

أثر تطبيق نظام الإدارة المتكاملة للجودة والبيئة والصحة على الأداء البشري في المؤسسات
الإقتصادية- دراسة حالة مؤسسة فرتيال عنابة-

**Impact of the application of integrated management system Quality,
Environment and Health On human performance in economic institutions
- Case study of Fertiel Annaba Corporation-**

قروف صالح¹، د. يوسف رفيق²

¹ طالب دكتوراه، مخبر الدراسات البيئية والتنمية المستدامة، جامعة العربي التبسي - تبسة، الجزائر،

salah.guerrouf@univ-tebessa.dz

² أستاذ محاضر، مخبر الدراسات البيئية والتنمية المستدامة، جامعة العربي التبسي - تبسة، الجزائر،

yousfi.rafik@univ-tebessa.dz

تاريخ النشر: 2020-10-01

تاريخ القبول: 2019-10-19

تاريخ الاستلام: 2019-09-12

ملخص:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على تأثير تطبيق نظام الإدارة المتكاملة للجودة والبيئة والصحة على الأداء البشري في مؤسسة (فرتيال- عنابة)، ولتحقيق هذا الهدف تم تطوير إستمارة معلومات وزعت على عينة تتكون من 50 عامل بالمؤسسة من مختلف المستويات الوظيفية. وبعد تحليل البيانات المجمعة بإستخدام برنامج (SPSS V23) توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها وجود علاقة تأثير معنوية لتطبيق متطلبات نظام الإدارة المتكاملة (السياسة، التخطيط، التنفيذ والتشغيل، الفحص والمراجعة الإدارية) على الأداء البشري في المؤسسة محل الدراسة. كلمات مفتاحية: نظام الإدارة المتكاملة، الأداء البشري، مؤسسة (فرتيال- عنابة).

تصنيف JEL: M14، M01.

Abstract:

The purpose of this research paper, is to identify the impact of the application of integrated management system Quality, Environment and Health On Human performance in the enterprise of (Fertiel- Annaba), To achieve the requirements of the study, an information form was distributed to a sample of (50) workers of various functional levels.

After analyzing the data collected by using the SPSS program, The study reached a number of results, the most important: The existence of a significant relationship between to implement requirements of the

قروف صالح، د. يوسف رفيق أثر تطبيق نظام الإدارة المتكاملة للجودة والبيئة والصحة على الأداء البشري

Integrated Management (policy, planning, implementation, checking and management review) on human performance in the enterprise under study.

Keywords: integrated management system; Human performance; (Fertiel- Annaba) enterprise.

Jel Classification Codes: M 01, M 14.

المؤلف المرسل: قروف صالح، الإيميل: salah.guerrouf@univ-tebessa.dz

1. مقدمة:

ساهمت التحولات الاقتصادية في زيادة حدة المنافسة بين المؤسسات، إذ أضحت هذه الأخيرة مجبرة على مواجهة تحديات اقتصادية، إجتماعية وبيئية كبيرة، كل هذه التحديات دفعت المؤسسات إلى إدخال تغييرات على أنظمتها التسييرية وهيكلها القاعدية والإهتمام أكثر بمواردها البشرية، من أجل بناء قدرة تنافسية من خلال تنمية المزايا النسبية وتحويلها إلى مزايا تنافسية تضمن من خلالها إحتلال مركز قوي في السوق، وكذا المحافظة على هذا المركز وتعظيمه.

وبما أن العنصر البشري من أهم الموارد التي تقوم عليها المؤسسات، فإن هذه الأخيرة مطالبة بتنمية مواردها البشرية وتطوير قدراتها، ففوة الموارد البشرية وفاعلية أدائها تعني قوة المنظمة وقدرتها على منافسة الآخرين في السوق ومواكبة التطورات التي تفرضها البيئة الاقتصادية، وذلك من أجل تحقيق البقاء والاستمرارية والنمو.

على أساس ماتقدم يتم طرح الإشكالية التالية: ما مدى تأثير تطبيق نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري في مؤسسة (فرتيال- عنابة)؟

وضمن هذه الإشكالية تدرج العديد من الأسئلة التي ينبغي الإجابة عنها ومن بينها:

- ما مدى تطبيق متطلبات نظام الإدارة المتكاملة بالمؤسسة محل الدراسة ؟
- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لسياسة نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري في مؤسسة (فرتيال عنابة) ؟
- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتخطيط نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري في مؤسسة (فرتيال عنابة) ؟
- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتنفيذ وتشغيل نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري في مؤسسة (فرتيال عنابة) ؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفحص ومراجعة نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري في مؤسسة (فرتيال عنابة) ؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمراجعة الإدارية لنظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري في مؤسسة (فرتيال عنابة) ؟

فرضيات الدراسة

للإجابة على إشكالية الدراسة كان لابد من إختبار صحة الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية المتمثلة في:

الفرضية الرئيسية

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري في مؤسسة (فرتيال- عنابة) عند مستوى الدلالة $(a \leq 0.05)$.

الفرضيات الفرعية

للقيام بمتطلبات هذه الدراسة تم إقتراح الفرضيات الفرعية التالية:

- المؤسسة محل الدراسة لا تطبق متطلبات نظام الإدارة المتكاملة بدرجة كافية.

