

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للمناجمت (ENSM)

القطب الجامعي القليعة



تخرج من متطلبات نيل شهادة الماستر في

المناجمت تخصص موارد بشرية

"اثر التكنولوجيا الرقمية على أداء العاملين المهندسين"

دراسة حالة سوناطراك منظمة اورهود

تحت إشراف: محمد شهرة

إعداد: يامينة بن رعاد

امام لجنة المناقشة المكونة من

رئيس اللجنة بوشطارة مهدي

أستاذ مناقش اللجنة سليمان عمر فاروق

السنة: 2019/2018

ملخص

لقد كان لاقتحام التكنولوجيا الرقمية لحياتنا آثار عميقة على المستوى الفردي و الجماعي، العملي واليومي، حيث أصبحنا نعيش عصر ما يسمى بعصر المعلومات و التكنولوجيا، عصر أصبحت فيه تكنولوجيا المعلومات موردا لا تقل أهميته عن باقي الموارد التي تحتاجها المؤسسة، و أضحت استعمالها ضروريا و مهما داخل أي مؤسسة، هذا ما ينعكس على أداء الموظفين من حيث تنفيذ العمل و مردوديته، كذلك فإن للتكنولوجيا الرقمية دور في تسهيل العمل و تحفيز العمال على الأداء الجيد و الفعال. من هذا المنطلق كان موضوع دراستنا عن: مدى تأثير الرقمية على أداء الموظفين.

لدراسة هذا الموضوع قمنا بإجراء تربص ميداني على مستوى مؤسسة سوناطراك أورهود تعرفنا فيه على مختلف الوسائل التكنولوجية التي يستخدمها الموظفون داخل المؤسسة أثناء تأدية مهامهم، و قمنا بتوزيع استبيان على عينة من الموظفين من فئة المهندسين، تمحورت أسئلته حول علاقة استخدام التكنولوجيا بتحسين الأداء.

أثبتت نتائج بحثنا من خلال تحليل إجابات المهندسين عن طريق برنامج SPSS ، أن التكنولوجيا الرقمية لها اثر ايجابي على الموظفين بحيث تحسن وترفع من أدائهم، بالإضافة إلى ذلك منظمة أورهود تستعمل و تعتمد على التكنولوجيا الرقمية في كافة العمليات و المجالات خصوصا فيما يتعلق بفئة المهندسين و العمليات التي تتعلق بمجال عملهم مثل التسيير و التحليل و العمليات التقنية التي كانت فيما مضى تتطلب جهد فكري و فيزيائي و تأخذ الكثير من الوقت

الكلمات المفتاحية : المورد البشري ، الأداء، الأداء الوظيفي، تقييم الأداء و التكنولوجيا الرقمية

Abstract :

Digital technology has a profound effect On our life on various levels: individual, collective, work and daily life, now we live in the age of information and technology, where information has become a resource that id no less important than the rest of the resources needed by the institution, and has become necessary in any organization, this is reflected in the performance of staff in terms of implementation of the work and performance of the system. Digital technology has also a role in facilitating work and motivating workers to perform well and effectively. From this point of view, the subject of our study is: The impact of digital technology on employee performance

To study this topic, we conducted a field study at the Sonatrach Ourhoud organization, we learned about the various technological means used by employees inside the organization while performing their work. We distributed a questionnaire to a sample of engineering staff, whose questions focused on the relationship between technology use and performance improvement.

The results of our research through analyzing the answers of engineers by the SPSS program showed that digital technology has a positive effect on employees and improves

their performance, in addition to that Ourhoud organization uses and relies on digital technology in all operations and fields especially in the category of engineering and operations related to their area of work such as management, analysis and technical processes. Which in the past required intellectual and physical effort and took a lot of time.

Keywords: human resource, performance, performance career, performance appraisal and digital technology

Résumé:

La technologie numérique dans notre vie a de profonds effets à différents niveaux: individuel, collectif, professionnel et quotidien, nous vivons à l'ère de l'information et de la technologie, où la technologie de l'information est devenue une ressource non moins importante que le reste des ressources. Cela est devenu nécessaire et important dans toute institution, et se reflète dans la performance du personnel en termes de mise en œuvre du travail et de performance du système. De plus, la technologie numérique a pour rôle de faciliter le travail et de motiver les travailleurs à bien performer. De ce point de vue, notre étude portait sur: L'impact de la technologie numérique sur la performance des employés.

Pour étudier ce sujet, nous avons dispensé une étude sur le terrain à l'organisation Sonatrach Ourhoud et avons découvert les différents moyens technologiques utilisés par les employés de l'organisation tout en effectuant leur travail. Nous avons distribué un questionnaire à un échantillon d'ingénieurs, dont les questions portaient sur la relation entre l'utilisation de la technologie et l'amélioration des performances.

