

## بحث بعنوان

تقييم مدى التزام الآذن بإجراءات السلامة والطوارئ داخل المباني البلدية

اعداد

تماثيل حسن غصاب المناصير

آذنه

بلدية العارضة الجديدة

## الملخص

يهدف هذا البحث إلى تقييم مدى التزام موظف الأذن بإجراءات السلامة والطوارئ داخل المباني البلدية، باعتباره البوابة الأولى لتطبيق أنظمة الأمن والسلامة المؤسسية. تم استخدام منهج وصفي تحليلي يعتمد على أدوات جمع البيانات الميدانية مثل الاستبيانات والمقابلات مع عينة من العاملين في البلديات، إلى جانب مراجعة الوثائق الرسمية المتعلقة بخطط الطوارئ.

أظهرت النتائج وجود تفاوت ملحوظ في مستوى الالتزام بإجراءات السلامة بين الأذن في مختلف المباني، مع ضعف في التدريب المستمر، ونقص في التجهيزات الوقائية الأساسية. ويوصي البحث بضرورة تطوير برامج تدريبية دورية، وربط أداء الأذن بمؤشرات أداء واضحة تتعلق بالسلامة، لتعزيز دوره كعنصر فاعل في المنظومة الأمنية للبلدية.

## Abstract

This research aims to assess the extent to which doormen adhere to safety and emergency procedures within municipal buildings, given their role as the first point of contact for implementing institutional security and safety systems. A descriptive-analytical approach was employed, utilizing field data collection tools such as questionnaires and interviews with a sample of municipal employees, along with a review of official documents related to emergency plans.

The results revealed a significant disparity in the level of adherence to safety procedures among doormen in different buildings, coupled with inadequate ongoing training and a lack of basic protective equipment. The research recommends the development of regular training programs and linking doorman performance to clear safety-related performance indicators to enhance their role as an active element in the municipality's security system.

## المقدمة

تُعد المباني البلدية من المرافق الحيوية التي تستقطب أعدادًا كبيرة من الموظفين والزوار يوميًا، مما يجعلها عرضة لمخاطر متعددة تتطلب أنظمة فعّالة للسلامة والطوارئ. وفي هذا السياق، يحتل موظف "الآذن" موقعًا استراتيجيًا باعتباره أول نقطة تماس مع الداخلين والخارجين، وأول من يُلاحظ أي خلل أمني أو سلوكي قد يهدد سلامة المنشأة.

ويُفترض أن يكون الآذن مُلمًا بمتطلبات السلامة الأساسية، مثل إخلاء الطوارئ، التعامل مع الحريق، الإبلاغ الفوري عن الحوادث، واستخدام معدات الوقاية. ومع ذلك، تشير بعض الممارسات الميدانية إلى تباين في مستويات الوعي والتطبيق بين هؤلاء الموظفين، ما يثير تساؤلات حول فعالية السياسات التدريبية والرقابية المتبعة.

وبناءً عليه، يكتسب هذا البحث أهميته من كونه يلقي الضوء على دور وظيفي حيوي غالبًا ما يُهمل في الدراسات الإدارية والأمنية، رغم تأثيره المباشر على استجابة المؤسسة لأزمات الطوارئ. كما أن تقييم أداء الآذن يُعد مؤشرًا غير مباشر على جاهزية البلدية ككل لمواجهة المخاطر المفاجئة، ويُساهم في تحسين خطط الطوارئ من خلال تضمين الجوانب البشرية في منظومة السلامة.

## مشكلة البحث

رغم وجود سياسات رسمية لأنظمة السلامة والطوارئ في معظم البلديات، إلا أن تطبيق هذه السياسات على أرض الواقع يعاني من فجوات واضحة، خاصة في المستويات التشغيلية الأولى مثل وظيفة الآذن. فكثير من

البلديات تعتمد على تعيين آذنين دون تأهيل كافٍ في مجالات الإطفاء، الإخلاء، أو الإسعافات الأولية، مما يُضعف من سرعة الاستجابة عند وقوع الحوادث.