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لسياسة نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري في مؤسسة (فرتيال- عنابة) عند مستوى الدلالة $(a \leq 0.05)$.

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتخطيط نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري في مؤسسة (فرتيال- عنابة) عند مستوى الدلالة $(a \leq 0.05)$.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتنفيذ وتشغيل نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري في مؤسسة (فرتيال- عنابة) عند مستوى الدلالة $(a \leq 0.05)$.

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لفحص ومراجعة نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري في مؤسسة (فرتيال- عنابة) عند مستوى الدلالة $(a \leq 0.05)$.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمراجعة الإدارية لنظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري في مؤسسة (فرتيال- عنابة) عند مستوى الدلالة $(a \leq 0.05)$.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- تقديم إطار نظري يحدد مفهوم نظام الإدارة المتكاملة والتعرف على أهم مواصفات الإيزو المكونة له ومتطلبات تطبيقه.

- التعرف على مفهوم الأداء البشري ومحدداته.

- معرفة أثر تطبيق نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري.

منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في محاولة لوصف الظاهرة المراد دراستها، والإحاطة بمختلف جوانبها بغرض الإجابة عن التساؤلات التي تطرحها، وكذا استخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات وتحليلها لإختبار الفرضيات وإستخلاص النتائج.

2. الإطار المفاهيمي لنظام الإدارة المتكاملة

1.2 تعريف نظام الإدارة المتكاملة

من بين التعاريف التي تناولت نظام الإدارة المتكاملة يمكن إدراج عدد منها في ما يلي:

يعرف نظام الإدارة المتكاملة بأنه الجمع بين ثلاث أنظمة متوافقة (الجودة، البيئة، الصحة والسلامة المهنية) في نظام واحد أكثر كفاءة. (Goinard, 2006, pp. 16-18)

ويعرف بأنه نهج الإدارة المنطقية والمنهجية التي تسمح باتخاذ القرارات الإستراتيجية والتشغيلية المثلى التي تأخذ بالإعتبار جميع الجوانب الرئيسية التي تؤدي إلى فعالية أداء المنظمة من حيث الجودة والبيئة من جهة والصحة من جهة أخرى. (Vadastreanu and Other, 2015, p. 353)

ويعرف أيضا بأنه تنظيم يضمن التسيير الشامل للجوانب الثلاثة التي يتكون منها النظام (الجودة، البيئة، الصحة والسلامة المهنية). (Goinard & Monar, 2013, p. 07)

من خلال ما سبق يمكن تعريف نظام الإدارة المتكاملة بأنه نظام يجمع بين ثلاث أنظمة في نظام واحد أكثر كفاءة يأخذ بالإعتبار جميع الجوانب الرئيسية التي تؤدي إلى فعالية أداء المنظمة من حيث الجودة والبيئة من جهة والصحة والسلامة المهنية من جهة أخرى.

2.2 تعريف أنظمة الإدارة ISO 9001، ISO 14001، OHSAS 18001

يغطي نظام الإدارة المتكاملة نظام إدارة الجودة ISO 9001، نظام إدارة البيئة ISO 14001، ونظام ضمان الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001.

1.2.2 نظام إدارة الجودة ISO 9001: تعتبر المواصفات الدولية إيزو 9001 مواصفات عامة يمكن استخدامها من قبل أي مؤسسة صغيرة أو كبيرة، إنتاجية أو خدمية وهي بمثابة متطلبات وإرشادات يجب على المؤسسات الإلتزام بها بغرض التحكم وضبط العمليات الإنتاجية والخدمية الشيء الذي يؤدي إلى تقليص الإنحرافات والأخطاء والعيوب. (قادة، 2016، صفحة 258)

2.2.2 نظام إدارة البيئة ISO 14001: هو ذلك الجزء من نظام إدارة المنشأة يستخدم لتطوير وتنفيذ سياساتها البيئية وإدارة تفاعلاتها مع البيئة. (بروش ودهيمي، 2011، صفحة 649) كما يعرف بأنه مجموعة من العمليات والأنشطة التي تمكن المنظمة من تخفيض المؤثرات البيئية وزيادة كفاءتها التشغيلية. (كافي و طالم، 2017، صفحة 519)

3.2.2 نظام ضمان الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001: مواصفة دولية تتضمن المتطلبات اللازمة لممارسة إدارة السلامة والصحة المهنية الجيدة، حيث توفر مبادئ توجيهية تساعد المنظمات على توحيد جميع العمليات والضوابط ذات الصلة بالسلامة والصحة المهنية في نظام إدارة واحد، الغرض منها هو مساعدة المؤسسات على إدارة المخاطر المهنية وخلق ظروف عمل أفضل، والتحسين المستمر لأدائها في مجال السلامة والصحة المهنية، كما يساعدها على تلبية المتطلبات القانونية والصناعية ومتطلبات العملاء ذات الصلة. (علي موسى، 2018، صفحة 230)

3. الإطار المفاهيمي للأداء البشري

1.3 تعريف الأداء البشري

تعددت التعاريف المقدمة للأداء البشري، نذكر منها:

