على الحالة النفسية للعامل وللزملاء في العمل كالخوف والقلق.
- أضرار اقتصادية تتعلق بالمنشأة وينجم عنها خسائر مالية كبيرة، وخسارة المعدات والسمعة الطيبة في السوق. "وقوع حادث عمل جسيم يؤدي إلى توقف العمل" (قانون العمل الفلسطيني رقم (7) لسنة (2000)، 2019، ص: 218).

وتقصد الباحثة رقم قانون العمل الفلسطيني (7) والذي تم إقراره في سنة (2000) وتم طباعة لنسخة الحديثة منه عام (2019).

لذلك يجب على الشركات أن تعمل على الحد من تلك الحوادث بكافة الوسائل والأساليب من خلال إدارة السلامة المهنية داخل المنشأة ومشرفي السلامة، وتوفير جميع اشتراطات السلامة المهنية في بيئة العمل، ومواكبة التغييرات والتطورات العالمية في مجال السلامة المهنية، وتطبيق البرامج والقوانين الخاصة بالسلامة المهنية.

وحتى تعمل الشركة على الحد من حوادث العمل ومنعها لا بد من الالتزام بما يلي من خلال خبرة الباحثة العملية.

- توفير بيئة العمل اللائقة الخالية من مخاطر المهنة المختلفة.
- الالتزام بالأنظمة والقوانين الداخلية للشركة.
- تدريب العاملين وتأهيلهم؛ لتحفيزهم على الإبداع والابتكار وتشجيعهم على الالتزام بارتداء معدات الوقاية، وخلق الوعي لديهم بما يتعلق بالالتزام باشتراطات السلامة. "إن نقص الخبرة والتدريب قد يؤدي الى حدوث إصابات العمل" (محجوب، 2014، ص: 41).
- أن تقوم إدارة السلامة المهنية داخل الشركة والجهات ذات العلاقة بدراسة أسباب الإصابة وطبيعتها ونوعيتها وتحليلها؛ من أجل وضع حلول للحد منها.
- توفير مشرفي سلامة داخل الشركة لمتابعة العاملين في بيئة العمل والرقابة عليهم للتأكد من التزامهم بالأنظمة والقوانين.
- التعاون وتبادل الخبرات بين الزملاء في بيئة العمل.

- أن يكون هناك قناعة لدى الإدارة العليا بتوفير عيادة طبية داخل الشركة وطبيب مهني متخصص. "يعتبر طبيب العمل من الإجراءات التي تكون ضمن نظام إدارة السلامة المهنية، يهتم بالكشف على العمال المرضى و تقديم العلاج لهم". (هدار، 2012، ص:30).

10.1.2 أمراض المهنة:

تناقش الباحثة في هذا البند أهم المسببات لحدوث أمراض المهنة داخل بيئة العمل لاعتقادها أنها تؤثر في الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين، وهذا ما ستشير له نتائج الدراسة موضوع البحث بالنفي أو الايجاب، كما وتشير إلى أهم المفاهيم والأسباب المؤدية لحدوثها ونتائجها على العامل والشركة. لقد عرف الباحثون أمراض المهنة بالعديد من التعريفات استنبطت الباحثة منها المفاهيم التالية:

1. مفهوم أمراض المهنة: تعتبر أمراض المهنة "عللاً جسمانية يسببها العمل خلال فترة من

الزمن لا تظهر أعراضها إلا بعد مدة" (بن دوش، 2016، ص:39).

كما أنها "حالة من الاعتلال التي قد تصيب أحد العاملين خلال أداء مهامه الوظيفية، شريطة أن يكون مسبب هذا الاعتلال هو أحد الآلات أو المواد المستخدمة بالعمل". (أبو عرابي، 2019، ص: 19).

وترى الباحثة أن أمراض المهنة هي: تلك الأمراض التي تصيب العامل أثناء تأديته لمهام عمله بسبب المخاطر المحتملة والموجودة في بيئة العمل مثل: (الضجيج وهو من المخاطر الفيزيائية).

مثال: كلما "زاد الضجيج داخل بيئة العمل عن أكثر من 85 ديسيبل يجب أن تقل مدة التعرض لها إلى نصف المدة، فمثلاً ال (85) ديسيبل تكون مدة التعرض لها 8 ساعات أما ال(90) ديسيبل فمدة التعرض لها 4 ساعات، حسب ما نص عليه "قانون العمل الفلسطيني، 2019، ص:199). والديسيبل هي وحدة يتم استخدامها لقياس شدة الضجيج الناجمة عن الآلات وغيرها داخل بيئة العمل وخارجها. لذلك لا بد من تقليل فترة التعرض للضجيج والضوضاء؛ لأنها قد تسبب الصمم المهني للعامل، وهو أحد أمراض المهنة، وقد تسبب أمراض المهنة حالة نفسية وجسدية سيئة للعامل تؤثر في جودة الحياة الوظيفية للعامل.

"الأمراض المهنية في فلسطين لا يوجد أي بيانات أو رصد أو توثيق لها" (التوصيف الوطني للسلامة والصحة المهنية، 2015، ص: 40).

وتناقش الباحثة أهم المسببات لحدوث أمراض المهنة داخل بيئة العمل لاعتقادها أنها تؤثر في الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين، وهذا ما ستشير له نتائج الدراسة موضوع البحث بالنفي أو الايجاب.

2. أسباب أمراض المهنة ما يلي:

- أسباب متعلقة بسلوكيات العامل في العمل: الشروود والإهمال، وعدم الخبرة، والعمر الصغير المتراوح بين (15-25)، والثقة الزائدة بالنفس والمهارة في العمل، إضافة إلى الأسلوب الخاطئ في التعامل مع بيئة العمل، ووجود عاهة مستديمة أو دائمة لدى العامل أو اضطراب نفسي.

• أسباب متعلقة ببيئة العمل: وهي نتيجة المخاطر الكيماوية المتواجدة في بيئة العمل التي تسبب الضرر للجسم البشري مثل: الحروق المختلفة وآثارها على الجلد، والتسمم نتيجة استنشاق الغازات والأبخرة الناتجة عن عمليات التصنيع والأثرية والأغبرة في بيئة العمل؛ مما يؤثر على الجهاز التنفسي ويتسبب بعدة أمراض منها: مرض الربو وهو أحد أمراض المهنة. "تتميز المواد الكيماوية بالعديد من الخواص التي تتفاوت في نسبة وجودها وتأثيرها على الحياة البشرية" (أبو شرخ وآخرون، 2019، ص: 176).

إن المخاطر الميكانيكية مثل: حركة الآلات والمعدات الميكانيكية في بيئة العمل والمخاطر الفيزيائية الناجمة عنها مثل: الضجيج والضوضاء والحرارة والبرودة والإشعاعات، تؤدي إلى أمراض المهنة خاصة إن لم يلتزم العامل بارتداء معدات الوقاية كالسماعات ذات المواصفات عالية الجودة، وكذلك عند التعرض للضجيج لساعات محددة وهي حسب (قانون العمل الفلسطيني، 2019) 8 ساعات في حال كان الضجيج لآلة (85) ديسيبل" ويقال التعرض كلما ارتفع الضجيج، كذلك الاهتزازات الخ. والتعرض للإشعاعات والتهوية السيئة والحرارة أو البرودة العالية والإجهاد المفرط لدى العامل مما يؤثر في الأعصاب والعضلات والعظام، وأخيراً تلك التي تتجم عن المخاطر البيولوجية (كالفيروسات والبكتيريا والطفيليات وحيوانات تجارب مريضة أو زملاء مرضى بمرض معد مثل التهاب الكبد الوبائي). " إن وجود المخاطر داخل الشركات الصناعية لا يمكن أن يمنع حدوثها كلياً؛ ولكن بالإدارة الجيدة والتخطيط السليم يمكن تخفيض نسبة الإصابة بالمخاطر المهنية إلى الحد الأدنى". (عجال وشنشيج، 2015، ص: 164).

3. النتائج الناجمة عن أمراض المهنة وأثرها في العاملين والشركة ومنها ما يلي:

هناك العديد من الآثار الناجمة عن أمراض المهنة ومنها: آثار نفسية واجتماعية واقتصادية على العاملين وعائلاتهم مثل: (الألم وفقدان مصدر الرزق، والنفقات الخاصة بالعلاج التي قد يتصل منها أصحاب العمل، ويتكفل بها العامل، حيث إن المصاريف العلاجية لأمراض المهنة عالية الكلفة، والخوف والقلق من إحضار عامل آخر وبالتالي فقدان العمل، عدم التمكن من الحصول على عمل آخر، التأثير في معنويات العاملين في الشركة نتيجة بيئة العمل غير اللائقة. " الأمراض المهنية تحصل للأشخاص العاملين في مهنة معينة" (حنان، 2007، ص:82).

أما بالنسبة لظروف العمل المادية المتمثلة في: الإضاءة والضوضاء والرطوبة والحرارة والتلوث، والآلات والمعدات المختلفة، التي تؤدي إلى ضغوط العمل وتعتبر مصدراً من مصادر الضغط على العاملين في شركات الأدوية ومصانعها، فلا بد من وجود الإرادة لدى الإدارة العليا في تلك الشركات لتوفير اشتراطات السلامة وتوفير بيئة عمل لائقة للعاملين لديها. "ظروف العمل البيئية المادية للعمل كالإضاءة والأثاث وتنظيم المكاتب والتهوية.. الخ التي يعمل بها الأفراد، حيث يؤثر عدم توافر البيئة السليمة على سلوك الأفراد، وربما تؤدي إلى حدوث الاكتئاب والإحباط على كفاءة الأداء وإنتاجية الفرد" (البقي، 2010، ص: 14).

كما إن الظروف المادية للعمل وما تحويه من مخاطر مهنية ناجمة عن العوامل المادية مثل: طريقة تصميم المكاتب، ومستوى شدة أو خفوت الإضاءة، ودرجة الحرارة، والبرودة الشديدة، والخدمات المساندة، ووسائل الصحة والسلامة تزيد من احتمال التعرض إلى مخاطر مهنية مختلفة. وهذه العوامل يكون لها أثر مباشر على سلامة العاملين داخل بيئة العمل مما يؤثر على الالتزام

التنظيمي والرضا الوظيفي لديهم. " مستوى كفاءة الأداء وحب أو نفور من العمل " (العنزي، 2013، ص ص: 30-32).

وتجدر الإشارة إلى أن عدم تحسين جودة الحياة الوظيفية، وعدم الالتزام بتطبيق اشتراطات السلامة المهنية داخل بيئة العمل، سينعكس على العاملين من حيث عدم الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، لأن الشركات لا تلتزم بتطبيق قوانين السلامة المهنية، داخل بيئة العمل، مما يؤدي لضغوط مهنية مختلفة على العاملين وبالتالي على عدم قدرتهم على الموازنة ما بين حياة العمل والحياة الاجتماعية والأسرية بسبب عدم جودة الحياة الوظيفية في تلك الشركات.

وستتطرق الباحثة إلى أهم المخاطر المهنية التي تواجه شركات الأدوية الفلسطينية وأهم أنواعها.

11.1.2 المخاطر في شركات الأدوية الفلسطينية.

1. أنواع المخاطر:

تكمن العديد من المخاطر بين ثنايا بيئة العمل داخل شركات الأدوية. "تتعرض الشركات للعديد من المخاطر التي تؤثر سلباً على مجمل الأداء الوظيفي والسلوكي للعاملين " (معاني، 2015، ص:11)، وقد يهدد ذلك سلامة العاملين فيها سواء أكانت مخاطر فيزيائية كالضجيج والكهرباء والإشعاعات، أو مخاطر كيميائية كالأبخرة السامة والغازات والأتربة والمواد الحارقة، أو بيولوجية مثل الفيروسات والبكتيريا، أو ميكانيكية مثل الآلات والمعدات المستخدمة في رفع المواد الخام والدوائية وتخزينها ونقلها من موقع لآخر.

المخاطر الفيزيائية (Physical Hazards)

تتمثل المخاطر الفيزيائية في بيئة العمل على النحو التالي: الحرارة، الضجيج، الضوضاء الإضاءة والكهرباء، التهوية، والاهتزازات.

إن الدرجة الطبيعية لدرجة حرارة الجسم البشري 37 درجة مئوية، لكن نتيجة التفاعلات الكيماوية داخل معامل الأدوية والإشعاعات الضارة التي يتعرض لها الجسم قد ترتفع أو تنخفض درجة حرارة الجسم، وذلك بسبب (درجة حرارة الهواء داخل بيئة العمل، سرعة الهواء، الرطوبة أي جزيئات البخار التي تكون عالقة بالهواء، درجة حرارة الأسطح في بيئة العمل)؛ ولذلك على الإدارة العليا في الشركة أن توفر كافة معدات ووسائل الحماية للعاملين حسب المواصفات حتى لا تحدث أية آثار سلبية للعامل تؤثر في سلامته أو في درجتي الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي داخل بيئة العمل.

كما وتعتبر من أهم وسائل السلامة لوقاية العاملين من التعرض لدرجات حرارة عالية في بيئة العمل التهوية الجيدة داخل بيئة العمل، تركيب شفاطات لتجديد الهواء داخل بيئة العمل، من خلال العمل على شطف الغازات والأغبرة والأبخرة السامة الناجمة عن بيئة العمل، والالتزام بالقوانين الناظمة لفترات تعرض العاملين لتلك المواد الخطرة. وأخذ فترات من الراحة أثناء العمل. " يجب أن لا تزيد شدة الضوضاء في مكان العمل وقوف العامل وعند مستوى الأذنين عن المستويات الآمنة". (قانون العمل الفلسطيني، 2019، ص:148).

كما يجب على الإدارة العليا في الشركة على توفير بيئة العمل الآمن من خلال القيام بعزل جميع المواد التي يكمن فيها خطر كالسوائل المستخدمة في عمليات التصنيع، وضع حواجز واقية على الآلات المستخدمة، تركيب شفاطات لتجديد الهواء، وشفط الروائح المنبعثة والسامة والأغبرة والأتربة في بيئة العمل، وضرورة ارتداء العامل للملابس التي تمتص العرق وتحمي من الحريق في حال

حدوث انفجارات أو حريق في بيئة العمل. "لا بد لشركات الأدوية ان تشتمل على نظام دقيق جدا للوقاية من المخاطر" (جرابسة، 2018، ص: 18).

أما بالنسبة للضجيج والضوضاء فهو صوت شديد الإزعاج يصدر عن الآلات والمعدات المختلفة الموجودة في بيئة العمل الداخلية، وتتسبب في الأضرار للعاملين بحيث تؤثر في القنوات السمعية لهم؛ مما قد يفقدهم السمع كلياً أو جزئياً. وهذا يعتبر من أمراض المهنة ويسمى الصمم المهني، وهي تنتج خلال عمليات التعبئة والتغليف والتعليب، واستخدام الآلات المصنعة للدواء، إضافة إلى الضوضاء الناجمة عن بيئة العمل الخارجية. وللوقاية من الضجيج والحفاظ على سلامة العاملين يجب على الشركة وضع مواد عازلة على الجدران والأسقف والآلات التي يصدر منها الضجيج، واستعمال آلات تكنولوجية حديثة غير مزعجة ولا يصدر منها ضجيج، توفير معدات الوقاية الخاصة للعاملين وإلزامهم بارتدائها أثناء عملهم في مواقع الضوضاء مثل سماعات الأذن، ويجب أن تكون مطابقة للمواصفات، وعدم تعرضهم لها لفترات طويلة، وأخذ قسط من الراحة اثناء العمل، الصيانة الدائمة للآلات وتدريب العاملين على كيفية استعمالها، وجود بطاقة تعريف على كل آلة تشرح آلية استخدامها ودرجة خطورتها ووقت الصيانة المستقبلي لها، وضع حواجز على الأجزاء المتحركة منها لحماية مستخدميها من العاملين. ويجب أن لا " تزيد درجة الضوضاء عن (150) ديسيبل" (قانون العمل الفلسطيني رقم (7) لسنة (2000)، 2019، ص: 200).

(الديسيبل وحدة عالمية تستخدم لقياس الضوضاء والضجيج).

كما يجب على الشركة الاهتمام بالإضاءة في بيئة العمل لتكون مناسبة وملائمة للعامل ولطبيعة العمل، فالإضاءة السيئة داخل بيئة العمل قد تؤدي للعديد من حوادث العمل وأمراض المهنة مثل (فقد البصر، السير بسرعة والارتطام بالأشياء، التزلق والسقوط على الأرض؛ مما يسبب العديد

من الحوادث في العمل، لكن إذا توفرت الإضاءة الجيدة في بيئة العمل، فإنها تؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي، وبالتالي كفاءة الأداء والالتزام التنظيمي؛ لأن بيئة العمل اللائقة تؤدي إلى إحساس العاملين بالأمن والأمان والراحة والطمأنينة. وللوقاية من مخاطر الكهرباء يجب فصل التيار الكهربائي عند القيام بإجراء أعمال الصيانة وعند الانتهاء من العمل، وأن يتم تصميم شبكة الكهرباء بحيث تتحمل الأحمال الكهربائية الزائدة، عزل جميع التمديدات الكهربائية بمواد عازلة لا تصلها المياه والحرارة وإبعادها عن مصادر المياه والحرارة. " تركيب قواطع أوتوماتيكية لفصل التيار فوراً في حال حدوث طارئ". (قانون العمل الفلسطيني رقم (7) لسنة (2000)، 2019، ص: 150)، وتركيب مفاتيح وقواطع ولوحات كهربائية جديدة، ووضع لوحات إرشادية وتحذيرية للعاملين.

إضافة إلى ضرورة الاهتمام بالتهوية داخل بيئة العمل: حيث يجب تهوية أماكن العمل باستمرار حتى يخرج الهواء الفاسد ويتجدد، وبالتالي عدم حدوث أي ضرر للعاملين، بحيث تكون بيئة العمل آمنة. ويجب توعية العاملين بخطر التعرض لدرجات برودة أو حرارة عالية؛ لأنها ستؤثر في سلامتهم كالدخول إلى ثلاجات حفظ الأدوية حيث تكون درجات البرودة عالية وغير ملائمة لدرجة حرارة الإنسان. " توفر مراكز التهوية والتبريد والإضاءة". (جريسة، 2018، ص: 13).

أما بالنسبة للاهتزازات الناجمة عن الآلات المستخدمة: فتعتبر من إحدى المخاطر الفيزيائية التي يتعرض لها العاملون الفنيون كالعمال الذين يستخدمون الآلات الميكانيكية، مثل: الضاغطات والكابسات. ويتولد الاهتزاز من استخدام الآلة، وقد يؤثر سلباً في العاملين في حال استخدام الأدوات لفترات طويلة؛ مما يؤثر في العضلات، وبالتالي يجب أخذ كل تدابير السلامة في بيئة

العمل لمنع حدوث ذلك مثل: تنظيم العمل، وأخذ فترات راحة، وعدم الجلوس المستمر على الكرسي، حيث يجب الحركة والقيام بتمارين خفيفة لتنشيط العضلات.

ترى الباحثة أنه من الضروري أن تعمل الشركة على توفير كل اشتراطات السلامة المهنية التي تحد من المخاطر الفيزيائية داخل بيئة العمل، من حيث توفير درجة الحرارة والبرودة والرطوبة الملائمة للعاملين، وتوفير الإضاءة المناسبة، وألا تكون نسبة الضوضاء عالية، حيث يجب على الشركة الحد من الضجيج والضوضاء، وتوفير معدات الوقاية للعاملين حتى لا يصابوا بالصمم المهني، ويجب عزل الأسلاك الكهربائية المكشوفة وإبعادها عن مصادر الحرارة والمياه، ووضع لوحة الكهرباء بعيداً عن الأماكن التي يتواجد فيها العاملون. كذلك أن تحد الشركة من نسبة التعرض للإشعاعات المؤينة والضارة للعاملين، بتقليل الوقت ضمن الحد المسموح به في القانون، لذلك لا بد للشركة من وضع ميزانية خاصة للحد من تلك المخاطر.

المخاطر الكيماوية (Chemical Hazards)

من أهم مصادر المخاطر الكيماوية في معمل الأدوية: الأتربة العضوية وغير العضوية الداخلة في تصنيع الدواء التي يتم استنشاقها، وقد تسبب خطراً على الأجهزة التنفسية والهضمية والعصبية. إضافة إلى المعقمات والمطهرات (السوائل) الكيماوية المستخدمة في بيئة العمل، يؤدي التعرض للغازات وللأبخرة إلى تأثير العيون والجلد، حيث بعضها يسبب الصداع كاليود، وبعضها يسبب حساسية في الجلد والعيون، وأن " المواد المستعملة والمتداولة في عمليات الإنتاج قد يكون لها أثر ضار على سلامة العاملين وبيئة العمل " (حامد، 2018، ص: 106).

أما مخلفات تلك المواد الكيماوية والدوائية الضارة المنتهية الصلاحية أو الملوثة منها أو المعدات التي تستخدم في توصيل تلك الأدوية من مكان لآخر في بيئة العمل أو خارجها، واستخدام المواد

الكيمائية ونقلها وتخزينها، وآلية التخلص منها أو تدويرها- أي معالجة النفايات الصادرة عنها- فتؤدي إلى أن يتعرض العاملون خصوصاً في شركات الأدوية، وبالتحديد هؤلاء العمال الذين يتعاملون بشكل مباشر مع تلك المواد الخطرة وشديدة السمية والحارقة؛ مما يتسبب بالعديد من الآثار السلبية التي تؤثر في سلامتهم، وتؤثر تلك المواد في جميع أعضاء الجسم ومنها: (الغازات والأبخرة السامة المنبثقة عن تلك المواد والأغبرة والمواد الصلبة والسائلة المستخدمة في التصنيع، حيث يتم التعرض لتلك المواد السامة والقاتلة أحياناً عن طريق الجهاز التنفسي، والجلد والفم وقد تتسبب في ما يلي:

التسمم والاختناق مما يتسبب بنقص التروية للدماغ، وتؤدي إلى تلف في الدماغ كلي أو جزئي، إضافة إلى الحروق في مراحلها جميعاً، حيث إذا وقعت على الجلد عن طريق الخطأ تؤدي لحروق مباشرة، وقد تكون من أصعب درجات الحروق، كما تتسبب في أمراض مهنية مثل الربو (الأزمة) أو أمراض كالسرطان، كما تؤدي إلى التهابات في الأنف والعيون والفم، نتيجة التعرض مباشرة لتلك المواد الشديدة السمية والخطيرة الحرائق والانفجارات داخل مختبرات الشركة بسبب التجارب التي يتم إجراؤها. إضافة إلى التسبب بأمراض مزمنة مثل: التهابات الرئة والكلية والكبد، إضافة إلى أمراض مختلفة أخرى قد تكون مزمنة، ويتم اكتشاف بعضها بعد فترة زمنية طويلة أكثر من (10-15) سنة؛ مما يؤدي لصعوبة العلاج، بسبب انتقال فلسطين إلى عيادات الطب المهني، فمن خلال عمل الباحثة وإطلاعها في هذا المجال تبين عدم وجود تخصص الطب المهني في الجامعات الفلسطينية. "تأمين بيئة عمل آمنة خالية من المخاطر للعاملين". (بو جمعة، 2019، ص:21).

ومن وجهة نظر الباحثة، لا بد من التنسيق بين وزارة العمل ووزارة التربية، ووزارة التعليم العالي والجامعات الفلسطينية لفتح تخصص طب مهني في الجامعات الفلسطينية، وأن تقوم وزارات التربية والتعليم، والتعليم العالي، ووزارة العمل بالتوعية والإرشاد لأهمية هذا التخصص وضرورة وجود أطباء مهنيين في فلسطين؛ لإجراء الفحوص المهنية اللازمة للعمال المصابين بأمراض المهنة، وحتى تتمكن الشركات من حماية عاملها من مخاطر المهنة، لا بد لها من اتباع وسائل وأساليب للوقاية من المخاطر الكيماوية المحتملة والحد منها، ومن ذلك:

يجب على شركات الأدوية الفلسطينية وضع بطاقة تعريف المواد الكيماوية وبياناتها التي يستخدمها العمال، وإطلاع العاملين عليها ووضع لاصق على الأوعية التي تحتوي على تلك المواد مع شرح لأخطارها وخصائصها ومواصفاتها، إضافة إلى حرص العاملين أثناء التعامل مع المواد الكيماوية الخطرة، وأن يتم التعامل من قبل متخصصين، واستبدال المواد الكيماوية الخطرة -إن أمكن- بمواد أقل خطورة، والتقليل من ساعات تعرض العاملين لتلك المواد، تخزين المواد الكيماوية وعزلها بشكل جيد حسب الأصول، وعدم تخزينها بالقرب من مواد مؤكسدة أو قابلة للاشتعال، وأن تخزن في أماكن منخفضة يسهل الوصول إليها، وأن تخزن في مكان بارد وأن يكون المخزن منفصلاً عن المصنع، وجود أجهزة خاصة بالشفط لشفط الروائح المنبثقة عن تلك المواد، وضع ملصقات على المواد الكيماوية تشرح مخاطرها وبلد المنشأ، وقراءتها بشكل جيد من قبل المتعاملين مع تلك المواد، تدريب العاملين وتأهيلهم على كيفية التعامل مع تلك المواد، والمحافظة على نظافة الموقع والأوعية والدوايق المستخدمة، والنظافة الشخصية للمتعاملين معها، وإلزام العاملين على استخدام وسائل الوقاية والحماية الشخصية أثناء التعامل مع تلك المواد مثل: (النظارات والكمادات والكفوف والمريول والحذاء) على أن تكون تلك المعدات مطابقة للمواصفات والمقاييس، واستبدال الملابس

التي تعرضت للمواد الكيماوية أثناء العمل وتخزينها بشكل سليم وتنظيفها، وجود نظام إطفاء جيد ومرتبب بالدفاع المدني بنظام الإنذار، وضع لوحات إرشادية، منع التدخين، وجود صندوق إسعاف في كل طابق في المصنع والمخازن والشركة، إضافة إلى إجراء الفحوص الطبية الابتدائية والدورية للعاملين الفنيين الذين تكون طبيعة عملهم التعامل مع المواد الكيماوية؛ لمعرفة الوضع الصحي لهم واكتشاف أية أمراض مهنية قد يتعرض لها العاملون أثناء العمل مبكراً لإعطائهم العلاج اللازم. " توفير وسائل الإسعاف الطبي للعمال في المنشأة". (قانون العمل الفلسطيني، 2019، ص:59).

كما يجب تحديد نوعية المادة الكيميائية وكيفية التعامل معها وطريقة تأثيرها على الإنسان، والإسعافات الأولية اللازمة في حال حدوث مشكلة ما، تنظيف المواد المنسكبة بالطريقة المناسبة والخاصة لكل مادة، وأخذ كل الاحتياطات اللازمة، واستعمال الألبسة الواقية ومعدات الوقاية الفردية: كأجهزة التنفس والقفازات وواقيات العينين، وتوفير مغاسل من الماء المقطر في أماكن صناعة الدواء وتركيبه؛ ليتم غسل العضو الملوث بالدواء فوراً في حال ملامسة الدواء لأي جزء من أجزاء الجسم، وحفظ المواد الكيميائية الخطرة في أوعية خاصة، والاحتفاظ بالمواد القابلة للاشتعال بعيداً عن أي مصدر حراري وفي مكان جيد التهوية. " تخزين المواد الكيماوية والتخلص من تلك المواد ومعالجة نفاياتها" قانون العمل، 2019، ص:156).

المخاطر الميكانيكية (Mechanical Hazards)

حيث تكمن بين ثنايا الآلات والمعدات الميكانيكية، التي يتم استخدامها في شركات الأدوية للتصنيع والنقل والرفع والجر والتخزين للمواد الدوائية المصنعة وتتسبب الأجزاء المتحركة والخطرة في الآلات المستخدمة بالعديد من حوادث العمل وأحياناً إصابات قاتلة أو تؤدي لنسبة عجز دائم أو مؤقت، ذلك نتيجة التلامس المباشر مع جسد العامل مما يسبب ضرر فادح للعامل قد يؤدي لفقدانه جزء

من جسمه وبالتالي يصبح غير قادر على أداء عمله وقد يفقد عمله، يعتبر من الأجزاء المتحركة في الآلة الأعمدة الدوارة والقشاطر والبراغي، وقد تسبب تلك الآلات الكسور البتر الرضوض أحياناً الوفاة.

ومن أهم الأسباب التي تؤدي للحوادث الناجمة عن المخاطر الميكانيكية أسباب تتعلق بالعاملين وأخرى ببيئة العمل. أما تلك المتعلقة بالعامل فمنها: إهمال العامل، شروده أثناء العمل نتيجة الإرهاق، قلة الخبرة في العمل الناجم عن قلة التدريب على آلية العمل على الآلة موضع العمل، الإعاقة الجسدية أو النفسية، عدم قراءة بطاقة التعريف على الآلة لمعرفة طريقة التشغيل، الثقة الزائدة بالنفس. " السبب الأكثر شيوعاً في الإصابات بالحوادث هو إهمال العامل" (الهابيل، وعابش، 2012، ص: 119).

أما الأسباب المتعلقة في بيئة العمل المؤدية للتعرض للمخاطر الميكانيكية فهي: عدم وجود حواجز حول الآلات المستخدمة في التصنيع، وجود خلل ما في الآلات المستخدمة، بيئة عمل غير نظيفة وغير لائقة، عدم استعمال معدات الوقاية. "حدوث تلف مفاجئ في بعض الآلات" (بو جمعة، 2019، ص: 43).

وللوقاية من تلك المخاطر يجب على الإدارة العليا في الشركة توفير جميع اشتراطات السلامة ووسائلها في بيئة العمل ومنها: تركيب الحواجز الواقية خاصة للآلات ذات الأجزاء المتحركة؛ لمنع التلامس المباشر مع جسد العامل وحمايته من الإصابة، والتدريب من خلال تأهيل العاملين المتخصصين بالعمل على تلك الآلات وتدريبهم وتطويرهم، وتحديد نوعية المخاطر وآلية التعامل معها، إضافة إلى الصيانة المستمرة للآلات، ووضع بطاقة تعريف تشمل تاريخ الصيانة المستقبلي وتاريخ آخر صيانة لها، ترتيب مكان العمل وتنظيمه، وترك مسافات آمنة بين الآلات "العناية عند

شراء الآلات ودراسة ترتيبها وأوضاعها في المصنع واتخاذ وسائل الوقاية كاملة من أخطار الآلة إن وجدت" (العايب، 2013، ص:61).

كما يجب أن يتم تشغيل الآلات من قبل الفنيين والمتخصصين في العمل عليها وحسب طرق التشغيل الآمنة، وفي حال تم اكتشاف أي خلل في الآلة يتم فصلها عن التيار الكهربائي، وإزالة الخطر الذي يكمن بين ثناياها من خلال العمل على إصلاحها وصيانتها. وعند شراء الآلات يجب الانتباه إلى أنها مزودة بالحماية والوقاية الذاتية، بحيث تفصل ذاتياً عن التيار الكهربائي في حال حدوث خلل ما، وأن تكون ملائمة لطبيعة العمل الذي تقوم به ومناسبة له، كما يجب على العاملين الفنيين والمتخصصين قراءة بطاقة التعريف الموجودة على الآلة، فالتعليمات الخاصة توضح طريقة تشغيل الآلة ووقت الصيانة الدورية لها وتحذيرات الاستعمال، إضافة إلى وجود سجل خاص بكل آلة يبين إذا تم خضوعها للتصليح أو تغيير واستبدال قطع معينة فيها، كما يجب على المتخصصين تجريب الآلات قبل استخدامها، وأن تكون مطابقة للمواصفات والمقاييس المعتمدة، إضافة إلى تدريب العاملين عليها تدريباً جيداً، وترك مساحات آمنة بين الآلات لتمكين العامل من الحركة بسهولة ودون إعاقة للعمل، وضع حواجز واقية حول الأجزاء المتحركة من الآلات والأجزاء التي تشكل خطورة على العاملين، وتمنع وصول الخطر إليهم، على أن لا تحول بين أداء العامل لمهامه، وأن تعمل بشكل أوتوماتيكي إن كانت من الأجزاء المتحركة وأن تكون ضد الصداً والحريق، ويجب فحصها بشكل مستمر قبل العمل عليها وبعده. "كما يجب أن تبنى سخانات البخار والأجزاء الناقلة للبخار من مواد متينة خالية من العيوب وعمل صيانة دورية لها حسب التعليمات الخاصة بذلك وتزويدها بصمامات أمان ملائمة سواء للتحكم بمقدار الضغط وإخراج البخار أو

وقف العمل بالجهاز" (قانون العمل الفلسطيني رقم (7) لسنة (2000)، 2019، ص ص:136-139).

تستنج الباحثة أنه يجب المحافظة على سلامة أوعية الضغط وأوعية الغازات المضغوطة والمسالة والمذابة والقيام بعمل فحص دوري للتأكد من سلامتها وعدم حدوث أي تسريب للمواد المحفوظة والمضغوطة فيها، استخدام كافة المعدات والأدوات الوقائية اللازمة للعاملين على أن توفرها لهم الإدارة العليا في الشركة وأصحاب الشركة وهي: القناع الواقي والنظارات، والكفوف والأفرهول الخاص بالعمل، والحذاء الواقي.

المخاطر البيولوجية (Biological Hazard)

تعتبر المخاطر البيولوجية من اخطر المخاطر التي تكون في بيئة العمل وشركات الأدوية تعتبر من القطاعات الصناعية الأكثر تعرضاً للمخاطر البيولوجية ومن أسبابها الاحتكاك المباشر مع حيوانات التجارب كما وتتم تجربته على فئران التجارب. " التعامل مع حيوانات مريضة والتعامل معها لتجربة الدواء" (قانون العمل الفلسطيني، 2019 ص: 161).

وقد يتم نقل العدوى من خلال مخالطة زملاء في العمل حاملي العدوى او مصابين بأمراض فيروسية معدية والتعرض للبكتيريا والفيروسات والميكروبات والطفيليات والفطريات وقد تتسبب تلك الميكروبات والفيروسات بأمراض معدية مثل الالتهاب الرئوي وغيره من الأمراض الفيروسية المعدية، كما أن في البيئة الدوائية هناك الكثير من " الفيروسات في أماكن صناعة الدواء التي تتم بها دراسة بعض الظواهر الوبائية" (معمل الصيدلية والتجهيزات والسلامة، 2010، ص ص: 15-1).

كما ان الفيروسات المنتشرة في بيئة العمل تسبب العدوى بين العاملين في المنشأة من خلال الانتقال بالهواء وغيره من وسائل الانتقال، كما أن من الأسباب التي تؤدي الى انتقال العدوى ما يلي: (تلوث الماء والغذاء وخزانات المياه واستخدام أدوات الآخرين خاصة في أماكن العمل).

كما تعتبر من أهم وسائل الوقاية من المخاطر البيولوجية (تطعيم كافة العاملين ضد الامراض السارية والمعدية، وقاية العاملين ومنعهم من التلامس المباشر مع الحيوانات المصابة بأمراض، أو الاحتكاك بزملاء مصابين بمرض معدي وعزل العمال المرضى عن زملائهم وتوفير معدات شخصية لكل عامل وأماكن للاغتسال ومواد النظافة الشخصية وتوفير معدات الوقاية للعمال اضافة الى ضرورة منع دخول الحيوانات والحشرات الى المبنى من خلال تصميمه بشكل آمن، كما يجب وضع نظام خاص بالنظافة العامة وتوفير كافة ما يتعلق بمواد التعقيم والمطهرات بأنواعها، إضافة الى وضع آلية خاصة لمعالجة النفايات البيولوجية وكيفية التخلص منها، وعدم تعريض النساء الحوامل لأي مصادر عدوى بسبب المخاطر البيولوجية والعمل على إجراء الفحوص الطبية الابتدائية والدورية لكافة العاملين في المنشأة والمحافظة على تنظيم وترتيب ونظافة بيئة العمل. .

" تصميم المبنى بشكل يمنع دخول القوارض والزواحف لمبنى الشركة" (قانون العمل الفلسطيني رقم (7) لسنة (2000)، 2019، ص: 162).

وتبين للباحثة من خلال الاطلاع والدراسة انه اذا لم يكن هناك قناعة لدى الإدارة العليا في شركات الأدوية بتوفير أهم عناصر جودة الحياة الوظيفية وهو اشتراطات السلامة المهنية للوصول الى بيئة العمل اللائق، مما يؤثر على الالتزام التنظيمي والرضى الوظيفي للعاملين في تلك الشركات، كما سيزيد من كفاءة الأداء ويؤثر على سمعة شركات الأدوية، لذلك عليها العمل الدؤوب من أجل وضع ميزانية خاصة لدائرة السلامة في الشركة من أجل وضع الخطط البناءة التي تساهم في خلق

بيئة العمل اللائق وتوفير اشتراطات السلامة المهنية كعنصر أساسي من عناصر جودة الحياة الوظيفية والتعاون وبالتالي العمل بروح الفريق والطمأنينة والراحة النفسية لدى العاملين فيها.

2.2 المبحث الثاني: الالتزام التنظيمي

1.2.2 تمهيد:

يعتبر الالتزام التنظيمي أحد أهم الظواهر للإدارة العليا في حياة شركات الأدوية لأنها لديها سياسات وأهداف استراتيجية تريد الوصول لها، وحتى تحقق أهدافها يجب عليها الاهتمام بالعنصر البشري، الذي من خلاله ستحقق أهدافها لذلك يجب أن تسعى تلك الشركات لتوفير أعلى درجات جودة الحياة الوظيفية داخل بيئة العمل، لتصل إلى أعلى مستويات الالتزام التنظيمي والاستمرارية بالعمل والولاء والانتماء من قبل العاملين فيها، لذلك ستشير الباحثة إلى أهمية الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الشركة.

