



الجمعية العمومية - الدورة السابعة والثلاثون اللجنة الفنية

البند ٢٦ من جدول الأعمال: إدارة السلامة وبيانات السلامة

توسيع النطاق والمتطلبات المتعلقة بالعوامل الإنسانية وتطبيقها في الإطار الجديد للسلامة
(ورقة مقدمة من جمهورية فنزويلا البوليفارية)

الموجز التنفيذي

تقترح هذه الورقة الحاجة لتوسيع الخطوط التوجيهية للايكاو المتصلة بالعوامل البشرية، ومن ضمنها، العوامل التنظيمية، في ضوء واقع إن السلوك غير المناسب أو الأعمال التي يقوم بها الأشخاص الذين يتولون الإدارة، والتصميم، والتنفيذ، والصيانة، والعمليات والإشراف على نظام الطيران، لازالوا يشكلون الأسباب الرئيسية لتعطل ذلك النظام. وتجدر الإشارة بهذا الصدد إلى أنه من الأهمية بمكان الإشارة إلى أنه على الرغم من وجود معرفة رسمية في هذا الميدان، فإن إدماجها في الممارسة اليومية وفي الإدارة العملية والتيسيرية لم يتم إدراجها في بعض المنظمات ضمن صناعة الطيران وحتى ضمن بعض الدول. والسبب الكامن وراء هذه الفجوة بين المعرفة والممارسة هي موضوع بحثي ذو صلة من حيث تحقيق أهداف السلامة المتصلة بكفاءة الأداء، على جميع الصعد التنظيمية.

ومن المهم من جهة ثانية الإقرار بالتقدم الذي تحقق لناحية إدارة السلامة، والذي تقوم أسسه على الجمع بين تطور مبادئ العامل الإنساني، وإدارة المخاطر، ومبادئ النوعية، في جملة أمور أخرى. وبالتالي، في ضوء وزن العوامل الإنسانية في إطار نظام إدارة السلامة (SMS) وبرنامج الدولة للسلامة (SSP) عمليات إدارة السلامة، يجدر اعتبار أن الدول ينبغي أن تتلقى المساعدة على شكلين اثنين على الأقل. فمن جهة، يتم ذلك من خلال توليد الوثائق واستعراض القواعد والتوصيات الدولية، واستكمال وتوسيع جوانب محددة تتعلق بتطبيق العوامل البشرية والإشراف عليها، على جميع الصعد التنظيمية، مع تركيز خاص على المتطلبات التنظيمية، ومن جهة ثانية، بالعثور على الآليات لإدماج المعلومات وتوسيع نطاقها، فيما يتعلق بتطبيق مبادئ أو برامج العوامل البشرية، في إطار نظام إدارة السلامة (SMS) وبرنامج الدولة للسلامة (SSP)، وبوجه خاص، حيث يتعلق الأمر بتصميم سياسات السلامة، وإدارة المخاطر، وتعزيز السلامة.

الإجراء: الجمعية العمومية مدعوة للقيام بما يلي:

- أ) تعيين فريق من الخبراء لاستعراض وتوسيع نطاق المعلومات المتضمنة في القواعد والتوصيات الدولية للايكاو فيما يتعلق بمتطلبات مبادئ العامل الإنساني وتطبيقها والإشراف عليها، بما في ذلك المجالات التنظيمية والإدارية؛
- ب) توليد وثائق مستكملة وتوسيعها لدعم الدول في تطوير المعايير الداخلية والإشراف على تطبيق مبادئ العامل الإنساني، وزيادة توفر الموارد المتعلقة بالعامل الإنساني، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بالمستوى التنظيمي؛
- ج) دراسة إمكانية إدماج المزيد من الخطوط التوجيهية المتعلقة بمبادئ وبرامج العامل البشري، في إطار إدخال عمليات إدارة السلامة (نظام إدارة السلامة وبرنامج الدولة للسلامة)، مع الأخذ في الاعتبار تطوير الملحق الجديد بشأن إدارة السلامة.

الأهداف الإستراتيجية:	تتصل ورقة العمل هذه بالهدف الإستراتيجي A.
الأثار المالية:	الأموال المطلوبة لتوليد التغييرات المطلوبة.
المراجع:	Doc 9859, <i>Safety Management Manual (SMM)</i> Doc 9683, <i>Human Factors Training Manual</i>

١- المقدمة

١-١ يبين تحليل نتائج التحقيقات في الحوادث الأخيرة أن العوامل البشرية لا تزال وراء نسبة عالية من أسباب حدوثها، بما في ذلك الحالات التي يكون فيها الحادث نتيجة خطأ تقني، أو خطأ في الصيانة أو خطأ في تصميم الطائرة.

٢-١ يحدد السبب النموذجي (The Reason Model) موضوع العوامل البشرية بأنه دينامية معقدة تنطوي على أعمال محددة يقوم بها المشغلون وعلى السياق التنظيمي الذي تتم به. وتقوم أهمية المستوى الإداري والتنفيذي على أساس واقع أن القرارات المتخذة في الإطار التنفيذي يمكن أن يتولد عنها عدة ظروف كامنة أو غير مؤكدة داخل المنظمة، التي ستساهم بالتالي في زيادة احتمال أن يتصرف عاملو التشغيل أو يقدموا على العمل بطرق غير مرغوب فيها (من أخطاء أو مخالفات).

٣-١ وينصب تركيز إدارة السلامة على تجنب الحوادث والوقائع في إطار عملية تنظيمية قادرة على تحديد الأخطار، والتخفيف من المخاطر المرتبطة بها بنجاح، داخل الدول وفي نطاق صناعة الطيران على حد سواء. وتقوم عمليات التسيير هذه على أساس مبادئ العنصر البشري وإدارة المخاطر، ابتداء من مستوى العمليات وصولاً إلى المستوى الإداري.

