

أترقييم مستوى ثقافة السلامة في إحدى الشركات المقدمة لخدمات الطيران في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة/ نوف يوسف مصلح الرحيلي

إشراف/

د. الفيصـل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

أمان الطيران هو أهم شيء بالنسبة لنا وأحد الركائز الأساسية لنجاح القطاع الحيوي للطيران المدني في المملكة العربية السعودية، وهو مسؤولية يشترك فيها الجميع. عندما يتم تقييم الثقافة المهمة والأساسية وهي ثقافة السلامة، فإننا نريد بذلك أن نتأكد من أننا نعمل لنضمن بقيامنا لأفضل طريقة ممكنة لضمان سلامة كل رحلة على أرض الواقع. هذا التقييم يساعدنا في تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف، حتى نتمكن من العمل معاً لتحسين الأداء وتقديم أفضل الخدمات الجوية الممكنة.

مشكلة الدراسة:

ما هو أثر تقييم مستوى ثقافة السلامة في إحدى الشركات المقدمة لخدمات الطيران في المملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة:

- أهمية عملية: تقديم توصيات عملية لتعزيز ثقافة السلامة وتحسين الأداء التشغيلي في شركات الطيران السعودية
- أهمية نظرية: حيث تساهم هذه الدراسة في زيادة المعرفة حول رفع ثقافة السلامة وتطبيقه في قطاع الطيران.
- أهمية مجتمعية: تساهم الدراسة في دور ثقافة السلامة في تعزيز تنافسية قطاع الطيران السعودي وتحسين تجربة المسافرين.

أهداف الدراسة:

- قياس مدى الالتزام من العاملين في شركة الطيران بثقافة السلامة من خلال العمل على تحديد نقاط القوة والضعف في هذه الثقافة.
- فهم ماهي العوامل التي تؤثر على ثقافة السلامة إما ان تكون عوامل إيجابية تعزز هذه الثقافة أو تكون عوامل سلبية تقوض هذه الثقافة.
- تقديم الحلول العملية كاقتراح التوصيات المحددة للعمل على تحسين مستوى السلامة في الشركة والعمل على زيادة ورفع كفاءتها .
- المساهمة في تطوير القطاع الحيوي وهو قطاع الطيران في المملكة العربية السعودية من خلال العمل على تقديم النتائج البحثية التي تساهم في تطوير معايير السلامة في هذا القطاع الحيوي.

تساؤلات الدراسة

- ما هو مستوى الوعي بأهمية السلامة بين موظفي الشركة؟
- كيف ينظر الموظفون إلى ثقافة السلامة السائدة في الشركة؟
- ما هي العوامل التي تعزز ثقافة السلامة في الشركة؟ وما هي العوامل التي تقوضها؟

فروض الدراسة:

- هناك علاقة إيجابية بين المستوى الخاص بالوعي بأهمية السلامة لدى العاملين بالشركة وبين التطبيق الخاص بإجراءات السلامة.
- هناك علاقة بين دعم الإدارة لهذه الثقافة وبين المستوى الذي يلتزمون فيه الموظفون.
- وجود برامج تدريبية وتوعوية بشكل فعال تساهم في تعزيز السلامة وثقافتها.
- هناك علاقة بين وجود نظام فعال وآمن للإبلاغ عن أي أخطار محتملة وبين تحسين مستوى السلامة.
- هناك علاقة بين أداء الشركة بشكل عام وبين ثقافة السلامة.

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات السابقة سواء كانت صادرة من منظمة الطيران المدني الدولي (ICAO) أو الهيئة العامة للطيران المدني بالملكة العربية السعودية (GACA) أو من قطاعات أخرى، حيث سيتم مراجعة هذه الدراسات التي تناولت أثر تقييم ثقافة السلامة وبعد ذلك سيتم استعراض نتائج هذه الدراسات ومقارنتها بالدراسة الحالية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

- مفهوم الإدراك المشترك للمخاطر.
- مفهوم الإبلاغ عن المخاطر المحتملة.
- مفهوم التعلم من الأخطاء وضمان عدم تكرارها
- كما يمكن الاستعانة بنموذج SHEEL لتحليل ثقافة الشركة بشكل خاص للسلامة.

المنهجية وطرق البحث:

سيتم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي في هذه الدراسة.

أدوات الدراسة:

- استمارة الاستبانة الموجهة لقياس مستوى الوعي بأهمية السلامة، التزام بإجراءات السلامة والعوامل المؤثرة على هذه الثقافة.
- دليل المقابلة حيث سيتم تنظيم بعض المقابلات للموظفين والإدارة حسب الإمكان.
- قائمة تحقق لتقييم مدى التوافق والتطابق لسياسات وإجراءات الشركة مع معايير السلامة.

حدود الدراسة :

- محدودية مصادر المعلومات: حيث أن المصادر التي تتعلق بالدراسة محدودة في عدد من المصادر التي تكون معتمدة وموثقة.
- طبيعة الدراسة الاستقصائية: حيث ان النتائج قد تتأثر بناء على مدى صدق إجابة المشاركين في الاستبيان او المقابلات.
- تركيز الدراسة على شركة واحدة: الدراسة تركز على شركة واحدة وقد لا تكون لها قابلية للتعميم على جميع شركات الطيران.

المراجع:

- **Åsa Ek and Roland Akselsson (2007)** *aviation on the ground: Safety culture in a ground handling company, Aviation on the Ground: Safety Culture in a Ground Handling Company.*
- **EASA (2011)** *Just culture and human factors training in ground service providers – NLR (2011) EASA.*
- **Kylie N. Key, Peter T. Hu, Inchul Choi, David J. Schroeder (2023)** *Safety Culture Assessment and continuous improvement in Aviation: A Literature Review, Safety Culture Assessment and Continuous Improvement in Aviation: A Literature Review | Federal Aviation Administration.*