وترى الباحثة أنه يجب الإشارة إلى مفهومي الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي والمعايير والأهمية والأهداف والفوائد والمعوقات التي تتعلق بهما بالتفصيل.

2.2.2 مفهوم الالتزام التنظيمي:

يوجد العديد من التعريفات التي أشارت إلى مفهوم الالتزام التنظيمي منها.

الالتزام التنظيمي: "ظاهرة هيكلية تحدث نتيجة لتعاملات التبادلية الفردية والتنظيمية والتي تتمثل بالاستثمارات والصفقات بين الطرفين" (رقاني، وصنقلي، 2020، ص:18).

الالتزام التنظيمي: "الرغبة القوية لدى الفرد في الارتباط والاستمرار في المنظمة والسعي لمنحها الولاء التام من خلال قبول قيمها واحترامها والإيمان بها والسعي إلى تحقيق أهدافها عن طريق

كسب ثقتها وضبط سلوكه، ويتجسد الالتزام التنظيمي في: الولاء، الإنتاج والاستقرار" (فنينش، و بوقرين، 2016 ص:21)

الالتزام التنظيمي: "حالة نفسية تعكس علاقة الفرد بالمنظمة التي يعمل فيها" (مبارك، 2018، ص:24).

الالتزام التنظيمي: "انتماء الفرد وتعلقه الفعال بأهداف وقيم المنظمة بغض النظر عن القيمة المادية المتحققة من المنظمة" (فارس، 2014، ص:170).

أما من وجهة نظر الباحثة فإن الالتزام التنظيمي هو: مدى الارتباط النفسي والفكري والقناعة برؤية ورسالة وقيم ومبادئ وأهداف المؤسسة وتوافقها مع أهداف ومبادئ وقيم العاملين، وهو درجة الولاء والانتماء ومواجهة كافة الضغوط الداخلية والخارجية والالتزام بالنهج والاسلوب الذي تعمل به المؤسسة ضمن الأنظمة والقوانين والإيمان التام بأهداف المؤسسة وأفكارها وبذل الجهود من أجل تحقيق ما يصبو له العاملين والمؤسسة من اهداف منها المشاركة باتخاذ القرار وكفاءة الأداء وزيادة الانتاجية والأرباح والسمعة الحسنة على مستوى الأسواق، وهنا تكمن قوة المؤسسة حيث أن العنصر البشري هو مفتاح النجاح والتميز ويؤدي ذلك الى الشعور بالأمان الوظيفي في بيئة العمل فيتكون لدى الفرد إحساس بأنه شريك مهم للإدارة في اتخاذ القرار ولذلك يبذل قصارى جهده ويكون لديه استعداد للتضحية من أجل تحقيق الأهداف العامة لتلك الشركات من خلال الالتزام بالقوانين والتعليمات الناظمة للعمل، مما يعزز درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين لشعورهم أن الإدارة العليا تتعامل مع الجميع بعدالة.

3.2.2 أهمية الالتزام التنظيمي:

- ثقة العاملين بالإدارة العليا في الشركة مما يؤدي الى الاستقرار داخل بيئة العمل. "الالتزام التنظيمي امتثال الفرد وقبوله بأهداف الشركة التي يعمل بها لدرجة التوافق والاندماج" (محروق، 2018، ص:35).
- درجة التطابق والتشابه بين أهداف وقيم ومبادئ العاملين وأهداف الشركة يرفع من معنويات العاملين فيها. "أن التزام الفرد المستمر يعد وسيلة لتحقيق اهدافه الشخصية التي لا يستطيع تحقيقها في منظمة اخرى" (سلمان، 2013، ص:97).
- الحد من المشاكل ومنع حدوثها بين العاملين والإدارة او العاملين بعضهم البعض في داخل بيئة العمل وخفض نسبة الغياب غير المبرر عن العمل وخفض مستوى دوران العمل.
- زيادة كفاءة الأداء وتبادل الخبرات والتعاون والعمل بروح الفريق داخل بيئة العمل مما يؤدي الى الاستقرار التنظيمي والتميز في بيئة العمل الداخلية.
- مشاركة الإدارة العليا في اتخاذ القرار مما يعزز شعور العاملين بأنهم شركاء في تحقيق وتلبية أهداف الشركة. "إشراك العاملين في عملية صنع اتخاذ القرارات" (معاني، 2015، ص:13).
- الالتزام التنظيمي يعتبر أحد أهم المؤشرات للتنبؤ بالنواحي السلوكية للعاملين في الشركة. دور القيادة التحويلية والقيم المشتركة في التنبؤ بثقة أعضاء الفريق في قادتهم" (سلمان، 2013، ص:35).
- يعمل على الربط بين العاملين والإدارة العليا في الشركة، في فترات تمر بها الشركة بأوقات صعبة لا تستطيع معها الايفاء ببعض متطلبات العاملين.

• الالتزام التنظيمي مؤشر قوي لمعرفة درجة الرضى الوظيفي للعاملين وللتنبؤ بفعالية وقوة الشركة في السوق ومدى تحقيقها لأهدافها.

• تعزيز درجة التفاني والإخلاص بالعمل والولاء والانتماء وتحمل المسؤولية لدى العاملين.

ومن وجهة نظر الباحثة على الشركة أن تعمل على تعزيز درجة الالتزام التنظيمي لدى العاملين فيها من خلال تطبيق القوانين وتوفير بيئة العمل اللائق، مما يؤدي إلى زيادة الشعور الإيجابي لدى العاملين بضرورة الالتزام بالأنظمة والقوانين الناظمة للعمل داخل الشركة.

وتعتقد الباحثة أن على شركات الأدوية الفلسطينية أن تهتم بالجانب السلوكي والإنساني والاجتماعي للعاملين من خلال إشراكهم باتخاذ القرارات مع الإدارة العليا مما يزيد من الولاء والانتماء والتعاون والاستقرار النفسي للعاملين داخل بيئة العمل، كما يحد من معدل الغياب غير المبرر، وذلك ينجم من خلال الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية للعاملين والتي تنعكس على الحياة بشكل عام والمهنية بشكل خاص مما يعزز من الالتزام التنظيمي لهم. " الالتزام التنظيمي يؤثر على المستوى الفردي والتنظيمي والاجتماعي والقومي " (تمرابط، 2019، ص:65).

4.2.2 معايير وخصائص الالتزام التنظيمي:

يجب على شركات الأدوية ان تعمل جاهدة لتطبيق معايير الالتزام التنظيمي وأبعاده وتعتبر من أهم خصائص الالتزام التنظيمي ما يلي:

أ. حالة نفسية تزيد درجة العلاقة التي تربط بين العاملين والشركة مما يزيد من درجة الالتزام التنظيمي والرضى الوظيفي لدى العاملين. "يتعلق بشعور العامل بضرورة العمل في المنظمة" (محروق، 2018، ص: 24).

ب. ايمان العاملين برؤية ورسالة وأهداف الشركة مما يساهم في تعزيز التعاون بينهم والشعور بالانتماء والولاء للشركة وبذل أقصى جهد ممكن لتحقيق الأهداف المستقبلية لهم وللشركة كما انه وصف للعلاقة التي تربط العاملين بها، مما يزيد درجتي الإلتزام والرضا لديهم. " نشر روح التعاون بين الرؤساء والمرؤوسين والمشاركة الإيجابية". (بوعرار، و بوتور، 2015، ص:12)

ج. يؤثر في قرار العاملين في الاستمرار أو مغادرة العمل. " إرتباك الفرد في عمله وشعوره بالضغط النفسي وعدم الرضا عن العمل والميل لتركه". (بوعرار وبوتور، ص:19).

د. هو ناجم عن تداخل مجموعة من العوامل الانسانية والتنظيمية والإدارية والنفسية والتي تؤثر في حالة العامل ومدى انتمائه وولائه ودرجة الرضى الوظيفي التي يشعر بها في العمل وهو متعدد الأبعاد وحالة غير محسوسة تنعكس على تصرف العاملين داخل بيئة العمل.

هـ. الإلتزام بالأخلاق من خلال (مدونة السلوك) داخل الشركة اضافة الى القيم والعادات والتقاليد المجتمعية وألا تتنافى سلوكيات الفرد مع سلوك المجتمع والالتزام بالأنظمة والقوانين الداخلية للشركة، والالتزام بقرارات الإدارة العليا للشركة والتعامل الجيد مع الرؤساء وزملاء العمل والايمن المطلق بأهداف الشركة على ألا تتنافى مع أهداف الفرد، فالالتزام يعتبر حجر الأساس والنواة التي تؤدي الى ترابط الأفراد داخل بيئة العمل لتحقيق المصلحة العامة للشركة.

و. احتياج العامل لوقت طويل للوصول الى درجة عالية من الإلتزام التنظيمي وان تخلي العاملين عنه يكون بسبب ضغوط كبيرة غير محتملة في بيئة العمل. " توفير الرعاية والاهتمام مع توفير الماديات التي تساعد الموظف على العمل بكفاءة مما يشعره بالاهتمام ويزيد عن التزامه". (بن عصمان، 2018، ص:651).

ومن وجهة نظر الباحثة فإنه من الضرورة ان تلتزم الشركة بكافة المعايير المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية حتى يطبق العاملين الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة، وان تهتم بمراعاة الجانب الإنساني والسلوكي للعاملين وكذلك الجانب الاجتماعي والجسدي اي الاهتمام بصحة العاملين واعطائهم حقوقهم بالعمل من حيث الاجور والحوافز والترقيات واشراكهم باتخاذ القرارات، ليشعر هؤلاء العاملين أنهم جزء رئيسي في المؤسسة ويشعروا بالأمان الوظيفي وبالتالي تحقق الشركات أهدافها المرجوة.

5.2.2 أبعاد الالتزام التنظيمي:

- الالتزام الاستمراري: وهو الخسائر التي يتعرض لها العامل في حال ترك العمل مما يزيد من الرغبة لدى العامل للاستمرارية بالعمل لأنه كلما زادت فترة العمل زادت درجة الولاء والانتماء والرضى الوظيفي في العمل وبالتالي تعزيز فكرة ان ترك العامل لعمله ستجعله يخسر الكثير من المزايا والعلاقات الاجتماعية والوضع الاقتصادي سيتأثر لذلك فلن يرغب العامل بترك العمل للحفاظ على مصدر رزقه.
- الالتزام والانتماء للشركة رغم وجود مغريات كبيرة للعاملين: أي رغبة العامل بالبقاء بعمله والاستمرار به على الرغم من استقطابه وجذبه للعمل في شركات منافسة ويعروض مغرية.
- الالتزام الإخلاصي: إخلاص وتفاني العامل حيث يعتبر أن اهدافه وقيمه ومبادئه جزء من اهداف وقيم ومبادئ الشركة. " الالتزام التنظيمي ظاهرة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة". (تمرابط، 2019، ص:66).
- الالتزام الاتجاهي: مطابقة أهداف الفرد مع أهداف وقيم المؤسسة.

- الالتزام السلوكي: طول الفترة الزمنية التي يقضيها العامل بالشركة أثناء العمل تخلق لديه الانتماء والولاء والرضى الوظيفي خصوصا إذا كانت تتوافر شروط وظروف العمل اللائق.
 - الالتزام العاطفي المؤثر: هو قدرة الفرد على التكيف والتأقلم في بيئة العمل لأنه مقتنع بأهداف الشركة ويساهم في تحقيقها فإن اختلفت الأهداف بين العاملين والشركة سيكون هناك صعوبة لدى العامل بالتأقلم مع بيئة العمل داخل المؤسسة. " إن العمال لديهم التزام وولاء وتمتعون بظروف عمل مناسبة". (ختة، 2018، ص:58).
 - الالتزام الأخلاقي المعياري: أي شعوره في حال الاستمرار بالعمل في الشركة. " شعور العامل انه ملتزم بالبقاء بالمنظمة رغم ضغوط الآخرين" (ياسية، 2017، ص:39).
- وترى الباحثة أنه من الضرورة إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار ووضع الخطط من أجل تحقيق الأهداف للشركة اضافة الى عدم اخذ انطباع سيء عن الفرد في حال ترك العمل والتزام العاملين التزم اخلاقي تجاه العمل والشركة بالرغم من البيئة السلبية في العمل وهذا يكون على حساب الراحة النفسية للأفراد العاملين.

6.2.2 عوامل الالتزام التنظيمي:

1. الخصائص الفردية المتعلقة بالعاملين: مثل العمر والخبرة والمؤهل العلمي والجنس وهذا يعني أن الخصائص الفردية ستساهم في تنمية العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل مع الرؤساء والزملاء اضافة الى الالتزام بالعادات والتقاليد المجتمعية وبالقيم والأخلاق وبالمعتقدات الدينية للمجتمع والالتزام بالأنظمة والقوانين المعمول بها داخل الشركة (مدونة السلوك) ستزيد من درجة الالتزام التنظيمي والرضى الوظيفي والانتماء والولاء للعمل وبالتالي استغلال الوقت والجهد من أجل كفاءة الأداء وتحقيق الأهداف المستقبلية للشركة والعاملين سواء من حيث زيادة الاجور أو الترقية

بالعمل او الحوافز المقدمة للعاملين المتميزين بعملهم. "العلاقات بالآخرين في محيط العمل بما فيها علاقات الرؤساء بالمرؤوسين وزملاء العمل". (لروى، 2019، ص:25).

2. الضغوط الناجمة عن بيئة العمل مثل (العوامل التنظيمية، العلاقة مع الإدارة العليا في الشركة، العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل، أسلوب الإدارة العليا بإدارة العمل، إضافة الى عدم توفر بيئة العمل اللائق للعاملين، وظروف سوق العمل وازدياد البطالة وقلة الفرص الوظيفية والكساد الاقتصادي وقلة الخبرات والكفاءات والفقر وعدم الإستقرار والأمن الوظيفي وعدم الحصول على الحقوق العمالية، كل ذلك يؤدي إلى انخفاض مستوى الالتزام التنظيمي لدى الفرد في العمل. " أهمية الإلتزام التنظيمي للنهوض بمكان العمل والحد من الضغط والتوتر". (البياري، 2018، ص:47).

3. العوامل ببيئة العمل الداخلية: هي تلك المتعلقة بالكفاءات والمهارات العالية والأجور العادلة وعدم التمييز وتحفيز العاملين المميزين والشعور الدائم بالمسؤولية ومشاركة الإدارة العليا باتخاذ القرار والتعاون والعمل بروح الفريق وتوفير اشتراطات السلامة داخل بيئة العمل لخلق بيئة العمل اللائق مما يؤدي الى الالتزام التنظيمي والرضى الوظيفي لدى العاملين. " يوجد علاقة موجبة (طردية) بين العمر والالتزام التنظيمي" (سلمان، 2013، ص:81).

4. العوامل المتعلقة بالهيكل التنظيمي: إستخدام اسلوب اللامركزية من قبل الإدارة العليا في تلك الشركات، والسماح للعاملين فيها بمشاركتهم باتخاذ القرار ووضع الخطط والأهداف يخلق قيادات جديدة، وتزيد من درجة التعاون والتنسيق بين الإدارات المختلفة في الشركة وتزيد درجة الاعتماد على العاملين وتعمل على تنظيم إجراءات العمل والانتهاة منها خلال وقت قصير وجهد قليل، إن الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية من خلال تطبيق اشتراطات السلامة المهنية يزيد من الالتزام

التنظيمي داخل بيئة العمل. " جودة الحياة الوظيفية هي بمنزلة سابقة هامة للرضا والالتزام الوظيفي للعاملين " (السويطي، 2016، ص: 136).

5. عوامل تشكيل الالتزام التنظيمي:

* عوامل تنظيمية: اجتماعية اقتصادية سياسية.

* عوامل تتعلق بخصائص الوظيفة: من حيث مجال الوظيفة وطبيعتها، ودرجة خطورتها وتنوعها. وكذلك الوصف والتوصيف الوظيفي والاستقلالية ومدى أهميتها وشعور العامل بالتحدي أثناء أدائه لمهام عمله والمسؤولية تجاه عمله، ووضوح مهامه في العمل؛ مما يزيد من درجة الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العامل، وعلى الشركات أن تراعي وضع وصف وتوصيف وظيفي وإعادة بناء الهيكل التنظيمي لتلك الشركات؛ لوضع الشخص المناسب في المكان المناسب، كما يجب مراعاة الجوانب النفسية والاجتماعية والسلوكية للعاملين، وعدم التمييز بين الجنسين في بيئة العمل، وإشراكهم في اتخاذ القرار مما يعزز الالتزام التنظيمي لديهم. " تدعيم وتعزيز الالتزام التنظيمي ومتغيراته " (سلمان، 2013، ص: 137).

تعنقد الباحثة أنه يجب دعم العاملين من خلال إشعارهم بأنهم أحد أهم الأركان التي تعتمد عليها الإدارة العليا في شركات الأدوية، وإعطائهم حقوقهم الوظيفية، وتدريبهم وتطويرهم من خلال إشراكهم في دورات تدريبية لتحفيزهم على الابتكار والإبداع من أجل تحقيق أهدافهم الخاصة التي هي جزء من الأهداف العامة للشركة، لذلك من الأولى لتلك الشركات الاهتمام بالموارد البشرية؛ لأنها مفتاح نجاح وتميز تلك الشركات.

7.2.2 مراحل تطور الالتزام التنظيمي:

1. مرحلة الالتزام: أي الالتزام بالتسلسل الإداري وقبول سلطة رؤسائه عليه من أجل جني الثمار وتحقيق الأهداف والمصلحة العليا له وللشركة. " تفويض جزء من سلطاتهم لمرووسيهم فذلك يشعر المرؤ وسين بقيمتهم وأهميتهم". (البياري، 2018، ص: 20)
2. مرحلة التطابق: أن تكون أهداف العاملين ومبادئهم وقيمهم ومعتقداتهم متطابقة مع أهداف الشركة ومبادئها. " المساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للشركة". (بن عصمان، 2018، ص: 649).
3. مرحلة التبنّي: تبني العاملين لأهداف الشركة ورؤيتها ورسالتها بحيث يعتبرونها أهدافهم الشخصية.
4. مرحلة التجربة: وهي الفترة التي يمر بها العامل لتجربة أدائه بالعمل وبناء عليه تحدد الشركات إذا ما كانت ستثبته بالعمل أم لا وفترة التجربة في فلسطين تكون من ثلاثة إلى ستة شهور. " فترة التجربة مدتها ثلاثة أشهر ولا يجوز تكرارها لأكثر من مرة واحدة عند نفس صاحب العمل" (قانون العمل الفلسطيني، (2019) ص: 31).
5. مرحلة الإنجاز في العمل: وهي تعتبر على درجة عالية من الأهمية لأنها تترجم حالات القلق والخوف والعجز أو التعاون والولاء والانتماء للعمل والقدرة على تحقيق الذات واكتساب الخبرات والإبداع والابتكار في عمله. " يكتسب مهارات ومعارف متنوعة تساعده على رسم مساره الوظيفي" (فنينش، وبوقرين، 2015، ص: 88).
6. مرحلة الثقة بالشركات التي يعمل بها العاملين: حيث تزداد درجة الالتزام التنظيمي واحترام القوانين الناظمة للعمل والنضج والولاء وكفاءة الأداء والرضا الوظيفي حيث يعتبر

الأهداف العامة للشركة هي أهدافه الخاصة التي من خلالها سيصل إلى تحقيق طموحاته المستقبلية. "وجود علاقة إيجابية وثيقة بين الرضا عن العمل وبين مستوى الأداء في العمل" (بن موفق، بن صافي، 2017، ص: 4).

7. مرحلة اختيار العامل للشركة التي يريد العمل والاستقرار بها والتي يعتقد أنها تحقق أهدافه المستقبلية. "الالتزام المستمر يبقون في الخدمة بسبب إنهم محتاجون وليس رغبة منهم في البقاء". (بن عصمان، 2018، ص: 649).

8.2.2 معيقات الالتزام التنظيمي وتكمن في:

- عدم قدرة الإدارة العليا على ترجمة السياسات والخطط المتعلقة بالعمل، مما يؤثر في الالتزام التنظيمي للعاملين، ويثير القلق والخوف وعدم الاستقرار نتيجة عدم الشعور بالأمان الوظيفي في تلك الشركات.
- عدم توفير بيئة العمل اللائق الخالية من المخاطر، واشتراطات السلامة في المنشأة. "تتلخص أهداف السلامة المهنية في حماية عناصر الإنتاج من الضرر والتلف" (القواسمة، 2020، ص: 26-27). لذلك يجب على شركات الأدوية تطبيق مجموعة من الإجراءات الوقائية للوصول إلى بيئة عمل آمنة خالية من المخاطر المهنية للمحافظة على أهم عناصر الإنتاج وهو العاملين مما يعزز الالتزام التنظيمي لديهم.
- عدم إعادة تنظيم الهيكل التنظيمي في الشركة لتوفير فرص عمل جديدة.
- عدم تحقيق العدالة الاجتماعية والمساواة داخل بيئة العمل.

- عدم توفير اشتراطات السلامة في المنشأة يحد من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين. "يجب تطبيق مجموعة من الإجراءات والاحتياطات الوقائية لتأمين بيئة العمل آمنة خالية من المخاطر المهنية" (القواسمة، 2020، ص ص: 26-27).
 - عدم تحديد التعليمات والأوامر الصادرة عن الإدارة العليا للعاملين، وعدم وضوحها وفهمها وتضارب إصدار التعليمات والأوامر من قبل المسؤولين، مما يؤثر على الالتزام التنظيمي للعاملين.
 - عدم قدرة الرؤساء في العمل على توزيع المهام بشكل سليم، مما يؤدي الى ضغط كبير والعمل لساعات طويلة وبذل جهود مضمّنية، من قبل العاملين مما يؤثر على الالتزام التنظيمي.
 - عدم تشجيع الإبداع والابتكار وتنميته لدى الموظفين من قبل الإدارة العليا وأصحاب القرار.
 - كثرة دوران العمل وتنقل الموظفين داخل الشركة مما يخلق شعورا بعدم الرضا والأمان الوظيفي.
 - عدم السماح للعاملين بمشاركة الإدارة في اتخاذ القرار. " يجب ان يعرف مدير المنظمة ان الأفراد هم أهم وأعلى اصول المنظمة التي يجب الوثوق فيها وإشراكها في عملية اتخاذ القرارات" (سلمان، 2013، ص: 100).
- تعتقد الباحثة أن أهم المشاكل التي قد تتعرض لها الشركات، هي عدم اهتمام الإدارة العليا في الشركة بتوفير بيئة العمل اللائق واشتراطات السلامة المهنية داخل بيئة العمل؛ مما ينعكس سلباً على العاملين من عدة نواحٍ: نفسية وجسدية واجتماعية، حيث يؤدي ذلك للعديد من المخاطر المهنية التي تسبب بحوادث العمل وأمراض المهنة، مما يعرض الشركات للخسائر البشرية والمادية.

كما تشير الباحثة إلى أن عدم الالتزام التنظيمي للعاملين، يكون بسبب عدم الحصول على حقوقهم في الوظيفة والعمل لساعات طويلة، وعدم أخذ قسط من الراحة أثناء العمل، عدم إشراكهم في اتخاذ القرارات، وعدم العمل بروح الفريق داخل الشركة، والتمييز بين الجنسين، وعدم تدريبهم وتأهيلهم على العمل بشكل ملائم، وعدم الشعور بالأمان الوظيفي نتيجة لكثرة تنقلهم، وبالتالي سينعكس سلباً على حالتهم النفسية والجسدية مما يؤدي لعدم الالتزام التنظيمي، مما ينعكس أيضاً على الرضا الوظيفي للعاملين.

9.2.2 أهداف الالتزام التنظيمي:

أن تعمل الإدارة العليا على إشراك العاملين في اتخاذ القرارات التي تسهم في تحسين الأداء وتعزيز السلوك الإيجابي والشعور بالمسؤولية لدى العاملين؛ مما يؤدي إلى تحقيق رؤية الشركة وأهدافها، وتحقيق العدالة الاجتماعية وتحسين مستوى المعيشة؛ وبالتالي الشعور بالرضا الوظيفي. مما يعزز درجات الولاء والانتماء والشعور بالأمان والطمأنينة في بيئة العمل داخل شركات الأدوية. " إشعار العاملين بروح العدالة داخل المنظمة" (معاني، 2015، ص:16).

المساواة وتحقيق مبدأ العدالة في التدريب والتأهيل من خلال ورشات العمل؛ مما يسهم في التطور والإبداع والابتكار لدى العاملين، وتبني المنظمة لأفكار العمال المميزين وتحفيزهم وتنمية الأفكار الخلاقة المبدعة؛ مما يكون له عظيم الأثر على العاملين حيث يعزز لديهم درجة الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي في ظل بيئة العمل الآمنة واللائقة والخالية من مخاطر المهنة. " يتسم العمال حينما يتحقق لديهم الرضا الوظيفي بدرجة عالية من الإنجاز والتعلم واستثمار طاقاتهم الفكرية والبدنية في تطوير مجالات العمل". (بوعرار، وبوتور، 2015، ص: 39).

* تعديل السياسات العامة للشركة وتطويرها وإبلاغ العاملين بها، من خلال إدارة الموارد البشرية، وخصوصا ما يتعلق بالتأمين الصحي، وتأمين إصابات العمل وجودة الحياة الوظيفية واشتراطات السلامة المهنية؛ لتوفير بيئة عمل خالية من المخاطر وكافة عناصر الجودة إضافة الى تقديم المنح والتسهيلات للعاملين لزيادة الالتزام التنظيمي لديهم. " سهولة فهم السياسات والإجراءات التي تقررها المنظمة". (معاني، 2015، ص:17).

10.2.2 فوائد الالتزام التنظيمي وهي:

1. يعدّ أحد الوسائل الفعالة التي تسهم في نمو سمعة الشركة وموظفيها وتحسينها.
2. يعبر عن مدى ولاء العاملين وانتمائهم واهتمامهم بنجاح الشركة والعمل بروح الفريق والتعاون. "الالتزام التنظيمي الذي يعد من أهم السلوكيات التي تعبر عن انتماء وولاء الموظف للمنظمة" (لعروق وعلاق، 2019، ص:8).
3. تطوير أداء الموظفين وتدريبهم من أجل تحفيزهم على الإبداع والابتكار. " الالتزام التنظيمي يؤدي لرفع درجات الأداء، وزيادة إنتاج العاملين" (شبلي، 2016، ص: 132). إن الالتزام التنظيمي يساعد العاملين في تحقيق أهدافهم ويسهم في تميزهم أمام رؤسائهم في العمل واحترام زملائهم لهم، كما يحقق الرضا الوظيفي لهم، وبالتالي يخلق لديهم الشعور بالمسؤولية تجاه عملهم، وعدم الرغبة في ترك العمل، فالارتباط أصبح ارتباطا نفسيا وسلوكيا تجاه العمل.
4. التزام العاملين بأخلاقيات العمل وبجميع الأنظمة والقوانين الداخلية المنظمة للعمل في الشركة. أي التزامهم بكافة "القوانين واللوائح الحكومية الصادرة عن السلطة الحاكمة" (خروف، 2017، ص:21).

5. التقليل من دوران العمل، وعدم ترك العمل بسبب شعور العاملين بالأمان والرضا والالتزام التنظيمي تجاه أرباب العمل؛ لأن الشركة توفر كافة السبل لخلق أجواء إيجابية وبيئة عمل خالية من المخاطر. (خروف، 2017، ص:21).

ومن وجهة نظر الباحثة، فإن وجود بيئة عمل لائقة تنعكس على العاملين والشركة إيجاباً من حيث كفاءة الأداء وجودة الإنتاج والإثراء الوظيفي، والرضا الوظيفي والتعاون والعمل بروح الفريق، والتطور والإبداع والابتكار في العمل وتحقيق الأهداف الخاصة للعاملين، والأهداف العامة للشركة بما لا يتناقض بينهما، لذلك فإن بيئة العمل اللائقة واستغلال العنصر البشري هي سر نجاح أي شركة.

11.2.2 الآثار التنظيمية للالتزام التنظيمي:

يسهم الالتزام التنظيمي في رفع الروح المعنوية للعاملين في الشركة فيزيد الإحساس بالطمأنينة والراحة النفسية والأمان الوظيفي والرضا الوظيفي والانتماء والولاء، وينعكس ذلك على الاحترام المتبادل للرؤساء والزملاء والتعاون والتنسيق مع الزملاء والشعور بالأهمية والتميز بالعمل؛ نتيجة بيئة العمل المنظمة واللائقة والخالية من المخاطر والتعامل الجيد من قبل الرؤساء بالعمل؛ مما يسهم في الالتزام بالوقت والعمل الدؤوب، ويشجع على الإبداع والابتكار والتميز، فالأداء المتميز دليل على مدى الالتزام التنظيمي لدى العامل تجاه الشركة وقيام الإدارة العليا بتلك الشركات على معرفة المعوقات التي تواجه العاملين والعمل على حلها بشكل فوري. " الإهتمام بمصالح العاملين ومشاكلهم وتوفير مناخ تنظيمي ملائم للعمل لتحسين أدائهم".

تواجه شركات الأدوية العديد من المشاكل والمعوقات في تطبيق الالتزام التنظيمي داخل إطار الشركة، لذلك يجب عليها إيجاد الحلول الملائمة من خلال تطبيقها لجودة الحياة الوظيفية في بيئة

العمل للتغلب على تلك المشاكل والمعوقات التي من شأنها التأثير على درجة الالتزام التنظيمي بشكل سلبي وستعرض الباحثة لذكر تلك المعوقات لاحقاً. "غياب فلسفة إدارة المخاطر لدى غالبية موظفي الشركة". (جرابسة، 2018، ص 47).

ترى الباحثة، أن تطبيق الشركات للقوانين والأنظمة والتزام العاملين بها، يزيد من الراحة النفسية لدى العاملين، حيث يشعر العامل أن حقوقه مصانة، مما ينعكس على الشركة إيجاباً تجاه العاملين، وتسمح لهم بالمشاركة في اتخاذ القرار وتدريبهم وتطويرهم، لخلق قيادات شابة قادرة على قيادة تلك الشركات بنجاح. مما يساهم في تعزيز رضا العاملين فيها.

المبحث الثالث: الرضا الوظيفي

1.3.2 تمهيد

ترى الباحثة أنه من الضروري التطرق لمفهوم الرضا الوظيفي، وأنواعه وعوامله وأهميته، وخصائصه وبرامجه ونتائجه، لتتكون لدى القارئ رؤياً واضحة حول أهمية الرضا الوظيفي في بيئة العمل.

إن التزام العاملين بأنظمة الشركة وقوانينها الناضجة للعمل داخل بيئة العمل يؤدي إلى الكثير من الإيجابيات منها: رضا رؤسائهم في العمل مما ينعكس على العاملين فيشعرون بالرضا الوظيفي وهو ما ستتطرق له الباحثة في هذا الجزء من الدراسة؛ لأن رضا العاملين عن عملهم في الشركة هو الأساس في تميز العمل ونجاحه، وبالتالي تحقيق الشركة لأهدافها العامة، ويعتبر العنصر البشري ذو أهمية أساسية في الشركات، وتكمن أهميته في مدى كفاءته، وإمكانياته وقدرته على العمل، وانتمائه الأخلاقي تجاه الشركة التي يعمل بها، واحترامه للأنظمة واللوائح والقوانين الداخلية في شركته؛ لأنه من أهم الأسباب المؤدية لتحقيق السياسات العامة والخطط الاستراتيجية، وبالتالي

تحقيق الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها، كما إنّ العنصر البشري من أهم العناصر الفعالة والمؤثرة في استغلال الموارد المادية المتاحة، وترشيد استخدامها حسب المتغيرات المتاحة له، مما يجعل هناك صعوبة لدى إدارة المؤسسة على ترشيد هذا العنصر، ومعرفة المتغيرات التي يمر بها، وبالتالي تنعكس على أداء وسلوك العاملين النفسي والاجتماعي والمهني و سلوك المؤسسة وإنجازاتها المستقبلية. " الرضى الوظيفي علامة هامة تدل على مدى تمتع العامل بالصحة النفسية السليمة" (معاني، 2015، ص:23).

كما أن العنصر البشري يمكّن الشركات من تحقيق أهدافها الاستراتيجية المستقبلية، وقدرة الأداء للعاملين وكفاءتهم؛ مما يؤدي للشعور بالرضا الوظيفي والانتماء والولاء والأمان الوظيفي، لأن العامل أدى مهامه على أكمل وجه، ونال رضا رؤسائه، فإذا توفر الرضا الوظيفي للعاملين ضمن بيئة العمل اللائق الخالي من المخاطر، سنعكس ذلك على كافة النواحي النفسية والاجتماعية والاقتصادية والعائلية. "يعتبرالعنصرالبشري من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل". (باصفار، 2018، ص: 554).

ستتطرق الباحثة إلى أهم المفاهيم والأنواع والعوامل والاهمية والخصائص والبرامج والآثار الناجمة عن شعور العاملين بالرضا الوظيفي، نتيجة لتحسين جودة الحياة الوظيفية وتطبيق وهو اشتراطات السلامة المهنية داخل بيئة العمل من قبل الشركات.

2.3.2 مفهوم الرضا الوظيفي:

إن مفهوم الرضا الوظيفي واسع وله العديد من التعريفات ولا يوجد حتى الآن اتفاق بين الباحثين حول مفهوم متفق عليه. وسبب ذلك يعود إلى اختلاف الأبحاث والدراسات وتعدد المجالات العلمية

التي تناولته بالدراسة، لذلك ستتطرق الباحثة للرضا الوظيفي من عدة جوانب، وستكشف مدى أثر توفير اشتراطات السلامة المهنية في بيئة العمل على درجة الرضا الوظيفي للعاملين في الشركة. مفهوم الرضى الوظيفي هو: "مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تجعل الفرد يقول بصدق أنني راض في وظيفتي كما أنه اتجاه إيجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارسه" (لروي، 2019، ص:15).

مفهوم الرضى الوظيفي: "الحالة الشخصية للفرد التي تعبر عن مدى قبوله العام لمجموعة من العوامل الوظيفية المحيطة بالعمل" (باصفار، 2018، ص:554).

مفهوم الرضى الوظيفي: "استجابة عاطفية للحالة الوظيفية لا يمكن مشاهدتها، ولكن يمكن إدراكها، وغالبا ما يرتبط بمدى تلبية النتائج لتوقعات العاملين أو تجاوزها، والرضا الوظيفي يتأثر بمجموعة من العوامل التي ترتبط بالعمل نفسه وأهمها: العمل نفسه، والأجر، وفرص الترقية، وطبيعة الإشراف في العمل، والعلاقة مع الزملاء" (الشوابكة، والطعاني، 2013، ص:182).

مفهوم الرضى الوظيفي: "شعور ذاتي إيجابي الذي يحمله الموظف أثناء أدائه لعمله، ويتحقق ذلك بالتوفيق بين ما يتوقعه الفرد من عمله، ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل، وذلك لإشباع احتياجاته وتوقعاته في بيئة عمله" (برياح، ويحيى، 2016، ص: 5).

وترى الباحثة من خلال الاطلاع والدراسة أن الرضا الوظيفي هو: هو شعور بالرضا العام عن الحياة المهنية، وهو شعور فردي قد يكون الرضا عن جودة الحياة الوظيفية بشكل جزئي أو شامل، وهو ينعكس على حالة العاملين النفسية والاجتماعية وسلوكهم مع رؤسائهم بالعمل، وزملائهم، وعائلاتهم، وتتحقق درجة الرضا بنسبية بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في العمل، من أجل تحقيق درجة عالية من الإشباع الذاتي لرغباته واحتياجاته وتوقعاته،

واحتياجاته المادية والمعنوية، مما ينعكس إيجاباً على الحالة النفسية للعامل؛ وبالتالي يتولد لديه شعور بالأمان والطمأنينة والراحة مما ينعكس على سلوكه في الالتزام التنظيمي من حيث الانتماء والولاء والالتزام بالأنظمة والقوانين والتعاون والعمل بروح الفريق والالتزام باشتراطات السلامة داخل بيئة العمل؛ مما يحد من مخاطر المهنة، ويساهم في أداء عمله بأمانه وإخلاص، فينعكس على كفاءة الأداء وبالتالي جودة الحياة الوظيفية داخل بيئة العمل، وتحقيق السياسات العامة والخطط الاستراتيجية والأهداف الاستراتيجية لشركات الأدوية.

3.3.2 أنواع الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب الخاصة بالموظف كالتقدير، والقبول، والإحساس بالإنجاز بالعمل، والتعبير عن النفس.

الرضا الوظيفي الخارجي: يرتبط بالعوامل الخارجية للعامل في بيئة العمل كالعلاقة مع الرؤساء والزملاء بالعمل وطبيعة العمل.

الرضا الوظيفي الكلي العام فهو: محصلة الشعور لدى العامل بالرضا الوظيفي نحو كل ما يتعلق بالعمل من معايير وأنظمة وقوانين وزملاء ورؤساء، أي الرضا عن البيئة الداخلية والخارجية للعمل. " التوصل إلى مستوى عالي من الرضا بين الأفراد العاملين" (نور، 2014، ص:5).