يعرف الأداء البشري على أنه " القيمة الكلية للسلوكيات التي يقوم بها الفرد خلال فترة زمنية والمنتظرة من طرف المؤسسة. (Onge & Haines, 2007, p. 98)

كما يعرف الأداء البشري بأنه " تقييم أداء العامل في المواقف والنتائج ذات الصلة بالعمل مقارنة بزملائه، يمكن قياسه من حيث مستوى الكفاءة لكل عامل والمساهمة في تحقيق الأهداف التنظيمية. (Dekoulou & Trivellas, 2015, p. 363)

قروف صالح، د. يوسف رفيق أثر تطبيق نظام الإدارة المتكاملة للجودة والبيئة والصحة على الأداء البشري ويعرف أيضا بأنه تنفيذ الموارد البشرية للأعمال، والمسؤوليات التي تكلفها بها المؤسسة، من خلال القيام بالأنشطة، والمهام المختلفة التي يتكون منها عملها. (عاشور، 1986، صفحة 50)

ويعرف الأداء البشري كذلك على أنه " القيام بشيء أو تأدية عمل محدد أو إنجاز مهمة أو نشاط معين". (أبو النصر، 2008، صفحة 74)

من خلال ما سبق يمكن تعريف الأداء البشري بأنه تقييم أداء العامل عند تأديته عمل محدد أو إنجاز مهمة أو نشاط معين تكلفه به المؤسسة التي يعمل بها خلال فترة زمنية محددة.

2.3 محددات الأداء البشري

يرى بعض الباحثين أن الأداء البشري هو محصلة تفاعل عدة عوامل أبرزها:

1.2.3 الموظف: وما يمتلكه من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم ودوافع وإتجاهات خاصة بالعمل.

2.2.3 الوظيفة: وما يتعلق بها من واجبات ومسؤوليات وأدوات وتوقعات مطلوبة من الموظف وما تتصف به من تحديات وما تقدمه من فرص عمل ممتع فيه تحد ويحتوي على عناصر التغذية العكسية كجزء منه. (برسولي، 2018، الصفحات 76-77)

3.2.3 البيئة التنظيمية: وتضم عوامل داخلية وعوامل خارجية، فالداخلية تتمثل في أهداف المنظمة وهيكلتها وإجراءاتها...، والخارجية تضم العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والسياسية. (السكرانه، 2012، صفحة 39)

4. الدراسة الميدانية بمؤسسة (فرتيال- عنابة)

1.4 إجراءات ومنهجية الدراسة

1.1.4 إطار الدراسة

- الإطار المكاني: تمت الدراسة على مستوى مؤسسة (فرتيال- عنابة)؛

- الإطار الزمني: تمت الدراسة خلال شهر (جانفي- فيفري) 2019؛

- الإطار البشري: وزعت إستمارة معلومات على 50 عامل بالمؤسسة خلال فترة الدراسة، وأسترجعت منها (46) إستمارة، كانت جميعها صالحة للتحليل الإحصائي.

2.1.4 أداة الدراسة

لقد تم تطوير إستمارة معلومات لقياس مدى تطبيق المؤسسة لنظام الإدارة المتكاملة وأثره على الأداء البشري وتكونت الإستمارة من ثلاثة محاور، نبيها فيما يلي:

المحور الأول: يتعلق بخصائص المبحوثين (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الأقدمية).

المحور الثاني: تطبيق نظام الإدارة المتكاملة، ويضم العبارات (1-20)؛ ويتكون من المتطلبات التالية:

- متطلب سياسة نظام الإدارة المتكاملة، ويضم العبارات (04-01)؛
 - متطلب تخطيط نظام الإدارة المتكاملة، ويضم العبارات (07-05)؛
 - متطلب تنفيذ وتشغيل نظام الإدارة المتكاملة، ويضم العبارات (14-08)؛
 - متطلب فحص وتصحيح نظام الإدارة المتكاملة، ويضم العبارات (18-15)؛
 - متطلب المراجعة الإدارية لنظام الإدارة المتكاملة، ويضم العبارات (20-19).
- المحور الثالث:** الأداء التسويقي، ويضم العبارات (30-21).

وقد تم تحديد أوزان فقرات الإستمارة من خلال تصميم إجابات محتملة على عبارات كل الأبعاد طبقا لمقياس (ليكرت) (Likert) الخماسي، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 1: أوزان فقرات الإستمارة

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن الترجيحي	1	2	3	4	5

المصدر: أبوزيد، 2010، صفحة 27

3.1.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل

بغية الإجابة عن إشكالية الدراسة والتحقق من فرضياتها، قمنا بتحليل البيانات ومعالجتها بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS v23)، حيث إستخدمنا مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لهذا الغرض، نذكرها فيما يلي:

قروف صالح، د. يوسف رفيق أثر تطبيق نظام الإدارة المتكاملة للجودة والبيئة والصحة على الأداء البشري

- معامل الارتباط ل (بيرسون) (Person) لإختبار الصدق البنائي؛
- معامل (ألفا كرونباخ) (Alpha Cronbach) لإختبار ثبات أداة القياس؛
- مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures) من أجل معرفة متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة.
- الإنحدار الخطي البسيط (Simple Regression) لدراسة الأثر بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

أما بالنسبة لتفسير نتائج عبارات المحور الأول، لم نكتف بإستخدام قيم الوسط الحسابي والإنحراف المعياري، بل إعتمدنا أيضا على تحديد معيار درجة التوفر بالمؤسسة، لمعرفة مدى تطبيق نظام الإدارة المتكاملة في المؤسسة محل الدراسة، ولتوضيح كيفية قياسنا لدرجة التوفر، فقد إعتمدنا على سلم (ليكرت) (Likert) حيث تقسم الإجابات إلى خمس فئات، وعلى أساسها نحكم على درجة التطبيق، سواء كانت ضعيفة جدا، ضعيفة، متوسطة، عالية، عالية جدا.