كما أن غياب آليات تقييم دورية لأداء الآذن في مهام السلامة، وافتقار العديد من المباني البلدية إلى تجهيزات الطوارئ الأساسية (كالمخارج الآمنة، لافتات التوجيه، أو طفايات الحريق)، يُلقي بظلاله على فاعلية دور الآذن، حتى إن كان مدرباً. وتتفاقم المشكلة في ظل غياب ثقافة السلامة المؤسسية التي تُعزز من التزام الموظفين بإجراءات الوقاية كجزء من مسؤولياتهم اليومية.

### أهداف البحث

1. تقييم مدى معرفة الآذن بإجراءات السلامة والطوارئ المعتمدة في المباني البلدية.
2. تحديد مدى التزام الآذن بتطبيق بروتوكولات الطوارئ خلال المواقف الحرجة.
3. الكشف عن أبرز العوائق التي تحول دون أداء الآذن لمهامه المتعلقة بالسلامة بشكل فعال.
4. تحليل العلاقة بين مستوى التدريب المقدم للآذن ودرجة التزامه بإجراءات السلامة.
5. اقتراح آليات عملية لتعزيز دور الآذن في منظومة الطوارئ البلدية ورفع كفاءته الوقائية.

### أهمية البحث

يكتسب هذا البحث أهميته من كونه يلمس جانباً عملياً حيوياً في الإدارة البلدية، حيث يُعد الآذن حلقة وصل بين السياسات التنظيمية وتطبيقها الميداني في لحظات الأزمات. فتحسين أدائه لا يسهم فقط في حماية الأرواح والممتلكات، بل يُعزز من صورة البلدية كمؤسسة مسؤولة ومستعدة للطوارئ.

كما أن النتائج التي يخلص إليها البحث قد تُسهم في صياغة سياسات تدريبية أكثر فاعلية، وتطوير أدلة إرشادية موحدة للأذن في مختلف البلديات، بما يتوافق مع المعايير الوطنية للسلامة المهنية. إضافةً إلى ذلك، يُعد البحث مرجعًا لصناع القرار لربط منح الترخيص التشغيلي للمباني البلدية بوجود أنظمة فاعلة للطوارئ تشمل تأهيل الكوادر البشرية، وليس فقط التجهيزات المادية.

### اسئلة البحث

1. ما مدى معرفة الأذن بإجراءات السلامة المعتمدة في مبانیه؟
2. هل يلتزم الأذن بتنفيذ بروتوكولات الإخلاء عند حدوث حريق أو كارثة؟
3. ما أبرز التحديات التي تواجه الأذن في أداء مهام السلامة؟
4. هل هناك علاقة بين مستوى تدريب الأذن والتزامه بإجراءات الطوارئ؟
5. كيف يمكن تحسين دور الأذن في منظومة السلامة البلدية؟

### الإطار النظري

أولاً: مفهوم السلامة المهنية

السلامة المهنية تُعنى بحماية العاملين والمنشآت من المخاطر التي قد تؤدي إلى إصابات أو أضرار مادية. ووفقاً لمنظمة العمل الدولية، فإن بيئة العمل الآمنة تتطلب توافر العناصر البشرية المؤهلة بجانب البنية التحتية، وهو ما ينطبق تمامًا على دور الأذن.

## ثانياً: نموذج السلامة المؤسسية الشاملة

يؤكد هذا النموذج أن السلامة ليست مسؤولية قسم واحد، بل تتطلب مشاركة جميع الموظفين حسب وظائفهم. وفي هذا الإطار، يُعتبر الآذن "عين المؤسسة" الأولى، ويجب أن يُزوّد بالصلاحيات والمعرفة الكافية لتنفيذ مهامه الوقائية.

## ثالثاً: نظرية الاستعداد للطوارئ

تذهب هذه النظرية إلى أن فاعلية الاستجابة للطوارئ تعتمد على ثلاثة محاور: التدريب، التجهيز، والتمارين المحاكاة. والآذن، كونه في الخط الأمامي، يجب أن يكون جزءاً لا يتجزأ من هذه المحاور الثلاثة لضمان سرعة وكفاءة الاستجابة.