الرضا الوظيفي النوعي هو: رضا العامل عن جزء معين من أجزاء العمل، مثل: الرضا عن الأجور والحوافز، وعدم الرضا عن عدم وجود تأمين ضد إصابات العمل، أو شروط العمل مثل: عدم توفر معدات الوقاية للعاملين. " رضا الفرد العامل عن جانب من جوانب عمله" (الكثيري، 2018، ص 35).

4.3.2 عوامل الرضا الوظيفي:

هي تلك العوامل التي تزيد من درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركة، وتحفزهم على التميز في العمل للوصول إلى كفاءة الأداء؛ مما يؤدي إلى جودة الحياة الوظيفية في العمل، ومن أهم تلك العوامل ما يلي :

العوامل المتعلقة بالعامل: وهي تعبر عن احتياجات العامل ومدى قدرته على إشباعها من خلال الدخل الذي يحصل عليه أو إحتياجات أخرى، ولكل شخص احتياجات مختلفة عن الآخرين، حتى يصل إلى حالة من الرضا الوظيفي. " أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين الدخل والرضا الوظيفي" (باصفار، 2018، ص:555).

المزايا الشخصية والظروف المتعلقة بالعامل والبيئة الداخلية والخارجية:

العوامل البيئية هي: "عوامل ترتبط بالبيئة وتأثيرها على الموظف بالصورة التي تؤثر في رضاه عن وظيفته وعمله" (بن صوشة، 2015، ص:16). المزايا الخاصة بالعامل وظروف العمل، فهي تتعلق بمدى القدرات والإمكانيات والخبرات والمؤهلات العلمية والقدرة على الإبداع والابتكار، وطبيعة المهام التي سيؤديها العامل.

كما أن هناك ظروف تتعلق بالعمل مثل بيئة العمل اللائق الخالية من المخاطر وحوادث العمل، والتي تزيد من درجة الرضا للعامل وسرعة إنجاز العمل والقيام بمسئوليته الوظيفية كاملة. " تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية وإضاءة ورطوبة وحرارة وضوضاء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل وتتعكس على درجة الرضا الوظيفي لديه" (باصفار، 2018، ص:555). إضافة إلى الوضع الاجتماعي للعامل بين أصدقائه وعائلته ونظرة المجتمع له؛ مما يولد الشعور بالنقمة بالنفس، وبالتالي الرضا الوظيفي والالتزام بالعمل.

التوافق بين القيم التي يؤمن بها العامل وقيم الشركة والمجتمع: كلما كانت القيم والمبادئ والعادات متشابهة كانت درجة الرضا لدى العاملين أعلى.

احترام الذات: حيث تنعكس طبيعة العمل الذي يشغله العامل على وضعه الاجتماعي ومكانته بين أفراد المجتمع؛ مما يزيد من ثقته بنفسه، ويزداد شعوره باحترام الذات ويؤدي للرضا الوظيفي.

العوامل التنظيمية المتعلقة بأسلوب العمل ونظمه وإجراءاته والتعاون مع الزملاء والرؤساء بالعمل، والالتزام بالأنظمة والقوانين الناظمة للعمل. " القدرة على العمل مع الفريق ". (لروي، 2019، ص: 54).

وترى الباحثة من العوامل التي تزيد من درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين كفاءة الإشراف على العمل، التعاون والعمل بروح الفريق والاندماج مع زملاء العمل، وساعات العمل مناسبة غير طويلة، والعدالة في المعاملة والمساواة داخل بيئة العمل، والرضا عن العمل، وظروف عمل وشروط آمنة خالية من المخاطر المهنية، وإشراك العاملين في اتخاذ القرار، والاستقرار في العمل، والمركز الاجتماعي والمزايا المختلفة التي يحصل عليها العامل نتيجة التميز والالتزام في العمل، كما على شركات الأدوية الفلسطينية وضع برامج لتأهيل العاملين وتدريبهم وتطويرهم للحصول على الخبرة الكافية للتعامل مع المخاطر المهنية في بيئة العمل، والقدرة على الإبداع والابتكار، ومراعاة الجوانب النفسية والاجتماعية لهم، والتنسيق بين كافة الدوائر في المؤسسة والعمل بروح الفريق، وتوفير بيئة العمل اللائق ومعدات الوقاية الشخصية، والتزام الشركة بالقوانين والأنظمة الناظمة للعمل، وإلزام العاملين بها، وأن تتوافق أهدافهم مع أهداف الشركة، والمساواة بين الجنسين وعدم التمييز؛ مما يزيد من

إحساسهم بالرضا الوظيفي والولاء والانتماء للشركة ورفض كافة المغريات لاستقطابهم للعمل في شركات منافسة؛ مما يزيد من جودة المنتجات وكفاءة الأداء لدى العاملين، لتحقيق السياسات العامة والأهداف التي تسعى الشركة لتحقيقها.

5.3.2 أهمية الرضا الوظيفي:

إن الرضا الوظيفي يؤدي للاستقرار الوظيفي، والنمو الوظيفي "ضرورة تكثيف الدورات التدريبية لزيادة فرص النمو الوظيفي وتحسين الأداء وتحفيز العاملين" (معاني، 2015، ص: 82)، ونقصد بالنمو الوظيفي الحصول على الترقية في العمل، إضافة إلى زيادة الأجور، وإعطاء الحوافز للعاملين المادية والمعنوية، "إعداد منظومة حوافز متنوعة يكفل توزيعها بعدالة تامة بين العاملين" (الأمين، ويحيي، 2016، ص: 122).

وترى الباحثة أن المكافآت تؤدي إلى زيادة الانتماء والولاء وكفاءة الأداء والإبداع والابتكار لدى العاملين بالشركة؛ مما يزيد من فرص التطور والتقدم في العمل وقدرة الشركة على الاحتفاظ بموظفيها لفترات طويلة، كما وتزيد ثقة العاملين بالإدارة العليا للشركة وبالقرارات الناجمة عنها، إضافة إلى بيئة عمل خالية من مخاطر المهنة، مما يؤدي لارتفاع درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين، ووجود علاقات اجتماعية وطيدة قائمة على التعاون والمحبة والاحترام للزملاء والرؤساء في العمل، والسعي الدؤوب للتطور وتحسين سمعة الشركة وموظفيها، وأن تقف الشركة دوماً مع موظفيها في أوقات الأزمات مادياً ومعنوياً.

من وجهة نظر الباحثة فالبيئة الإيجابية في العمل بين الزملاء مع بعضهم بعضاً أو الرؤساء في العمل، يخلق وازعا إيجابيا لدى العاملين؛ مما يزيد من درجة الانتماء والولاء والرضا، وينعكس أثر

ذلك في الوضع الاجتماعي والأسرة، حيث الراحة النفسية هي سر نجاح الموظفين في عملهم وكفاءة أدائهم. فالماديات تأتي بها ولكن إن فقدت الراحة النفسية سينعكس سلباً على مناحي الحياة للعاملين كافة، وبالتالي يؤثر في الأداء سلباً.

6.3.2 خصائص الرضا الوظيفي:

1. الرضى الوظيفي موضوع فردي يختلف من شخص لآخر.
2. الرضا الوظيفي جزئي ولا يمكن أن يكون هناك رضا كامل، وهذا من الطبيعة البشرية منذ بدء الخليقة، حيث تختلف درجة الرضا من شخص لآخر حسب السلوك الفردي، فهو قد يتعلق بجانب معين في بيئة العمل مثل الحوافز مثلاً، لكن قد لا يكون العامل راضياً عن أسلوب الإدارة في اتخاذ القرارات.
3. هو حالة من القبول لدى العامل ومدى قناعته بالعمل الذي يؤديه " يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل " (بن صوشة، 2015، ص:13)، كما أنه الإشباع الذي يحققه العامل في الوصول إلى رغباته واحتياجاته وطموحه؛ مما يؤدي إلى زيادة الولاء والانتماء والكفاءة في الأداء والالتزام بالأنظمة والقوانين.
4. الرضا الوظيفي حسب طبيعة العمل، والتنظيم والترتيب الداخلي وخلو بيئة العمل من مخاطر المهنة، وحسب درجة تقدير الإدارة العليا والزملاء للكفاءات والخبرات التي يتمتع بها العامل، إضافة إلى الإبداع والابتكار الذي يقوم به، وبالتالي ينقل الشركة نقلات نوعية في العمل، وهنا على الشركة مكافأته وتحفيزه بشتى الوسائل.

ترى الباحثة أن الرضا الوظيفي متفاوت من شخص إلى آخر في بيئة العمل. فلكل واحد طموحات وأهداف مختلفة عن الآخرين يسعى لتحقيقها. وهذا يكون من خلال العمل ضمن فريق متعاون وبيئة عمل لائقة خالية من المخاطر والمعوقات، واحترام الأنظمة والقوانين والتسلسل الإداري، والقدرة على الابتكار والإبداع، فيشعر العاملون بالرضا الوظيفي كل حسب طموحاته وأهدافه التي يسعى لإنجازها داخل بيئة العمل.

7.3.2 برامج الرضا الوظيفي:

ستتطرق الباحثة إلى برامج تحسين الرضا الوظيفيين حيث لا بد أن يكون لدى الإدارة العليا في الشركة برامج تهدف لتطوير العاملين والشركة؛ لتحقيق الأهداف المستقبلية، ومن تلك الأهداف ما يلي:

1. برامج تدريب القوى العاملة: وضع برامج تهدف إلى تأهيل العاملين وتطويرهم وتدريبهم؛ من أجل الإبداع والابتكار والتطور وكفاءة الأداء، وبالتالي الالتزام التنظيمي للوصول للرضا الوظيفي.

2. برامج تحسين بيئة وظروف العمل: الاهتمام بالترتيب والنظام والتهوية والإضاءة والحرارة والمساحات بين الأثاث أو الآلات في مكان العمل، وتوفير بيئة العمل الآمنة والخالية من مخاطر المهنة؛ للحد من حوادث العمل وأمراض المهنة، وإعادة النظر في شروط العمل من قبل الإدارة العليا.

3. برامج الرفاهية الاجتماعية: تقديم الحوافز المعنوية للعاملين مثل: الرحلات الترفيهية لهم ولعائلاتهم، رحلات الحج والعمرة، إعطاء منح جامعية لأبنائهم والتكفل بدراساتهم الجامعية، التأمين الصحي الشامل لهم ولعائلاتهم، وبناء إسكان خاص للعاملين.

4. برامج الأمن والسلامة المهنية: العمل ضمن برامج عالية الجودة، تهدف إلى توفير بيئة العمل اللائقة، والحد من مخاطر المهنة، وتوفير الأمان للعاملين في بيئة العمل؛ لأن العنصر البشري أعلى ما تملك الشركة، لذلك يجب حماية جميع عناصر الإنتاج: كالعاملين، والمعدات، والموارد المالية والمادية. " ممارسة عدد من الأنظمة لحماية عناصر الإنتاج وفي مقدمتها العنصر البشري في الشركة من التعرض لحوادث العمل" (بن صوشة، 2015، ص: 28).

وترى الباحثة أن أهم ما يجب أن تقوم به الشركات هو استغلال الموارد البشرية والعقول البشرية وتوفر لهم كافة الإمكانيات التي تخلق لديهم روح الإبداع والابتكار والتطوير، وأن تضع برامج ورحلات ترفيهية لتخفيف ضغط العمل عليهم، كما يجب على تلك الشركات الاهتمام بتوفير متطلبات السلامة المهنية، وبيئة العمل اللائقة من أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية التي تسعى إليها، وكذلك تحفيز العاملين من أجل الحفاظ عليهم داخل بيئة العمل، وعدم استقطابهم من قبل شركات منافسة وجذبهم للعمل فيها.

8.3.2 نتائج الرضا الوظيفي وآثاره على العاملين والشركة:

إن الرضا الوظيفي ينعكس إيجاباً على العاملين وعلى الشركة، من حيث زيادة الولاء والانتماء وكفاءة الأداء والالتزام بالأنظمة الداخلية للشركة وقوانينها، ويقلل من نسبة دوران العامل والغياب

اللامبرر، ويزيد من الإبداع والابتكار والتعاون والعمل بروح الفريق، واحترام التسلسل الإداري وقرارات الإدارة العليا؛ وهذا بسبب توفير الشركة بيئة عمل لائقة وخالية من المخاطر بأنواعها، وتوفير معدات الوقاية للعاملين للحد من حوادث العمل. "كلما تدنّى مستوى الرضا الوظيفي، فإن معدل حوادث العمل يزداد" (باصفار، 2018، ص: 58).

وترى الباحثة أنه كلما زادت درجة الرضا الوظيفي قلت حوادث العمل، فلكي تزيد الشركة من درجة الرضا الوظيفي يجب عليها، تحفيز العاملين ومكافأتهم، وتحقيق العدالة الاجتماعية والمساواة وعدم التمييز بينهم في العمل، وتطويرهم وتأهيلهم من خلال عقد دورات تدريبية تزيد من خبراتهم وكفاءتهم في العمل، والمحافظة على العنصر البشري من التسرب والذهاب للعمل في شركات منافسة بسبب حوافز أفضل، وتعزيز قدرة الشركة على مواجهة التحديات والمشاكل؛ مما ينعكس على الوضع الاجتماعي والاقتصادي إيجاباً بحيث يقضي العاملون أوقات الفراغ بصحبة العائلة؛ يزيد من درجة الرضا الوظيفي لديهم تجاه العمل. "إن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم" (الكثيري، 2018، ص: 46). إن اهتمام الشركة بتطبيق اشتراطات السلامة المهنية كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية، يؤدي إلى الاهتمام بالعنصر البشري، مما يعزز درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين.

ترى الباحثة، وبعد الاطلاع والدراسة حول جودة الحياة الوظيفية، أن تطبيق اشتراطات السلامة المهنية، في شركات الأدوية يؤثر بشكل ايجابي على الالتزام التنظيمي، ويعزز الرضا الوظيفي لدى العاملين في بيئة العمل؛ بسبب خلوها من مخاطر المهنة، ووجود قناعة لدى الإدارة العليا في الشركة، بأهمية توفير اشتراطات السلامة في بيئة العمل للحد من حوادث العمل؛ مما يزيد من

الولاء والانتماء للشركة بسبب الوضع الاقتصادي والاجتماعي الجيد للعاملين. "تعزيز الولاء العاطفي لهؤلاء الموظفين وانعكاس ذلك على الأداء"، (السويطي، 2016، ص: 147).

9.3.2 مؤشرات جودة الحياة الوظيفية:

يجب على شركات الأدوية حتى تحقق الجودة في الحياة الوظيفية لا بد لها من توفير الجودة في الالتزام التنظيمي، حيث تتضمن الالتزام بمدونة السلوك والأنظمة الداخلية، والقوانين الناظمة للعمل في الشركة والصادرة عن الإدارة العليا في الشركة، إضافة إلى الإلتزام بقانون العمل الفلسطيني. كما يجب على الإدارة العليا أن تعمل جاهدة على تعديل القوانين الروتينية القديمة التي كانت تطبق في الضفة الغربية وغزة وهي القوانين الأردنية والمصرية وتلك التي تم سنها منذ استلام السلطة الفلسطينية للضفة الغربية وغزة، وأن يتسم القانون بالمرونة، للعمل على التخلص من المعوقات الناجمة عن تلك القوانين التي عفا عليها الزمن. كما يجب أن توجد القناعة والإرادة لدى الإدارة العليا لتعديل السياسات العامة للشركة، وأن يكون هناك معايير وأسس تنظم العمل ضمن هياكل تنظيمية مرنة قابلة للتطوير، وتتكيف مع المتغيرات والمعوقات التي تواجه الشركة؛ من أجل فتح الفرص للارتقاء بالعمل، وأن تتوفر الإرادة والقناعة لدى الإدارة العليا بتوفير اشتراطات السلامة المهنية للعاملين في بيئة العمل، لتوفير بيئة العمل اللائقة والخالية من حوادث العمل وأمراض المهنة، وأن توضع موازنة خاصة تتعلق بتوفير كل ما يلزم للوصول إلى جودة بيئة العمل الآمن والسلامة المهنية كأحد عناصرها من حيث: وضع سياسات وتشريعات ولوائح وأنظمة وقوانين ناظمة للعمل؛ لإلزام أصحاب العمل بتوفير كل ما يلزم للعاملين من اشتراطات السلامة المهنية داخل بيئة العمل، وإلزام العاملين بارتداء معدات الوقاية حسب طبيعة المهنة ودرجة خطورتها،

"والتأكد باستمرار من تطبيق اشتراطات السلامة المهنية والتزام العاملين بتعليمات واشتراطات السلامة المهنية من قبل مشرفي السلامة في الشركة، إضافة إلى ضرورة وجود دائرة متخصصة بالسلامة المهنية (دائرة المخاطر) للعمل على التخطيط والتنفيذ والرقابة والتحليل لكافة البيانات الخاصة بحوادث العمل من أجل القدرة على تحديد أسباب ومصادر الخطر وتقييمه لوضع الحلول التي تمنع حدوثه، والحد من الإصابات. "من الضروري تحليل الحوادث الصناعية، وفقاً لمعايير معينة منها تكلفة الحوادث وأسبابها" (العايب، 2013، ص: 209).

كما وتعتبر عملية تحليل الحوادث ضرورية؛ لأنها تعمل على تشخيص الحادث والأسباب الكامنة لحدوثه، ومكان الإصابة في الجسم، وطبيعة الإصابة، وعمر المصاب، وهل كانت بسبب خطأ بشري، حيث يجب أن ذكر السبب المباشر للحادث من أجل القيام بالتحليل، وهل نجم الحادث نتيجة خطأ بشري أو مادي. "معرفة أسباب الحوادث وتحليل تلك الأسباب وذلك بهدف تفادي وقوعها مرة أخرى" (سلامة، 2018، ص: 100). ولذلك يجب التحليل من قبل المتخصصين؛ لوضع الحلول اللازمة للحد من حوادث العمل، وتوفير اشتراطات السلامة المهنية داخل بيئة العمل، وإلزام العاملين بالقوانين الناظمة للعمل للحفاظ على حياتهم.

كما يجب وضع برامج تدريبية لتأهيل العاملين وتطويرهم خاصة الجدد منهم؛ ليستطيعوا تمييز مخاطر المهنة التي قد تواجههم أثناء العمل ومعرفتها، وكيفية التعامل مع بيئة العمل (الآلات) للحد من حوادث العمل، ونشر البروشورات والكتيبات والمنشورات على العاملين لتوعيتهم، كما يجب على الإدارة العليا في شركات الأدوية أن تعمل على إزالة المخاطر التي قد تواجه العاملين في بيئة العمل ومنها: المخاطر الفيزيائية: كالضجيج، والكهرباء، والحرارة والبرودة، والضوضاء،

والإشعاعات، عن طريق وضع عازل، والمخاطر الميكانيكية: كالألات، والمعدات المستخدمة بالنقل والتخزين والتصنيع من خلال وضع حواجز حول الأجزاء المتحركة من الآلات.

المخاطر البيولوجية: كدخول الحشرات والقوارض إلى بيئة العمل. يجب أن تعمل الإدارة العليا على صميم مكان العمل، بحيث يمنع دخول تلك الحشرات والقوارض.

المخاطر الكيماوية: وتكمن في الغازات والأبخرة والغبار والأتربة الموجودة في بيئة العمل، حيث إن الأبخرة المتصاعدة تكون سامة، ويشكل استنشاقها خطورة على العاملين، لذلك يجب وضع شفاطات لتجديد الهواء، وشفط الأبخرة السامة الناجمة عن تفاعل الأدوية والأعيرة والأتربة من بيئة العمل، إضافة إلى اللعب الفارغة والمواد الفاسدة المستخدمة في صناعة الأدوية وآلية التخلص منها، حيث يشكل خطورة على العاملين، ولذلك لا بد من التخلص من النفايات الدوائية بالطريقة السليمة وحسب الأنظمة المعمول بها دولياً ومحلياً حتى لا تسبب التلوث للبيئة.

"تتنوع المواد الأولية التي تعتبر أساس الصناعات الدوائية حسب طبيعة الاستخدام وتختلف درجة خطورتها، وبالرغم من ذلك إلا أن أصحاب المصانع والتجار يتهاونون في التعامل معها بسبب ضعف المعرفة بالتأثير السلبي لها" (أبو شرح وآخرون، 2019، ص: 174).

يجب على الإدارة العليا في شركات الأدوية وضع نظام داخلي ولائحة استرشاديه للعاملين وإلزامهم به، وأيضاً على الجهات الحكومية إلزام شركات الأدوية بتطبيق القوانين وإزالة كافة المخاطر التي قد يتعرض لها العاملين في تلك الشركات والعمل على تعزيز الرقابة الداخلية على العاملين لإلزامهم بارتداء معدات الوقاية داخل بيئة العمل لتعزيز جودة الحياة الوظيفية فيها. " بناء نظام علمي يضم مختلف المخاطر التي تتعرض لها الشركة والمراحل العملية لمعالجتها". (جرايسة، 2018، ص:86).

وتشير الباحثة إلى أن تطبيق اشتراطات السلامة المهنية كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية ، يلبي طموحات العاملين، ويحافظ على معنوياتهم ويشجعهم على المنافسة الشريفة؛ مما يشعرهم بالأمن والأمان الوظيفي والاستقرار في العمل وكفاءة الأداء، حيث يؤدي إلى تعزيز درجة الولاء والانتماء لديهم، ويعزز الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لديهم، كما أن تدريب العاملين وتأهيلهم من قبل متخصصين؛ لتوعيتهم بمخاطر المهنة، وتحفيزهم على الإبداع والابتكار، وتطوير الذات وتهيئة شروط وظروف عمل لائقة، للتقليل من الدوران في العمل، واستقطاب عمالة جديدة، والمحافظة على العمالة الماهرة ذات الخبرة والكفاءة بالعمل، لتحقيق الأهداف المرجوة، وهذا يتم من خلال وضع الأنظمة والقوانين الناظمة للعمل والمطبقة على الجميع بعدالة.

"إن المؤسسات بكافة أنواعها تتأثر بنوع الإدارة ونوع عملياتها المختلفة، وتخضع إلى مجموعة من القوانين والأنظمة والتعليمات التي تحاول من خلالها تحسين أوضاع العاملين فيها" (طبازة، أبو طويلة، 2017، ص: 37).

وترى الباحثة ان ذلك يساهم في الوصول إلى درجة من الرفاهية؛ وذلك بالاستجابة لاحتياجاتهم، وتوفير الخدمات العامة لهم لتحقيق الالتزام التنظيمي؛ مما يؤدي إلى جودة درجة الرضا الوظيفي وتعزيزها لدى العاملين؛ مما ينعكس على بيئة العمل، سواء الداخلية أو الخارجية من حيث العمل بروح الفريق، والتنسيق والتعاون مع الزملاء والرؤساء والإدارات والدوائر ذات العلاقة داخل الشركة، والعدالة في الترشيح للدورات الداخلية والخارجية المتعلقة بالسلامة المهنية. وعلى الإدارة العليا إشعار العامل بمدى أهميته للشركة، لتعزز من ثقته بنفسه، وتوفر له معدات الوقاية اللازمة لطبيعة عمله على أن تكون مطابقة للمواصفات والمقاييس من أجل حمايته أثناء تأديته لمهام عمله من

مخاطر المهنة، وحوادث العمل، أو أمراض المهنة كما يجب أن يكون مشمولاً في التأمين الصحي، وتأمين إصابات العمل، حسب المادة 116 من قانون العمل الفلسطيني.

"يجب على صاحب العمل أن يؤمن جميع عماله عن إصابات العمل لدى الجهات المرخصة في فلسطين". (قانون العمل الفلسطيني رقم (7) لسنة (2000)، (2019، ص:72).

كما يجب على الشركة أن توفر للعاملين بيئة صحية نظيفة منظمة مرتبة، وأن تشعر العامل بالتقدير واحترام الآخرين له من الرؤساء والزملاء والمجتمع، ولكي يصل العامل إلى درجة عالية من الرضا الوظيفي لا بد من أن يتحقق لديه الرضا النفسي عن بيئة العمل، ثم الرضا الاقتصادي أي تحسين الحياة المعيشية والقدرة على تلبية متطلبات الحياة، ثم الرضا الاجتماعي الذي يعزز درجة الثقة بالنفس لدى العامل.

"تحقيق الرضا الاجتماعي وهو مبدأ الرجل المناسب في المكان المناسب" (مصلح، 2011، ص:3).

ومن وجهة نظر الباحثة، فإنه يجب أن تتوفر القناعة لدى الإدارات العليا في شركات الأدوية الفلسطينية بضرورة توفير بيئة عمل لائقة خالية من مخاطر المهنة كافة، وأن تعمل الإدارة العليا ودائرة السلامة المهنية (دائرة المخاطر)، على توفير اشتراطات السلامة كافة للعاملين؛ لحمايتهم من مخاطر المهنة، وأن تصمم دائرة السلامة المهنية - بموافقة الإدارة العليا في الشركة- برامج خاصة بالسلامة المهنية، وجودة الحياة الوظيفية وتعمل من خلال تلك البرامج على تدريب العاملين وتأهيلهم وتطويرهم، ودعم الأفكار البناءة مما يعزز من درجة الولاء والانتماء للشركة والالتزام والرضا الوظيفي. "زيادة انتماء العاملين، وولائهم، وتحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة وأهدافهم" (القواسمة، 2020، ص:17).

كما على الإدارة العليا في الشركة أن تضع تصورا حول موازنة السلامة المهنية. "توفر الشركة ميزانية كافية تساعد على تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر" (جرايسة، 2018، ص: 73).

إن توفير اشتراطات السلامة المهنية يحد من التعويضات التي ستدفع للعاملين في حال حدوث حادث عمل في الشركة.

ترى الباحثة أنه كلما وفرت الشركة اشتراطات السلامة المهنية داخل بيئة العمل حدثت من حدوث إصابات العمل وحوادثه، وبالتالي الحد من المشاكل النفسية، والاقتصادية والاجتماعية التي تواجه العاملين الناجمة عن حوادث العمل داخل الشركة.

يعتبر من أهم الضروريات وضع شركات الأدوية الفلسطينية ضمن هيكليتها، دائرة متخصصة بالجودة والسلامة المهنية (إدارة المخاطر)، وإدارة متخصصة بالموارد البشرية التي تهتم بالعنصر البشري في الشركة؛ مما يسهم في الوصول إلى التميز والنجاح، كما لا بد من التنسيق والتعاون المستمر بين الإدارتين، ووضع الخطط وتنفيذها، والرقابة الداخلية الدورية على العاملين، وتوجيههم وإرشادهم وتدريبهم، خاصة من يعملون في أعمال تتسم بالخطورة ويتعرضون لمخاطر المهنة مثل: استنشاق الأبخرة الصادرة عن المواد الكيماوية السامة، أو مخاطر الانفجارات الصادرة عن تفاعل مواد كيماوية، أو التهوية السيئة لبيئة العمل... الخ من مخاطر مهنية.

إن شركات تصنيع الدواء كافة على مستوى العالم، "قد صممت متطلبات الصناعات الدوائية الجيدة "GMP" على أساس معالجة المخاطر في هذه الصناعات، والتخفيف من المخاطر المرتبطة بالجودة والسلامة والفعالية (ICH-200) "ومن الطبيعي أن تلتزم به شركات تصنيع الأدوية الفلسطينية بناءً على اتفاقيات دولية، ملزمة لكافة الأطراف، لذلك تعمل شركات الأدوية الفلسطينية على إيجاد توازن بين توفير اشتراطات السلامة المهنية من حيث الحد من (المخاطر الفيزيائية

والميكانيكية والكيمائية والبيولوجية داخل بيئة العمل، لخلق بيئة العمل اللائقة، مما يعزز الرغبة لدى العاملين بالالتزام التنظيمي أي الالتزام بالأنظمة والقوانين الناظمة للعمل، ومنها: الالتزام بساعات الدوام، الالتزام بالتسلسل الإداري، العمل بروح الفريق والتنسيق والتعاون بين الدوائر والزملاء في العمل، احترام الرؤساء والزملاء لخلق أجواء ايجابية بالعمل؛ مما يؤدي إلى الرضا الوظيفي العام على المستوى الاقتصادي حيث يتحسن المستوى الاجتماعي للعاملين، أو الاجتماعي فيزيد من احترام المجتمع له، كما ويتحسن الوضع النفسي للعاملين، فينظروا إلى الحياة بإيجابية؛ مما ينعكس على العائلة، وبالتالي الرضا الوظيفي يعتبر ضروري للعاملين؛ لأنه ينعكس على جوانب حياته الخاصة، وينعكس على الشركة فيزيد الأرباح، ويفتح أسواق جديدة، ويستقطب كفاءات جديدة، وسمعة حسنة لشركات الأدوية على مستوى الوطن والعالم، إضافة إلى المنافسة في الأسواق العالمية. "تواجه شركات صناعة الأدوية الفلسطينية منافسة شديدة في السوق المحلي حيث تغطي الصناعات الدوائية الفلسطينية نحو 50% من سوق الدواء المحلي والتي تقدر بـ 130 مليوناً ويتوزع الباقي على الأسواق العالمية" (بركات، 2018، ص: 4).

ترى الباحثة أنه يجب على الحكومة أن تدعم الصناعات المحلية، بكل الوسائل ومنها: قطاع صناعة الأدوية الفلسطينية، لما لها من أهمية وضرورة في زيادة الإيرادات الحكومية من خلال دفع الضرائب التي تدخل على خزينة الدولة، وأن تعمل الحكومة على تعديل التشريعات والأنظمة واللوائح والقوانين الناظمة للعمل، المتعلقة بشروط العمل وظروفه، وتعديل قوانين السلامة المهنية من خلال إجبار شركات الأدوية الفلسطينية على توفير عيادة طبية لموظفيها، وتعيين مشرفي سلامة مهنية، وتدريب العمال على دورة إسعاف أولي ليحصلوا على شهادة ضابط إسعاف؛ لتقديم المساعدة والقدرة على التصرف في حالات الطوارئ كحشوب حريق مثلاً. ومن أجل ضمان حياة

كريمة للعاملين، حيث أن العامل هو الحلقة الأضعف، ويقع عليه غبن من بعض أصحاب العمل على مستوى التمثيل النقابي، حيث يتم معاقبة نقيب العاملين في الشركة عند مطالبته بحقوق العاملين أمام الإدارة العليا ودفاعه عنهم. وقد تظلم الإدارة العليا العاملين في إجبارهم على العمل لساعات طويلة أكثر مما نص عليه القانون، وتشير المادة (68) من الفصل الأول في قانون العمل إلى أن "ساعات العمل الفعلي في الأسبوع خمس وأربعون ساعة"، كما قد لا يتم احتساب ساعات العمل الإضافي للعاملين.

كما قد لا توفر الإدارة العليا معدات السلامة للعاملين لحمايتهم من مخاطر المهنة، أو قد تلجأ لتوفير معدات ليست حسب المواصفات والمعايير الدولية، فلا تحمي العامل في حال حصول حادث عمل "تقع مسؤولية تنفيذ السلامة والصحة المهنية والامتثال للمتطلبات في الدول وفقاً للقوانين واللوائح الوطنية على عاتق صاحب العمل" (منظمة العمل الدولية، 2011، ص:7).

إن عدم توفير بيئة عمل آمنة خالية من مخاطر المهنة، وعدم تعويض العاملين عن حوادث العمل، وأمراض المهنة، يعود إلى ثغرات قانونية في القوانين النازمة للعمل ومنها: قانون العمل الفلسطيني وقوانين السلامة المهنية. وهنا ترى الباحثة، أنه يجب على الحكومة أن تضع على أجنداتها الوطنية تعديل القوانين النازمة للعمل، خصوصاً أن العمال يشكلون نسبة عالية من المجتمع ويجب إنصافهم وحمايتهم من جشع وأصحاب العمل وطمعهم؛ لتعزيز جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، والأمان والاستقرار في العمل من خلال تطبيق اشتراطات السلامة المهنية في بيئة العمل؛ للحد من المخاطر المهنية المحتملة أن يتعرض العاملون لها أثناء أداء مهامهم الوظيفية المختلفة.

10.3.2 أثر اشتراطات السلامة المهنية كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام

التنظيمي والرضا الوظيفي

إن أساس تلك الدراسة هو معرفة مدى تحسين جودة الحياة الوظيفية من خلال تطبيق اشتراطات السلامة كأحد عناصرها على الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، في شركات الأدوية الفلسطينية. وقد قامت الباحثة بالاطلاع والدراسة والتحقق من هذا الموضوع، فوجدت أن تلك الدراسة من الدراسات القلائل على مستوى فلسطين التي ناقشت الموضوع، ولذلك ارتأت الباحثة أن تبحث كل متغير على حدة، ثم تقوم بالربط بينهما لمعرفة أثر المتغير المستقل على التابع.

وتعتقد الباحثة أنه لا بد من التطرق الى تاريخ السلامة المهنية، لإفادة الباحثين في هذا المجال.

لقد بدأت علوم السلامة المهنية منذ الأزل مع "بداية شريعة حمورابي في القرن 18 قبل الميلاد ثم ظهر في إنجلترا في العام (1802)، ثم نشأت منظمة العمل الدولية عام (1919)" (المركز السوري للسلامة والصحة المهنية، 2011). وهذه المنظمة أنشئت من أجل العمل على وضع المعايير والشروط والقوانين الدولية الناضجة لبيئة العمل والملازمة لجميع الشركات على مستوى العالم.

كما عملت المنظمة من أجل حماية العاملين من مخاطر المهنة المختلفة التي قد تواجههم أثناء تأدية مهام العمل، وطالبت ولا زالت تطالب بضرورة توفير بيئة العمل اللائقة للعاملين في الشركات المختلفة، إضافة إلى تقديم جميع البيانات والمعلومات المتعلقة بالمعوقات التي تواجه العاملين في بيئة العمل؛ من أجل العمل على تحليلها ووضع الحلول اللازمة والمنظمة للعمل، من قبل خبراء

متخصصين للحفاظ على جودة الحياة الوظيفية مما يعزز الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين.

لقد بدأت مشاكل العاملين تظهر مع بداية اندلاع الثورة الصناعية في بريطانيا، ومن ثم انتقلت إلى أرجاء أوروبا في القرن الثامن عشر، واتجه العاملون في القطاع الزراعي إلى العمل في القطاع الصناعي والهجرة من القرى إلى المدن؛ مما أدى إلى ازدياد عدد العمالة، وأدى لحدوث مشاكل جمة واجهت العاملين في المصانع مع أرباب العمل، حيث شعر العاملون بهضم حقوقهم من قبل أرباب العمل، سواء على مستوى الأجور، أو ساعات العمل الطويلة، أو عدم إعطاء مكافآت للعاملين المتميزين، وعدم توفير بيئة عمل لائقة وخالية من مخاطر المهنة، وازدياد حوادث العمل في بيئة العمل، مما يقلل من درجة الرضا والالتزام لديهم. ولذلك كان من الضروري وضع قوانين ناظمة لبيئة العمل، وملزمة لأصحاب العمل حتى تحافظ على حقوق العاملين في بيئة العمل من ظلم واستبداد أصحاب العمل. ومن تلك القوانين قانون العمل وقانون السلامة المهنية. "جودة الحياة الوظيفية فيها مما يشجع العاملين على العمل، ويزيد من رضاهم وولائهم مما يزيد من إبداعاتهم وابتكاراتهم" (السويطي، 2016، ص: 132).

11.3.2 الصناعات الدوائية في فلسطين:

تمثل صناعة الأدوية إحدى الصناعات المهمة على مستوى العالم؛ لأنها تحافظ على صحة الإنسان، وتعمل على وقايته من الأمراض التي قد يتعرض لها نتيجة بيئة العمل الملوثة أو أسباب أخرى خارجية. ويتم تصنيع الأدوية من المواد الخام الأساسية، وتعتبر صناعة الأدوية من أهم الداعمين للاقتصاد في الدولة من خلال دفع الضرائب للحكومات، وبلغ حجم مبيعات الأدوية حول

العالم قرابة (التريليون دولار سنوياً)، والحصة الأكبر لشركات الأدوية الأمريكية، تليها الشركات الأوروبية ثم اليابانية، ثم تليها أسواق الدول النامية وباقي دول العالم. " تستحوذ الشركات الأمريكية على 30 % منها والشركات الأوروبية على 30% واليابانية على 21% والباقي موزع على بقية الدول" (جرايسة، 2018، ص:27).

بدأ تاريخ صناعة الأدوية في منتصف القرن التاسع عشر، أما في فلسطين فقد بدأت في عام 1967م، حيث ظهرت بعض المصانع عام 1969، وقامت بإنتاج كميات بسيطة من المنتجات الطبية؛ بسبب العراقيل التي وضعها الاحتلال أمام تلك المصانع. لكن رغم تلك المعوقات تعتبر صناعة الأدوية الفلسطينية، إحدى أهم الصناعات الواعدة، التي حققت تقدماً جيداً في السنوات الماضية، كما إن المنتج الدوائي الوطني يعتبر منافساً قوياً للمنتجات الأجنبية، حيث تصدر شركات الأدوية الفلسطينية منتجاتها من الأدوية، والمستلزمات الطبية إلى جميع أنحاء العالم.

كما تعتبر الصناعات الدوائية في فلسطين من الصناعات التحويلية الهامة للدولة وللمجتمع، وتكمن أهميتها في خلق فرص عمل، وتشجيع الاستثمار، والتصدير، ودعم الموازنة العامة للحكومة الفلسطينية، من خلال دفع الضرائب لخزينة الدولة، وتطوير البنية التحتية الداخلية لتلك الشركات، وأتمتة العمل فيها بإدخال التكنولوجيا وحوسبة العمل، وتطوير الأفراد العاملين؛ لتحسين كفاءة الأداء، وجودة الحياة الوظيفية، وتوفير بيئة العمل اللاتقة الخالية من مخاطر المهنة.