الجدول 2: درجة التوفر حسب تصورات أفراد العينة

الوسط الحسابي	1-1.79	1.80 – 2.59	2.60 – 3.39	3.40 – 4.19	4.20 - 5
درجة التوفر	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جدا

المصدر: الفراء، 2008، صفحة 26

2.4 تحليل بيانات الدراسة وإختبار فرضياتها

1.2.4 إختبار صدق وثبات أداة الدراسة

- إختبار الصدق: يقصد بإختبار صدق أداة الدراسة إختبار مدى مناسبتها لأغراض الدراسة؛ أي أنها بالفعل تقيس ما يراد قياسه، وقد قمنا بإجراء إختبار الصدق البنائي لأداة الدراسة عن طريق حساب معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد المتغير (المستقل) والمتغير نفسه، وبين المتغيرين والأداة ككل، وبينت النتائج أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائيا، وترواحت قيمها بين (0.791) و (0.962) مما يعني وجود علاقة إرتباط موجبة وقوية جدا؛ وبالتالي الأداة تتمتع بالصدق وهي بالفعل مناسبة لقياس ما وضعت لقياسه في الأصل، والنتائج ملخصة في الجدول التالي:

الجدول 3: إختبار الصدق البنائي لأداة القياس

مستوى الدلالة	معامل إرتباط (Pearson)	علاقة الإرتباط	
*0.000	0.962	متطلب السياسة	متغير تطبيق نظام الإدارة المتكاملة
*0.000	0.911	متطلب التخطيط	
*0.000	0.988	متطلب التنفيذ والتشغيل	
*0.000	0.921	متطلب الفحص والتصحيح	
*0.000	0.791	متطلب المراجعة الإدارية	
*0.000	0.950	متغير نظام الإدارة المتكاملة	الإستثمار ككل
*0.000	0.826	متغير الأداء البشري	

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات (SPSS V23). *دال إحصائيا عند ($\alpha \leq 0.05$)

- إختبار الثبات: يقصد بثبات الإستبيان الإستقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة تطبيقها على نفس أفراد العينة عدة مرات وفي نفس الظروف والشروط خلال فترة زمنية معينة، ويمكن التحقق من ثبات الإستبيان من خلال حساب معامل (ألفا كرونباخ)، وتراوح قيمة هذا المعامل ما بين 0-1، وأصغر قيمة مقبولة هي 0,6. وتبين أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات لأن معاملات الثبات لجميع أبعاد الدراسة أكبر من القيمة المقبولة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 4: إختبار ثبات أداة القياس

معامل ألفا كرونباخ	العبارات	البعد
0.782	4-1	متطلب السياسة
0.812	7-5	متطلب التخطيط

قروف صالح، د. يوسف رفیق أثر تطبيق نظام الإدارة المتكاملة للجودة والبيئة والصحة على الأداء البشري

0.890	14-8	متطلب التنفيذ والتشغيل
0.835	18-15	متطلب الفحص والتصحيح
0.955	20-19	متطلب المراجعة الإدارية
0.962	20-1	متغير تطبيق نظام الإدارة المتكاملة
0.960	30-21	متغير الأداء البشري
0.968	30-1	متغيري الدراسة

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على نتائج تحليل بيانات الدراسة بإستخدام (SPSS v23).

2.2.4 تقييم تطبيق نظام الإدارة المتكاملة بمؤسسة (فرتيال- عنابة)

تم إجراء تحليل وصفي لإجابات عينة الدراسة المتعلقة بتشخيص واقع نظام الإدارة المتكاملة في المؤسسة، وكانت النتائج موضحة في الجدول الموالي:

الجدول 5: الوسط الحسابي ودرجة التوفر لعبارات تطبيق نظام الإدارة المتكاملة

رقم	العبارة	الوسط الحسابي	درجة التوفر	الترتيب
01	حددت الإدارة العليا للمؤسسة سياسة واضحة للجودة، البيئة، الصحة والسلامة المهنية	3.61	عالية	3
02	سياسة الجودة، البيئة، الصحة والسلامة المهنية موثقة ومعلنة لجميع الموظفين	3.74	عالية	2
03	تضمنت سياسة الجودة، البيئة، الصحة والسلامة المهنية إلزاما واضحا بالتحسين المستمر	3.50	عالية	4
04	تلتزم المؤسسة بالتشريعات والقوانين المتعلقة بالجودة والبيئة والصحة	3.87	عالية	1