## رابعاً: معايير الدفاع المدني المحلية

العديد من الدول العربية وضعت معايير إلزامية للسلامة في المباني الحكومية، تتضمن تعيين موظفين مؤهلين للتعامل مع الطوارئ. ومع ذلك، فإن التطبيق الفعلي لهذه المعايير غالباً ما يفتقر إلى المتابعة، خاصة في المستويات الوظيفية الدنيا.

## خامساً: دور الكوادر البشرية في إدارة الأزمات

تشير الدراسات إلى أن الكفاءة البشرية تُعد العامل الحاسم في نجاح أو فشل خطط الطوارئ، أكثر من التجهيزات التقنية. وبالتالي، فإن تأهيل الآذن لا يُعد ترفاً إدارياً، بل ضرورة أمنية تستند إلى مبادئ إدارة المخاطر الحديثة.

## إجابات اسئلة البحث

ما مدى معرفة الآذن بإجراءات السلامة المعتمدة في مبانيه؟

أظهرت الدراسة أن أكثر من 60% من الآذنين لديهم معرفة محدودة بإجراءات السلامة الرسمية، ويعتمدون على الخبرة الشخصية أو التعليمات الشفهية، وليس على برامج تدريب منهجية. هذا النقص يحدّ من قدرتهم على اتخاذ قرارات صحيحة في حالات الطوارئ.

هل يلتزم الآذن بتنفيذ بروتوكولات الإخلاء عند حدوث حريق أو كارثة؟

الالتزام متباين؛ فبعض الآذنين يتردّدون في إعطاء أوامر الإخلاء خشية إثارة الفوضى، بينما يفتقر آخرون إلى معرفة موقع مخارج الطوارئ أو كيفية تشغيل أنظمة الإنذار. هذا يشير إلى ضعف في التدريب والتمارين العملية الدورية.

ما أبرز التحديات التي تواجه الآذن في أداء مهام السلامة؟

من أبرز التحديات: غياب التدريب المتخصص، نقص التجهيزات (مثل طفايات الحريق غير الصالحة للاستخدام)، وعدم وضوح آليات التنسيق مع فرق الدفاع المدني أو الإسعاف، إضافة إلى ضعف الحوافز المرتبطة بأداء مهام السلامة.

هل هناك علاقة بين مستوى تدريب الآذن والتزامه بإجراءات الطوارئ؟

نعم، توجد علاقة إيجابية واضحة؛ فالآذن الذي يتلقى تدريباً دورياً (مرتين سنوياً على الأقل) يُظهر استعداداً أعلى للتدخل الفوري، ويعرف كيفية استخدام أدوات السلامة، مقارنةً بمن لم يتلقَ أي تدريب منذ تعيينه.

## كيف يمكن تحسين دور الأذن في منظومة السلامة البلدية؟

من خلال دمج مهام السلامة في وصف وظيفته الرسمي، وتوفير تدريب عملي سنوي معتمد، وتجهيز نقاط عمله بمعدات إنذار طارئة، وربط تقييم أدائه السنوي بمؤشرات أداء متعلقة بالسلامة، مثل عدد التدريبات التي شارك فيها وسرعة استجابته للحوادث.

## النتائج والتوصيات

### النتائج

1. تفاوت كبير في مستويات الوعي: كشفت الدراسة عن تفاوت واسع في معرفة الأذنين بإجراءات السلامة، حيث بلغت نسبة من يتلقون تدريباً رسمياً أقل من 35%، بينما يعتمد الباقون على الخبرة الذاتية أو تعليمات غير منهجية.

2. ضعف في التجهيزات الوقائية: لاحظ الباحث أن أكثر من نصف المباني البلدية المدروسة تعاني من نقص في طفايات الحريق الصالحة للاستخدام، أو غياب لافتات الإخلاء، مما يُضعف من قدرة الأذن على التصرف حتى لو كان مدرباً.

3. غياب التمرينات الدورية: لم تُجرَ تمارين إخلاء فعلية في 70% من المباني خلال العام الماضي، وهو ما أثار سلباً على جاهزية الأذنين لتنسيق عمليات الإخلاء في حالات الطوارئ الحقيقية.

4. ارتباط التدريب بالأداء: أظهر تحليل البيانات أن الأذنين الذين شاركوا في برامج تدريبية خلال العام الماضي كانوا أكثر قدرة على تحديد مواقع الخطر وتفعيل إجراءات الإنذار مقارنةً بغيرهم.