٤-١ وقد أضفت الايكاو الطابع الرسمي على الاعتراف بأهمية العوامل البشرية عند اعتمادها قرار الجمعية ٩-٢٦ بشأن سلامة الطيران والعامل البشري في ١٩٨٦. وبموجب هذا القرار للجمعية العمومية، قامت لجنة الملاحه الجوية بصياغة الهدف التالي: زيادة سلامة الطيران بحثها الدول على أن تكون أكثر وعياً وأن تولي اهتماماً أكبر لأهمية العوامل البشرية في عمليات الطيران المدني، وباعتماد نصوص واتخاذ تدابير عملية فيما يتعلق بالعوامل البشرية، تقوم على أساس التجربة التي تتوصل إليها الدول. " ومن بين الطرق المستخدمة لتطبيق هذا القرار القيام بنشر سلسلة من خلاصات العوامل البشرية وبالتالي دليل التدريب على العوامل البشرية (Doc 9683) في ١٩٩٨.

٢- مناقشة

١-٢ على الرغم من أن الايكاو قد لعبت دوراً هاماً بالإدلاء ببيانات رسمية حول الموضوع وبإصدارها وثائق تدعم الدول في تحقيق الهدف المنشود، فقد جرى القيام بكل ذلك في إطار العمليات، بين عامي ١٩٨٥ و ١٩٩٨ تقريباً. وفي الوقت الحاضر تغير الوضع كلياً وتطور بصورة جذرية، سواء من ناحية الواقع التشغيلي أو من ناحية الأهداف والاستراتيجيات التي وضعتها الايكاو لاحتضان السلامة. ومع ذلك، وعلى الرغم من الوقت المنقضي، فإن الموضوع لا يزال مطروحاً لناحية أسباب الحوادث والوقائع.

٢-٢ وتتص القواعد والتوصيات الدولية على الحاجة إلى مبادئ تتعلق بالعوامل البشرية في تطوير بعض الوثائق التي تقوم المنظمات بإنتاجها، ولكنها لا تحدد بوضوح كيفية إدراجها ومراقبتها كجزء من عمليات الرصد التي تتولاها الدول.

٣-٢ ومن هذا المنطلق، فإن موضوع العوامل البشرية يتطلب استعراضا واستكمالا وإدراجا في سيناريوهات سلامة جديدة، سواء من ناحية القواعد والتوصيات أو من ناحية إصدار وثائق مستكملة وما يتصل بها من إجراءات تدريبية. ويتطلب الجانب التنظيمي في نطاق العوامل الإنسانية أيضا تغطية أكثر شمولية.

٤-٢ ويشكل الدور الإداري للمنظمات ومسؤوليتها في أحداث السلامة موضوعا معقدا لم يحظ إلا بالقدر اليسير من الاهتمام بالمقارنة مع دراسة العوامل البشرية على المستوى التشغيلي. وبهذا الصدد، فإن المسؤوليات التنظيمية والإدارية بالنسبة للمسائل المتعلقة بالعوامل البشرية والجانب الوقائي، لم يتم تطويرها بالقدر الكافي في وثائق القواعد والتوصيات الدولية للايكاو.

٥-٢ وأخيرا، فإنه من الأهمية بمكان أن يتم تضمين التقدم المحرز بالنسبة للعوامل البشرية بصورة أكثر تحديدا في إطار عمليات إدارة السلامة لنظام إدارة السلامة (SMS) وبرنامج الدولة للسلامة (SSP).

٣- الاستنتاجات

١-٣ على الرغم من الإقرار والتقدير بأن جهودا كبيرة قد بُذلت في مجال العوامل البشرية، لا يبدو أن المعرفة في هذا الميدان تتحكم بالممارسات اليومية لمعظم المنظمات في صناعة الطيران أو الدول. ومن الواضح أن هناك فجوة بين معرفة العوامل البشرية وإدراجها في الممارسات اليومية للطيران.

٢-٣ وقد تركز اهتمام الدول وصناعة الطيران إلى حد كبير على معرفة طريقة تحسين السلوك والأعمال البشرية لعاملتي التشغيل، ولكن ليس للعاملين الإداريين.

٣-٣ وينبغي تكثيف الجهود عبر استعراض القواعد والتوصيات الدولية المتعلقة بالعوامل البشرية، وتضمينها توجيهات جديدة يكون من شأنها أن تسهم في تحسين السلامة التشغيلية.

٤-٣ وتدعو الحاجة إلى توسيع نطاق الوثائق الحالية حول هذا الموضوع واستكمالها.

٥-٣ كما تدعو الحاجة إلى اعتماد آليات تضمن إدخال مبادئ العامل البشري، لا سيما على المستوى التنظيمي، في إطار تنفيذ عمليات إدارة السلامة (نظام إدارة السلامة وبرنامج الدولة للسلامة).

٦-٣ وفي ضوء الانعكاسات المباشرة لأعمال البحث وتطبيق العوامل البشرية في تحسين السلامة، توصي هذه الورقة بأن تركز الايكاو والدول جهودها للبحث عن مبادرات واستراتيجيات لتشجيع التوجه والتدريب على العوامل البشرية، أخذا في الاعتبار واقع أن التطبيق يتوقف على نوع النشاط المعني (العمليات الجوية، وصيانة الطائرات، وخدمات الملاحة الجوية، وعمليات المطارات، وغيرها) ومستويات التنظيم المختلفة، وبالأخص مستوى الإدارة، الذي حظي بقدر قليل من التغطية في الوثائق المكتوبة بالنسبة إلى درجة تأثيره.