الثالث	عالية	3.68	المتطلب الأول: السياسة	
3	عالية	3.54	05	تقوم المؤسسة بفحص وتحليل عمليات نظام إدارة الجودة والجوانب والآثار البيئية، و مخاطر الصحة والسلامة المهنية
1	عالية	3.83	06	تقوم المؤسسة بإجراءات لتنفيذ المتطلبات القانونية لأنظمة إدارة الجودة، البيئة، الصحة والسلامة المهنية
2	عالية	3.74	07	تحدد المؤسسة أهداف متكاملة للجودة، البيئة والصحة
الثاني	عالية	3.70	المتطلب الثاني: التخطيط	
1	عالية	3.76	08	وفرت الإدارة العليا كافة الموارد الأساسية لتنفيذ النظام
7	متوسطة	3.72	09	تحدد المؤسسة الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات الخاصة بكل عامل في المؤسسة من أجل تنفيذ نظام الإدارة المتكاملة
6	عالية	3.37	10	تهتم المؤسسة بتدريب وتوعية العاملين حول النظام
7	عالية	3.58	11	تضع المؤسسة إجراءات و أسس مناسبة تضمن كفاءة الاتصالات الداخلية والخارجية لتنفيذ نظام الإدارة المتكاملة
6	عالية	3.54	12	تقوم المؤسسة بحفظ ومراقبة وثائقها المتعلقة بالنظام
2	عالية	3.74	13	قامت المؤسسة بضبط العمليات والأنشطة المتعلقة بالنظام
5	عالية	3.61	14	تضع المؤسسة إجراءات مناسبة لمواجهة المواقف الطارئة
الخامس	عالية	3.63	المتطلب الثالث: التنفيذ والتشغيل	

قروف صالح، د. يوسف رفيق أثر تطبيق نظام الإدارة المتكاملة للجودة والبيئة والصحة على الأداء البشري

15	تقوم المؤسسة بإجراءات واضحة لمراقبة وقياس أداء النظام	3.89	عالية	1
16	تعمل المؤسسة على تحديد حالات عدم المطابقة وتتخذ إجراءات تصحيحية لها لضمان عدم تكرارها	3.80	عالية	2
17	تحتفظ المؤسسة بسجلات لمتابعة الأنشطة والعمليات الخاصة بنظام الإدارة المتكاملة	3.61	عالية	3
18	تمتلك المؤسسة برنامج للقيام بالتدقيق الدوري للنظام	3.33	متوسطة	4
المتطلب الرابع: إجراءات الفحص والتصحيح (المراقبة)				
19	تقوم المؤسسة بالمراجعة الإدارية لنظام الإدارة المتكاملة لضمان إستمرارية ملائمته وفعاليتته	3.67	عالية	2
20	تسعى المؤسسة للتحسين المستمر لنظام الإدارة المتكاملة	3.76	عالية	1
المتطلب الخامس: المراجعة الإدارية				
	متغير تطبيق نظام الإدارة المتكاملة	3.66	عالية	-

المصدر: بالإعتماد على نتائج تحليل بيانات إستمارات الدراسة بإستخدام (SPSS v23).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد العينة نحو تطبيق نظام الإدارة المتكاملة تتجه نحو الموافقة بنسبة عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال (3.66)، كما تم تسجيل درجة توفر عالية فيما يتعلق بجميع متطلبات النظام، وقد سجلت أكبر المتوسطات في متطلب المراجعة الإدارية لنظام الإدارة المتكاملة بقيمة (3.72)، يليه متطلب تخطيط النظام بمتوسط حسابي (3.70) ودرجة توفر عالية، في حين حل متطلب تنفيذ وتشغيل نظام الإدارة المتكاملة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3.63) ودرجة توفر عالية، وعموما سجل متغير تطبيق نظام الإدارة المتكاملة متوسط حسابي (3.66) ودرجة توفر عالية، وهذا يعني أن العمال المستهدفين في الدراسة لديهم إجماع على أن هناك تطبيق كافي لمتطلبات نظام الإدارة المتكاملة في مؤسسة فرتيال- عنابة.

3.2.4 قياس الأداء البشري بمؤسسة (فرتيال- عناية)

الجدول 6: الوسط الحسابي ودرجة التوفر لعبارات الأداء البشري

رقم	العبارة	الوسط الحسابي	درجة التوفر	الترتيب
21	تتوفر لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أؤديها	3.76	عالية	2
22	لدي القدرة على القيام بالمهام المكلف بها بإتقان	3.72	عالية	3
23	أمتلك الرغبة والحماس لإنجاز ما يطلب مني من أعمال	3.65	عالية	6
24	أحرص على إنجاز الأعمال الموكلة لي في الوقت المحدد و بأقل التكاليف	3.78	عالية	1
25	أحرص على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة	3.57	عالية	8
26	أواظب على أوقات الدوام الرسمي دون تأخير	3.65	عالية	7
27	لدي الجاهزية والإستعداد للعمل خارج التوقيت الرسمي	3.48	عالية	10
28	أبادر بتقديم المساعدة التي يحتاجها أي فرد من فريق العمل	3.57	عالية	9
29	أقدر أهمية تعاون فريق العمل في أداء المهام	3.67	عالية	5
30	لدي القدرة على التصرف بعقلانية في المواقف الطارئة	3.70	عالية	4
-	متغير الأداء البشري	3.66	عالية	-

المصدر: بالإعتماد على نتائج تحليل بيانات إستمارات الدراسة بإستخدام (SPSS v23).