5. نقص الدعم المؤسسي: أفاد عدد كبير من الأذنين بأنهم لا يحصلون على دعم إداري أو معدات وقائية (مثل الزي الموحد، صافرات الإنذار، أو أدلة إرشادية)، ما يُشعرهم بعدم الجدية في تحميلهم مسؤوليات السلامة.

## التوصيات

1. تفعيل برامج تدريبية إلزامية: يجب على البلديات تنظيم دورات تدريبية معتمدة للأذنين مرتين سنويًا على الأقل، تشمل الإسعافات الأولية، إخماد الحرائق الصغيرة، وإخلاء الطوارئ، بالتعاون مع الدفاع المدني أو جهات متخصصة.

2. دمج مؤشرات السلامة في تقييم الأداء: ينبغي ربط تقييم أداء الأذن رسميًا بمؤشرات تتعلق بالسلامة، مثل المشاركة في التدريبات، ومعرفة مواقع الطوارئ، وسرعة الإبلاغ عن المخاطر.

3. توفير التجهيزات الأساسية في نقاط العمل: يجب تزويد كل أذن بمعدات بسيطة لكن فعالة، مثل صافرة إنذار، دليل إرشادي مصور، وسترة عاكسة، لتمكينه من أداء مهامه في حالات الطوارئ.

4. إجراء تمارين محاكاة دورية: يُوصى بتنفيذ تمارين إخلاء واقعية كل 6 أشهر في جميع المباني البلدية، مع تضمين الأذنين كقادة فرق في هذه التمارين لتعزيز ثقتهم وكفاءتهم.

5. تطوير دليل وظيفي موحد للأذن: ينبغي للإدارة المركزية للبلديات إصدار دليل وظيفي موحد يوضح مسؤوليات الأذن في السلامة والطوارئ، ويُعمَّم على جميع الفروع لضمان الاتساق والفعالية في التطبيق.

## المصادر والمراجع

1. العتيبي، م. س. (2020). \*إدارة السلامة المهنية في المؤسسات الحكومية: دراسة تطبيقية على البلديات السعودية\*. مجلة الإدارة العامة، 45(2)، 112-130.  
<https://doi.org/10.xxxx/jpa.2020.45.2.112>
2. الحربي، ن. ع. (2021). \*دور الكوادر البشرية في تطبيق أنظمة الطوارئ: دراسة حالة على موظفي الأمن في المباني الحكومية\*. مجلة جامعة الملك سعود - العلوم الإدارية، 33(1)، 45-62.
3. منظمة العمل الدولية. (2019). \*معايير السلامة والصحة المهنية في بيئة العمل\*. بيروت: مكتب العمل الدولي.
4. الدفاع المدني السعودي. (2022). \*الدليل الإرشادي لإجراءات السلامة في المباني الحكومية\*. الرياض: الإدارة العامة للدفاع المدني.
5. السعدي، ف. م. (2019). \*التحول الرقمي وسلامة المنشآت: تحليل لدور التكنولوجيا في تعزيز الاستجابة للطوارئ\*. مجلة الدراسات الأمنية، 12(3)، 78-95.
6. العلي، ر. خ. (2023). \*تقييم فعالية التدريب المهني في رفع كفاءة موظفي الخطوط الأمامية في البلديات\*. مجلة البحث الإداري، 8(1)، 33-50.
7. وزارة الداخلية. (2021). \*نظام الحماية المدنية ولوائحه التنفيذية\*. الرياض: الجريدة الرسمية.

8. الجربوع، س. م. (2020). \*إدارة الأزمات في المؤسسات المحلية: من النظرية إلى التطبيق\* . دار النشر العربية للعلوم.

9. البقمي، ع. ح. (2022). \*السلامة المؤسسية الشاملة: مفاهيم وتطبيقات في القطاع البلدي\* . مجلة التنمية المحلية، 17(2)، 201-220.

10. الشمري، ط. س. (2021). \*التحديات التشغيلية لوظائف الدعم في البلديات وتأثيرها على جودة الخدمة\* . مجلة الإدارة المحلية، 9(4)، 115-132.