أما بالنسبة للمجتمع، فهي تقوم بتصنيع واستيراد الأدوية من أجل الوقاية من الأمراض، ومعالجة المرضى وتزويد القطاع الصحي بالأدوية والمستلزمات الطبية التي يحتاجها، كما إنها تعمل على توفير احتياجات الأسواق المحلية من الأدوية كافة، ورغم ذلك لا زالت شركات الأدوية الفلسطينية

في مرحلة النمو مقارنة بالدول المتقدمة، وتصدر تلك الشركات منتجاتها الدوائية لدول مثل: أوروبا الشرقية والأردن والجزائر وقطر وألمانيا، حسب الاتفاقيات الدولية المبرمة مع دولة فلسطين، ومنها بروتوكول باريس الذي ينظم العلاقات التجارية والمالية بين دولة الاحتلال والسلطة الوطنية الفلسطينية حيث يعمل البروتوكول على تحديد العلاقات الاقتصادية مع إسرائيل.

تعمل دولة الاحتلال، رغم جميع الاتفاقيات، على إضعاف شركات الأدوية الفلسطينية من خلال تعبئة السوق الفلسطيني بالأدوية الإسرائيلية، وتضع أسعارا منافسة للأدوية المحلية، إضافة إلى عرقلة الاستيراد للمواد الخام وتأخيرها في الميناء أو المطارات؛ بقصد تدمير الاقتصاد الفلسطيني وقطاع الصناعات الدوائية.

إن الصناعات الدوائية الفلسطينية تعمل على تغطية نصف احتياج السوق المحلي من الدواء. "حيث تغطي نحو 50% من سوق الدواء المحلية التي تقدر بنحو (130) مليون دولار" (جرايسة، 2018، ص:27)، أما النصف الباقي من احتياجات السوق المحلي فتتم تغطيته من خلال الأدوية المستوردة من الأسواق العالمية.

أما الجانب التسويقي لتلك الشركات فيتم تسويق المنتجات الدوائية في أسواق الضفة الغربية، حيث يمنع الاحتلال دخولها إلى قطاع غزة، وتعتبر صناعة الأدوية أحد الإيرادات المهمة لخزينة الدولة الفلسطينية، لكن ورغم المعوقات كافة التي يضعها الاحتلال لعرقلة عمل شركات الأدوية الفلسطينية، فلا زالت تلك الشركات تعمل لتطوير ذاتها ومواردها وتنميتها، وتغطية السوق، ورفع المستوى الاقتصادي للدولة، والعمل لإنتاج الأدوية بجودة عالية من أجل أن تضمن الأمان الدوائي

اللسطيني، والمحافظة على صحة المرضى، وتصبح قادرة على فتح أسواق جديدة لها على مستوى العالم، والمنافسة مع الشركات العالمية.

وترى الباحثة أنه يجب أن يكون على رأس أولويات شركات الأدوية الفلسطينية، تحقيق جودة الحياة الوظيفية في الشركة، وتزويد عمالها بجميع معدات الوقاية التي تحافظ على سلامتهم من مخاطر المهنة، داخل بيئة العمل أثناء تأديتهم لمهامهم الوظيفية، وتوفير متطلبات السلامة المهنية كافة لهم؛ لتحقيق الجودة في الحياة الوظيفية، والحد من إصابات العمل، فإن " الحرص على استخدام معدات ووسائل الوقاية الشخصية والمواظبة عليها له أثر إيجابي على سلامة العمال" (بو جمعة، 2019، ص:83).

كما يجب أن يلتزم العاملين بارتداء معدات الحماية ووسائلها للتقليل من حوادث العمل؛ مما ينعكس على جودة الحياة الوظيفية وزيادة الولاء والانتماء والرضا الوظيفي، والالتزام بالقوانين الناظمة للعمل. وعلى تلك الشركات أن تعمل على تحفيز موظفيها وأن تكون أجورهم حسب الجهد المبذول، وأن تعمل الشركات على ترقية موظفيها خاصة المتميزين منهم؛ مما يؤدي للإبداع والابتكار والتطور في العمل، وبنعكس على تلك الشركات بشكل إيجابي.

جدول رقم (1): التوزيع الجغرافي لمصانع الأدوية الفلسطينية الرائدة في مجال تصنيع الأدوية وتاريخ تأسيسها

الرقم	اسم الشركة	المحافظة	تاريخ التأسيس	عدد العاملين
1	شركة القدس للمستحضرات الطبية	رام الله والبيرة	1969	350
2	شركة بير زيت للأدوية	رام الله والبيرة	1973	350
3	شركة دار الشفاء للأدوية	رام الله والبيرة	1986	300
4	شركة بيت جالا للأدوية	بيت جالا - محافظة بيت لحم	1998	227
5	شركة الشرق الأوسط	غزة	1998	

وفيما يلي سيتم التطرق لشركات الأدوية العاملة في محافظة رام الله والبيرة والتي أشارت لها الدراسة:

1. شركة القدس للمستحضرات الطبية: تأسست عام (1969)، وحسب تقرير وكالة الأنباء والمعلومات الفلسطينية وفا للعام 2013 فقد أشارت إلى امتلاك شركة القدس للمستحضرات الطبية "مصانع في الجزائر، وتعتبر الشريك الأكبر في شركة نهر الأردن للصناعات الدوائية" (الآغا، النديم، 2012، ص: 8)، كما إن شركة القدس للمستحضرات الطبية تمتلك مصنعا في الإمارات العربية المتحدة، وقد حصلت الشركة حصلت على شهادة الأيزو 45001:2018 العالمية، والتي تعتبر المعيار الأول دولياً للسلامة والصحة المهنية التي يتم منحها من مؤسسة «لويدز ريجيستر» العالمية لضمان الجودة. وتابعت أنه بحصول الشركة على تلك الشهادة تعتبر أول شركة في فلسطين تحصل على تلك الشهادة العالمية الدولية بشكل مباشر؛ بسبب انتشار معيار الجودة على مستوى العالم أجمع. وهذا يعتبر إنجازاً للشركة وبدل على حرص الشركة على التميز من خلال ضمان تطبيق أنظمة السلامة المهنية في بيئة العمل وقوانينها واشتراطاتها، وبدل على توفير إطار لإدارة المخاطر والسلامة المهنية، وأن النتائج المرجوة من نظام الصحة والسلامة المهنية تتمثل في الوقاية من الإصابات، وتوفير أماكن عمل آمنة ولاتقة للعاملين في الشركة للوصول إلى جودة الحياة الوظيفية. والشركة منتشرة إقليمياً في شمال إفريقيا منطقة الشرق الأوسط وتصدر منتجاتها للأردن والجزائر ودول أخرى.

2. شركة بيرزيت للأدوية: تأسست عام (1973) وقامت شركة بيرزيت للأدوية بشراء شركة

الشرقية للأدوية وضممتها إليها عام (1973)، وحسب وكالة الأنباء والمعلومات الفلسطينية

وفا فهي تمتلك ما نسبته "50% من أسهم مصنع أدوية في الجزائر". وحسبما أشار موقع bpc (موقع شركة بيرزيت للأدوية، <http://bpc.ps/ar/2>)، تعتبر شركة بيرزيت للأدوية من الشركات الرائدة في مجال التصنيع الدوائي، "وتنتج ما يقارب 300 صنف يتم توزيعها على عشرة خطوط إنتاج".

تعمل الشركة على تغطية العديد من المجالات الطبية والعلاجية، وتصل إلى جميع أنواع العملاء فعلى المستوى المحلي، تقدم خدماتها إلى وزارة الصحة، والمنظمات، والرعاية الصحية المحلية والعالمية، والجمهور. وتعمل على تصدير منتجاتها للأسواق العالمية ومنها: دول أوروبا الشرقية والجزائر.

تهدف رؤية الشركة ورسالتها وأهدافها إلى الانفتاح على العالم؛ من أجل فتح أسواق جديدة من خلال المنافسة الشريفة والالتزام بالمعايير الدولية للجودة، وتحقيق بيئة عمل خالية من مخاطر المهنة بالالتزام بأنظمة السلامة المهنية وقوانينها، للوصول إلى جودة الحياة الوظيفية في الشركة، ومواكبة التطور العالمي، للوصول للتميز من خلال استخدام أفضل التقنيات الحديثة للمحافظة على التميز والجودة.

3. شركة دار الشفاء للأدوية: تأسست عام (1986)، حيث قامت بإنشاء مصنع مشترك في

مالطا؛ لتسهيل عملية التصدير للعالم العربي. وتسعى الشركة إلى تحقيق رسالتها وأهدافها من خلال الجودة والتميز والمنافسة في الأسواق، وفتح أسواق جديدة، وتوفير بيئة العمل اللائقة الخالية من مخاطر المهنة، من خلال الالتزام بأنظمة السلامة المهنية وقوانينها، كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية، إضافة إلى توفير ما يلزم من معدات الوقاية لحماية العاملين

من المخاطر المحتملة في بيئة العمل، وذلك يحفز العاملين على الالتزام بالعمل واحترام القوانين الناظمة له، والرضا الوظيفي الذي يساهم في وصول العاملين والشركة إلى التميز والقدرة على الاستمرارية والمنافسة في الأسواق. وتعتبر الشركة إحدى أكبر الشركات المصنعة للأدوية في فلسطين، وتعمل على تغطية احتياجات السوق المحلي من الدواء بنسبة كبيرة كما ذكر سابقاً.

ثانياً: الدراسات السابقة

سيتناول هذا الجزء الدراسات السابقة المتصلة بموضوع الدراسة، وسوف يجري عرض الدراسات العربية والأجنبية من الأحدث إلى الأقدم، وقد قسمت الدراسات إلى دراسات مرتبطة باشتراطات السلامة المهنية، وأخرى مرتبطة بجودة الحياة الوظيفية.

1. الدراسات باللغة العربية:

هدفت دراسة (خالفي وبوكديرون، 2021) تحت عنوان "دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة تدريس كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير". إلى تحديد دور جودة الحياة الوظيفية من خلال أسلوب الإشراف، المشاركة بالقرارات، مكان العمل وخصائص الوظيفة في عملية تعزيز الرضا الوظيفي لدى الأساتذة الجامعي، وذلك انطلاقاً من أنموذج فرضي يفسر طبيعة العلاقة بين المتغيرين، استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي كونه يتناسب مع الدراسة، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وكانت عينة البحث (69) استاذاً جامعياً دائماً بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة خميس مليانة، وأظهرت نتائج الدراسة الميدانية وجود فروقات ذات دلالة احصائية لدى عينة الدراسات حول أبعاد جودة الحياة

الوظيفية بالكلية تعزى لمتغيري السن وسنوات الخبرة، وكان متغير المشاركة بالقرارات هو الأكثر تأثيراً على رضا أفراد العينة. وهذا ما مكننا من القول بأن درجة الرضا الإجمالي لعينة الدراسة على جودة الحياة الوظيفية قدرت بـ 2.416، أي بمستوى متوسط من الرضا.

استهدفت دراسة **بيومي (2020)** وهي بعنوان "تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية في بطاقة الأداء المتوازن - دراسة ميدانية على مستشفيات جامعة القاهرة". الى تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية، باستخدام بطاقة الأداء المتوازن. ونبعت أهمية الدراسة من أجل المحافظة على سلامة العاملين في المستشفيات وصحتهم من خلال توفير بيئة عمل آمنة ولأثقة وخالية من المخاطر وحوادث العمل، ولتقييم أداء العاملين، وتفعيل معايير السلامة والصحة المهنية. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت المنهج التطبيقي حيث قامت بدراسات ميدانية لاختبار الفرضيات؛ لقياس اتجاهات العينة متغيرات الدراسة، وكانت العينة من عمال المستشفيات في جامعة القاهرة، وتم اختيار عينة طبقية وكان عدد الأفراد المبحوثين (100) فرد من المستويات الوظيفية كافة، واستخدمت المقابلة والاستبانة كأدوات للدراسة. وكانت أهم نتائج الدراسة: تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن في المستشفيات، وتبين للباحثة وجود علاقة إيجابية بين بطاقة الأداء المتوازن وبين تحسين الخدمة الصحية، وكان من أهم توصيات الدراسة: ضرورة نشر الثقافة البيئية من أجل المحافظة على البيئة والعاملين من إصابتهم بالعدوى الناجمة عن الحشرات والفيروسات والطفيليات في بيئة العمل، وضرورة تشجيع العاملين على استعمال الأدوات الوقائية؛ لحمايتهم من مخاطر المهنة وبيئة العمل.

كما هدفت دراسة **مصطفى (2020)** بعنوان "تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر" الى قياس جودة الحياة الوظيفية لقادة المدارس بمصر، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وكان قوام العينة (150) قيادي من قيادات المدرسة، ومن أهم نتائج الدراسة مستوى جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم كانت متوسطة.

هدفت دراسة **خنوفه وبشيري (2020)**. بعنوان "التعويض عن حوادث العمل والامراض المهنية في التشريع الجزائري" إلى معرفة أهم الضمانات التي وفرتها المنظومة القانونية للضمان الاجتماعي فيما يتعلق بالتأمين على حوادث العمل، والأمراض المهنية للعاملين المستفيدين، وإلى أي مدى تعتبر كافية وتحقق لهم أفضل حماية من مخاطر المهنة وحماية اجتماعية. وتم استخدام منهج أسلوب تحليل المضمون، مع الاستعانة أحياناً بالمنهج المقارن، وتوصلت الدراسة إلى تحديد الأضرار المترتبة عن حوادث العمل والأمراض المهنية من خلال معاينة الطبيب المعالج الأولية للإصابة، ثم المرور على المراقبة الطبية من طرف الطبيب المستشار التابع لهيئة الضمان الاجتماعي، ومعرفة الشهادات والتقارير المحررة بهذا الخصوص، وتحديد الجهات المسؤولة عن عملية التعويض لحوادث العمل. وأوصت الدراسة بضرورة الحرص على تفعيل الكامل للعقوبات، والتشديد فيها لمواجهة الإخلال بأنظمة الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية تطبيقاً للقوانين، ولحماية العاملين من مخاطر المهنة وتعديل المنظومة القانونية للضمان الاجتماعي، بما يحقق العدالة الاجتماعية.

هدفت دراسة **القواسمي (2020)** بعنوان "جودة بيئة العمل في الشركات الصناعية في مدينة الخليل" إلى التعرف على جودة بيئة العمل في الشركات الصناعية في مدينة الخليل، وتكون مجتمع

الدراسة من جميع العاملين فيها. وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة جودة بيئة العمل في الشركات الصناعية، وتم اختيار عينة مكونة من (91) موظفا وموظفة، وتم استخدام أداة الدراسة الاستبانة وتم التأكد من صدقها من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: جودة بيئة العمل في الشركات الصناعية كانت متوسطة، كما تبين بأن درجة المجال الرابع: الصحة والسلامة المهنية مرتفعة، وكانت أعلى مجالات جودة البيئة، يليها ضغط العمل، ثم الاستقرار والأمان الوظيفي، ثم المشاركة في اتخاذ القرار، ثم الترقية والتقدم الوظيفي، ثم التدريب والتعليم، وأخيراً الأجور. وتبين أن هناك علاقة إيجابية مرتفعة بين جودة بيئة العمل وضغط العمل، وكذلك تبين وجود علاقة إيجابية مرتفعة بين جودة بيئة العمل في الشركات الصناعية في مدينة الخليل، والترقية والتقدم الوظيفي، وهناك علاقة إيجابية مرتفعة بين جودة بيئة العمل والمشاركة في القرار، وهناك علاقة إيجابية مرتفعة بين جودة بيئة العمل والصحة والسلامة المهنية، وهناك علاقة إيجابية مرتفعة بين جودة بيئة العمل والاستقرار والأمان الوظيفي، وهناك علاقة إيجابية مرتفعة بين جودة بيئة العمل والتدريب والتعلم، وهناك علاقة إيجابية مرتفعة بين جودة بيئة العمل والأجور. وأظهرت النتائج بأنه لا توجد فروق في إجابات أفراد العينة حول جودة بيئة العمل في الشركات الصناعية في مدينة الخليل تعزى لمتغير عمر الشركة، عدد العاملين في الشركة، نوعية الإنتاج، الجنس، سنوات الخدمة، بينما أظهرت النتائج بأنه توجد فروق تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، كانت لصالح المديرين ورؤساء الأقسام، ولصالح حملة درجة الدراسات العليا، ومن خلال النتائج السابقة يوصي الباحث بتعزيز مستوى جودة الحياة الوظيفية للعاملين، وإتاحة الفرصة للعاملين بالمشاركة في عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات، واهتمام الشركات بجودة حياة العمل أكثر، والسلامة المهنية، وكذلك إعادة هيكلة نظام الأجور والمكافآت

بشكل عام، والتوصل إلى نموذج مقترح لأبعاد جودة الحياة الوظيفية، وضرورة إعداد برامج تدريبية للموظفين من مختلف المستويات، وتدريبهم على التعامل الفعال مع التكنولوجيا.

أشارت دراسة قراوي (2020) بعنوان "قراءة تحليلية في واقع الصحة والسلامة المهنية في شركات الإسمنت -دراسة حالة شركة الفارج هولسيم- الأردن" إلى أن الشركات تسعى إلى الحفاظ على سلامة العمال من المخاطر المهنية التي قد يتعرضون لها، من خلال وضع نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية؛ لتوفير بيئة عمل آمنة من أي خطر يؤثر في أداء العاملين وحياتهم. وهدفت الدراسة إلى تحليل وضع الصحة والسلامة المهنية في شركة الفارج هولسيم - الأردن، وأولوياتها المستقبلية المتعلقة في هذا المجال. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت نتائج الدراسة: أن الشركة وضعت خططا وبرامج، وعقدت العديد من الدورات التدريبية بغية الوصول إلى صفر أذى في كافة مواقعها؛ لتحسين مؤشرات الأداء المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية، كما إن الصحة والسلامة المهنية تعتبر من أهم أولويات الشركة، حيث وضعت خططا وبرامج ونفذتها لتحسين مؤشرات الأداء. وتزامنا مع انتشار فيروس كورونا المستجد قامت الشركة بعقد اجتماعات دورية، ووضعت إعلانات ولوحات إرشادية لتوعية العاملين فيها بأهمية الالتزام بتطبيق اشتراطات الصحة والسلامة المهنية في بيئة العمل، كما أوصت الدراسة بضرورة نشر الثقافة الوقائية على أوسع نطاق، والتوعية أكثر بأهمية الصحة والسلامة المهنية والرقابة الدورية على العمال حول استعمال وسائل الوقاية الصحية والسلامة المهنية، وتطبيق عقوبات صارمة لكل من يخالف تعليمات الصحة والسلامة المهنية وقواعدها.

هدفت دراسة رقاني وصنقلي (2020) بعنوان "الالتزام التنظيمي وأثره على أداء العاملين دراسة ميدانية ببلدية رقان" إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي وأداء العاملين في المؤسسة، وتعميق مستوى فهم موضوع الالتزام التنظيمي وأثره في أداء العاملين. كما تناولت الدراسة موضوع الالتزام ومدى تأثيره في الجوانب الإنسانية لدى العامل، وقد تم دراسة عينة من المبحوثين في بلدية بيرقان، واستخدمت الملاحظة والاستبانة للبحث حول الموضوع، وتكونت عينة الدراسة من (110) موظفين وموظفة من عمال بلدية بيرقان ومنهم (75) موظفا إداريا و(35) موظفا مهنيا، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة الكلي بلغ عددهم (60) موظفا وموظفة من مجتمع الدراسة. وقد تم استخدام الاستبانة كأداة دراسة وتوزيع (60) ، تم استرجاع (50) ، منها عشر استبانات لم يجب عنها بعض المبحوثين، وتوصلت الدراسة إلى أن الالتزام التنظيمي له علاقة طردية من الجوانب الإنسانية؛ لأن الجوانب الإنسانية والأخلاق والمبادئ تقوي الالتزام الوظيفي لدى العاملين، فهي بذلك تجعل العامل أكثر اطمئنانا، وبالتالي أكثر التزاماً وظيفياً، كما إن الالتزام التنظيمي لدى العامل يبقى مرهونا بقيمه ومبادئه التي يتحلى بها، ولا يتأثر بالظروف الخارجية والعوامل المحيطة، ولا حتى الضغوط الممارسة عليه، ويرجع ذلك إلى كون هذا المحفز يعتبر خصلة نبيلة يتشرف بها العامل، وتجعله أكثر قدوة وأكثر عطاء وتفانيا في عمله. كما إن الالتزام بالمواعيد يكسبه رضا المسؤول حتى لو مورست عليه ضغوط كبيرة. وأوصت الدراسة بأن الالتزام التنظيمي لا يتعارض مع أداء العامل، بل يعتبر عنصراً مكملاً لأدائه. إضافة إلى ضرورة وضع برامج تدريبية مستمرة لأن المستجدات التي تخضع لها المؤسسات تتغير باستمرار. واعتماد مبدأ الشفافية والتشاركية بين الرئيس والمرؤوس يبعث على تبسيط العمل المهني.

هدفت دراسة أبو عرابي (2019) بعنوان "أثر معايير الصحة والسلامة المهنية على الأداء التنظيمي: دراسة ميدانية في شركة مناجم الفوسفات الأردنية -الأردن" إلى التعرف على أثر معايير الصحة والسلامة المهنية على الأداء التنظيمي في شركة مناجم الفوسفات الأردنية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع أغراض الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مناجم الشركة وبلغ عددهم 1146 عاملاً حيث تم تصميم استبانة وتوزيعها على (350) عاملاً، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمعايير الصحة والسلامة المهنية بكافة عناصرها: أنظمة وقوانين وأدوات واشتراطات الصحة والسلامة المهنية والتدريب والتوعية والإرشاد والرقابة والتفتيش على الأداء التنظيمي في شركة مناجم الفوسفات الأردنية من وجهة نظر عينة الدراسة. كما أوصت الدراسة بعدة توصيات منها: ضرورة استمرار شركة الفوسفات بتعزيز جوانب الصحة والسلامة المهنية وتطويرها لما لها من آثار إيجابية ليس فقط على الأداء التنظيمي، وإنما أيضاً على العاملين وسمعة الشركة، والعديد من الأمور الأخرى التي تحقق مصالحها وغاياتها.

بينت دراسة تمرباط (2019) بعنوان "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية بمؤسسة دار الثقافة نوار بو بكر لولاية أم البواقي" أن جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة تعتبر متطلباً وظيفياً تسعى من خلال تطبيق برامجها إلى إشباع احتياجات الأفراد داخل التنظيم للرفع من شعور الاستقرار والأمان لديهم، والتالي زيادة رغبتهم في الاستمرار بالمؤسسة، وبذل أقصى جهد ممن لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية كأحد أهم مؤشرات الالتزام التنظيمي. ومنه نهدف

من خلال هذه الدراسة إلى التعرف من جهة على واقع تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية بأبعادها التنظيمية والاجتماعية والمادية في مؤسسة دار الثقافة نوار بو بكر لولاية أم البواقي، ومن جهة آخر تحديد مستوى التزام الموظفين تجاه المؤسسة، ومن ثم الكشف عن طبيعة العلاقة بين المتغيرين. ولقد تم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة، كما تم تصميم الاستبيان بالاعتماد على مقياس لكرت الخماسي مكون من 03 محاور أساسية تحمل في مضمونها 63 سؤالاً، تم توزيعها بالاعتماد على أسلوب المسح الشامل على 57 موظفاً في المؤسسة محل الدراسة، وقد تم استرجاع 51 استباناً ثم إلغاء 10 استبانات لعدم جدية المبحوثين في ملئها. ولمعرفة مستوى وجود كل متغير في المؤسسة محل الدراسة استخدمنا الوسط المرجح، كما اعتمدنا على معامل الارتباط بيرسون لدراسة اتجاه العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي. ومن أهم نتائج الدراسة أنها أظهرت مستوى استجابة متوسط بخصوص درجة تواجد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة، كما كشفت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية إيجابية وطردية عند مستوى الدلالة 05.0 بين الجوانب التنظيمية والوظيفية لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة و أظهرت الدراسة وجود علاقة إحصائية إيجابية وطردية عند مستوى الدلالة 05.0 بين الجوانب المعنوية والاجتماعية لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة، وكشفت الدراسة عن وجود علاقة إحصائية إيجابية وطردية عند مستوى الدلالة 05.0 بين الجوانب المادية والاقتصادية لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

هدفت دراسة البياري (2018) بعنوان "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة" للتعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بقطاع غزة. تم استخدام المنهج

الوصفي التحليلي للدراسة، واستخدمت الباحثة الاستبانة كأداة دراسة، حيث تم تصميم استبانة الدراسة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة، وتوزيعها على عينة الدراسة باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية حسب الوزارة، حيث تم توزيع (200) استبانة على موظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية، وتم استرداد (179) استبانة بنسبة (89.5%) وتم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل البيانات. وتوصلت الدراسة للنتائج التالية: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية، ومستوى الالتزام التنظيمي في وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية، وتبين أن المتغيرات المؤثرة في الالتزام التنظيمي هي: ظروف العمل المادية، التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والرواتب والمكافآت، الأمان والاستقرار الوظيفي. وكان هذا التأثير ذو دلالة إحصائية. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام برفع مستوى جودة الحياة الوظيفية في وزارة التنمية الاجتماعية، من خلال انتظام إتاحة الفرص للترقية والتقدم المهني، وصرف الرواتب، وتبني مبدأ العدالة والمساواة بين الموظفين، وإتاحة الفرصة أمام الموظفين للمشاركة في اتخاذ القرارات؛ مما يزيد من ثقتهم بقدرتهم ومهارتهم.

دراسة باصفار (2018) بعنوان "أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصانع الملابس الجاهزة على جودة الأداء" والتي هدفت الدراسة إلى بيان أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصانع الملابس الجاهزة على جودة الأداء. واتبعت الباحثة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 3 مصانع للملابس الجاهزة في جدة - المملكة العربية السعودية، وتم استخدام الاستبانة كأداة دراسة، لاستطلاع آراء العاملين في المصانع. وتوصلت الدراسة من خلال التحليل الإحصائي لإجابات عينة الباحثين أن نسبة علاقة الرضا الوظيفي بجودة أداء العاملين تراوحت بين (100%)

و66,7%) من مجموع أفراد العينة، وهي نسبة عالية. وأوصت الدراسة بأن تحرص إدارة الموارد البشرية على توفير مؤشرات عادلة، ومعايير موضوعية للأداء لتقييم العاملين عليها، مع ضرورة تخصيص صندوق خاص بالشكاوى والمقترحات، والأخذ به لأنه يعبر عن مدى رضا العاملين، ويسهم في اكتشاف الفجوات وتصحيحها، إضافة إلى الاستعانة بالخبراء والمتخصصين؛ لتدريب الكوادر البشرية على أدوات العصر الحديث (التكنولوجيا)، كذلك العدالة التامة في توزيع الحوافز على الموظفين من خلال إعداد منظومة حوافز متنوعة.

هدفت دراسة **بن عصمان (2018)** بعنوان "دور الالتزام التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات الليبية" إلى التعرف على أهم مكونات الالتزام التنظيمي، والتعرف على طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي. وتوصلت إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات التي قد تسهم في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات الليبية. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات والمعلومات حول الموضوع، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة وكانت عينة الدراسة (263) رؤوس، وتوصلت الدراسة إلى تعزيز الالتزام التنظيمي للعاملين فيها، مما ينعكس على رفع مستوى أدائهم وكفاءتهم، وزيادة إنتاجيتهم، كما إن وجود مستوى عال من الالتزام التنظيمي يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الليبية من خلال إشراكهم بالقرارات التي تؤثر في حياتهم المهنية والاجتماعية، من خلال الندوات وورش العمل بحيث يكون محورها تعزيز الممارسات الإيجابية للعاملين بما يخدم أهداف الجامعة وخططها المرسومة، من خلال تفعيل نظام الحوافز والمكافآت، وتشجيع إجراء المزيد من البحوث من قبل الجامعة للتعرف على المزيد من العوامل التي تؤثر في

التزام موظفيها، وذلك بهدف العمل على تنمية التزامهم التنظيمي؛ مما يعود بالفائدة العظمى على أدائهم الوظيفي وإنجازهم، ويسهم في تحقيق أهداف الجامعة ورفيها.

دراسة **جرايسة (2018)** بعنوان "واقع إدارة المخاطر في الصناعات الدوائية الفلسطينية دراسة حالة شركة بيت جالا لصناعة الأدوية" والتي هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة المخاطر في الصناعات الدوائية الفلسطينية، وذلك من خلال تخصيص دراسة حالة شركة بيت جالا لصناعة الأدوية، واعتمدت هذه الدراسة على أسلوب البحث الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث المقابلات والاستبانة كأدوات للدراسة، وكانت عينة الدراسة (100) موظف. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن غالبية الموظفين وافقوا على أن إدارة المخاطر مهمة وضرورية في الشركة، لذلك يتم التطرق لمفهوم المخاطر بشكل كبير رغم أن الشركة لا تواجه صعوبات في الكشف عن المخاطر التي تهددها، إلا أنها تواجه الكثير من العراقيل في التعامل مع المخاطر، وعلى مستوى الشركة فلا بد من تطوير أساليب وإجراءات في إدارة المخاطر مبنية على قاعدة تكنولوجية متينة تعتمد على مختلف نظم المعلومات المتطورة، أما على مستوى القطاع الخاص، فيجب بناء نظام علمي يكون دليلاً داخلياً لكل شركة أو على مستوى الوطن، ويضم مختلف المخاطر التي تتعرض لها الشركة والمراحل العملية لمعالجتها، حيث يتم الرجوع إليه عندما تتعرض الشركة للمخاطر، أما على مستوى الإدارة العليا فكان من الضروري وضع إدارة المخاطر ضمن هيكل الشركة التنظيمي، وأن يتمتع الأفراد الذين يعملون في هذا الجانب بالخبرة اللازمة في إدارة المخاطر، وبناء خطوط واضحة للمساءلة والمحاسبة، وفي ذات الوقت، التشجيع ووضع إطار للمكافأة والتحفيز. وكان من أهم التوصيات: جعل إدارة المخاطر هدفاً من أهداف الشركة، وبالتالي ضمان تحقيق هذا الهدف،

تحديث استراتيجيات واضحة لإدارة المخاطر مبنية على التحليل الدقيق للبيئة الداخلية والخارجية للشركة وتطويرها بشكل دوري، التأكد من تطبيق شروط الحماية والسلامة المهنية والعامّة للعمال والمنشأة، التأكد من حصول جميع الموظفين على التدريبات اللازمة والمعلومات والخبرة الكافية للتمكن من مواجهة المخاطر بأسلوب سليم، الالتزام بالضوابط الداخلية ومواصلة الجهود الرامية إلى تحديد المخاطر التي تواجه الشركة ومعالجتها.

دراسة **عجيلة وبن جروة (2018)** بعنوان "أهمية السلامة والصحة المهنية في تحسين أداء العاملين -دراسة حالة أعوان الحماية المدنية" والتي هدفت إلى توضيح مدى أهمية توفير المؤسسات لبرامج وأدوات السلامة والصحة المهنية في تحسين أداء العاملين، حيث عمدت الدراسة إلى عرض وتقديم مختلف المفاهيم والعناصر المساعدة على استغلال العناصر التي تقي من حوادث العمل، عبر كل من الصحة والسلامة المهنية، لذلك سيتم تسليط الضوء على كل المفاهيم ذات الصلة بالموضوع، مع محاولة تقديم العلاقة بين نظم السلامة والصحة المهنية وآليات تحسين أداء العاملين. وقام الباحث باستخدام المنهج الوصفي وأجرى دراسة مسحية على أعوان الحماية المدنية بولاية الجزائر وتيبازة، ولم يذكر الباحث عدد عينة الدراسة. وتم رصد نتائج توضح تلك الأهمية من خلال الملاحظة والمقابلات حيث تم التوصل إلى نتيجة مفادها، أن حوادث العمل وطبيعة العمل السيئة تشكل عاملا سلبيا على أداء العامل بصفة خاصة وأداء المؤسسة بصفة عامة، إلا أن لها في المقابل القدرة على تخفيضها والتحكم فيها نوعا ما إذا ما استطاعت أن تحدد بدقة العوامل والمصادر المؤثرة، وهو ما يؤكد على ضرورة تبني المؤسسات لأساليب وأدوات السلامة والصحة المهنية من أجل تحسين أداء العاملين لديها وترقيتهم.

سعت دراسة بالة نهاد (2018) بعنوان "الصحة والسلامة المهنية في مؤسسة كهريف" إلى الكشف عن واقع إدارة الصحة والسلامة المهنية في مؤسسة كهريف kahrif، للتعرف على أهم العوامل والأسباب ذات العلاقة بحوادث العمل من خلال دراسة وتحليل بيانات العمل الخاصة بالمؤسسة، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي حيث تم استخدام اسلوب المقابلة والملاحظة والاطلاع على الوثائق للتعرف على طبيعة هذه الحوادث وعددها السنوي وتوزيعها بحسب: مكان الغصابة وموقعها من الجسم، الخبرة المهنية وأشهر السنة. وكانت عينة الدراسة جميع العاملين في مؤسسة كهريف وقد تم استخلاص استنتاجات معينة بصدد هذه المشكلة يمكن في ضوءها تقديم التوصيات والمعالجات التي يمكن أن تسهم في وضع برنامج للسلامة والصحة المهنية في المؤسسة واعتماد الإجراءات الكفيلة للحد من حوادث العمل.

بحثت دراسة (2017) Darwish في العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، والمواقف تجاه التغيير التنظيمي وأبعادها. واستخدم الباحث عينة من (5) شركات وعدد (455) موظفا. استخدم الباحث أسلوب الاستبانة للتوصل إلى النتائج. حيث أشارت النتائج إلى أن الموظفين في الأقسام التي تم التحقيق فيها راضون للغاية عن الإشراف وزملاء العمل، في حين أنهم راضون قليلاً عن ظروف العمل والأمن الوظيفي، لكنهم يعانون من انخفاض الرضا عن جوانب الرواتب والترقية للوظيفة. أظهرت النتائج كذلك، أن الموظفين في الأقسام التي تم التحقيق فيها يظلون مع أقسامهم الحالية إما لأنهم يريدون ذلك، أو لأنهم مضطرون للقيام بذلك، ولكن ليس لأنهم يشعرون أنه يجب عليهم القيام بذلك.

هدفت دراسة السويطي (2016) بعنوان "جودة حياة العمل وعلاقتها بالولاء العاطفي لدى موظفي الوزارات الفلسطينية" إلى التعرف إلى واقع جودة حياة العمل وواقع الولاء العاطفي لدى موظفي الوزارات الفلسطينية، وعلاقة جودة حياة العمل بالولاء العاطفي لدى موظفي الوزارات الفلسطينية، وقد استخدم الباحث منهج البحث الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث ببناء استبانة خاصة لقياس جودة حياة العمل مكونة من (5) عناصر، وتبنى الباحث المقياس الذي طوره كل (Maye & Allen, 1990) لقياس واقع الولاء العاطفي، وتم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من (222) مديراً عاماً، ومديراً ورئيس قسم من العاملين في خمس من الوزارات الفلسطينية تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية بنسبة (21%). وأشارت النتائج إلى أن واقع جودة حياة العمل لدى الموظفين في الوزارات الفلسطينية جاءت بدرجة متوسطة على الدرجة الكلية، وبأبواب الأبعاد الأخرى باستثناء بعدي جودة الراتب (الأجر) وجودة الحوافز والتي جاءت بدرجة ضعيفة، إن واقع الولاء العاطفي لدى الموظفين في الوزارات الفلسطينية جاء بدرجة متوسطة، وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة والولاء العاطفي في الوزارات الفلسطينية، حيث بلغ معامل الارتباط على الدرجة الكلية لأثر عناصر جودة حياة العمل على الولاء العاطفي (0.813).

وفي ضوء النتائج السابقة خرجت الدراسة مجموعة من التوصيات تمثلت في ضرورة أن تولي السلطة الفلسطينية رواتب الموظفين وأجورهم والحوافز بأشكالها المختلفة أهمية بالغة، وربطها بجدول غلاء المعيشة، وأن تعزز الوزارات الاهتمام ببيئة العمل المادية والمعنوية، والاهتمام بتمكين الموظفين من خلال تدريبهم وإعادة تدريبهم، والعمل على مشاركة العاملين في عمليات التخطيط

الاستراتيجي، والاهتمام بالإثراء الوظيفي من خلال تصميم وإعادة تصميم العمل، بما يسهم بتعزيز جودة حياة العمل الذي يعزز الولاء في هذه الوزارات.

هدفت دراسة الشنطي (2016). بعنوان "واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل، (دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان)" إلى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان، وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الوزارة والبالغ عددهم (162) وتم استرداد (139) استبانة بنسبة استرداد (85.8%)، واستخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل، كما استخدم الباحث الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة لجمع البيانات. وتوصل الباحث إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية، وأخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان، إضافة إلى أنه تتوافر جودة الحياة الوظيفية في العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان بدرجة متوسطة، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى العمر ما عدا بعد علاقات العمل، حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين أعمارهم أقل من 30 سنة، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى سنوات الخدمة في الوزارة ما عدا بعد الالتزام التنظيمي، حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين سنوات خدمتهم في الوزارة أقل من 5 سنوات، كما أوصت الدراسة إلى ضرورة تعزيز مستوى جودة الحياة الوظيفية للعاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان من خلال صرف الرواتب بانتظام، وتوفير بيئة عمل آمنة وصحية تتلاءم مع طبيعة الأعمال التي يقوم بها

كل موظف وخاصة العاملين في الورش الفنية، وإتاحة الفرصة للعاملين بالمشاركة في عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات التي قد تواجه الإدارة العليا في المؤسسة.