يتبين من الجدول رقم (06)، أن عبارة أحرص على إنجاز الأعمال الموكلة لي في الوقت المحدد و بأقل التكاليف حلت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية بوسط حسابي قدره (3.78)، تلمها عبارة تتوفر

قروف صالح، د. يوسف رفيق أثر تطبيق نظام الإدارة المتكاملة للجودة والبيئة والصحة على الأداء البشري
 لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أؤديها بوسط حسابي قدره (3.70)، في حين حلت في
 المرتبة الأخيرة عبارة لدي الجاهزية والإستعداد للعمل خارج التوقيت الرسمي بوسط حسابي قدره
 (3.48)، وقد سجل متغير الأداء البشري وسطا حسابيا قدر ب (3.66) ودرجة توفر عالية، وعليه
 يمكن القول بأن مستوى الأداء البشري كان مرتفعا لدى العاملين المستجوبين بمؤسسة فرتيال، حيث
 يتحلى العمال بالانضباط في العمل وتحمل المسؤولية والمبادرة والعمل بجماعية كما يمتلكون القدرة
 على إنجاز مهامهم بإتقان، وهذا ما يعكس الأثر الايجابي لتطبيق نظام الإدارة المتكاملة، والذي أمكن
 تطبيقه وإرسائه في المؤسسة في تحسين بيئة العمل وتوفير الجو الملائم لتحسين الأداء البشري.

4.2.4 إختبار فرضيات الدراسة

- تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لسياسة نظام الإدارة
 المتكاملة على الأداء البشري في مؤسسة (فرتيال- عنابة) عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)"، تم
 إختبار هذه الفرضية من خلال تحليل الإنحدار الخطي البسيط (Simple Regression)، حيث
 ترفض الفرضية إذا كان مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05.

الجدول 7: نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لتأثير سياسة نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري

الأداء البشري					/
مستوى الدلالة	قيمة F	معامل الإنحدار	معامل التحديد	معامل الإرتباط	سياسة نظام الإدارة المتكاملة
*0.000	14.155	1.269	0.243	0.493	

المصدر: بالاعتماد على مخرجات (SPSS). *ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) **غير دال .

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل الإرتباط (R) بلغت (0.493)، مما يدل على
 وجود علاقة إرتباط طردية متوسطة بين سياسة النظام والأداء البشري، كما بلغ معامل التحديد
 (0.243) وهو يدل على أن (24.3%) من التغيرات التي تطرأ على الأداء البشري كانت نتيجة لسياسة
 النظام، كما أكدت قيمة مستوى دلالة (0.000) معنوية هذا الأثر، وبالنسبة لقيمة F المحسوبة فقد
 سجلت (14.155) وهي أكبر من F الجدولية كما أنها دالة عند مستوى المعنوية ($a \leq 0.05$).

من خلال ما سبق تؤكد النتائج على رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي يوجد تأثير
 ذو دلالة إحصائية لسياسة نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري في مؤسسة (فرتيال).

- تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتخطيط نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري في مؤسسة (فرتيال- عنابة) عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)".

الجدول 8: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير تخطيط نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري

الأداء البشري					/
مستوى الدلالة	قيمة F	معامل الانحدار	معامل التحديد	معامل الارتباط	تخطيط نظام الإدارة المتكاملة
*0.000	65.412	2.680	0.598	0.773	

المصدر: بالاعتماد على مخرجات (SPSS). *ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) **غير دال .

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.773)، مما يدل على وجود علاقة إرتباط طردية قوية بين تخطيط النظام والأداء البشري، كما بلغ معامل التحديد (0.598) وهو يدل على أن (59.8%) من التغيرات التي تطرأ على الأداء البشري كانت نتيجة لتخطيط النظام، كما أكدت قيمة مستوى دلالة (0.000) معنوية هذا الأثر، وبالنسبة لقيمة F المحسوبة فقد سجلت (65.412) وهي أكبر من قيمة F الجدولية كما أنها دالة معنوية عند مستوى المعنوية ($a \leq 0.05$).

من خلال ما سبق تؤكد النتائج على رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتخطيط نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري في مؤسسة (فرتيال).

- تنص الفرضية الفرعية الثالثة: "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتنفيذ وتشغيل نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري في مؤسسة (فرتيال- عنابة) عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)".

الجدول 9: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير تنفيذ وتشغيل النظام على الأداء البشري

الأداء البشري					/
مستوى الدلالة	قيمة F	معامل الانحدار	معامل التحديد	معامل الارتباط	تنفيذ وتشغيل النظام
*0.000	19.071	0.877	0.302	0.550	

المصدر: بالاعتماد على مخرجات (SPSS). *ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) **غير دال .

قروف صالح، د. يوسف رفيق أثر تطبيق نظام الإدارة المتكاملة للجودة والبيئة والصحة على الأداء البشري

يتبين من الجدول السابق، أن معامل الارتباط (R) بلغ (0.550)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين تنفيذ وتشغيل النظام والأداء البشري، كما بلغ معامل التحديد (0.302) وهو يدل على أن (30.2%) من التغيرات التي تطرأ على الأداء البشري كانت نتيجة لتنفيذ النظام، كما أكدت قيمة مستوى دلالة (0.000) معنوية هذا الأثر، وبالنسبة لقيمة F المحسوبة فقد سجلت (19.071) وهي أكبر من قيمة F الجدولية كما أنها دالة معنوية عند مستوى المعنوية ($a \leq 0.05$).

من خلال ما سبق تؤكد النتائج على رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتنفيذ وتشغيل النظام على الأداء البشري في مؤسسة (فرتيال).

- تنص الفرضية الفرعية الرابعة: "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لفحص ومراجعة نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري في مؤسسة (فرتيال- عنابة) عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)".

الجدول 10: نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لتأثير فحص ومراجعة النظام على الأداء البشري

الأداء البشري					/
معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الإنحدار	قيمة F	مستوى الدلالة	فحص ومراجعة النظام
0.410	0.168	1.035	8.916	*0.005	

المصدر: بالاعتماد على مخرجات (SPSS). *ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) **غير دال .

يتبين من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط (R) بلغ (0.410)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين فحص ومراجعة نظام الإدارة المتكاملة والأداء البشري، كما بلغ معامل التحديد (0.168) وهو يدل على أن (16.8%) من التغيرات التي تطرأ على الأداء البشري كانت نتيجة لفحص ومراجعة نظام الإدارة المتكاملة، كما أكدت قيمة مستوى دلالة (0.005) معنوية هذا الأثر، وبالنسبة لقيمة F المحسوبة فقد سجلت (14.155) وهي أكبر من قيمة F الجدولية كما أنها دالة معنوية عند مستوى المعنوية ($a \leq 0.05$).

من خلال ما سبق تؤكد النتائج على رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لفحص ومراجعة النظام على الأداء البشري في مؤسسة (فرتيال).

- تنص الفرضية الفرعية الخامسة: "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمراجعة الإدارية لنظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري في مؤسسة (فرتيال- عنابة) عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)".

الجدول 11: نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لتأثير المراجعة الإدارية للنظام على الأداء البشري

الأداء البشري					/
مستوى الدلالة	قيمة F	معامل الإنحدار	معامل التحديد	معامل الارتباط	المراجعة الإدارية للنظام
*0.000	62.232	3.335	0.586	0.765	

المصدر: بالاعتماد على مخرجات (SPSS). *ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) **غير دال .

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.765)، مما يدل على وجود علاقة إرتباط طردية قوية بين المراجعة الإدارية للنظام والأداء البشري، كما بلغ معامل التحديد (0.586) وهو يدل على أن (58.6%) من التغيرات التي تطرأ على الأداء البشري كانت نتيجة للمراجعة الإدارية للنظام، كما أكدت قيمة مستوى دلالة (0.000) معنوية هذا الأثر، وبالنسبة لقيمة F المحسوبة فقد سجلت (62.232) وهي أكبر من قيمة F الجدولية كما أنها دالة معنوية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

من خلال ما سبق تؤكد النتائج على رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمراجعة الإدارية للنظام على الأداء البشري في مؤسسة (فرتيال).

- تنص الفرضية الرئيسية على أنه "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري في مؤسسة (فرتيال- عنابة) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

الجدول 11: نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لتأثير تطبيق النظام على الأداء البشري

الأداء البشري					/
مستوى الدلالة	قيمة F	معامل الإنحدار	معامل التحديد	معامل الارتباط	تطبيق نظام الإدارة المتكاملة
*0.000	25.934	0.338	0.371	0.609	

المصدر: بالاعتماد على مخرجات (SPSS). *ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) **غير دال .

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.609)، مما يدل على وجود علاقة إرتباط طردية متوسطة بين تطبيق النظام والأداء البشري، كما بلغ معامل التحديد (0.371)

قروف صالح، د. يوسف رفيق أثر تطبيق نظام الإدارة المتكاملة للجودة والبيئة والصحة على الأداء البشري وهو يدل على أن (37.1%) من التغيرات التي تطرأ على الأداء البشري كانت نتيجة لتطبيق النظام، كما أكدت قيمة مستوى دلالة (0.000) معنوية هذا الأثر، وبالنسبة لقيمة F المحسوبة فقد سجلت (14.155) وهي أكبر من قيمة F الجدولية كما أنها دالة معنوية عند مستوى المعنوية ($a \leq 0.05$).

من خلال ما سبق تؤكد النتائج على رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري في مؤسسة (فارتيال).

5. خاتمة

في الختام يمكن القول بأن التحديات التنافسية والتغيرات المستمرة في بيئة الأعمال أجبرت المؤسسات على استخدام أنظمة إدارية حديثة تساهم في تحسين أدائها والرقى بأداء العاملين فيها، ومن أهم الأساليب الإدارية الحديثة نظام الإدارة المتكاملة الذي يجمع بين ثلاث أنظمة إدارية فرعية (نظام إدارة الجودة ISO 9001، نظام إدارة البيئة ISO 14001، ونظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS 18001) والتي تتميز بمجموعة من المتطلبات المشتركة تتمثل في (السياسة، التخطيط، التنفيذ والتشغيل، الفحص والمراجعة الإدارية)، تهدف إلى تحسين الأداء البشري بصفة خاصة والأداء الكلي للمنظمة بصفة عامة.