هدفت دراسة رشيد (2016) بعنوان "برنامج تطبيق قواعد السلامة في المشاريع الهندسية" إلى الحفاظ على المقومات البشرية والمادية ورفع إنتاجية هذه المقومات في إطار السلامة والصحة المهنية، وتوفير الجو المناسب الصحي للعامل؛ ليشعر بالأمان والثقة والاستقرار النفسي؛ مما يؤدي إلى زيادة الإنتاج، والمحافظة على الأيدي العاملة من مخاطر العمل، وتمكيناً لها في أداء دورها بطريقة أفضل للوصول لكفاء الأداء، وزيادة الإنتاجية وتحسينها، ومواكبة التطورات التكنولوجية والصناعية. تم استخدام المنهج النظري والمنهج الوصفي التحليلي، حيث تم إجراء المسح الميداني للاطلاع على واقع السلامة المهنية في مكان العمل، وتم استخدام الاستبانة والمقابلات كأدوات دراسة، من خلال توزيع الاستبانة، وإجراء المقابلات الشخصية مع عينة المبحوثين في هذا المجال، وكانت عينة الدراسة ممثلة ب (38) مبحوثاً حسب المواصفة الأمريكية (ASTM-E-122-79)، وكانت العينة من المهندسين والفنيين ومسؤولي السلامة ممن خبرتهم في العمل أكثر من 10 سنوات. وتوصلت الدراسة إلى ضرورة إعداد برنامج لتطبيق قواعد السلامة المهنية لكافة موارد المؤسسة مثل: العمالة، الآليات، المواد، الخ، كما إن عدم الالتزام الصحيح بتعليمات السلامة المهنية في حالة توفرها، أو الضعف الشديد في تطبيقها، وعدم اهتمام الإدارات العليا بشكل جدي بموضوع السلامة المهنية لكثرة النفقات، التي يجب صرفها لاتباع أصول السلامة المهنية وقواعدها، وعدم تقديرها للتكاليف وخسائر الحوادث التي تثبط المعنويات وتزرع الخوف والفوضى،

وتزيد من تبذير المواد وتؤدي إلى عطب الآلات والأجهزة، وتؤخر سير العمل، وتزيد تكاليف البناء والتشغيل والصيانة إضافة إلى التكاليف غير المباشرة .

بينت دراسة بوعرار وبوتور، (2015) بعنوان "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي -دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى- جيجل" أن ضغوط العمل أصبحت جزء من الحياة اليومية للمورد البشري، في موجودة في كل المؤسسات سواء كانت خدماتية أو إنتاجية أو صناعية، خاصة بسبب التحولات الكثيرة والمتسارعة التي تشهدها البيئة الخارجية والداخلية لهذه المؤسسات، حيث أصبح لضغوط العمل آثار سواء متعلقة بالفرد على صحته النفسية والجسمية، أو العمل كانخفاض الرضا الوظيفي الذي يعكس أداء الفرد بصفة خاصة والمنظمة بصفة عامة، لذا ينبغي على المؤسسات الاهتمام بمختلف الظروف والعوامل التي تحيط بمورده البشري للتقليل من هذه الضغوط وجعله راضٍ عن عمله.

ولمعرفة مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت المقابلات والاستبانة كأدوات دراسة، وكانت عينة الدراسة (80) موظف وتم إجراء دراسة ميدانية بمستشفى محمد الصديق بن يحيى، -جيجل- وتم توزيع (80) استبانة على عينة عشوائية من كافة الأصناف الوظيفية بالمؤسسة، وقد تم استرجاع كافة الاستبانات حيث خضعت للمعالجة الإحصائية. وقد بينت نتائج الدراسة عن وجود مستوى متوسط من الضغوط التي يتعرض لها العاملين، كما أن هذه الأخيرة تتمتع بمستويات مقبولة من الرضا الوظيفي.

2. الدراسات باللغة الإنجليزية:

دراسة **Inna Cabelkova et al (2015)**, والتي تقدم تحليلاً للعوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي في اقتصادات ما بعد التحول في مثال جمهورية التشيك. يظهر البحث أن النساء أبلغن عن مستويات أعلى من الرضا الوظيفي مقارنة بالرجال. استخدم الباحث أسلوب المقابلات والوصف التحليلي للتوصل للنتائج. واستخدم عينة البحث من عدد من الشركات والموظفين فيها من مختلف المستويات، حيث ثبت أن التعليم يكون ذا دلالة إحصائية في واحد من ثلاثة مؤشرات للرضا الوظيفي. ثبت أن الدخل الشخصي وعلاقات مكان العمل مرتبطة بشكل إيجابي وكبير بجميع المؤشرات الثلاثة للرضا الوظيفي. كانت معظم العناصر المهنية مرتبطة بشكل كبير باثنين من ثلاثة مؤشرات للرضا الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك، وجد أن رواد الأعمال التشيك يستمتعون بعملهم ويقدرونه، مما يشير إلى الاختيار الذاتي القوي لممارسة الأعمال التجارية في الاقتصادات التي تمر بمرحلة انتقالية. ومع ذلك، كان رأس المال البشري الذي يعبر عنه مستوى التعليم عاملاً مهماً للرضا الوظيفي، مما يعني أن الأشخاص المتعلمين جيداً قد لا يكونوا راضين عن وظائفهم، أو يشعرون بأن تعليمهم وخبرتهم يضيعان في اقتصاد السوق.

قيم بحث **Chery, Haslam.et al. (2016)** تأثير الأساليب التنظيمية لإدارة السلامة والصحة المهنية (OSH) في الأداء التنظيمي، ومناخ السلامة، ومواقف الموظفين، والصحة والرفاهية. تم استخدام المقابلات مع موظفي الصحة والسلامة ومديري الشركات، وممثلي العمال لتصنيف المنظمات وفقاً لنهجها في إدارة الصحة والسلامة المهنية، باستخدام نموذج دورة التحسين المستمر

(Budworth and Khan, 2003) فحص مسح مقطعي شمل 2067 موظفًا من هذه المنظمات تأثير حجم الشركة والقطاع الصناعي ونهج إدارة السلامة والصحة المهنيين في مؤشرات الأداء التنظيمي ونتائج الموظفين. تم عمل استبيان منظم خاص بتقييم الخصائص الديموغرافية والتنظيمية، والحياة الوظيفية والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، ونية خلق التحفيز الوظيفي ومناخ الأمان والغياب الذاتي والأداء واعتلال الصحة المرتبط بالعمل. كما طُلب من المنظمات تقديم بيانات عن مؤشرات الأرباح والأداء والحوادث والغياب. أبلغت المنظمات التي تتبنى نهجًا استباقيًا لإدارة السلامة والصحة المهنيين عن هوامش ربح أعلى ومعدلات حوادث أقل، إلا أن هذه الاختلافات لم تكن ذات دلالة إحصائية. تم العثور على المنظمات المصنفة على أنها "جيدة جدًا" لإظهار تصورات مناخية أكثر إيجابية بشكل ملحوظ عبر ثمانية من أبعاد مناخ السلامة التسعة. كان الموظفون في المؤسسات الاستباقية أكثر التزامًا بمؤسساتهم وأظهروا رضا وظيفيًا أكبر من الموظفين في المؤسسات المصنفة على أنها "لم تشارك / تعمل بشكل كامل بعد". ارتبطت التصورات الإيجابية لمناخ السلامة والمواقف التنظيمية بتحسين الإبلاغ الذاتي عن الصحة البدنية والعقلية. تضيف النتائج إلى التحقق من صحة نموذج CIC كأداة للتقييم والتعلم التي قد تدعم انتقال المنظمات من ثقافة السلامة التفاعلية إلى ثقافة السلامة الاستباقية.

هدفت دراسة (Sarafis, P. et al. (2016) للتحقيق واستكشاف العلاقة بين الإجهاد المهني وسلوكيات الرعاية ونوعية الحياة المرتبطة بالصحة. استخدم الباحث ثلاث أدوات بحثية: (1) مقياس الإجهاد التمريضي الموسع (ENSS، 2) المسح الصحي (SF-12، 3) جرد سلوكيات الرعاية (CBI). واستخدم الباحث الاستبيان من أجل التوصل إلى نتائج بالإضافة إلى أسلوب الوصف التحليلي. أجريت التحليلات حيث المتغير والمتغيرات المتعددة تؤكد نتائج الأدلة الأدبية،

حيث يرتبط الإجهاد المرتبط بالعمل مع العديد من المشاكل الصحية الجسدية بما في ذلك الصداع النصفي، وآلام العضلات والظهر والمفاصل، والأمراض الجسدية طويلة الأمد، وارتفاع ضغط الدم، ومتلازمة القولون العصبي، وقرحة الاثني عشر وأمراض الجهاز المناعي والغدد الصماء. وتشير النتائج أيضًا إلى أن الإجهاد المهني مرتبط بمشاكل الصحة العقلية.

هدفت دراسة (Daniel A. Autenrieth, et al.(2016) إلى معرفة مدى الارتباط بين مستوى إدارة الصحة والسلامة المهنية ومعدلات الإصابة والأمراض المهنية في صناعة الألبان الأمريكية. حيث أشار الباحث إلى أن عمال الألبان في الولايات المتحدة يعانون من إصابات وأمراض مهنية بمعدلات أعلى من المعدل الوطني. تم اقتراح أنظمة إدارة الصحة والسلامة المهنية (OHSMS) كطريقة لتقليل الإصابات والأمراض للشركات من جميع الأنواع والأحجام. تقدم خدمة الاستشارات في الموقع التابعة لإدارة السلامة والصحة المهنية (OSHA) المساعدة في إنشاء نظام OHSMS للشركات الأمريكية. يحدد الاستشاريون كجزء من هذه الخدمة، مستوى برمجة OHSMS باستخدام ورقة عمل تقييم برنامج السلامة والصحة (نموذج OSHA المنقح 33). تم الحصول على إجمالي 167 سجل صناعة الألبان من OSHA. خمسة وأربعون من هذه السجلات كان كلا من معدل الإصابة وبيانات OHSMS. باستخدام هذه السجلات، تم استخدام ارتباط Spearman Rank-Order لتحديد قوة الارتباطات وأهميتها بين معدلات الإصابة السابقة، ومستوى برمجة OHSMS المقاس لعمليات الألبان. تم إجراء تحليلات إضافية لفحص العلاقات المحتملة بين حجم القوى العاملة، ومعدلات الإصابة، ومستويات برمجة OHSMS. كان هناك ارتباط سلبي بين مستوى برمجة

OHSMS ومعدلات الإصابة. كانت القيادة الإدارية مكون OHSMS الأكثر ارتباطاً بانخفاض معدلات الإصابة والمرض. قد يكون هناك ما يبهر تدخلات OHSMS، كجزء من نهج شامل لإدارة المخاطر لصناعة الألبان في الولايات المتحدة، للمساعدة في تقليل العدد غير المقبول من الإصابات والأمراض في صناعة الألبان في الولايات المتحدة.

بينت دراسة **Iraj Mohammad, et al. (2017)** أن أنظمة إدارة الصحة والسلامة المهنية أصبحت أكثر انتشاراً في المنظمات، وبالتالي، أصبحت فعاليتها موضوعاً أساسياً للباحثين. تقيّم هذه الورقة أداء مواصفات سلسلة تقييم الصحة والسلامة المهنية في الشركات المعتمدة في إيران. يعتمد التقييم على مقارنة معايير ومؤشرات محددة تتعلق بممارسات إدارة الصحة والسلامة المهنية في ثلاث شركات معتمدة، وثلاث شركات غير معتمدة. واستخدم الباحث أسلوب المقابلة والاستبانة للتوصل إلى نتائج. تشير النتائج إلى أن أداء الشركات المعتمدة فيما يتعلق بممارسات إدارة الصحة والسلامة المهنية أفضل بكثير من أداء الشركات غير المعتمدة. تتمتع الشركات المعتمدة بسلسلة من تقييم الصحة والسلامة المهنية 18001 بمستوى أفضل من الصحة والسلامة المهنية؛ وهذا يدعم الحجة القائلة: بأن أنظمة إدارة الصحة والسلامة المهنية تلعب دوراً استراتيجياً مهماً في الصحة والسلامة في مكان العمل.

هدفت دراسة **K.R. Nia, Mariam Maleki (2013)** إلى معرفة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في جامعة آزاد الإسلامية وكان عدد أعضاء هيئة التدريس (127) وتم إختيار حجم العينة من (97) عامل من خلال أخذ العينات العشوائية الطبقية، واستخدم الباحثون الاستبيان كأداة للدراسة، وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، للتوصل إلى النتائج ،

كما واستخدموا معامل ارتباط سبيرمان وتم استخدام طريقة الارتباط فريدمان تست وليزرل لتحليل البيانات واحصائية فيشر لقياس المتغيرات الديمغرافية، حيث وجدت الدراسة ان هناك علاقة ايجابية عالية بين جودة الحياة الوظيفية وبين الالتزام التنظيمي.

هدفت دراسة (H.Ramesh. Babu, M.Ramesh (2013 إلى معرفة مدى العلاقة بين الرضا الوظيفي وبين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الخدمات، واستخدم الباحثون عينة عشوائية مكونة من (120) موظفاً واستخدموا المقابلات والاستبيان كأداة للدراسة وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، للتوصل الى نتائج للدراسة لمعرفة مدى العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الحياة الوظيفية، حيث توصل الباحثون إلى أن هناك علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي وجودة الحياة الوظيفية، حيث أن رفاهية الحياة الوظيفية للأفراد تلعب دوراً مهماً في الرضا الوظيفي.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الباحثة للدراسات العربية والأجنبية المقترحة كافة، كدراسات سابقة للدراسة الحالية، تم استخلاص ما يلي:

إن غالبية تلك الدراسات اتفقت على أنه كلما زادت درجة تطبيق برامج وعناصر جودة الحياة الوظيفية من قبل المؤسسة، زادت درجات الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين، مما يزيد من رغبتهم في الإستمرار بالعمل، بسبب توفير الإدارة العليا للعاملين، بيئة العمل اللائق، كما أن بعض الدراسات تناولت جودة الحياة الوظيفية وأثرها على المتغيران التابعان الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي مثل دراسة تمرابط، (2019) والتي هدفت الى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، أيضاً دراسة جرابسة (2018) التي هدفت إلى التعرف إلى واقع

إدارة المخاطر (إدارة السلامة المهنية) في الصناعات الدوائية الفلسطينية، وذلك من خلال تخصيص دراسة حالة شركة بيت جالا لصناعة الأدوية، وأما دراسة عجيلة وبن جروة (2018) فهدفت إلى توضيح مدى أهمية توفير المؤسسات لبرامج وأدوات السلامة والصحة المهنية في تحسين أداء العاملين، كما هدفت دراسة السويطي، (2016) إلى معرفة العلاقة بين جودة حياة العمل والولاء العاطفي، أما دراسة **Daniel A. Autenrieth, et al. (2016)** فهدفت إلى معرفة مدى الارتباط بين مستوى إدارة الصحة والسلامة المهنية ومعدلات الإصابة والأمراض المهنية، كما هدفت دراسة بوعرار وبوتور، لمعرفة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي، كما هدفت دراسة خالفي وبوكديرون (2021) إلى تحديد دور جودة الحياة الوظيفية من خلال أسلوب الإشراف، والمشاركة بالقرارات، مكان العمل وخصائص الوظيفة في عملية تعزيز الرضا الوظيفي. تم استخدام المنهج التحليلي الوصفي في غالبية الدراسات، كما تم استخدام أدوات الدراسة (الإستبانة واسلوب المقابلة والملاحظة)، تم استخدام العينة العشوائية البسيطة في غالبية الدراسات بإستثناء البعض منها مثل دراسة بيومي (2020) العينة الطبقية ودراسة البياري عينة عشوائية طبقية.

أما الدراسة الحالية فقد هدفت إلى التعرف إلى اثر تطبيق اشتراطات السلامة المهنية كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين، وقد قامت الباحثة بإطلاع على بعض الأبحاث والدراسات التي تناولت هذا الموضوع سابقاً؛ لذلك تعتبر هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تناولت موضوع السلامة المهنية كعنصر من عناصر جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين في شركات الأدوية الفلسطينية،

كما لم يتم تناول موضوع الدراسة على مستوى القطاع الدوائي في فلسطين، فكانت تلك الدراسة نادرة من حيث تناولها للموضوع في هذا القطاع الصناعي الهام.

أما من حيث العينة والأداة فقد تشابهت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة من حيث تبني المقاييس كأداة للدراسة، واختلفت مع البعض من حيث أن الدراسة الحالية استخدمت أداة واحدة من أدوات الدراسة، وهي الاستبانة الشخصية، وأما بعض الدراسات السابقة استخدمت أكثر من أداة واحدة للدراسة، ألا وهي الاستبانة والمقابلات.

مدى استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري للدراسة الحالية، وتحديد صياغة المشكلة وأهدافها وأهميتها، وهذا مكن الباحثة من إثراء الدراسة من خلال اطلاعها على الدراسات السابقة ومن أهم أوجه الاستفادة ما يلي:

1- استفادت الباحثة في التعرف إلى أحدث الدراسات والمجلات الدورية، والأبحاث التي تناولت موضوع جودة الحياة الوظيفية ومدى تأثيرها على الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين.

2- بناء فكرة الدراسة، حيث تم التعرف إلى مفاهيم تتعلق بجودة الحياة الوظيفية، والسلامة المهنية، الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، من وجهات نظر مختلفة.

3- ساعدت الباحثة في تحديد القضية موضوع الدراسة والابتعاد عن دراسة قضايا سبق التطرق إليها من خلال باحثين آخرين.

4- أسهمت الدراسات السابقة في إثراء الدراسة الحالية في الجانب النظري.

5- أفادت الدراسات السابقة الباحثة في التعرف على أحدث المعلومات الخاصة باشتراطات السلامة المهنية كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية.

6- مكنت الدراسات السابقة الباحثة من اختيار دراسة جديدة تتناول العديد من القضايا التي لم يتطرق إليها الباحثون في الدراسات السابقة.

7- ساعدت الدراسات السابقة الباحثة في تحديد المنهج المناسب والمتغيرات المناسبة التي يمكن أن يتم اتباعها في استكمال هذه الدراسة.

8- توضيح مشكلة الدراسة بشكل واضح، وتوضيح أهمية الدراسة وأهدافها.

9- الاطلاع على عدد من المقاييس الواردة في بعض الدراسات السابقة.

10- كما ساعدت العديد من الدراسات السابقة الباحثة في تصميم الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

11- تحديد الفجوة البحثية بشكل جلي.

وبعد استعراض الدراسات السابقة، ومدى استفادة الدراسة الحالية منها، في توضيح الفجوة البحثية كالتالي:

تناولت معظم الدراسات السابقة موضوع دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين، وأهمية تطبيق اشتراطات السلامة المهنية في بيئة العمل، من خلال تفعيل برامجها للمحافظة على سلامة العاملين في بيئة العمل، ووضحت أن توفير تلك الاشتراطات يسهم في التقليل من حوادث العمل وأمراض المهنة، وبينت مدى أهمية الإجراءات التنظيمية داخل بيئة العمل في تحسين جودة الحياة الوظيفية مما يعزز من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين. وتطرقنا الى جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، وتناولت معايير الصحة والسلامة

المهنية وأثرها على الأداء، وتطرفت إلى جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي، وتعزيز الرضا الوظيفي للعاملين وتناولت أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي. وتتوع مجتمع البحث في الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل، جودة الحياة الوظيفية واشتراطات السلامة المهنية كأحد عناصرها، والمتغير التابع، الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، واتفقت غالبية الدراسات السابقة في المنهج من حيث اعتمادها المنهج الوصفي التحليلي، كما إن معظم الدراسات السابقة استخدمت الاستبانة والمقابلة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتم تطبيق الدراسات السابقة في البيئات العربية والأجنبية المختلفة، وكان مجال التطبيق للدراسات السابقة يركز على واحد من القطاعات المختلفة النشاط للمؤسسات في مجتمع البحث.

وتتميز هذه الدراسة بما يلي: علوم السلامة المهنية هي علوم حديثة على مستوى العالم خاصة الدول العربية وقليل من الباحثين من قام بالبحث والتطرق لموضوع الدراسة وإعتبار اشتراطات السلامة المهنية أحد عناصر جودة الحياة الوظيفية.

تعتبر تلك الدراسة من الدراسات القلائل حسب علم الباحثة، التي تطرقت إلى مناقشة أثر تطبيق اشتراطات السلامة المهنية كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين، كما أنّ اختلاف الأهداف ومجال التطبيق للدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، فمجال التطبيق في الدراسات السابقة لم يركز على شركات الأدوية في مجتمع البحث، باستثناء دراسة جريسة، وأما باقي الدراسات فقد ركزت على قطاعات أخرى مختلفة.

عدم ربط الدراسات السابقة بين اشتراطات السلامة المهنية كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية وبين الالتزام التنظيمي.

عدم ربط الدراسات السابقة بين اشتراطات السلامة المهنية كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية وبين الرضا الوظيفي.

إجراء تلك الدراسة خلال جائحة كورونا في فترات الإغلاقات العنصرية التي مرت على القطاع الصناعي تحديداً شركات الأدوية الفلسطينية حيث أن غالبية الدراسات التي تم إجراؤها والمتعلقة بموضوع الدراسة لم تجرى أثناء جائحة كورونا وهذا يعتبر تميزاً لتلك الدراسة.

الفصل الثالث الطريقة والإجراءات

1.3 نموذج متغيرات الدراسة

2.3 الطريقة والإجراءات

3.3 منهج الدراسة

4.3 مجتمع الدراسة

5.3 عينة الدراسة

6.3 أدوات الدراسة

7.3 صدق أدوات الدراسة

8.3 مقياس ثبات الأداة

9.3 مقياس صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

10.3 سمات عينة الدراسة

11.3 متغيرات الدراسة

12.3 المعالجة الإحصائية

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

1.3 تمهيد

من أجل تحقيق هدف الدراسة وهو التعرف على تطبيق اشتراطات السلامة المهنية وأثرها على جودة الحياة الوظيفية في شركات تصنيع الأدوية، فقد تضمن هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، ومجتمعها وعينتها، كما يعطي وصفاً مفصلاً لأداة الدراسة وصدقها وثباتها، وكذلك إجراءات الدراسة والمعالجة الإحصائية التي استخدمتها الباحثة في استخلاص نتائج الدراسة وتحليلها.

2.3 منهجية الدراسة:

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للبيانات، وذلك لملاءمته لطبيعة هذه الدراسة، كما تمت مراجعة أدبيات البحث (الإطار النظري)، وتم عرض موجز للدراسات السابقة ذات العلاقة، التي أسهمت في تعزيز فهم المشكلة، وتحديد متغيرات الدراسة؛ مما ساعد في تصميم الاستبانة وصياغة مشكلة الدراسة وأسئلتها. وقد تم تفرغ الاستبانات، التي تمثل عينة الدراسة من الميدان بعد استيفائها، باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS)؛ لإجراء التحليل الإحصائي والخروج بالنتائج.

3.3 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من (1000) عامل وعاملة، وهم جميع العاملين في شركات صناعة الأدوية الفلسطينية في محافظة رام الله والبيرة الذين تنوعوا ما بين إداريين وفنيين وعمال إنتاج.

4.3 عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (320) عامل وعاملة من مجتمع الدراسة، حيث بلغت نسبة عينة الدراسة 32% من مجتمع الدراسة وتعد هذه النسبة مناسبة لأغراض الدراسة، وقد تم توزيع 320 استبانة لهذا الغرض، حيث تم تعبئة 291 منها، وبعد التدقيق المكتبي تم استبعاد 3 استبانات لعدم اكتمالها، وبالتالي بلغ عدد الاستبانات المكتملة 288 استبانة.

5.3 أدوات الدراسة:

تم الاستعانة بالأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة عند تصميم الاستبانة، التي تم تكونت في جزئها الأول من مجموعة من الأسئلة الديموغرافية ذات العلاقة، وفي جزئها الثاني تكونت من قسمين هما:

- قسم محاور اشتراطات السلامة المهنية، ويحتوي أربعة محاور هي: اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر الفيزيائية، اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر الميكانيكية، اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر الكيماوية، اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر البيولوجية.
- قسم المحاور الخاصة المتغيرين التابعين ويحتويان (الإلتزام التنظيمي، الرضا الوظيفي).

6.3 صدق أداة الدراسة وثباتها:

صدق الأداة: الصدق هو أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، أي أن تقيس فعلاً الوظيفة التي يفترض أن تقيسها، وقد تم عرض أداة الدراسة على عدد من ذوي الاختصاص والخبرة؛ للتحقق من صلاحية الفقرات وانتمائها إلى المجال المعني، وقد تم الأخذ بملاحظاتهم من حيث

حذف بعض المتغيرات والتركيز على البعض الآخر. إضافة إلى تعديل بعض أسئلة الاستبانة،

وإضافة أسئلة أخرى ذات علاقة، ولفحص صدق أداة الدراسة نورد اختبارين هما:

ثبات الأداة: يقصد به أن يعطي المقياس النتائج نفسها إذا أعيد تطبيقه على العينة نفسها، في

الظروف نفسها، وقد تم قياسه باستخدام معامل ثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha). وتم

حساب معامل الثبات باستخدام برنامج SPSS الذي من خلاله يحسب معامل التمييز لكل سؤال،

وحذف السؤال الذي معامل تمييزه ضعيف أو سالب. وفيما يلي نتائج اختبار كرونباخ ألفا للمقياس

كما يظهر في جدول رقم (2):

جدول رقم (2): نتائج اختبار كرونباخ ألفا لفحص ثبات المقياس المستخدم في الدراسة

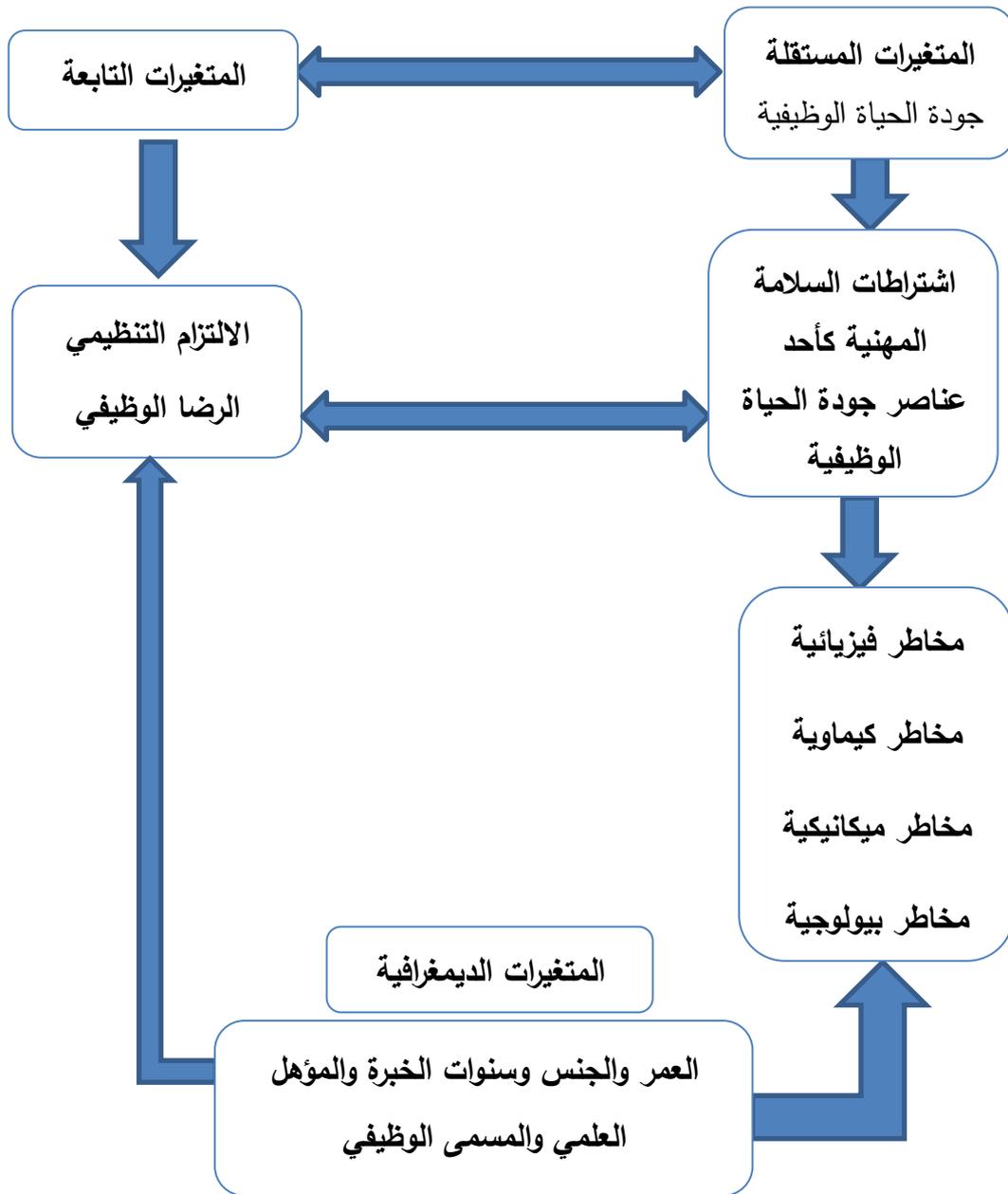
المحور/ المجال	الحالة	التكرار	النسبة المئوية (%)	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا
محور اشتراطات السلامة المهنية					
مجال المخاطر الفيزيائية	متوفر	273	94.8	6	0.84
	مستثنى ^a	15	5.2		
	المجموع	288	100.0		
مجال المخاطر الميكانيكية	متوفر	282	97.9	7	0.84
	مستثنى ^a	6	2.1		
	المجموع	288	100.0		
مجال المخاطر الكيماوية	متوفر	281	97.6	7	0.85
	مستثنى ^a	7	2.4		
	المجموع	288	100.0		
مجال المخاطر البيولوجية	متوفر	284	98.6	5	0.70
	مستثنى ^a	4	1.4		
	المجموع	288	100.0		
الدرجة الكلية لمحور اشتراطات السلامة المهنية	متوفر	263	91.3	25	0.90
	مستثنى ^a	25	8.7		

		100.0	288	المجموع	
0.82	7	97.6	281	متوفر	محور الالتزام التنظيمي
		2.4	7	مستثنى ^a	
		100.0	288	المجموع	
0.84	6	98.6	284	متوفر	محور الرضا الوظيفي
		1.4	4	مستثنى ^a	
		100.0	288	المجموع	
0.94	38	88.9	256	متوفر	الدرجة الكلية لمقياس الدراسة
		11.1	32	مستثنى ^a	
		100.0	288	المجموع	

يلاحظ من هذه النتائج في جدول رقم (2)، أن قيمة معامل الثبات (Alpha) للمقياس ككل بلغت 0.94، وهي قيمة مرتفعة وتدل على درجة ثبات كبيرة لمقياس الدراسة، كما أن قيمة معامل الثبات كانت مرتفعة لمحور اشتراطات السلامة المهنية وبلغت 0.90، كذلك محور الالتزام التنظيمي 0.82، ومحور الرضا الوظيفي 0.84 وهي قيم مرتفعة لمعامل ثبات المحاور المذكورة، وتدل على ثبات كبير لمقياس الدراسة.

7.3 تصميم الدراسة ومتغيراتها:

نموذج الدراسة: يشمل النموذج مخططاً يوضح المتغيرات المستقلة، والمتغيرات التابعة، والمتغيرات الديمغرافية، ويوضح أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.



متغيرات الدراسة: اشتملت الدراسة على المتغير المستقل وهو: اشتراطات السلامة المهنية كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية. والمتغيرات التابعة، وتتمثل في: الالتزام التنظيمي، الرضا الوظيفي.

8.3 المعالجات الإحصائية

بعد عملية جمع البيانات، تم ترميز الاستبانات وإدخالها إلى الحاسوب، باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة البيانات، واستخراج النتائج، والإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها، حيث تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية لتحقيق أهداف الدراسة:

▪ التكرارات والنسب المئوية (Frequencies and Percentages) للتعرف على توزيعات عينة الدراسة.

▪ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية (Descriptive Statistics) للإجابة عن أسئلة الدراسة.

▪ معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس درجة ثبات مقياس الدراسة.

▪ معامل بيرسون للارتباط (Pearson Correlation) لقياس درجة صدق الاتساق الداخلي في مقياس الدراسة.

▪ اختبار تي للعينات المستقلة (Independent Sample t-test) لاختبار دلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة التي تعزى للمتغيرات التي تحتوي على مجموعتين مستقلتين.

▪ اختبار تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لاختبار دلالة فروق المتوسطات بين أفراد عينة الدراسة التي تعزى للمتغيرات التي تحتوي ثلاثة مجموعات فأعلى.

▪ اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لاختبار أثر تطبيق اشتراطات السلامة المهنية في جودة الحياة الوظيفية في مصانع الأدوية الفلسطينية.

▪ اختبار بيرسون (Pearson Correlation) للارتباط لقياس مدى العلاقة بين بعض

المتغيرات كما هو مذكور في فرضيات الدراسة.

9.3 سمات عينة الدراسة:

تم رصد توزيعات أفراد عينة الدراسة (موظفو شركات الأدوية الفلسطينية) وفقاً لتوزيعاتهم حسب المتغيرات النوعية في الاستبانة وهي: الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، وقد جاءت النتائج كما يلي:

جدول (3): التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الفئة	العدد	النسبة (%)
ذكر	161	55.9
أنثى	127	44.1
المجموع	288	100.0

يتبين من النتائج في جدول رقم (3) أن النسبة الأعلى من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، وبلغت 55.9%، فيما كانت نسبة الإناث 44.1%، ولعل ذلك يعكس التوزيع الطبيعي لعدد الذكور مقابل الإناث في شركات الأدوية الفلسطينية.

جدول (4): التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

الفئة	العدد	النسبة (%)
أقل من 30	122	42.4
من (30 - 40)	100	34.7
(أكثر من 40)	66	22.9
المجموع	288	100.0

كما يلاحظ من النتائج في جدول رقم (4) أن النسبة الأعلى من أفراد عينة الدراسة يتركزون في الفئة العمرية (أقل من 30) سنة من إجمالي أفراد عينة الدراسة بنسبة بلغت حوالي 42%، تلتها

الفئة العمرية (30-40) سنة بنسبة بلغت حوالي 35%، فيما جاءت في المرتبة الأخيرة الفئة العمرية (أكثر من 40) بنسبة بلغت حوالي 23%؛ مما يشير إلى أن غالبية أفراد العينة يتركزون في الفترة العمرية التي تقل عن 40 عاماً، أي من فئة الشباب.

جدول (5): التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

الفئة	العدد	النسبة (%)
(10 فما دون)	156	54.2
من (11 - 20)	75	26.0
(أكثر من 20)	57	19.8
المجموع	288	100.0

كما تشير النتائج في جدول رقم (5) إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة ضمن فئة سنوات الخبرة (10 فما دون) وبلغت نسبتهم حوالي 54%، فيما جاء في المرتبة الثانية من هم ضمن فئة سنوات الخبرة (11-20) سنة بنسبة بلغت حوالي 26%، وفي المرتبة الأخيرة أفراد عينة الدراسة ضمن فئة سنوات الخبرة (أكثر من 20) سنة وبلغت نسبتهم حوالي 20%، ويمكن ملاحظة التوزيع النسبي حسب فئة سنوات الخبرة أيضاً من الشكل المجاور.

جدول (6): التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العملي

الفئة	العدد	النسبة (%)
دبلوم فأقل	106	36.8
بكالوريوس	158	54.9
ماجستير فأعلى	24	8.3
المجموع	288	100.0

ويظهر من النتائج في جدول رقم (6) أن النسبة الأعلى من أفراد عينة الدراسة من حملة درجة البكالوريوس بنسبة بلغت حوالي 55%، فيما جاء حملة الدبلوم فأقل في المرتبة الثانية بنسبة بلغت

حوالي 37%، وفي المرتبة الأخيرة حل حملة الماجستير فأعلى بنسبة بلغت حوالي 8%، فيما لم يحدد ما يقرب من 1% المؤهل العلمي الذي يحملونه، ويظهر الشكل المجاور التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

جدول (7): التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

الفئة	العدد	النسبة (%)
عامل/ فني/ إنتاج	96	33.3
مشرف	51	17.7
رئيس/ مسؤول قسم	69	24.0
مدير دائرة	19	6.6
مدير عام	6	2.1
غير ذلك	47	16.3
المجموع	288	100.0

كما تظهر النتائج في جدول رقم (7) أن النسبة الأعلى من أفراد عينة الدراسة كانوا من الفئة (عامل/ فني/ إنتاج) وبلغت حوالي 33%، وجاء في المرتبة الثانية الأفراد ضمن الفئة (رئيس/ مسؤول قسم) بنسبة بلغت حوالي 24%، وفي المرتبة الثالثة جاء الأفراد من الفئة (مشرف) وبلغت نسبتهم حوالي 18%، فيما توزعت بقية النسب بين بقية الفئات بنسب متفاوتة كما يظهر من الشكل البياني المجاور.