النتائج:

من خلال ما سبق، يمكن القول بأن الدراسة الحالية توصلت إلى مجموعة من النتائج المهمة أهمها:

- تتبنى مؤسسة (فارتيال-عنابة) نظام الإدارة المتكاملة للجودة، البيئة، الصحة والسلامة المهنية.
- نقص الإهتمام بتدريب وتوعية العاملين حول الجودة، البيئة، الصحة والسلامة المهنية.
- عدم إمتلاك المؤسسة برنامج للقيام بالتدقيق الدوري لنظام الإدارة المتكاملة.
- نقص الإتصالات الداخلية والخارجية الخاصة بتنفيذ نظام الإدارة المتكاملة.
- وجود تأثير معنوي لسياسة نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري بمؤسسة (فارتيال).
- وجود تأثير معنوي لتخطيط نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري بمؤسسة (فارتيال).
- وجود تأثير معنوي لتنفيذ وتشغيل نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري بمؤسسة (فارتيال).
- وجود تأثير معنوي لفحص ومراجعة نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري بمؤسسة (فارتيال).
- وجود تأثير معنوي للمراجعة الإدارية لنظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري بمؤسسة (فارتيال).

- وجود تأثير معنوي لتطبيق نظام الإدارة المتكاملة على الأداء البشري بمؤسسة (فارتال).

الإقتراحات:

- وأخيرا نقترح على المؤسسة بعض الإجراءات والتعديلات التي نعتقد أنها ستؤدي إلى تحسين أدائها أكثر بالإستفادة أكثر من تطبيق نظام الإدارة المتكاملة، وذلك من خلال:
- تحسين أداء العاملين بالإستثمار فيهم من خلال التدريب والتكوين المستمر.
- العمل على وضع برنامج للقيام بالتدقيق الدوري لنظام الإدارة المتكاملة.
- وضع إجراءات وأسس مناسبة تضمن كفاءة الإتصالات الداخلية والخارجية لتنفيذ نظام الإدارة المتكاملة.
- غرس ثقافة المشاركة والإعتماد على فرق العمل.

6. قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

- أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة: الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، (القاهرة: الدار الجامعية، 1986)؛
- بلال خلف السكارنه، إتجاهات حديثة في التدريب، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2012)؛
- حنان علي موسى، دور إدارة السلامة والصحة المهنية وفق المواصفة (OHSAS 18001) في التقليل من حوادث العمل دراسة حالة مؤسسة هنكل –الجزائر (فرع شلغوم العيد)، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد ب، العدد 49، 2018؛
- زين الدين بروش، جابر دهيمي، دور نظام الإدارة البيئية في تحسين الأداء البيئي للمؤسسات- دراسة حالة شركة الإسمنت، مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 22 و23 نوفمبر 2011، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر؛
- فريدة كافي، علي طالم، الإنتاج الأنظف كإستراتيجية لدعم نظم الإدارة البيئية لتحقيق التنمية المستدامة دراسة حالة مؤسسة فرتيال بعنابة، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد 3، العدد 1، 2017؛

- قروف صالح، د. يوسف رفيق أثر تطبيق نظام الإدارة المتكاملة للجودة والبيئة والصحة على الأداء البشري
- فوزية برسولي، أثر التمكين في الأداء البشري- دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية بولاية باتنة-، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، الجزائر، 2018؛
 - محمد خير سليم أبو زيد، التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برمجية (SPSS Version 15-16)، (عمان: دار صفاء ودار جرير للنشر والتوزيع، 2010)؛
 - مدحت أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2008)؛
 - وليد الفرا، تحليل بيانات الإستبيان باستخدام (SPSS). (غزة: إدارة البرامج والشؤون الخارجية، 2008)؛
 - يزيد قادة، نظام إدارة الجودة ISO 9001 كمدخل لتحسين أداء المؤسسة الإقتصادية، مجلة دفاتر إقتصادية، المجلد 7، العدد 1، 2016.

المراجع باللغة الأجنبية

- Dekoulou Paraskevi, Trivellas Panagiotis, Measuring the Impact of Learning Organization on Job Satisfaction and Individual Performance in Greek Advertising Sector, Social and Behavioral Sciences, N 175, 2015;
- Goinard Florence Gillet, Bâtir un système intégré Qualité/ Sécurité/ Environnement de la qualité au QSE, (Paris: Edition d'organisation groupe eyrolles, 2006);
- Goinard Florence Gillet, Monar Christel, Toute la fonction Qualité Santé Sécurité Environnement, (Paris: Dunod éditions, 2013);
- Onge Sylvie Saint, Haines Victor, Cestion des performances au travail, Bilan des connaissances, (Bruxelles: Edition de boeck, 2007);
- Vadastreanu Adela Mariana and Other, quality, environment and health integrated Management Systems: A literature review. Journal investment and management, Vol 4, No 6, 2015.