ولقياس استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الدراسة تم استخدام مقياس "ليكرت" (Likert Scale)، وذلك كما هو مبين في جدول رقم (8) التالي:

جدول رقم (8): درجة مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale)

الاستجابة	موافق بشدة/ ينطبق بشدة	موافق/ ينطبق	محايد	معارض/ لا ينطبق	معارض بشدة/ لا ينطبق بشدة
-----------	---------------------------	--------------	-------	--------------------	------------------------------

1	2	3	4	5	الدرجة (الوزن)
---	---	---	---	---	----------------

ولتحديد درجة الموافقة (مقياس التصحيح) تم تحديد خمسة مستويات كما يلي:

جدول رقم (9): مستويات التصحيح لمقياس الدراسة

درجة الموافقة	نسبة الموافقة	خيار الموافقة	فئة الوسط الحسابي*
منخفضة جداً	20.0% - 36.0%	معارض بشدة/ لا ينطبق بشدة	1.8 - 1
منخفضة	36.1% - 52.2%	معارض/ لا ينطبق	2.61 - 1.81
متوسطة	52.3% - 68.4%	متوسطة	3.42 - 2.62
مرتفعة	68.5% - 84.6%	موافق/ ينطبق	4.23 - 3.43
مرتفعة جداً	84.7% - 100%	موافق بشدة/ ينطبق بشدة	5 - 4.24

* تم استخراجها باستخدام المدى لخيارات المقياس وهو الفئة العليا للمقياس - الفئة الدنيا = 5 - 1 = 4، ولإستخراج طول

فئة المتوسط تمت قسمة المدى على الفئة العليا للمقياس أي $4 \div 5 = 0.8$ ، وهي طول فئة الوسط الحسابي.

الفصل الرابع:

عرض النتائج ومناقشتها

1.4 المقدمة:

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي تم التوصل إليها، حيث هدفت للتعرف إلى أثر اشتراطات السلامة المهنية في جودة الحياة الوظيفية في شركات الأدوية الفلسطينية، ولتحقيق هدف الدراسة تم إعداد استبانة والتأكد من صدقها، ومعامل ثباتها، وبعد القيام بعملية جمع البيانات، تم ترميز الاستبانة وإدخال البيانات التي تحتويها إلى الحاسوب، في حين تم استخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة البيانات، واستخراج النتائج، وفيما يلي عرضاً لهذه النتائج:

2.4 النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها:

في هذا القسم سوف تتم الإجابة عن أسئلة الدراسة كما أظهرت نتائج تحليل البيانات، ولهذا الغرض فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، والدرجة لفقرات أداة الدراسة حسب محاور الدراسة، وفيما يلي عرضاً لتحليل الإجابة عن أسئلة الدراسة:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما مدى تطبيق اشتراطات السلامة المهنية بأبعادها (الفيزيائية والكيميائية والميكانيكية والبيولوجية) في شركات الأدوية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين؟

لتوضيح الدرجات لمحاور اشتراطات السلامة المهنية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب ودرجة الانطباق والترتيب لكل عبارة من عبارات محاور اشتراطات السلامة المهنية (الفيزيائية والكيميائية والميكانيكية والبيولوجية)، الذي يجيب عن السؤال الأول، كما يظهر في الجداول التالية:

جدول رقم (10-1): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات أفراد

عينة الدراسة على محور المخاطر الفيزيائية

الرقم	العبارة	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	درجة الانطباق
1	يتم تصميم سلالم خاصة كمنخرج آمن في حالات الطوارئ من قبل الشركة.	286	4.37	0.78	87.3%	مرتفعة جداً
2	يتم تصميم الشبكة الكهربائية لتتحمل الأعباء الزائدة في مكان عملي.	283	4.31	0.74	86.2%	مرتفعة جداً
3	توفر الشركة درجة حرارة ملائمة في بيئة العمل.	282	4.21	0.87	84.3%	مرتفعة
4	تتوفر تهوية جيدة في مكان عملي.	287	4.09	1.01	81.8%	مرتفعة
5	تتوفر قفازات وأحذية عازلة للكهرباء عند إجراء أعمال الصيانة للتمديدات الكهربائية في مكان عملي.	284	3.89	1.04	77.7%	مرتفعة
6	يوجد صوت ضجيج عالٍ في مكان عملي.	285	3.21	1.27	64.1%	متوسطة
	الدرجة الكلية لمحور اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر الفيزيائية	287	4.01	0.51	80.2%	مرتفعة

بلغت درجة الموافقة الكلية لمحور اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر الفيزيائية حوالي 80%، وهي تؤثر إلى درجة مرتفعة من موافقة أفراد عينة الدراسة على اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر الفيزيائية في مصانع الأدوية الفلسطينية، وكانت أعلى درجة انطباق للعبارة رقم 1 التي تنص على: (يتم تصميم سلالم خاصة كمنخرج آمن في حالات الطوارئ من قبل الشركة)، بنسبة انطباق بلغت حوالي 87%، ومتوسط حسابي 4.37 وهو الأعلى بين المتوسطات لهذا

المحور، وحصلت العبارة رقم 6 التي تتص على: (يوجد صوت ضجيج عالٍ في مكان عملي) على أقل درجة انطباق بنسبة بلغت حوالي 64%، ووسط حسابي 3.21 وهو أقل متوسط حسابي ضمن العبارات في المحور الأول من محاور اشتراطات السلامة المهنية.

جدول رقم (10-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات أفراد

عينة الدراسة على محور المخاطر الميكانيكية

الرقم	العبارة	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	درجة الانطباق
1	توجد بطاقة تعريف على الآلات والمعدات المستخدمة في مكان العمل.	287	4.56	0.62	91.1%	مرتفعة جداً
2	يتم تشغيل الآلات والمعدات من قبل العمال الفنيين المتخصصين في العمل على تلك الآلات.	285	4.40	0.68	87.9%	مرتفعة جداً
3	تجري أعمال صيانة دورية للآلات والمعدات المستخدمة في مكان عملي.	286	4.31	0.74	86.2%	مرتفعة جداً
4	يوجد حواجز حول الأجزاء المتحركة من الآلات المستخدمة في التصنيع.	286	4.25	0.78	85.0%	مرتفعة جداً
5	يفصل التيار الكهربائي عند إجراء أعمال الصيانة الدورية.	287	4.15	0.89	83.0%	مرتفعة
6	تحرص الشركة على اقتناء المعدات الحديثة الأكثر أماناً.	285	4.04	0.89	80.7%	مرتفعة
7	تتوفر مساحات كافية حول الآلات والمعدات للسماح بالمرور وعدم إعاقة العمل.	287	4.01	0.94	80.2%	مرتفعة
	اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر الميكانيكية	287	4.24	0.57	84.9%	مرتفعة جداً

بلغت درجة الموافقة الكلية لمحور اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر الميكانيكية حوالي

85%، وهي تؤشر إلى درجة مرتفعة جداً من موافقة أفراد عينة الدراسة على اشتراطات السلامة

المهنية الخاصة بالمخاطر الميكانيكية في مصانع الأدوية الفلسطينية، وكانت أعلى درجة انطباق للعبارة رقم 1 التي تنص على: (توجد بطاقة تعريف على الآلات والمعدات المستخدمة في مكان العمل) بنسبة انطباق بلغت حوالي 91%، ومتوسط حسابي 4.56 وهو الأعلى بين المتوسطات لهذا المحور، وحصلت العبارة رقم 7 التي تنص على: (تتوفر مساحات كافية حول الآلات والمعدات للسماح بالمرور وعدم إعاقة العمل) على أقل درجة انطباق بنسبة بلغت حوالي 80%، ووسط حسابي 4.24 وهو أقل متوسط حسابي ضمن العبارات في المحور الثاني من محاور اشتراطات السلامة المهنية.

جدول رقم (10-3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات أفراد عينة الدراسة على محور المخاطر الكيماوية

الرقم	العبارة	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	درجة الانطباق
1	يوجد بطاقة تعريف على العبوات التي تحتوي المواد الكيماوية.	286	4.63	0.55	92.5%	مرتفعة جداً
2	يتم تخزين المواد الكيماوية بطريقة آمنة في مكان عملي.	287	4.43	0.68	88.6%	مرتفعة جداً
3	يتم التخلص من نفايات المواد الكيماوية بالوسائل المناسبة.	287	4.38	0.75	87.7%	مرتفعة جداً
4	تتوفر شفاطات لسحب الأبخرة والغازات السامة الناتجة عن تفاعل المواد الكيماوية.	287	4.38	0.74	87.5%	مرتفعة جداً
5	ألتزم بتعليمات مشرفي السلامة في مكان عملي.	286	4.35	0.68	86.9%	مرتفعة جداً
6	ألتزم باستخدام الكمامات أثناء عملي في تصنيع الأدوية.	287	4.32	0.91	86.4%	مرتفعة جداً
7	ألتزم بارتداء الملابس العازلة للحريق الخاصة بي أثناء عمل الاختبارات والتجارب في المختبر.	283	3.92	1.00	78.4%	مرتفعة
	اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر الكيماوية	287	4.34	0.56	86.9%	مرتفعة جداً

بلغت درجة الموافقة الكلية لمحور اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر الكيماوية حوالي 87%، وهي تؤثر إلى درجة مرتفعة جداً من موافقة أفراد عينة الدراسة على اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر الكيماوية في مصانع الأدوية الفلسطينية، وكانت أعلى درجة انطباق للعبارة رقم 1 التي تنص على: (يوجد بطاقة تعريف على العبوات التي تحتوي المواد الكيماوية) بنسبة انطباق بلغت حوالي 93%، ومتوسط حسابي 4.63 وهو الأعلى بين المتوسطات لهذا المحور، وحصلت العبارة رقم 7 التي تنص على: (التمزم بارتداء الملابس العازلة للحريق الخاصة بي أثناء عمل الاختبارات والتجارب في المختبر) على أقل درجة انطباق بنسبة بلغت حوالي 78%، ووسط حسابي 3.92 وهو أقل متوسط حسابي ضمن العبارات في المحور الثالث من محاور اشتراطات السلامة المهنية.

جدول رقم (10-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات أفراد عينة الدراسة على محور المخاطر البيولوجية

الرقم	العبارة	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	درجة الانطباق
1	تقوم الشركة بإجراء الفحوص الطبية اللازمة للعاملين قبل بدء العمل.	287	4.37	0.88	87.3%	مرتفعة جداً
2	يتم تصميم المبنى بطريقة تمنع دخول الحشرات والقوارض.	288	4.19	0.88	83.7%	مرتفعة
3	يعزل أي عامل مصاب بمرض معدٍ حتى لا ينقل العدوى للآخرين في مكان العمل.	288	3.98	1.11	79.6%	مرتفعة
4	يوجد أماكن للاستحمام تتوفر فيها كافة المواد المطهرة ووسائل النظافة الشخصية.	286	3.81	1.15	76.2%	مرتفعة
5	تقوم الشركة بتطعيم العمال ضد الأمراض السارية والمعدية.	286	3.55	1.19	71.0%	مرتفعة
	اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر البيولوجية	288	3.98	0.71	79.6%	مرتفعة

بلغت درجة الموافقة الكلية لمحور اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر البيولوجية حوالي 80%، وهي توشر إلى درجة مرتفعة من موافقة أفراد عينة الدراسة على اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر البيولوجية في مصانع الأدوية الفلسطينية، وكانت أعلى درجة انطباق للعبارة رقم 1 التي تنص على: (تقوم الشركة بإجراء الفحوص الطبية اللازمة للعاملين قبل بدء العمل) بنسبة انطباق بلغت حوالي 87%، ومتوسط حسابي 4.37 وهو الأعلى بين المتوسطات لهذا المحور، وحصلت العبارة رقم 5 التي تنص على: (تقوم الشركة بتطعيم العمال ضد الأمراض السارية والمعدية) على أقل درجة انطباق بنسبة بلغت حوالي 71%، ووسط حسابي 3.98 وهو أقل متوسط حسابي ضمن العبارات في المحور الرابع من محاور اشتراطات السلامة المهنية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

ما درجة الالتزام التنظيمي الذي يتمتع به العاملين في شركات الأدوية؟

لتوضيح الدرجات محور الالتزام التنظيمي تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب ودرجة الموافقة الذي يجيب عن السؤال الفرعي الثاني، كما يظهر في الجداول التالية:

جدول رقم (11-1): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات أفراد

عينة الدراسة عن محور الالتزام التنظيمي

الرقم	العبارة	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	درجة الموافقة
1	أحرص على أداء مهامي في الوقت المحدد.	287	4.52	0.636	90.4%	مرتفعة جداً
2	أتحمل ضغط العمل.	287	4.46	0.688	89.1%	مرتفعة جداً
3	ألتزم بالقرارات الإدارية الصادرة عن رؤسائي في العمل.	288	4.43	0.664	88.6%	مرتفعة جداً

مرتفعة جداً	%88.3	0.701	4.42	284	أحترم التسلسل الإداري وتعليمات رؤسائي في العمل.	4
مرتفعة جداً	%87.2	0.738	4.36	288	أعمل بروح الفريق الواحد وأتعاون مع الزملاء.	5
متوسطة	%62.2	1.164	3.11	286	أشارك في وضع الخطط والأهداف الاستراتيجية للشركة.	6
متوسطة	%62.0	1.142	3.10	287	أشارك بعملية اتخاذ القرار في المؤسسة.	7
مرتفعة	%81.1	0.590	4.06	288	الالتزام التنظيمي	

بلغت درجة الموافقة الكلية لمحور الالتزام التنظيمي حوالي 81%، وهي تؤشر إلى درجة مرتفعة من موافقة أفراد عينة الدراسة على توفر الالتزام التنظيمي من قبل العاملين في مصانع الأدوية الفلسطينية، وكانت أعلى درجة موافقة للعبارة رقم 1 التي تنص على: (أحرص على أداء مهامتي في الوقت المحدد) بنسبة موافقة بلغت حوالي 90%، ومتوسط حسابي 4.52 وهو الأعلى بين المتوسطات لهذا المحور، وحصلت العبارة رقم 7 التي تنص على: (أشارك في عملية اتخاذ القرار في المؤسسة) على أقل درجة موافقة بنسبة بلغت 62%، ووسط حسابي 3.10 وهو أقل متوسط حسابي ضمن العبارات في محور الالتزام التنظيمي.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

ما درجة الرضا الوظيفي التي يتمتع بها العاملين في شركات الأدوية؟

لتوضيح الدرجات محور الرضا الوظيفي تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب ودرجة الموافقة الذي يجيب عن السؤال الفرعي الثالث، كما يظهر في الجداول التالية:

جدول رقم (11-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات أفراد

عينة الدراسة على محور الرضا الوظيفي

الرقم	العبرة	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	درجة الموافقة
1	أشعر بالرضا تجاه زملائي في العمل.	287	4.23	0.787	84.7%	مرتفعة جداً
2	يعاملني رئيسي المباشر باحترام.	286	4.16	0.965	83.3%	مرتفعة
3	يوجد لدي شعور بالأمان الوظيفي في عملي.	288	3.84	1.060	76.8%	مرتفعة
4	أنا راضٍ عن بيئة العمل التي أعمل فيها.	288	3.83	0.960	76.6%	مرتفعة
5	أنا راضٍ عن المنصب الذي أعمل فيه.	286	3.60	1.159	72.0%	مرتفعة
6	أنا راضٍ عن تقييم أدائي في العمل من قبل رؤسائي.	288	3.55	1.220	71.0%	مرتفعة
الدرجة الكلية لمحور الرضا الوظيفي						
		288	3.87	0.773	77.4%	مرتفعة

بلغت درجة الموافقة الكلية لمحور الرضا الوظيفي حوالي 77%، وهي تؤشر إلى درجة مرتفعة من موافقة أفراد عينة الدراسة على توفر الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصانع الأدوية الفلسطينية، وكانت أعلى درجة موافقة للعبارة رقم 1 التي تنص على: (أشعر بالرضا تجاه زملائي في العمل) بنسبة موافقة بلغت حوالي 85%، ومتوسط حسابي 4.23 وهو الأعلى بين المتوسطات لهذا المحور، وحصلت العبارة رقم 6 التي تنص على: (أنا راضٍ عن تقييم أدائي في العمل من قبل رؤسائي) على أقل درجة موافقة بنسبة بلغت 71%، ووسط حسابي 3.55 وهو أقل متوسط حسابي ضمن العبارات في محور الرضا الوظيفي.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع:

هل هناك أثر لتطبيق اشتراطات السلامة المهنية على الالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين؟ يرتبط هذا السؤال بالفرضية الأولى والتي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لتطبيق اشتراطات السلامة المهنية على الالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين.

يمكننا الإجابة عن هذا السؤال من خلال نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط، لقياس أثر تطبيق اشتراطات السلامة المهنية على الالتزام التنظيمي من وجهة نظر الموظفين في شركات الأدوية الفلسطينية كما يلي:

جدول رقم (12): تحليل الانحدار الخطي البسيط لفحص أثر تطبيق اشتراطات السلامة المهنية على الالتزام

التنظيمي من وجهة نظر الموظفين في شركات الأدوية الفلسطينية

معاملات الانحدار (B)*				تحليل التباين الأحادي*		ملخص النموذج	
مستوى الدلالة	اختبار (t)	القيمة	اسم المتغير	مستوى الدلالة	اختبار (F)	(R ²)	*(R)
0.001	3.457	0.800	الحد الثابت	0.000	200.70	0.412	0.642
0.000	14.167	0.782	الالتزام التنظيمي				

* المتغيرات المستقلة هي: الحد الثابت، اشتراطات السلامة المهنية.

المتغير التابع: الالتزام التنظيمي.

يظهر من تحليل الانحدار في جدول (12) أن قيمة معامل التفسير (R²) بلغت 41.2% أي أن 41.2% من التغيرات أو التباينات في المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) يتم تفسيرها من خلال التغيرات أو التباينات في المتغير المستقل (اشتراطات السلامة المهنية)، وأن 58.8% من التغيرات في المتغير التابع تأتي من متغيرات لم تدخل في نموذج الانحدار قيد النقاش، حيث أخذت الباحثة متغير اشتراطات السلامة المهنية بغرض التركيز عليه بعدما تبين لها من أهمية

كبيرة لهذا المتغير بعد مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة، كما تبين من النتائج في جدول رقم (12) أن النموذج صالح للاختبار، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة لتحليل التباين الأحادي 0.00 وهي أقل من مستوى الثقة المفترض، بالتالي نرفض الفرضية القائلة: بعدم صلاحية نموذج الانحدار لتفسير تطبيق اشتراطات السلامة المهنية على الالتزام التنظيمي، كما جاءت نسبة الدلالة لمعاملات الانحدار أقل من 0.05 وعليه نرفض الفرضية القائلة: بعدم وجود أثر لتطبيق اشتراطات السلامة المهنية على الالتزام التنظيمي، وأظهرت قيمة معامل متغير اشتراطات السلامة المهنية أن ارتفاعاً بنسبة 1% فيه سيؤدي إلى ارتفاع في الالتزام التما نسبته حوالي 0.782%، بالتالي تستنتج الباحثة وجود أثر ذو دلالة معنوية لتطبيق اشتراطات السلامة المهنية على الالتزام التنظيمي من وجهة نظر الموظفين في شركات الأدوية الفلسطينية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس:

هل هناك أثر بين تطبيق اشتراطات السلامة المهنية على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين؟

يرتبط هذا السؤال بالفرضية الأولى والتي تنص على: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لتطبيق اشتراطات السلامة المهنية على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين.

يمكننا الإجابة عن هذا السؤال من خلال نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط، لقياس أثر تطبيق اشتراطات السلامة المهنية على الرضا الوظيفي من وجهة نظر الموظفين في شركات الأدوية الفلسطينية كما يلي:

جدول رقم (13): تحليل الانحدار الخطي البسيط لفحص أثر تطبيق اشتراطات السلامة المهنية على الرضا

الوظيفي من وجهة نظر الموظفين في شركات الأدوية الفلسطينية

معاملات الانحدار *(B)				تحليل التباين الأحادي*		ملخص النموذج	
مستوى الدلالة	اختبار (t)	القيمة	اسم المتغير	مستوى الدلالة	اختبار (F)	(R ²)	*(R)
0.104	1.630-	0.487-	الحد الثابت	0.000	215.201	0.429	0.655
0.000	14.670	1.046	الرضا الوظيفي				

* المتغيرات المستقلة هي: الحد الثابت، اشتراطات السلامة المهنية.

المتغير التابع: الرضا الوظيفي.

يظهر من تحليل الانحدار في جدول (13) أن قيمة معامل التفسير (R²) بلغت 42.9% أي أن 42.9% من التغيرات أو التباينات في المتغير التابع (الرضا الوظيفي) يتم تفسيرها من خلال التغيرات أو التباينات في المتغير المستقل (اشتراطات السلامة المهنية)، وأن 57.1% من التغيرات في المتغير التابع تأتي من متغيرات لم تدخل في نموذج الانحدار قيد النقاش، حيث أخذت الباحثة متغير اشتراطات السلامة المهنية بغرض التركيز عليه بعدما تبين لها من أهمية كبيرة لهذا المتغير بعد مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة، كما تبين من النتائج في جدول رقم (13) أن النموذج صالح للاختبار، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة لتحليل التباين الأحادي 0.00 وهي أقل من مستوى الثقة المفترض، بالتالي نرفض الفرضية القائلة: بعدم صلاحية نموذج الانحدار لتفسير تطبيق اشتراطات السلامة المهنية على الرضى الوظيفي، كما جاءت نسبة الدلالة لمعاملات الانحدار أقل من 0.05 وعليه نرفض الفرضية القائلة: بعدم وجود أثر لتطبيق اشتراطات السلامة المهنية على الرضى الوظيفي، وأظهرت قيمة معامل متغير اشتراطات السلامة المهنية أن ارتفاعاً بنسبة 1% فيه سيؤدي إلى ارتفاع في الالتزام التما نسبته حوالي 1.046%، بالتالي تستنتج الباحثة وجود أثر ذو دلالة معنوية لتطبيق اشتراطات السلامة المهنية على الرضى الوظيفي من وجهة نظر الموظفين في شركات الأدوية الفلسطينية.

النتائج المتعلقة بالسؤال السادس:

هل هناك علاقة بين اشتراطات السلامة المهنية والالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين؟ يرتبط هذا السؤال بالفرضية الأولى والتي تنص على: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين اشتراطات السلامة المهنية والالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين.

لغرض اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الأولى نورد فيما يلي نتائج اختبار بيرسون للارتباط، وذلك لمعرفة دلالة العلاقة بين اشتراطات السلامة المهنية والالتزام التنظيمي على حدة، ويظهر جدول رقم (14) نتائج هذا الاختبار كما يلي:

جدول رقم (14): نتائج اختبار بيرسون للارتباط لاختبار دلالة العلاقة بين اشتراطات السلامة المهنية والالتزام

التنظيمي في مصانع الأدوية الفلسطينية

الالتزام التنظيمي	الإحصائية	
0.642**	ارتباط بيرسون	اشتراطات السلامة المهنية
0.000	مستوى الدلالة (من الطرفين)	
288	عدد أفراد العينة	

أظهرت النتائج في جدول رقم (14) أن هناك دلالة إحصائية للارتباط بين اشتراطات السلامة المهنية والالتزام التنظيمي، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة لمعامل بيرسون للارتباط 0.00 وهي أقل من مستوى الثقة المفترض ($\alpha \leq 0.01$)، كما كانت قيمة معامل الارتباط مرتفعة وبلغت 64.2%، وموجبة الاتجاه مما يشير إلى أن العلاقة بين اشتراطات السلامة المهنية ومحور الالتزام التنظيمي طردية.

النتائج المتعلقة بالسؤال السابع:

هل هناك علاقة بين اشتراطات السلامة المهنية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين؟ يرتبط هذا السؤال بالفرضية الأولى والتي تنص على: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين اشتراطات السلامة المهنية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين.

لغرض اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى نورد فيما يلي نتائج اختبار بيرسون للارتباط، وذلك لمعرفة دلالة العلاقة بين اشتراطات السلامة المهنية والرضا الوظيفي على حدة، ويظهر جدول رقم (15) نتائج هذا الاختبار كما يلي:

جدول رقم (15): نتائج اختبار بيرسون للارتباط لاختبار دلالة العلاقة بين اشتراطات السلامة المهنية والرضا

الوظيفي في مصانع الأدوية الفلسطينية

الرضا الوظيفي	الإحصائية	
0.655**	ارتباط بيرسون	اشتراطات السلامة المهنية
0.000	مستوى الدلالة (من الطرفين)	
288	عدد أفراد العينة	

أظهرت النتائج في جدول رقم (15) أن هناك دلالة إحصائية للارتباط بين اشتراطات السلامة المهنية والالتزام التنظيمي، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة لمعامل بيرسون للارتباط 0.00 وهي أقل من مستوى الثقة المفترض ($\alpha \leq 0.01$)، كما كانت قيمة معامل الارتباط مرتفعة وبلغت 65.5%، وموجبة الاتجاه مما يشير إلى أن العلاقة بين اشتراطات السلامة المهنية ومحور الرضا الوظيفي طردية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثامن:

هل توجد فروق بين متوسط استجابات العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية بما يتعلق باشتراطات السلامة المهنية وفقاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة)؟

ويرتبط بالفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط استجابات العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية بما يتعلق باشتراطات السلامة المهنية وفقاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي).

للإجابة عن هذا السؤال تم إجراء اختبارات لكل متغير من المتغيرات الديموغرافية على حدة، لبيان وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات آرائهم كما يلي:

1. حسب متغير الجنس: تم إجراء اختبار (t) لعينتين مستقلتين بهدف فحص وجود فروق ذات دلالة بين آراء المبحوثين حول اشتراطات السلامة المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير الجنس، كما يظهر في جدول رقم (16):

جدول رقم (16): اختبار (t) لعينتين مستقلتين لمعرفة الفروق في آراء المبحوثين حول اشتراطات السلامة

المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير الجنس

الجنس	إحصاءات وصفية			اختبار t	
	عدد المشاهدات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار t	درجات الحرية
ذكر	161	4.18	0.49	0.507	286
أنثى	127	4.15	0.48		

يظهر من النتائج في جدول رقم (16) أن مستوى الدلالة قد بلغ حوالي 0.6 وهو أعلى من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$)، لذا تستج الباحثة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول اشتراطات السلامة المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير الجنس، ويظهر عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية من المتوسطات الحسابية لكل من الذكور والإناث الذي كان متقارباً إلى حد كبير وبلغ 4.18 و 4.15 على التوالي، بفارق 3 فقط لصالح الذكور.

2. حسب المتغيرات (العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي):

تم اجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لفحص وجود فروق ذات دلالة في آراء المبحوثين حول اشتراطات السلامة المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب المتغيرات (العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي)، ويظهر جدول رقم (17) نتائج الاختبار:

جدول رقم (17): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول اشتراطات السلامة المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب المتغيرات (العمر، سنوات الخبرة،

المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي)

المتغير	مصدر الفروق	درجات الحرية	اختبار F	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	2	1.055	0.349
	خلال المجموعات	285		
	المجموع	287		
سنوات الخبرة	بين المجموعات	2	2.008	0.136
	خلال المجموعات	285		
	المجموع	287		
المؤهل العلمي	بين المجموعات	2	0.412	0.663
	خلال المجموعات	285		

		287	المجموع	
0.001	4.361	5	بين المجموعات	المسمى الوظيفي
		282	خلال المجموعات	
		287	المجموع	

أظهرت النتائج في جدول (17) أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار F في تحليل التباين لمتغير العمر بلغت حوالي 0.35 وهي أعلى من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه تُقبل الفرضية الصفرية القائلة: بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول اشتراطات السلامة المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير العمر، أي أن آراء المبحوثين من الفئات العمرية كافة متساوية بالمتوسط، ولا قيمة إحصائية للفروقات الصغيرة في متوسطاتهم.

كما أظهرت النتائج أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار F في تحليل التباين لمتغير سنوات الخبرة بلغت حوالي 0.136 وهي أعلى من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$) وعليه تُقبل الفرضية الصفرية القائلة: بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول اشتراطات السلامة المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير سنوات الخبرة، أي أن آراء المبحوثين من فئات سنوات الخبرة كافة متساوية بالمتوسط، ولا قيمة إحصائية للفروقات الصغيرة في متوسطاتهم.

كما يستدل من النتائج أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار F في تحليل التباين لمتغير المؤهل العلمي بلغت حوالي 0.663 وهي أعلى من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$) وعليه تُقبل الفرضية الصفرية القائلة: بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول اشتراطات السلامة المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير المؤهل العلمي، أي

أن آراء الباحثين من فئات المؤهل العلمي كافة متساوية بالمتوسط، ولا قيمة إحصائية للفروقات الصغيرة في متوسطاتهم.

أخيراً أشارت النتائج إلى أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار F في تحليل التباين لمتغير المسمى الوظيفي بلغت حوالي 0.001، وهي أقل من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه ترفض الباحثة الفرضية الصفرية القائلة: بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبجوثين) حول اشتراطات السلامة المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير المسمى الوظيفي، أي أن متوسطات آراء المبجوثين تختلف حسب فئة المؤهل العلمي، وأن هناك قيمة إحصائية للفروقات في متوسطاتهم. وللتعرف على مصدر هذه الفروقات فقد تم إجراء تحليل الاختبار البعدي (Post-hoc)، وتم اختيار النوع Tukey HSD لهذا الغرض، وكانت النتائج كما في جدول رقم (18):

جدول رقم (18): نتائج الاختبار البعدي (Tokey HSD) لتحديد مصدر الفروقات في متوسطات آراء

المبجوثين حول اشتراطات السلامة المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي (I)	المسمى الوظيفي (J)	فرق الوسط (I-J)	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة
عامل/ فني/ إنتاج	غير ذلك	0.286*	0.084	0.009
مشرف	غير ذلك	0.312*	0.095	0.015
رئيس/ مسؤول قسم	غير ذلك	0.290*	0.089	0.016
مدير دائرة	غير ذلك	0.434*	0.128	0.010
مدير عام	غير ذلك	0.630*	0.204	0.027

أشارت نتائج الاختبار البعدي إلى أن مصدر الفروقات في متوسطات آراء المبجوثين حول اشتراطات السلامة المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير المسمى الوظيفي، جاء بين

كل من فئات المسمى الوظيفي (عامل/ فني/ إنتاج، مشرف، رئيس/ مسؤول قسم، مدير دائرة، مدير عام) من جهة وبين الفئة (غير ذلك) من جهة أخرى، وكانت قيمة الفروقات لصالح الفئات المذكورة، التي كانت قيم متوسط كل منها أعلى من قيمة متوسط الفئة (غير ذلك)، ويشير مستوى الدلالة المقابل لكل فرق من هذه الفروق إلى أن الفروق دالة إحصائياً.

النتائج المتعلقة بالسؤال التاسع:

هل توجد فروق بين متوسط استجابات العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية بما يتعلق بالالتزام التنظيمي وفقاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة)؟

ويرتبط بالفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسط استجابات العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية نحو الالتزام التنظيمي وفقاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة).

للإجابة عن هذا السؤال ستقوم الباحثة بإجراء اختبارات لكل متغير من المتغيرات الديموغرافية على حدة، لبيان وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول الالتزام التنظيمي في مصانع الأدوية الفلسطينية، كما يلي:

2. حسب متغير الجنس:

تم إجراء اختبار (t) لعينتين مستقلتين بهدف فحص وجود فروق ذات دلالة بين آراء المبحوثين حول الالتزام التنظيمي في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير الجنس، كما يظهر في جدول رقم (19):

جدول رقم (19): اختبار (t) لعينتين مستقلتين لمعرفة الفروق في آراء المبحوثين حول الالتزام التنظيمي في

مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير الجنس

الجنس	إحصاءات وصفية			اختبار t	
	عدد المشاهدات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار t	درجات الحرية
ذكر	161	4.0657	0.56634	0.302	258.290
أنثى	127	4.0442	0.62013		

يظهر من النتائج في جدول رقم (19) أن مستوى الدلالة قد بلغ 0.76 وهو أعلى من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$)، لذا تستنتج الباحثة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الالتزام التنظيمي في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير الجنس، ويظهر عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية من المتوسطات الحسابية لكل من الذكور والإناث الذي كان متقارباً إلى حد كبير وبلغ 4.06 و 4.04 على التوالي، بفارق 0.02 فقط لصالح الذكور.

2. حسب المتغيرات (العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي):

تم اجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لفحص وجود فروق ذات دلالة في آراء المبحوثين حول الالتزام التنظيمي في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب المتغيرات (العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي)، ويظهر جدول رقم (20) نتائج الاختبار:

جدول رقم (20): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب المتغيرات (العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي)

المتغير	مصدر الفروق	درجات الحرية	اختبار F	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	2	1.176	0.310
	خلال المجموعات	285		
	المجموع	287		
سنوات الخبرة	بين المجموعات	2	1.390	0.251
	خلال المجموعات	285		
	المجموع	287		
المؤهل العلمي	بين المجموعات	2	1.593	0.205
	خلال المجموعات	285		
	المجموع	287		
المسمى الوظيفي	بين المجموعات	5	4.504	0.001
	خلال المجموعات	282		
	المجموع	287		

أظهرت النتائج في جدول (20) أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار F في تحليل التباين لمتغير العمر بلغت 0.31 وهي أعلى من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه تُقبل الفرضية الصفرية القائلة: بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الالتزام التنظيمي في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير العمر، أي أن آراء المبحوثين من الفئات العمرية كافة متساوية بالمتوسط، ولا قيمة إحصائية للفروقات الصغيرة في متوسطاتهم.

كما أظهرت النتائج أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار F في تحليل التباين لمتغير سنوات الخبرة بلغت 0.25 وهي أعلى من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$) وعليه تُقبل الفرضية الصفرية القائلة: بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الالتزام التنظيمي في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير سنوات الخبرة، أي أن آراء المبحوثين من فئات سنوات الخبرة كافة متساوية بالمتوسط، ولا قيمة إحصائية للفروقات الصغيرة في متوسطاتهم.

كما يستدل من النتائج أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار F في تحليل التباين لمتغير المؤهل العلمي بلغت حوالي 0.20 وهي أعلى من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$) وعليه تُقبل الفرضية الصفرية القائلة: بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الالتزام التنظيمي في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير المؤهل العلمي، أي أن آراء المبحوثين من فئات المؤهل العلمي كافة متساوية بالمتوسط، ولا قيمة إحصائية للفروقات الصغيرة في متوسطاتهم.

أخيراً أشارت النتائج إلى أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار F في تحليل التباين لمتغير المسمى الوظيفي بلغت حوالي 0.001، وهي أقل من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه ترفض الباحثة الفرضية الصفرية القائلة: بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الالتزام التنظيمي في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير المسمى الوظيفي، أي أن متوسطات آراء المبحوثين تختلف حسب فئة المسمى الوظيفي، وأن هناك قيمة إحصائية للفروقات في متوسطاتهم. وللتعرف على مصدر هذه الفروقات فقد تم إجراء تحليل الاختبار البعدي (Post-hoc)، وتم اختيار النوع Tukey HSD لهذا الغرض، وكانت النتائج كما في جدول رقم (21):

جدول رقم (21): نتائج الاختبار البعدي (Tokey HSD) لتحديد مصدر الفروقات في متوسطات آراء

المبحوثين حول الالتزام التنظيمي في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي (I)	المسمى الوظيفي (J)	فرق الوسط (I-J)	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة
مدير دائرة	عامل، فني، انتاج	0.41420*	0.14375	0.048
	غير ذلك	0.55495*	0.15564	0.006
مدير عام	عامل، فني، انتاج	0.69866*	0.24091	0.046
	غير ذلك	0.83941*	0.24819	0.011

أشارت نتائج الاختبار البعدي إلى أن مصدر الفروقات في متوسطات آراء المبحوثين حول الالتزام

التنظيمي في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير المسمى الوظيفي، جاء كما يلي:

1. بين فئة المسمى الوظيفي (مدير دائرة) من جهة وبين كل من الفئتين (عامل، فني، انتاج)

و(غير ذلك) من جهة أخرى، وكانت قيمة الفروقات لصالح فئة (مدير دائرة)، التي كانت قيمة

متوسطها الحسابي أعلى من قيمة متوسط كل من الفئتين (عامل، فني، انتاج) و(غير ذلك)،

ويشير مستوى الدلالة المقابل لكل فرق من هذه الفروق إلى أن الفروق دالة إحصائياً.

2. بين فئة المسمى الوظيفي (مدير عام) من جهة وبين كل من الفئتين (عامل، فني، انتاج)

و(غير ذلك) من جهة أخرى، وكانت قيمة الفروقات لصالح فئة (مدير عام)، التي كانت قيمة

متوسطها الحسابي أعلى من قيمة متوسط كل من الفئتين (عامل، فني، انتاج) و(غير ذلك)،

ويشير مستوى الدلالة المقابل لكل فرق من هذه الفروق إلى أن الفروق دالة إحصائياً.

النتائج المتعلقة بالسؤال العاشر: هل توجد فروق بين متوسط استجابات العاملين في شركات

الأدوية الفلسطينية بما يتعلق بالرضا الوظيفي وفقاً للمتغيرات الديمغرافية الجنس، العمر،

المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة)؟

ويرتبط بالفرضية السابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسط استجابات العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية نحو الرضا الوظيفي وفقاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة).

للإجابة عن هذا السؤال ستقوم الباحثة بإجراء اختبارات لكل متغير من المتغيرات الديموغرافية على حدة، لبيان وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول الرضا الوظيفي في مصانع الأدوية الفلسطينية، كما يلي:

3. حسب متغير الجنس:

تم إجراء اختبار (t) لعينتين مستقلتين بهدف فحص وجود فروق ذات دلالة بين آراء المبحوثين حول الرضا الوظيفي في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير الجنس، كما يظهر في جدول رقم (22):

جدول رقم (22): اختبار (t) لعينتين مستقلتين لمعرفة الفروق في آراء المبحوثين حول الرضا الوظيفي في

مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير الجنس

الجنس	إحصاءات وصفية			اختبار t	
	عدد المشاهدات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار t	درجات الحرية
ذكر	161	3.8684	0.77326	-0.012	270.172
أنثى	127	3.8696	0.77593		

يظهر من النتائج في جدول رقم (22) أن مستوى الدلالة قد بلغ 0.99 وهو أعلى من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$)، لذا تستنتج الباحثة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الرضا الوظيفي في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير

الجنس، ويظهر عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية من المتوسطات الحسابية لكل من الذكور والإناث الذي كان متقارباً إلى حد كبير وبلغ 3.868 و3.869 على التوالي، بفارق 0.001 فقط لصالح الإناث.

2. حسب المتغيرات (العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي):

تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لفحص وجود فروق ذات دلالة في آراء المبحوثين حول الرضا الوظيفي في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب المتغيرات (العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي)، ويظهر جدول رقم (23) نتائج الاختبار:

جدول رقم (23): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب المتغيرات (العمر، سنوات الخبرة، المؤهل

العلمي، المسمى الوظيفي)

المتغير	مصدر الفروق	درجات الحرية	اختبار F	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	2	.634	0.531
	خلال المجموعات	285		
	المجموع	287		
سنوات الخبرة	بين المجموعات	2	1.079	0.341
	خلال المجموعات	285		
	المجموع	287		
المؤهل العلمي	بين المجموعات	2	1.339	0.264
	خلال المجموعات	285		
	المجموع	287		
المسمى الوظيفي	بين المجموعات	5	4.499	0.001
	خلال المجموعات	282		
	المجموع	287		

أظهرت النتائج في جدول (23) أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار F في تحليل التباين لمتغير العمر بلغت 0.53 وهي أعلى من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه تُقبل الفرضية الصفرية القائلة: بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الرضا الوظيفي في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير العمر، أي أن آراء المبحوثين من الفئات العمرية كافة متساوية بالمتوسط، ولا قيمة إحصائية للفروقات الصغيرة في متوسطاتهم.

كما أظهرت النتائج أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار F في تحليل التباين لمتغير سنوات الخبرة بلغت 0.34 وهي أعلى من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$) وعليه تُقبل الفرضية الصفرية القائلة: بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الرضا الوظيفي في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير سنوات الخبرة، أي أن آراء المبحوثين من فئات سنوات الخبرة كافة متساوية بالمتوسط، ولا قيمة إحصائية للفروقات الصغيرة في متوسطاتهم.

كما يستدل من النتائج أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار F في تحليل التباين لمتغير المؤهل العلمي بلغت 0.26 وهي أعلى من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$) وعليه تُقبل الفرضية الصفرية القائلة: بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الرضا الوظيفي في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير المؤهل العلمي، أي أن آراء المبحوثين من فئات المؤهل العلمي كافة متساوية بالمتوسط، ولا قيمة إحصائية للفروقات الصغيرة في متوسطاتهم.

أخيراً أشارت النتائج إلى أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار F في تحليل التباين لمتغير المسمى الوظيفي بلغت حوالي 0.001، وهي أقل من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه ترفض الباحثة الفرضية الصفرية القائلة: بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الرضا الوظيفي في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير المسمى الوظيفي،

أي أن متوسطات آراء المبحوثين تختلف حسب فئة المسمى الوظيفي، وأن هناك قيمة إحصائية للفروقات في متوسطاتهم. وللتعرف على مصدر هذه الفروقات فقد تم إجراء تحليل الاختبار البعدي (Post-hoc)، وتم اختيار النوع Tukey HSD لهذا الغرض، وكانت النتائج كما في جدول رقم (24):

جدول رقم (24): نتائج الاختبار البعدي (Tokey HSD) لتحديد مصدر الفروقات في متوسطات آراء

المبحوثين حول الرضا الوظيفي في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي (I)	المسمى الوظيفي (J)	فرق الوسط (I-J)	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة
مدير عام	عامل، فني، انتاج	1.10417*	0.31584	0.007
	مشرف	1.02092*	0.32393	0.022
	رئيس، مسؤول قسم	1.05797*	0.31946	0.013
	غير ذلك	1.35969*	0.32538	0.001

أشارت نتائج الاختبار البعدي إلى أن مصدر الفروقات في متوسطات آراء المبحوثين حول الرضا الوظيفي في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير المسمى الوظيفي جاءت بين فئة المسمى الوظيفي (مدير عام) من جهة وبين كل من الفئات: (عامل، فني، انتاج)، و(مشرف)، و(مشرف) (مدير) و(رئيس، مسؤول قسم) و(غير ذلك) من جهة أخرى، وكانت قيمة الفروقات لصالح فئة (مدير عام)، التي كانت قيمة متوسطها الحسابي أعلى من قيمة متوسط كل من الفئات المذكورة، ويشير مستوى الدلالة المقابل لكل فرق من هذه الفروق إلى أن الفروق دالة إحصائياً.

الفصل الخامس

5. تفسير النتائج ومناقشتها

1.5 تمهيد

في ضوء نتائج تحليل بيانات الدراسة الميدانية واختبار فرضياتها، تم استخلاص أهم النتائج وتصنيفها لنتائج خاصة بالدراسة الميدانية، ونتائج عامة، تتعلق باشتراطات السلامة المهنية كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية، ونتائج تتعلق بكل من محوري الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، ونتائج عامة وذلك على النحو التالي:

تفسير نتائج السؤال الأول ومناقشتها:

ما مدى تطبيق اشتراطات السلامة المهنية بأبعادها (الفيزيائية والكيميائية والميكانيكية والبيولوجية) في شركات الأدوية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين.

المخاطر الفيزيائية: بلغت الدرجة الكلية لمحور اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر الفيزيائية 80.2%، وهي تؤشر إلى درجة مرتفعة من موافقة أفراد عينة الدراسة على أن شركات الأدوية الفلسطينية تلتزم بتوفير اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر الفيزيائية، حيث كانت أعلى درجة موافقة على التزام الشركات بتوفير اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر الفيزيائية هي لصالح بند "تصميم سلالم خاصة كمخرج آمن في حالات الطوارئ" بنسبة بلغت حوالي 87%، وتعزو الباحثة السبب إلى وجود التشريعات والقوانين الناظمة، والملزمة للشركات بضرورة وجود مخرج طوارئ فيها مثل: قوانين السلامة والصحة المهنية وقانوني العمل والدفاع المدني، إضافة إلى ذلك، فإن مخارج الطوارئ ضرورية في حال حدوث حريق أو انفجار داخل بيئة

العمل، ويستطيع مشرفو السلامة توجيه العاملين للخروج من موقع الشركة بسلامة وأمان دون حدوث أضرار بشرية على أن يكون قد تم تدريب العاملين على ذلك مسبقاً؛ مما يحد من حوادث العمل، بالتالي فإن مخرج الطوارئ يعتبر من أهم اشتراطات السلامة في شركات صناعة الأدوية.

في حين كانت أدنى درجة موافقة لبند "يوجد صوت ضجيج عالٍ في مكان عملي" بنسبة بلغت حوالي 64.1%، وتعزو الباحثة السبب إلى أن الدراسة تمت على المستويات الإدارية كافة في شركات صناعة الأدوية، حيث تكون نسبة الضجيج متفاوتة، فالعمال الفنيون يعملون على الآلات التي تصدر ضجيجاً بصوت عالٍ، أما الموظفون الإداريون والمديرون خلف المكاتب فهم بعيدون عن خطوط الإنتاج والآلات التي يصدر عنها الضجيج، إضافة إلى ذلك عدم اهتمام الشركات بوضع عازل صوت للآلات التي يصدر عنها الضجيج العالي؛ للمحافظة على صحة العاملين وسلامتهم من أمراض المهنة كالصمم المهني، كما يؤدي الضجيج العالي إلى الإخلال بجودة الحياة الوظيفية داخل بيئة العمل؛ لأن درجة الرضا الوظيفي والالتزام والأمان تقل بسبب أمراض المهنة الناجمة عن الضجيج فيقل الشعور بالأمن والرضا الوظيفي، وتقل درجة الالتزام لدى العاملين.

وتتوافق نتائج هذه الدراسة في المحور المتعلق بالمخاطر الفيزيائية مع الدراسات السابقة كافة مثل:

دراسة (قواسمة، 2020) ودراسة (خنوفه وبشيري، 2020) ودراسة (قراوي، 2020).

المخاطر الميكانيكية: بلغت درجة الموافقة الكلية لمحور اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر الميكانيكية 84.9%، وهي تؤثر إلى درجة مرتفعة جداً من موافقة أفراد عينة الدراسة على التزام اشتراطات مصانع الأدوية الفلسطينية بتطبيق اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر الميكانيكية، وكانت أعلى درجة موافقة التزام المصانع بهذه الشروط هي للبند: "توجد بطاقة تعريف على الآلات والمعدات المستخدمة في مكان العمل" بنسبة انطباق بلغت 91.1%، وهذا يدل على التزام شركات الأدوية باستيراد الآلات والمعدات من مصادر موثوقة ملتزمة بوضع بطاقات التعريف على تلك المعدات والآلات، وترى الباحثة أن السبب يعود إلى ضرورة وجود بطاقة تعريف على الآلات؛ لأن فيها كافة المعلومات عن تلك المعدات، وتعد تلك البطاقة ضرورية حتى يستطيع العامل المشغل لها معرفة التفاصيل كافة حول تلك الآلة والتدريب الجيد على آلية التشغيل، وفي حال قام عامل آخر بالعمل عليها كبديل، يستطيع قراءة التعليمات كافة قبل تشغيلها وبدء العمل،.

وجاءت أدنى درجة موافقة على التزام مصانع الأدوية بتطبيق اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر الميكانيكية للبند "تتوفر مساحات كافية حول الآلات والمعدات للسماح بالمرور وعدم إعاقة العمل" بنسبة بلغت 80.2%، تعتقد الباحثة أنه من الضرورة توفير مساحات كافية حول الآلات والمعدات للسماح بالمرور وعدم إعاقة العمل، وذلك لما يشكله ضيق هذه المساحات من خطورة على حياة العاملين في الشركة، حيث قد تتسبب بحوادث عمل قاتلة تؤدي إلى الوفاة نتيجة التزاحم والاقتراب المباشر والملاصق للآلات،

وتتوافق نتائج هذه الدراسة في المحور المتعلق بالمخاطر الميكانيكية مع الدراسات السابقة كافة
مثل: دراسة (قواسمة، 2020) ودراسة (عجيله وبن جروة، 2018).

المخاطر الكيماوية: بلغت درجة الموافقة الكلية لمحور اشتراطات السلامة المهنية الخاصة
بالمخاطر الكيماوية 86.9%، وهي تؤشر إلى درجة مرتفعة جداً من موافقة أفراد عينة الدراسة على
التزام مصانع الأدوية الفلسطينية بتطبيق اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر الكيماوية،
وكانت أعلى درجة التزام من قبل هذه المصانع لصالح البند "يوجد بطاقة تعريف على العبوات التي
تحتوي المواد الكيماوية" بنسبة موافقة بلغت 92.5%، وترى الباحثة أن السبب يعود إلى ضرورة
وجود بطاقة التعريف على عبوات الدواء؛ لأن فيها جميع المعلومات التي تهتم المستهلكين حول
الدواء، كما أن تلك البطاقة تعتبر ضرورية لشركات تصنيع الأدوية، لمعرفة تاريخ الصلاحية
وتاريخ انتهائها؛ من أجل العمل على التخلص من تلك الأدوية بطريقة سليمة.

في حين كانت أدنى نسبة التزام من قبل الشركات بتطبيق اشتراطات السلامة المهنية الخاصة
بالمخاطر الكيماوية لصالح البند "ألترم بارتداء الملابس العازلة للحريق الخاصة بي أثناء عمل
الاختبارات والتجارب في المختبر" بنسبة بلغت 78.4%، وترى الباحثة أنه من الضروري الالتزام
بارتداء الملابس العازلة الخاصة بالحريق في أثناء إجراء التجارب داخل المختبرات؛ للمحافظة على
سلامة العاملين في المختبرات في حال حدوث حريق، أو انفجارات ناجمة عن تفاعل المواد
الكيماوية. كما يجب إبلاغ الجهات المتخصصة كالدفاع المدني بشكل فوري أو تركيب أجهزة إنذار
مرتبطة بجهاز الدفاع المدني، وذلك حتى يتم إخماده بشكل فوري فور علمهم بذلك.

وتتوافق نتائج هذه الدراسة في المحور المتعلق بالمخاطر الكيماوية مع كافة الدراسات السابقة مثل:
دراسة (جرايسة، 2018) ودراسة (رشيد، 2016).

المخاطر البيولوجية: بلغت درجة الموافقة الكلية لمحور اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر البيولوجية 79.6%، وهي تؤشر إلى درجة مرتفعة من موافقة أفراد عينة الدراسة على إتزام مصانع الأدوية الفلسطينية بتطبيق اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر البيولوجية، وكانت أعلى درجة موافقة على التزام هذه المصانع لصالح البند "تقوم الشركة بإجراء الفحوص الطبية اللازمة للعاملين قبل بدء العمل" بنسبة موافقة بلغت 87.3%، ومن وجهة نظر الباحثة يجب على شركات صناعة الأدوية الالتزام بالأنظمة والقوانين الواردة في قانون العمل الفلسطيني، فيما يتعلق بالفحوص الطبية حيث ورد في (قانون العمل الفلسطيني، 2019، ص: 59) المادة (90) المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية البند الرابع، إلزام أصحاب العمل بإجراء "الفحص الطبي الدوري للعمال" وهذا ضروري جداً للعاملين، حيث إنه يكشف عن صحة العامل الجسدية، ويكتشف عما إذا كان يعاني من أية أمراض مهنية قد تؤثر في أدائه لعمله الحالي.

وجاءت أدنى نسبة التزام من قبل مصانع الأدوية الفلسطينية بتطبيق اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر البيولوجية لصالح البند (تقوم الشركة بتطعيم العمال ضد الأمراض السارية والمعدية) بنسبة بلغت 71%، وتعتقد الباحثة أن على شركات صناعة الأدوية أن تقوم بتطعيم عمالها وموظفيها ضد أي أمراض معدية، للحفاظ على سلامتهم، وعدم نقل العدوى إليهم من خلال زملائهم المصابين في تلك الشركات، والحفاظ على السلامة المهنية داخل بيئة العمل؛ مما يؤدي إلى الحفاظ على جودة الحياة الوظيفية فيها، وشعور العاملين باهتمام الإدارة العليا بصحتهم؛ مما

يزيد درجة التزامهم وإحساسهم بالرضا والأمن والاستقرار الوظيفي داخل بيئة العمل اللائقة، ويزيد من الإنتاجية في الشركة.

وتتوافق نتائج هذه الدراسة في المحور المتعلق بالمخاطر البيولوجية مع الدراسات السابقة كافة مثل: دراسة (جرايسة، 2018) ودراسة (قراوي، 2020).

تفسير نتائج السؤال الثاني ومناقشتها:

ما درجة الالتزام التنظيمي الذي يتمتع به العاملين في شركات الأدوية؟

بلغت درجة الموافقة الكلية لمحور الالتزام التنظيمي 81.1%، وهي تؤشر إلى درجة مرتفعة من موافقة أفراد عينة الدراسة على توفر الالتزام التنظيمي من قبل العاملين في مصانع الأدوية الفلسطينية، وكانت أعلى درجة موافقة لصالح البند "أحرص على أداء مهامي في الوقت المحدد" بنسبة موافقة بلغت 90.4%، وتعزو الباحثة سبب الدرجة المرتفعة لهذا البند إلى درجة التزام الشركات بتطبيق شروط السلامة المهنية بكافة بنودها مما ينعكس على العاملين والذين يلتزمون بدورهم بالأنظمة والقوانين المعمول بها في هذه المصانع، مما يولد لديهم الشعور بالأمن والاستقرار في بيئة العمل، وزيادة التنسيق والتعاون بينهم.

في حين جاءت أدنى نسبة للالتزام التنظيمي من قبل العاملين في مصانع الأدوية الفلسطينية لصالح البند "أشارك في عملية اتخاذ القرار في المؤسسة" بنسبة بلغت 62.0%، وترى الباحثة أن السبب يعود إلى عدم مشاركة الفئات الوظيفية الدنيا والمتوسطة للإدارة العليا في اتخاذ القرار نتيجة لطبيعة أعمالهم ومركزية القرار في المؤسسات المحلية غالباً، وقد يؤثر ذلك في مستوى الالتزام

التنظيمي لدى هؤلاء العاملين، ومن وجهة نظر الباحثة أنه يجب إشراك المستويات الإدارية والفنية كافة في عملية اتخاذ القرار في المؤسسة.

وتتوافق نتائج هذه الدراسة في المحور المتعلق بالالتزام التنظيمي مع كافة الدراسات السابقة مثل دراسة (رقاني وصنقلي، 2020) ودراسة (البياري، 2018).

تفسير نتائج السؤال الثالث ومناقشتها:

ما درجة الرضا الوظيفي التي يتمتع بها العاملين في شركات الأدوية؟

بلغت درجة الموافقة الكلية لمحور الرضا الوظيفي 77.4%، وهي تؤثر إلى درجة مرتفعة من موافقة أفراد عينة الدراسة على توفر الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصانع الأدوية الفلسطينية، وكانت أعلى درجة موافقة على توفر الرضا الوظيفي لصالح البند "أشعر بالرضا تجاه زملائي في العمل" بنسبة موافقة بلغت 84.7%، وترى الباحثة أن السبب يعود إلى الالتزام بالقوانين الناظمة للعمل، مما ينعكس على طريقة الاتصال والتواصل والتعامل بين الزملاء داخل بيئة العمل؛ مما يؤدي إلى بيئة عمل صحية ولائقة قائمة على المودة والاحترام المتبادل، والتعاون والتنسيق في العمل؛ مما ينعكس إيجاباً على تحسين جودة الحياة الوظيفية، وخلق بيئة عمل لائقة.

في حين جاءت أدنى نسبة للرضا الوظيفي من قبل العاملين في مصانع الأدوية الفلسطينية لصالح البند "أنا راضٍ عن تقييم أدائي في العمل من قبل رؤسائي" على أقل درجة موافقة بنسبة بلغت 71.0%، ترى الباحثة أن تقييم الأداء مهم ويجب أن يكون المسؤول مهنيًا أثناء تقييمه لأداء موظفيه، وأن يكون عادلاً ومهنيًا وملتزمًا بالأنظمة والقوانين، "يمكن نظام تقييم الأداء من وضع

خطة للاحتياجات التدريبية، فالتقييم السليم يسهم في تحديد البرامج والاحتياجات التدريبية التي يتطلبها تحسين وتطوير أداء العاملين في الشركات" (لروي، 2019، ص:61)، وهذا يدل على أن التقييم السليم، يحدد الخطط والأهداف والاحتياجات المادية والبشرية للشركة. وتتوافق نتائج هذه الدراسة في المحور المتعلق بالرضا الوظيفي مع الدراسات السابقة كافة مثل: دراسة (باصفار، 2018).

تفسير نتائج السؤال الرابع ومناقشتها:

هل هناك أثر لتطبيق اشتراطات السلامة المهنية على الالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين؟ أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط أن 41.2% من التغيرات أو التباينات في المتغير التابع (الالتزام التنظيمي) يتم تفسيرها من خلال التغيرات أو التباينات في المتغير المستقل (اشتراطات السلامة المهنية) ، وأن 58.8% من التغيرات في المتغير التابع تأتي من متغيرات لم تدخل في نموذج الانحدار قيد النقاش، حيث أخذت الباحثة متغير اشتراطات السلامة المهنية بغرض التركيز عليه بعدما تبين لها من أهمية كبيرة لهذا المتغير بعد مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة.

كما تبين من النتائج وجود أثر لتطبيق اشتراطات السلامة المهنية على الالتزام التنظيمي، وأظهرت قيمة معامل متغير اشتراطات السلامة المهنية أن ارتفاعاً بنسبة 1% فيه سيؤدي إلى ارتفاع في الالتزام التنظيمي بما نسبته حوالي 0.782%، بالتالي تستنتج الباحثة وجود أثر ذو دلالة معنوية لتطبيق اشتراطات السلامة المهنية على الالتزام التنظيمي من وجهة نظر الموظفين في شركات

الأدوية الفلسطينية، وهذا يدل على الأهمية الكبيرة لضرورة تطبيق اشتراطات السلامة المهنية التي تمت مناقشتها في البنود السابقة، والذي تبين من خلال وجود الأثر الدال إحصائياً لتطبيقها على تحسين ورفع درجة الالتزام التنظيمي في مصانع الأدوية الفلسطينية.

تفسير نتائج السؤال الخامس ومناقشتها:

هل هناك أثر لتطبيق اشتراطات السلامة المهنية على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين؟ أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط أن 42.9% من التغيرات أو التباينات في المتغير التابع (الرضا الوظيفي) يتم تفسيرها من خلال التغيرات أو التباينات في المتغير المستقل (اشتراطات السلامة المهنية)، وأن 57.1% من التغيرات في المتغير التابع تأتي من متغيرات لم تدخل في نموذج الانحدار قيد النقاش، حيث أخذت الباحثة متغير اشتراطات السلامة المهنية بغرض التركيز عليه بعدما تبين لها من أهمية كبيرة لهذا المتغير بعد مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة.

كما تبين من النتائج وجود أثر لتطبيق اشتراطات السلامة المهنية على الرضى الوظيفي، وأظهرت قيمة معامل متغير اشتراطات السلامة المهنية أن ارتفاعاً بنسبة 1% فيه سيؤدي إلى ارتفاع في الرضى الوظيفي بما نسبته حوالي 1.046%، بالتالي تستنتج الباحثة وجود أثر ذو دلالة معنوية لتطبيق اشتراطات السلامة المهنية على الرضى الوظيفي من وجهة نظر الموظفين في شركات الأدوية الفلسطينية، وهذا يدل على الأهمية الكبيرة لضرورة تطبيق اشتراطات السلامة المهنية التي

تمت مناقشتها في البنود السابقة، والذي تبين من خلال وجود الأثر الدال إحصائياً لتطبيقها على تحسين ورفع درجة الرضى الوظيفي في مصانع الأدوية الفلسطينية.

تفسير نتائج السؤال السادس ومناقشتها:

هل هناك علاقة بين اشتراطات السلامة المهنية والالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين؟

أظهرت النتائج أن هناك دلالة إحصائية للارتباط بين اشتراطات السلامة المهنية والالتزام التنظيمي، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة لمعامل بيرسون للارتباط 0.00 وهي أقل من مستوى الثقة المفترض ($\alpha \leq 0.01$)، كما كانت قيمة معامل الارتباط مرتفعة وبلغت 64.2%، وموجبة الاتجاه مما يشير إلى أن العلاقة بين اشتراطات السلامة المهنية ومحور الالتزام التنظيمي طردية، الأمر الذي يؤكد ضرورة التركيز على رفع درجة تطبيق اشتراطات السلامة المهنية لما لها من علاقة إيجابية وطردية بالالتزام التنظيمي، أي أن ارتفاع نسبة تطبيق اشتراطات السلامة المهنية ستؤدي الى ارتفاع مقابل في درجة الالتزام التنظيمي.

تفسير نتائج السؤال السابع ومناقشتها:

هل هناك علاقة بين اشتراطات السلامة المهنية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين؟

أظهرت النتائج أن هناك دلالة إحصائية للارتباط بين اشتراطات السلامة المهنية والالتزام التنظيمي، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة لمعامل بيرسون للارتباط 0.00 وهي أقل من مستوى الثقة المفترض ($\alpha \leq 0.01$)، كما كانت قيمة معامل الارتباط مرتفعة وبلغت 65.5%، وموجبة الاتجاه مما يشير إلى أن العلاقة بين اشتراطات السلامة المهنية ومحور الرضا الوظيفي طردية،

الأمر الذي يؤيد ضرورة التركيز على رفع درجة تطبيق اشتراطات السلامة المهنية لما لها من علاقة إيجابية وطرديّة بالرضى الوظيفي، أي أن ارتفاع نسبة تطبيق اشتراطات السلامة المهنية ستؤدي الى ارتفاع مقابل في درجة الرضى الوظيفي.

تفسير نتائج السؤال الثامن ومناقشتها:

هل توجد فروق بين متوسط استجابات العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية بما يتعلق باشتراطات السلامة المهنية وفقاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة)؟ الذي يرتبط بالفرضية الخامسة.

تأثير خصائص المبحوثين في إجاباتهم:

حسب متغير الجنس: أظهرت نتائج اختبار (t) لعينتين مستقلتين لمعرفة الفروق في آراء المبحوثين حول اشتراطات السلامة المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير الجنس أن مستوى الدلالة بلغ حوالي 0.6 وهو أعلى من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول اشتراطات السلامة المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير الجنس، لكل من الذكور والإناث، وتعتقد الباحثة أن السبب يعود إلى عدم وجود تمييز من قبل الإدارة العليا بين كلا الجنسين، سواء في توفير اشتراطات السلامة المهنية، أو تطبيقها في بيئة العمل، من خلال توفير بيئة العمل اللائقة، ومعدات الوقاية لكلا الجنسين حسب ما تتطلبه طبيعة العمل، من حيث درجة الخطورة، أو من خلال تطبيق نظام الحوافز، والترقيات، والأجور بعدالة دون تمييز بين كلا الجنسين.

حسب متغير العمر: أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول اشتراطات السلامة المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير العمر أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار F في تحليل التباين لمتغير العمر بلغت 0.349 وهي أعلى من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$) وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول اشتراطات السلامة المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية تعزى لمتغير العمر، أي أن آراء المبحوثين من الفئات العمرية كافة متساوية بالمتوسط، ولا قيمة إحصائية للفروقات الصغيرة في متوسطاتهم.

وترى الباحثة أن تطبيق اشتراطات السلامة في الشركة تهم كافة الأعمار؛ لأنها ستعكس إيجابياً على جودة الحياة الوظيفية للموظفين كافة، مما يدل على أهمية تطبيق اشتراطات السلامة المهنية في الشركة على جميع العاملين بغض النظر عن أعمارهم.

حسب متغير سنوات الخبرة: أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول اشتراطات السلامة المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير سنوات الخبرة أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار F قد بلغت 0.136، وهي أعلى من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$) وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول اشتراطات السلامة المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية تعزى لمتغير سنوات الخبرة، أي أن آراء المبحوثين من فئات سنوات الخبرة كافة متساوية بالمتوسط، ولا قيمة إحصائية للفروقات الصغيرة في متوسطاتهم.

ترى الباحثة أن السبب يعود إلى تطبيق اشتراطات السلامة في الشركة تهتم جميع العاملين في فيها، بغض النظر عن سنوات الخبرة، حيث إنها ستعكس على جودة الحياة الوظيفية بشكل عام مهما كانت سنوات الخدمة (العمل) في الشركة قصيرة أو طويلة فهي ستفيد موظفي الشركة كافة.

حسب متغير المؤهل العلمي: بينت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول اشتراطات السلامة المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير المؤهل العلمي أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار F قد بلغت 0.663 وهي أعلى من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول اشتراطات السلامة المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، أي أن آراء المبحوثين من فئات المؤهل العلمي كافة متساوية بالمتوسط، ولا قيمة إحصائية للفروقات الصغيرة في متوسطاتهم.

تعتقد الباحثة أن تطبيق اشتراطات السلامة المهنية في الشركة يعتبر من الضروريات، بغض النظر عن المؤهل العلمي الذي يحمله الموظف أو العامل؛ لأنه سينعكس بشكل إيجابي على جودة الحياة الوظيفية في الشركة.

حسب متغير المسمى الوظيفي: أشارت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول اشتراطات السلامة المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير المسمى الوظيفي إلى أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار F قد بلغت 0.001، وهي أقل من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية

في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول اشتراطات السلامة المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير المسمى الوظيفي، أي أن متوسطات آراء المبحوثين تختلف حسب المسمى الوظيفي، وأن هناك قيمة إحصائية للفروقات في متوسطاتهم. وللتعرف على مصدر هذه الفروقات تم إجراء تحليل الاختبار البعدي (Post-hoc) وتم اختيار النوع Tukey HSD لهذا الغرض، حيث تبين أن مصدر الفروقات في متوسطات آراء المبحوثين حول اشتراطات السلامة المهنية في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير المسمى الوظيفي، جاء بين كل من فئات المسمى الوظيفي (عامل/ فني/ إنتاج، مشرف، رئيس/ مسؤول قسم، مدير دائرة، مدير عام) من جهة وبين الفئة (غير ذلك) من جهة أخرى، وكانت قيمة الفروقات لصالح الفئات المذكورة، التي كانت قيم متوسط كل منها أعلى من قيمة متوسط الفئة (غير ذلك)، ويشير مستوى الدلالة المقابل لكل فرق من هذه الفروق إلى أن الفروق دالة إحصائياً.

ترى الباحثة أن تطبيق اشتراطات السلامة المهنية فيما يتعلق بالمسمى الوظيفي جاء مختلفاً في الآراء؛ بسبب أن المدير العام والمدير ينفذان سياسة الإدارة العليا في الشركة التي قد ترى أن تطبيق اشتراطات السلامة المهنية يحتاج إلى تكاليف عالية جداً، قد لا تستطيع الشركة توفيرها في ظل الظروف الحالية (جائحة كورونا)، أو الوضع الاقتصادي المتقلب في فلسطين، فيرون عدم ضرورة تطبيق اشتراطات السلامة المهنية في الظروف الحالية أو المستقبلية. كما أن تطبيق اشتراطات السلامة المهنية يتضارب والمصالح الشخصية لأصحاب الشركات، والمدراء العامون، والمدراء الذين ينفذون السياسات العامة للشركة، ويعود السبب إلى التكاليف العالية التي يحتاج إليها تطبيق أنظمة السلامة المهنية وبرامجها في الشركة، أما بالنسبة للعاملين من فئات أخرى

مثل: رؤساء الأقسام والمشرفين، وعمال الإنتاج والفنيون وغيرهم، فترى الباحثة أنهم يرون أنه من الضروري أن توفر لهم الشركة اشتراطات السلامة المهنية كافة داخل بيئة العمل؛ لتحسين جودة الحياة الوظيفية فيها، بالتالي فإن الفروقات بين المسميات الوظيفية المختلفة وفئة غير ذلك، جاءت بسبب أن فئة غير ذلك لا تتبع من الناحية الإدارية أو الفنية لشركات الأدوية، بل هي فئة مثل: عمال النظافة والحراسة ومسؤولي الكافتيريا، وبالنسبة لعمال النظافة والحراسة فيتم استقطابهم من شركات أخرى متخصصة في هذا المجال، أما الكافتيريا فيتم تضمينها لأشخاص يعملون لحسابهم الخاص.

تفسير نتائج السؤال التاسع ومناقشتها:

هل توجد فروق بين متوسط استجابات العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية بما يتعلق بالالتزام التنظيمي وفقاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة)؟ الذي يرتبط بالفرضية السادسة.

تأثير خصائص المبحوثين في إجاباتهم:

حسب متغير الجنس: أظهرت نتائج اختبار (t) لعينتين مستقلتين أن مستوى الدلالة قد بلغ 0.76 وهو أعلى من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$)، لذا نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الالتزام التنظيمي في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير الجنس، ويظهر عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية من المتوسطات الحسابية لكل من الذكور والإناث الذي كان متقارباً إلى حد كبير، وتعتقد الباحثة أن السبب يعود إلى عدم وجود تمييز من قبل الإدارة العليا بين كلا الجنسين، من خلال توفير بيئة العمل اللائقة،

ومعدات الوقاية لكلا الجنسين حسب ما تتطلبه طبيعة العمل، من حيث درجة الخطورة، أو من خلال تطبيق نظام الحوافز، والترقيات، والأجور بعدالة دون تمييز بين كلا الجنسين.

حسب متغير العمر: أشارت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق في متوسطات آراء العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية بما يتعلق بالالتزام التنظيمي حسب متغير العمر أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار F قد بلغت 0.31 وهي أعلى من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه تُقبل الفرضية الصفرية القائلة: بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الالتزام التنظيمي في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير العمر، أي أن آراء المبحوثين من الفئات العمرية كافة متساوية بالمتوسط، ولا قيمة إحصائية للفروقات الصغيرة في متوسطاتهم، وهذا يدل على عدم وجود أهمية لمتغير العمر للتمييز بين العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية في التزامهم التنظيمي.

حسب متغير سنوات الخبرة: بينت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق في متوسطات آراء العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية بما يتعلق بالالتزام التنظيمي حسب متغير سنوات الخبرة أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار F قد بلغت 0.25 وهي أعلى من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$) وعليه تُقبل الفرضية الصفرية القائلة: بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الالتزام التنظيمي في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير سنوات الخبرة، أي أن آراء المبحوثين من فئات سنوات الخبرة كافة متساوية بالمتوسط، ولا قيمة إحصائية للفروقات الصغيرة في متوسطاتهم.

حسب متغير المؤهل العلمي: يستدل من نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق في متوسطات آراء العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية بما يتعلق بالالتزام التنظيمي حسب متغير المؤهل العلمي أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار F قد بلغت حوالي 0.20 وهي أعلى من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$) وعليه تُقبل الفرضية الصفرية القائلة: بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الالتزام التنظيمي في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير المؤهل العلمي، أي أن آراء المبحوثين من فئات المؤهل العلمي كافة متساوية بالمتوسط، ولا قيمة إحصائية للفروقات الصغيرة في متوسطاتهم.

حسب متغير المسمى الوظيفي: أشارت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق في متوسطات آراء العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية بما يتعلق بالالتزام التنظيمي حسب متغير المسمى الوظيفي أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار F في تحليل التباين لمتغير بلغت حوالي 0.001، وهي أقل من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه نرفض الفرضية الصفرية القائلة: بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الالتزام التنظيمي في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير المسمى الوظيفي، أي أن متوسطات آراء المبحوثين تختلف حسب فئة المسمى الوظيفي، وأن هناك قيمة إحصائية للفروقات في متوسطاتهم. وللتعرف على مصدر هذه الفروقات فقد تم إجراء تحليل الاختبار البعدي (Post-hoc)، وتم اختيار النوع Tukey HSD لهذا الغرض، حيث تبين أن مصدر الفروقات في متوسطات آراء المبحوثين حول الالتزام التنظيمي في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير المسمى الوظيفي جاء كما يلي:

بين فئة المسمى الوظيفي (مدير دائرة) من جهة وبين كل من الفئتين (عامل، فني، إنتاج) و(غير ذلك) من جهة أخرى، وكانت قيمة الفروقات لصالح فئة (مدير دائرة)، التي كانت قيمة متوسطها الحسابي أعلى من قيمة متوسط كل من الفئتين (عامل، فني، إنتاج) و(غير ذلك)، ويشير مستوى الدلالة المقابل لكل فرق من هذه الفروق إلى أن الفروق دالة إحصائياً.

وتفسر الباحثة السبب في ذلك أن فئة مدير تنفيذ رؤيا الإدارة العليا، واللوائح والتشريعات والقوانين الناظمة للعمل، لذلك عليها أن تكون نموذج يحتذى به لتحسين درجة الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في الشركة، أما الفئتين (عامل، فني، إنتاج) فبعضهم يشعر بالغبين وعدم نيلهم لحقوقهم في الشركة الناجمة عن التمييز أو عدم تحسين جودة الحياة الوظيفية في الشركة مما يقلل من درجة الإلتزام التنظيمي لديهم، وأما فئة غير ذلك فهم عاملين غير تابعين فنياً أو إدارياً للشركة مثل عمال الحراسة والنظافة لذلك لا يهتمون بالإلتزام التنظيمي فيها.

بين فئة المسمى الوظيفي (مدير عام) من جهة وبين كل من الفئتين (عامل، فني، إنتاج) و(غير ذلك) من جهة أخرى، وكانت قيمة الفروقات لصالح فئة (مدير عام)، التي كانت قيمة متوسطها الحسابي أعلى من قيمة متوسط كل من الفئتين (عامل، فني، إنتاج) و(غير ذلك)، ويشير مستوى الدلالة المقابل لكل فرق من هذه الفروق إلى أن الفروق دالة إحصائياً.

وتفسر الباحثة السبب في ذلك أن فئة مدير عام بعضهم يكون مالك لتلك الشركات، كما أنهم يعملون على تطبيق السياسات العامة، والقوانين الناظمة للعمل ويلتزمون بها ليكونو قدوة للآخرين، لذلك تكون درجة الإلتزام التنظيمي لديهم عالية، أما الفئتين (عامل، فني، إنتاج) فبعضهم يشعر بعدم الإلتزام والولاء للشركة نتيجة عدم نيلهم حقوقهم سواء المادية أو توفير بيئة العمل

اللائق لهم وأن الإدارة العليا لا تهتم بتوفير متطلباتهم فيما يتعلق بتحسين جودة الحياة الوظيفية من حيث تطبيق اشتراطات السلامة المهنية لديهم، كما أنهم يشعرون بالتميز في المعاملة لذلك تكون درجة الإلتزام التنظيمي لديهم أقل، وأما فئة غير ذلك فهم عاملين غير تابعين فنياً أو إدارياً للشركة مثل عمال الحراسة والنظافة وهذا ينعكس سلباً على درجة الإلتزام لديهم.

تفسير نتائج السؤال العاشر ومناقشتها:

هل توجد فروق بين متوسط استجابات العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية بما يتعلق بالرضا الوظيفي وفقاً للمتغيرات الديمغرافية الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة؟ الذي يرتبط بالفرضية السابعة.

تأثير خصائص المبحوثين في إجاباتهم:

حسب متغير الجنس: أظهرت نتائج اختبار (t) لعينتين مستقلتين أن مستوى الدلالة قد بلغ 0.99 وهو أعلى من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$)، لذا نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الرضا الوظيفي في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير الجنس، ويظهر عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية من المتوسطات الحسابية لكل من الذكور والإناث الذي كان متقارباً إلى حد كبير.

حسب متغير العمر: أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق في متوسطات آراء العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية بما يتعلق بالرضى الوظيفي تبعاً لمتغير العمر أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار F قد بلغت 0.53 وهي أعلى من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه تُقبل الفرضية الصفرية القائلة: بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء

أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الرضا الوظيفي في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير العمر، أي أن آراء المبحوثين من الفئات العمرية كافة متساوية بالمتوسط، ولا قيمة إحصائية للفروقات الصغيرة في متوسطاتهم.

حسب متغير سنوات الخبرة: بينت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق في متوسطات آراء العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية بما يتعلق بالرضى الوظيفي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار F قد بلغت 0.34 وهي أعلى من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$) وعليه تُقبل الفرضية الصفرية القائلة: بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الرضا الوظيفي في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير سنوات الخبرة، أي أن آراء المبحوثين من فئات سنوات الخبرة كافة متساوية بالمتوسط، ولا قيمة إحصائية للفروقات الصغيرة في متوسطاتهم.

حسب متغير المؤهل العلمي: يستدل من نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق في متوسطات آراء العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية بما يتعلق بالرضى الوظيفي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار F قد بلغت 0.26 وهي أعلى من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$) وعليه تُقبل الفرضية الصفرية القائلة: بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الرضا الوظيفي في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير المؤهل العلمي، أي أن آراء المبحوثين من فئات المؤهل العلمي كافة متساوية بالمتوسط، ولا قيمة إحصائية للفروقات الصغيرة في متوسطاتهم.

حسب متغير المسمى الوظيفي: أشارت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق في متوسطات آراء العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية بما يتعلق بالرضى الوظيفي تبعاً لمتغير

المسمى الوظيفي أن قيمة مستوى الدلالة لاختبار F قد بلغت حوالي 0.001، وهي أقل من نسبة الثقة المفترضة ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه ترفض الباحثة الفرضية الصفرية القائلة: بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الرضا الوظيفي في مصانع الأدوية الفلسطينية يعزى لمتغير المسمى الوظيفي، أي أن متوسطات آراء المبحوثين تختلف حسب فئة المسمى الوظيفي، وأن هناك قيمة إحصائية للفروقات في متوسطاتهم. وللتعرف على مصدر هذه الفروقات فقد تم إجراء تحليل الاختبار البعدي (Post-hoc)، وتم اختيار النوع Tukey HSD لهذا الغرض، حيث تبين أن مصدر الفروقات في متوسطات آراء المبحوثين حول الرضا الوظيفي في مصانع الأدوية الفلسطينية حسب متغير المسمى الوظيفي جاءت بين فئة المسمى الوظيفي (مدير عام) من جهة وبين كل من الفئات: (عامل، فني، إنتاج)، و(مشرف)، و(مشرف) و(رئيس، مسؤول قسم) و(غير ذلك) من جهة أخرى، وكانت قيمة الفروقات لصالح فئة (مدير عام)، التي كانت قيمة متوسطها الحسابي أعلى من قيمة متوسط كل من الفئات المذكورة، ويشير مستوى الدلالة المقابل لكل فرق من هذه الفروق إلى أن الفروق دالة إحصائياً.

كما تفسر الباحثة السبب في أن درجة الرضا الوظيفي لدى المدراء العامين في الشركات أعلى من الفئات الأخرى المذكورة أعلاه، أنه هو من يرسم السياسات العامة والخطط الإستراتيجية ولديه صلاحيات عديدة مما يؤدي إلى حصوله على مزايا متعددة مثل (الرواتب العالية والحوافز والبدلات)، مما يزيد من درجة الرضا الوظيفي لديه، أما الفئات الأخرى المذكورة أعلاه فهي تشعر بالإحباط نتيجة عدم إشراكها في إتخاذ القرار، أو السياسات العامة والخطط الإستراتيجية وعدم توفير بيئة العمل اللائق، وتحسين جودة الحياة الوظيفية من خلال تطبيق إشتراطات السلامة المهنية، والتميز في المعاملة مما يؤثر على درجة الرضا الوظيفي لديهم.

التوصيات والمقترحات:

1. ضرورة تركيز الإدارة العليا في شركات الأدوية الفلسطينية على إعادة النظر في الهياكل التنظيمية، وتعديلها، من خلال وجود شاغل للإدارة العامة المختصة بالسلامة المهنية.
2. ضرورة تركيز الإدارة العليا على تفعيل أداء إدارة السلامة المهنية داخل شركات الأدوية.
3. ضرورة العمل على دراسة وتحليل المخاطر في بيئة العمل، وأسبابها وأنواعها ومكان وقوع الحادث في الجسم، للحد من المخاطر التي قد تسبب إصابات العمل وأمراض المهنة في شركات الأدوية الفلسطينية.
4. الأخذ بعين الاعتبار التركيز على تحسين جودة الحياة الوظيفية من خلال تطبيق اشتراطات السلامة المهنية وبرامجها كأحد عناصرها داخل بيئة العمل في شركات الأدوية الفلسطينية.
5. تفعيل إجراء الفحوص الطبية الابتدائية والدورية للعمال، من خلال توعية شركات الأدوية بأهمية إجرائها لهم، للكشف عن أية أمراض مهنية قد يعاني منها العامل قبل وأثناء وبعد العمل في الشركة.
6. التنسيق بين الجهات المتخصصة ذات العلاقة مثل: وزارة التعليم العالي، ووزارة العمل، والجامعات للعمل على استحداث تخصص الطب المهني في ظل عدم توفر هذا التخصص في الجامعات الفلسطينية؛ ليلبي احتياجات سوق العمل لإجراء الفحوص الطبية اللازمة للعاملين لدى تلك الشركات.
7. يجب على وزارة الصحة إنشاء عيادات الطب المهني سواء المتنقلة أو الثابتة لتقديم الخدمات الطبية وإجراء الفحوص الطبية اللازمة للعاملين في صناعة الأدوية.

8. ضرورة الحد من الضجيج الصادر من الآلات بتفعيل أنظمة العزل، وإلزام أصحاب العمل ودائرة السلامة، ومشرفي السلامة المهنية بوضع خطط بناءة هادفة لتقليل نسبة الضجيج، من خلال إجراء الصيانة الدورية لتلك الآلات، للحد من نسبة الضجيج واستخدام مواد عازلة على الجدران، لديها القدرة على امتصاص الصوت للحد من صوت الضجيج، وأن تعمل الشركة على شراء معدات وآلات حديثة قليلة الضوضاء.

9. ضرورة تأهيل وتدريب العاملين على كيفية استخدام الآلات التي يكمن بين ثناياها الخطر.
10. ضرورة إشراك العاملين في اتخاذ القرار، والخطط والأهداف الاستراتيجية للشركات، لما له من أثر إيجابي على الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين.

11. ضرورة فرض رقابة على العاملين في المنشأة لمراقبة مدى التزامهم بتطبيق اشتراطات السلامة المهنية ومدى إلتزامهم التنظيمي داخل بيئة العمل.

12. ضرورة تفعيل الإدارة العليا لإجراءاتها القانونية العقابية بحق من لا يلتزم بالأنظمة الداخلية، والقوانين النازمة للعمل الخاصة بتطبيق اشتراطات السلامة المهنية.

13. تعزيز الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين في شركات الأدوية الفلسطينية، من خلال تحسين جودة الحياة الوظيفية.

14. ضرورة الالتزام بتطبيق اشتراطات السلامة المهنية كعنصر من عناصر جودة الحياة الوظيفية لأنها تؤثر إيجاباً على درجتي الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين في شركات الأدوية الفلسطينية.

المصادر والمراجع العربية والأجنبية:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

- القرآن الكريم سورة الزمر ص، (9).

- أبو شرح، المغير محمد؛ الأشقر نظام (2019). تحليل واقع إدارة المواد الخطرة في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين في السلامة والصحية المهنية - حالة دراسية القطاع الدوائي، مجلة تطوير العلوم الإجتماعية، مجلد (12) العدد (2)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

- أبو عرابي، طارق غالب (2019). أثر معايير الصحة والسلامة المهنية على الأداء التنظيمي. دراسة ميدانية في شركة مناجم الفوسفات الأردنية، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية (رماح)، مجلد (2019)، عدد (28)، عمان، الأردن.

- اشتيوي، محمد (2015). اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والإقتصادية، مجلد (1) عدد (3)، جامعة القدس المفتوحة، غزة، فلسطين.

- الآغا، صالح؛ النديم، وسام (2012). شركة القدس للمستحضرات الطبية. المؤتمر الاقتصادي لجامعة القدس المفتوحة، وكالة الأنباء والمعلومات الفلسطينية وفا، رام الله، فلسطين.

- البقمي، مصلح حمدان (2010). المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لموظفي إمارة منطقة مكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.

- البياري، سمر (2018). *جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الإجتماعية في قطاع غزة*. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الحيارى، إيمان (2017). *معايير الصحة والسلامة المهنية، مقال منشور، موقع قلم الالكتروني* <https://mawdoo3.com/>، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.
- الدغيم، خالد (2017). *السلامة والصحة المهنية في بيئة العمل ومدى تضمينها بمحتوى كتب العلوم الطبيعية بالمرحلة الثانوية بالمملكة العربية السعودية*. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، Vol 26, No 4, 2018, pp (70-121) جدة، المملكة العربية السعودية.
- السكافي، ليث؛ الهاشمي، ياسر (2015). *ممارسة إدارة السلامة المهنية ودورها في تحسين كفاءة الانتاج*. دراسة ميدانية مصفى نفط النجف، مجلة الغري العلوم الإقتصادية والمالية، مجلد (13)، عدد (36)، نوفمبر (2015)، جامعة الكوفة - الجمهورية العراقية.
- السويطي، شبلي (2016). *جودة حياة العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى موظفي الوزارات الفلسطينية*. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والإقتصادية، المجلد (2) العدد (8)، كانون أول (2017)، جامعة القدس المفتوحة- رام الله -فلسطين.
- الشطناوي، يوسف (2019). *مدى توفر شروط السلامة والصحة المهنية والالتزام بتطبيقها في المدارس الحكومية في سبيل تحقيق الأمن المجتمعي*. المركز العربي للدراسات والأبحاث، دورية، دولية، محكمة، المجلد (2019)، العدد (3). غزة، فلسطين.

- الشنطي، نهاد (2016). *واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل- دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان*. رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الأقصى - غزة، فلسطين.
- الشوابكة، يونس؛ الطعاني، حسن (2013). *الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية*. *دراسات العلوم التربوية، المجلد (40) العدد (1)*، ص ص. (181-200)، الأردن.
- الطراونة، قتيبة (2017). *أهمية الأمن والسلامة للحد من الإصابات في المنشآت الصناعية*. *مجلة بحوث التربية النوعية، - Article 13, Volume 2017, Issue 48, Autumn 2017, Page 411-439*، جامعة البلقاء - كلية الكرك الجامعية، الأردن.
- العايب، سليم (2013). *دور الأمن الصناعي والسلامة المهنية في المنظمات*. مقال منشور، *مجلة الحكمة للدراسات الإجتماعية، المجلد (1) العدد (2)*، جامعة البليدة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- العايب، سليم؛ بن زياني، محفوظ (2013). *دور الأمن الصناعي في تقليل من الحوادث وأمراض المهنة*. مقال منشور، *مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والإجتماعية، مجلد (8) عدد (25)*، ص ص (50 - 65)، جامعة البليدة، وجامعة ورقلة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- العروق، منال؛ علاق، خوجيه (2019). *معوقات الالتزام التنظيمي لدى موظفي المؤسسة العمومية الجزائرية*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل - كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

- العنزي، طليل (2013). *بيئة العمل وعلاقتها بالالتزام الوظيفي للعاملين بجوازات منطقة الحدود الشمالية*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، جدة، المملكة العربية السعودية.
- القواسمة، مسلم (2020). *جودة بيئة العمل في الشركات الصناعية في مدينة الخليل*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، الخليل، فلسطين.
- الكثيري، فاطمة (2018). *الرضى الوظيفي كمؤشر لفعالية نظام حوكمة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات البرلمانية في دولة الإمارات العربية المتحدة*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمارات العربية المتحدة، الإمارات العربية المتحدة.
- المركز السوري للسلامة والصحة المهنية (2011). *الصحة والسلامة المهنية*. الجمهورية العربية السورية.
- النوافعة، سلامة (2010). *علاقة ممارسة الجودة الشاملة على الرضا الوظيفي في الفنادق الأردنية*. *مجلة بحوث التربية النوعية*، Article 10, Volume 2010, Issue 17, Spring 2010, (Page 323-343)، جامعة البلقاء التطبيقية، السلط، الأردن.
- الهابيل وسيم؛ عايش، علاء (2012). *تقييم مدى فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية في المختبرات العلمية من وجهة نظر العاملين*. دراسة ميدانية على العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة ، (الجامعة الإسلامية، غزة جامعة الأزهر - غزة). *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، المجلد (20) ، العدد (2) ، ص (83-143) يونيو 2012 <http://www.iugaza.edu.ps/ar/periodical/>، غزة، فلسطين.

- أولحيسان، دلال، قسيس، عبد الحق؛ خدام، بن علي (2017). تحسين جودة حياة العمل وأثرها على حوادث العمل. *المجلة المغربية للاقتصاد والتسيير*، مجلد (4) عدد (2)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجبالي اليايس سيدي بالعباس، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

- باصفار، آمال (2018). *أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصانع الملابس الجاهزة على جودة الأداء*. *مجلة بحوث التربية النوعية*، العدد(49)، يناير (2018)، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية.

- بالة، نهاد (2018). *الصحة والسلامة المهنية في مؤسسة كهريف -دراسة تحليلية*. رسالة دكتوراة منشورة، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، مجلد (9) عدد (1)، جامعة سطيف، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

- بركات، محمد (2018). *النكاه الاستراتيجي كمدخل لتعزيز الميزة التنافسية*. دراسة تطبيقية في شركات الأدوية الفلسطينية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

- برياح، محمد الأمين؛ موساوي، يحيى (2016). *تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية*. دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية بمغنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الملحق الجامعية مغنية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

- بكري، أحلام (2013). *الالتزام التنظيمي وتحقيق الرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمطاحن الحضنة بالمسيلة*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المسيلة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

- بن دوش، نضرة (2016). *وقاية العامل من الامراض المهنية في بيئة العمل في التشريع الجزائري*. رسالة ماجستير غير منشورة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- بن صوشة، جابر (2015). *واقع ومتطلبات تجسيد الرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية*. دراسة حالة مؤسسة كوندور بيج بوعريرج. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- بن عصمان، خيرية (2018). *دور الالتزام التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات الليبية*. مجلة كلية التربية - بنها، العدد (130) طبعة (3) جامعة بنها ، جمهورية مصر العربية.
- بن عودة، مصطفى (2017). *دور إدارة السلامة و الصحة المهنية في تحسين الكفاءة الإنتاجية بالمؤسسات الصناعية الجزائرية بالتطبيق على مجمع مطاحن الجلفة*. مجلة إدارة الجودة الشاملة، مجلد (18) عدد (1) (2017)، جامعة الجلفة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- بن قديم، سالم ؛ باحويرث، ليبيا، (2016). *الامن والسلامة في المنشآت النفطية وفاعلية تطبيق المعايير والأنظمة الدولية (OSHA, GHS)*. مجلة الأندلس للعلوم التطبيقية، مجلد (14) عدد (6)، صنعاء، الجمهورية اليمنية.
- بن موفق، الميلود؛ بن صافي، عبد الكريم (2017). *الرضا الوظيفي وأثره على أداء المعلم*. دراسة مقارنة بين المعلم في المدرسة العمومية والمعلم في المدرسة الخاصة بولاية الجلفة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

- بو جمعة، أحمد (2019). أثر جودة حياة العمل في التقليل من حوادث العمل - دراسة حالة مؤسسة مطاحن سوفيا-الوادي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- بوعرار، مفيدة؛ بوتور، فطيمة (2015). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي- دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى. رسالة ماجستير غير منشورة، جيجل، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة جيجل، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- بيومي، نبيهة (2020). تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية في بطاقة الأداء المتوازن - دراسة ميدانية على مستشفيات جامعة القاهرة. رسالة ماجستير غير منشورة. جمهورية مصر العربية.
- تمرابط، نورة (2019). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي. دراسة ميدانية - بمؤسسة دار الثقافة نوار بوبكر - أم البواقي - جامعة العربي بن المهدي - أم البواقي. رسالة ماجستير منشورة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- جرابسة، إياد (2018). واقع إدارة المخاطر في الصناعات الدوائية الفلسطينية. دراسة حالة - شركة بيت جالا لصناعة الأدوية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس / أبو ديس، القدس، فلسطين.
- حامد، أحمد (2018). السلامة والصحة المهنية في أعمال تخزين مصادر المعلومات. دراسة حالة منشورة على المكتبة المركزية الجديدة لجامعة القاهرة، المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، مجلد (5) عدد (2)، إبريل- يونيو 2018، جامعة أسوان، جمهورية مصر العربية .

- حجاج، رشيدة؛ بن زورال، فتيحة (2019). الاحتياجات التدريبية لدى عمال البناء والتشييد في مجال السلامة المهنية إدراك المخاطر والوعي بكيفية التعامل معه. مجلة دراسات نفسية وتربوية. عدد (1)، مجلد(12) ، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

- خالفي، خالد؛ بوكدرن، يوسف (2021). دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة تدريس كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. رسالة ماجستير غير منشورة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

- ختة، سمية (2018). جودة حياة العمل وعلاقتها بالإستقرار الوظيفي. دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بن مضياف، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

- خروف، عوني (2017). العوامل المؤثرة على تطبيق قانون الحد الأدنى للأجور في قطاع غزة. دراسة حالة: شركات المقاولات العامة في مدينة حمد القطرية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

- خنوفه، مروان؛ بشيري عبد الكريم (2020). التعويض عن حوادث العمل والأمراض المهنية في التشريع الجزائري. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الوادي، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

- رحمانى، ابتسام؛ لعقون سميرة (2016). النظام القانوني للتعويض عن حوادث العمل والأمراض المهنية في التشريع الجزائري. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عبد الرحمن ميرة بجاية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

- رشيد، انتصار (2016). برنامج تطبيق قواعد السلامة المهنية في المشاريع الهندسية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجمهورية العراقية.
- رقاني، شريفة؛ صنقلي عائشة (2020). الالتزام التنظيمي وأثره على أداء العاملين دراسة ميدانية ببلدية رقان. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العقيد أحمد دراية، ولاية أدرار، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- سلامة، امينة (2018). الثقافة المهنية ودورها في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية- مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة - نموذج. رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- سلمان، هادي (2013). دور الأنماط القيادية المعاصرة في تحقيق الالتزام التنظيمي. دراسة تحليلية لآراء عينة من القيادات الادارية العليا في الشركات الصناعية العراقية. رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة سانت كليمنتس للتعليم المفتوح، بريطانيا.
- طبازة، ريما؛ أبو طويلة، غدير (2017). مدى رضا الموظفين عن أنظمة التعويض والحوافز. دراسة ميدانية على موظفي كلية مجتمع/ تدريب غزة العاملين في وكالة الغوث بقطاع غزة. بحث علمي غير منشور، جامعة فلسطين، غزة، فلسطين.
- عبد الرحيم، ثناء (2019). برامج السلامة والصحة المهنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بابل، الجمهوريه العراقيه.
- عجال، توفيق؛ شنيش، خالد (2015). نموذج تطوير نظام الأمن والسلامة المهنية والإصحاح البيئي - مجلة دراسات الإقتصاد والأعمال، العدد (1)، يونيو، 2015، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

- عجيلة، حاج محمد؛ بن جروة، حكيم (2018). أهمية الصحة والسلامة المهنية في أداء العاملين. دراسة حالة - أعوان الحالة المدنية، جامعة قاصدي مرياح، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، مجلد(3) العدد (6)، 2018، ص ص (90- 102) ورقلة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

- علوطي، عاشور (2015). دراسة بعنوان الأبعاد النفسية للصحة والسلامة المهنية لدى العامل داخل المؤسسة. مجلة العلوم الانسانية والاقتصادية، مجلد (7) عدد 20، سبتمبر، 2015، ص ص (233-244) جامعة المسيلة - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

- علي، حنان (2007). الصحة والسلامة المهنية وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية. دراسة حالة مؤسسة هنكل الجزائر مركب شلغوم العيد. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، مجلد (15) عدد (6)، جامعة منتوري قسنطينة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

- فارس، محمد (2014). العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي. رسالة ماجستير غير منشورة، غزة، فلسطين.

- فطر، جميلة (2019). أثر توجه الصحة والسلامة المهنية على جودة حياة العمل المدركة: الدور الوسيط للتسويق الداخلي. دراسة على عينة من العاملين في المطارات الدولية في السودان، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

- فنينش سلطانة؛ بوقرين إيمان (2016). البيئة الداخلية والالتزام التنظيمي بمؤسسة التضامن لإنتاج البلاط والمونوكوش SNC- الطاهير- نموذجاً. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

- قانون العمل الفلسطيني (2019). الطبعة 11، وزارة العمل، مركز الديمقراطية وحقوق العاملين، رام الله، فلسطين.
- قراوي، أحلام (2020). قراءة تحليلية في واقع الصحة والسلامة المهنية في شركات الاسمنت. دراسة حالة شركة- لا فارح هولسيم - الاردن. مجلة بحوث الاقتصاد والمناجم، مجلد(10) ،عدد10، ديسمبر، 2020، جامعة اصطيف، الجزائر.
- لروي، آمال (2019). أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين. دراسة حالة الوكالة الولائية للتشغيل لبسكرة والوكالات المحلية التابعة لها. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- ماضي، خليل (2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين. دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، رسالة دكتوراة غير منشورة. قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر.
- مبارك، محمد (2018). الدور الوسيط في للإلتزام التنظيمي في العلاقة بين المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.
- محجوب، أحمد (2014). تأثير العمر والمهنة على نوع وعدد الإصابات للعاملين في قطاع التشييد في العراق. جامعة بغداد - 2014 - Number 12 Volume 20 December - **Journal of Engineering**، بغداد، الجمهورية العراقية.
- محروق، راوية (2018) . الإلتزام التنظيمي وعلاقته بالإستقرار الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف - المسيلة - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

- مسعودي، كلثوم؛ مقرون، هبة(2013). **حوادث العمل أسبابها وأساليب خفضها -المؤسسة المينائية بسكسيدة نموذجاً**. الملتقى الدولي الثاني حول ظاهرة المعاناه في العمل بين التناول السيكلوجي والسسيولوجي، 15/16/جانفي /2013، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- مصطفى، عزة (2020). **تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر آليات مقترحة**. *مجلة الإدارة التربوية*، مجلد (26) عدد(26) الربيع 2020، ص ص(13-97) جامعة القاهرة- مصر.
- مصلح، عطية (2012). **قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية**. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات*، عدد (27)، حزيران، 2012، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.
- معاني، ناجح (2015). **درجة التحفيز والرضى الوظيفي والعلاقة بينهما من وجهة نظر مدراء المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- <http://www.e-moh.com> 2010 **معمل الصيدلانية والتجهيزات والسلامة**،
- **معهد التوصيف الوطني للسلامة والصحة المهنية (2015)**. *الصحة والسلامة المهنية*. وزارة العمل، منظمة العمل الدولية، اللجنة الوطنية للسلامة والصحة المهنية، رام الله، فلسطين.
- **مكتب العمل الدولي (2006)**. *السلامة والصحة المهنيان :جوانب التآزر بين السلامة والإنتاجية - لجنة العمالة والسياسية الإجتماعية - الوثيقة: GB>295/ESP/3-الدورة: 295 -* جنيف، سويسرا.

- منظمة العمل الدولية (2011). التقرير العام 2011 لليوم العالمي لنظام إدارة السلامة والصحة المهنية. أداة للتحسين المستمر، منظمة الصحة العالمية، جنيف، سويسرا.
- منظمة العمل الدولية (2015). التوصيف الوطني للسلامة والصحة المهنية. منشورات منظمة العمل الدولية، وزارة العمل، رام الله، فلسطين.
- مؤتمر العمل الدولي (2011). إدارة العمل وتفتيش العمل - الطبعة (1) التقرير الخامس، مكتب العمل الدولي، جنيف، سويسرا.
- نور، مي (2014). معوقات الترقّيات في مؤسسات التعليم العالي. دراسة حالة جامعة الجزيرة السودانية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزيرة، السودان.
- هدار، بختة (2012). معايير السلامة والصحة المهنية في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. دراسة حالة مؤسسة ليند غاز الجزائر - وحدة ورقلة، جامعة قاصدي مرباح. رسالة ماجستير غير منشورة. جمهورية الجزائر الشعبية.
- ونس، أحمد (2015). السلامة والصحة المهنية، جامعة دمياط. رسالة ماجستير غير منشورة، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- ياسية، بسمة (2017). تأثير الالتزام التنظيمي على أداء الموظف. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

4. المراجع باللغة الانجليزية:

1. Abdalqader A. Msallam, et al(2019). The Reality of the Employees Performance in the Palestinian Cellular Telecommunications Company (Jawwal). **International Journal of Academic Accounting, Finance and Management Research (IJAAFMR)** 12 (2):9-19. Palestine.
2. Al-Taie, Anmar, et al (2020). **Industrial hazards and safety management in pharmaceutical industry.** Local University, Saharanpur, Uttar Pradesh.
3. Arqawi, Samer; et al (2019).**Strategic Orientation and Its Relation to the Development of the Pharmaceutical Industry for Companies Operating in the Field of Medicine in Palestine.** Department of Information Technology, Ramallah, Palestine.
4. Darwish Abdulrahman Yousef (2017). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Attitudes toward Organizational Change. A Study in the Local Government, **International Journal of Public Administration**, 40:1, 77-88, DOI: [10.1080/01900692.2015.1072217](https://doi.org/10.1080/01900692.2015.1072217).
5. Iraj Mohammadfam, et al (2017).Evaluation of the Quality of Occupational Health and Safety Management Systems Based on Key Performance Indicators in Certified Organizations, **Safety and Health at Work.** Volume 8, Issue 2,2017,<https://doi.org/10.1016/j.shaw.2016.09.001>.
6. Cheryl Haslam, et al (2016). Proactive occupational safety and health management: Promoting good health and good business, **Safety Science.**Volume 81, 2016, Pages 99-108, ISSN 0925-7535, <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2015.06.010>.(<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925753515001526>).
7. Daniel A. Autenrieth, et al.(2016). The associations between occupational health and safety management system programming level and prior injury and illness rates in the U.S. dairy industry, **Safety Science.** Volume 84,2016, (<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925753515003379>)
8. Sarafis, P., Rousaki, E., Tsounis, A. et al (2016). The impact of occupational stress on nurses' caring behaviors and their health related quality of life. **BMC Nurs** 15, 56 (2016). <https://doi.org/10.1186/s12912-016-0178-y>
9. Inna Čábelková, Josef Abrahám & Wadim Strielkowski (2015). Factors influencing job satisfaction in post-transition economies: the (case of the Czech Republic **International Journal of Occupational Safety and Ergonomics** .Volume 21, 2015 - Issue 4 Published Online: 23 Dec 2015.
10. Swamy, Devappa and Nanjundeswaraswamy and Rashmi, Srinivas (2015). Quality of Work Life: Scale Development and Validation. **International Journal of Caring Sciences**, vol.8.No.2, pp 281- 300
11. Afsar, Selda Tasdemir (2014). Impact of the Quality of Work-life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for

State and Foundation Universities in Turkey. **International Journal of Social Sciences**, Vol. III (4), pp 124-152.

12. K.R. Nia, Mariam Maleki (2013). **A study of the Relation between Quality of Work Life and Organizational Commitment**. Islamic Azad University, Thorbat Jam, Iran.
13. H. Ramesh. Babu, M. Ramesh (2013). **Relationship between job satisfaction and quality of life of employees in service sector**. Perspective of Innovations, Economics and business, Prague Development Center, Russia.

الملاحق

ملحق رقم (1)

الاستبانة



جامعة القدس المفتوحة
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي
ماجستير الإدارة والسياسات العامة

أخي الفاضل/ أختي الفاضلة.... المحترم/ة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أتوجه إليكم بفائق الاحترام والتقدير راجياً حسن تعاونكم معنا، لإنجاح هذه الدراسة التي تهتم المؤسسة الأمنية الفلسطينية في الضفة الغربية، والموسومة بعنوان: "إشترطات السلامة المهنية كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي"، نأمل منكم التفضل بالمشاركة الفاعلة والبناءة، والتي تشكل رافداً مهماً في إتمام هذه الدراسة، لذا نرجو تعاونكم في تزويدنا بالبيانات اللازمة والضرورية، من خلال تعبئة هذه الاستبانة والإجابة على جميع الأسئلة المطروحة، لما لذلك من أثر جوهري في الوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاعتماد عليها وتعميمها، ونوجه عنايتكم أن جميع الإجابات سوف تكون موضع ثقة، وسوف تعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، ولن يشار إلى أي اسم من الأسماء المشاركة في الإجابة على هذه الاستبانة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم،،،،
وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،،

الباحث:

آمال عبد القادر بلبيسي

إشراف:

د. عطية محمد مصلح

القسم الأول: هذا القسم يحتوي على المعلومات الأساسية للعينة لموضوع البحث:

أرجو منكم وضع إشارة (X) في مربع الإجابة المناسبة:

الجنس: ذكر <input type="checkbox"/>	انثى <input type="checkbox"/>	
العمر: أقل من 30 <input type="checkbox"/>	من (30 - 40) <input type="checkbox"/>	(أكثر من 40) <input type="checkbox"/>
سنوات الخبرة: (10 فما دون) <input type="checkbox"/>	من (11 - 20) <input type="checkbox"/>	(أكثر من 20) <input type="checkbox"/>
المؤهل العلمي: دبلوم فأقل <input type="checkbox"/>	بكالوريوس <input type="checkbox"/>	ماجستير فأعلى <input type="checkbox"/>
المسمى الوظيفي: عامل/ فني/ إنتاج <input type="checkbox"/>	مشرف <input type="checkbox"/>	رئيس/مسؤول قسم <input type="checkbox"/>
مدير دائرة <input type="checkbox"/>	مدير عام <input type="checkbox"/>	غير ذلك <input type="checkbox"/>

القسم الثاني: يحتوي على مجموعة من البنود الخاصة بموضوع البحث:

عبر/ ي عن رأيك بإجابتك عن الأسئلة التالية وذلك حسب الخيارات المدرجة بوضع إشارة (X)

محاور اشتراطات السلامة المهنية كأحد عناصر جودة الحياة الوظيفية

المحور الاول: اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر الفيزيائية

الرقم	السؤال	ينطبق بشدة	ينطبق	محايد	لا ينطبق	لا ينطبق بشدة
1	تتوفر تهوية جيدة في مكان عملي					
2	يوجد صوت ضجيج عالٍ في مكان عملي					
3	توفر الشركة درجة حرارة ملائمة في بيئة العمل					
4	يتم تصميم الشبكة الكهربائية لتحتمل الأعباء الزائدة في مكان عملي					
5	تتوفر قفازات وأحذية عازلة للكهرباء عند إجراء أعمال الصيانة للتمديدات الكهربائية في مكان عملي					
6	يتم تصميم سلام خاصة كمخرج آمن في حالات الطوارئ من قبل الشركة					

المحور الثاني: اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر الميكانيكية

الرقم	السؤال	ينطبق بشدة	ينطبق	محايد	لا ينطبق	لا ينطبق بشدة
1	توجد بطاقة تعريف على الآلات والمعدات المستخدمة في مكان العمل					
2	يوجد حواجز حول الأجزاء المتحركة من الآلات المستخدمة في التصنيع					
3	يتم تشغيل الآلات والمعدات من قبل العمال الفنيين المتخصصين بالعمل على تلك الآلات					
4	تجري أعمال صيانة دورية للآلات والمعدات المستخدمة في مكان عملي					
5	يفصل التيار الكهربائي عند اجراء أعمال الصيانة الدورية					
6	تتوفر مساحات كافية حول الآلات والمعدات للسماح بالمرور وعدم إعاقة العمل					
7	تحرص الشركة على إقتناء المعدات الحديثة الأكثر أماناً					

المحور الثالث: اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر الكيماوية

الرقم	السؤال	ينطبق بشدة	ينطبق	محايد	لا ينطبق	لا ينطبق بشدة
1	يوجد بطاقة تعريف على العبوات التي تحتوي المواد الكيماوية					
2	تتوفر شفاطات لسحب الأبخرة والغازات السامة الناتجة عن تفاعل المواد الكيماوية					
3	يتم التخلص من نفايات المواد الكيماوية بالوسائل المناسبة					
4	يتم تخزين المواد الكيماوية بطريقة آمنة في مكان عملي					
5	ألتزم بإستخدام الكمامات أثناء عملي في تصنيع الأدوية					
6	ألتزم بإرتداء الملابس العازلة للحريق الخاصة بي أثناء عمل الإختبارات والتجارب في المختبر					
7	ألتزم بتعليمات مشرفي السلامة في مكان عملي					

المحور الرابع: اشتراطات السلامة المهنية الخاصة بالمخاطر البيولوجية

الرقم	السؤال	ينطبق بشدة	ينطبق	محايد	لا ينطبق	لا ينطبق بشدة
1	تقوم الشركة بإجراء الفحوص الطبية اللازمة للعاملين قبل بدء العمل					
2	تقوم الشركة بتطعيم العمال ضد الأمراض السارية والمعدية					
3	يوجد أماكن للإستحمام تتوفر فيها كافة المواد المطهرة ووسائل النظافة الشخصية					
4	يتم تصميم المبنى بطريقة تمنع دخول الحشرات والقوارض					
5	يعزل أي عامل مصاب بمرض معد حتى لا ينقل العدوى للآخرين في مكان العمل					

محور الإلتزام التنظيمي

الرقم	السؤال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	أشارك بعملية اتخاذ القرار في المؤسسة					
2	أعمل بروح الفريق الواحد وأتعاون مع الزملاء					
3	أشارك في وضع الخطط والأهداف الاستراتيجية للشركة					
4	أتحمل ضغط العمل					
5	أحترم التسلسل الإداري وتعليمات رؤسائي في العمل					
6	ألتزم بالقرارات الإدارية الصادرة عن رؤسائي في العمل					
7	أحرص على أداء مهامي في الوقت المحدد					

محور الرضى الوظيفي

الرقم	السؤال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	أنا راضٍ عن بيئة العمل التي أعمل فيها					
2	أنا راضٍ عن تقييم أدائي في العمل من قبل رؤسائي					
3	أنا راضٍ عن المنصب الذي أعمل فيه					
4	يوجد لدي شعور بالأمان الوظيفي في عملي					
5	أشعر بالرضا تجاه زملائي في العمل					
6	يعاملني رئيسي المباشر باحترام					

أسماء السادة المحكمين للاستبانة

الرقم	اسم المحكم	التخصص	مكان العمل
1	د. صلاح صبري	إدارة - تسويق	جامعة القدس المفتوحة - فرع رام الله
2	د. شاهر عبيد	إدارة	جامعة القدس المفتوحة - فرع رام الله
3	د. أمجد القاضي	إدارة	جامعة القدس المفتوحة - فرع سلفيت
4	د. يوسف حرفوش	إدارة	جامعة القدس - أبو ديس
5	د. رائد عريقات	إدارة	جامعة العربية الامريكية
6	د. عودة مشاركة	إدارة	جامعة القدس المفتوحة - رام الله
7	د. محمود موسى زياد	اللغة العربية	جامعة القدس - أبو ديس