Les résultats de notre recherche, en analysant les réponses des ingénieurs dans le cadre du programme SPSS, ont montré que la technologie numérique avait un effet positif sur les employés et améliorait leurs performances. En outre, notre organisation Ourhoud utilise et compte sur la technologie numérique dans toutes ses activités et dans tous les domaines, en particulier dans les secteurs suivants: la catégorie d'ingénieurs et d'opérations liés à leur domaine d'activité tels que la gestion, l'analyse et les processus techniques. Ce qui dans le passé exigeait un effort intellectuel et physique et prenait beaucoup de temps.

Mots-clés: ressources humaines, performance, carrière de performance, évaluation de performance et technologie numérique

تَشْكُرَات

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " لا يشكر الله من لا يشكر الناس "

من هذا المنطلق

الشكر كله للمولى عز وجل أولا و أبدا ، الذي ألهمني وأعطاني
القوة والصبر على انجاز هذا العمل

ثم إلى والديّ العزيزين

بعدها أتقدم بالشكر الخاص إلى كل من :

الأستاذ المشرف شهرة محمد ، على قبوله الإشراف على هذا
العمل وتوجيهاته لي طوال فترة الانجاز

كل الأستاذة الذين منوا علينا بمساعدتهم و توجيهاتهم القيمة و
معلوماتهم النيرة

وإلى كل من ساعدني في إتمام هذا العمل المتواضع ولو بكلمة
طيبة وابتسامة صادقة

ونخص بالذكر الأستاذ: زكرياء طاهري

إليكم كلكم أخلص التشكرات.

I.....	ملخص
III.....	تشكرات
IV.....	الفهرس
VI.....	قائمة الأشكال
VII.....	قائمة الجداول
9.....	مقدمة

الفصل الأول: الإطار النظري

16.....	المبحث الأول: التكنولوجيا الرقمية
16.....	تمهيد
17.....	1. مفهوم التكنولوجيا الرقمية
17.....	1.1. مفاهيم التكنولوجيا الرقمية
17.....	2.1. مراحل تطور التكنولوجيا الرقمية
19.....	3.1. مزايا التكنولوجيا الرقمية
20.....	2. خصائص و أهم مجالات التكنولوجيا الرقمية
20.....	1.2. خصائص التكنولوجيا الرقمية
21.....	2.2. أهمية التكنولوجيا الرقمية
22.....	3.2. مجالات استعمال التكنولوجيا الرقمية
24.....	خلاصة
25.....	المبحث الثاني : الأداء الوظيفي
25.....	تمهيد
26.....	1. مفهوم الأداء
26.....	1.1. مفاهيم حول الأداء الوظيفي
27.....	2.1. عوامل الأداء الوظيفي
27.....	3.1. عناصر الأداء الوظيفي
28.....	4.1. محددات الأداء الوظيفي
30.....	5.1. معايير الأداء الوظيفي
31.....	2. تقييم الأداء الوظيفي

31.....	1.2 مفهوم تقييم الأداء الوظيفي
32.....	2.2 أهداف تقييم الأداء الوظيفي
32.....	3.2 خطوات تقييم الأداء
34.....	4.2 طرق تقييم الأداء الوظيفي
36.....	خلاصة

الفصل الثاني: دراسة حالة منظمة سوناطراك أور هود

38.....	المبحث الأول: تقديم عام حول المنظمة
38.....	1. التطور التاريخي لنشأة سوناطراك
38.....	1.1 نشأة منظمة سوناطراك
38.....	2.1 التطور التاريخي لمؤسسة سوناطراك
39.....	3.1 التنظيم الهيكلي لشركة سوناطراك
42.....	4.1 مجال أنشطة سوناطراك
42.....	2. تقديم منظمة سوناطراك أور هود
42.....	1.2 النشأة
44.....	2.2 المخطط التنظيمي لمنظمة سوناطراك أور هود
45.....	3.2 الهيكل التنظيمي لحقل أور هود
46.....	4.2 وصف حقل أور هود
47.....	المبحث الثاني: أدوات البحث الميداني و نتائج الدراسة
47.....	1. أساليب وأدوات البحث الميداني
47.....	1.1 الاستمارة
48.....	2.1 العينة وكيفية اختيارها
48.....	2. تحليل نتائج الدراسة
48.....	1.2 تحليل و عرض نتائج الاستبيان
54.....	2.2 التحليل الإحصائي للبيانات
60.....	3.2 تفسير نتائج الدراسة الميدانية حسب فرضيات البحث
64.....	الخاتمة
67.....	قائمة المراجع
69.....	الملاحق

- الشكل 1 النقلات التكنولوجيا الرقمية الخمسة المتعاقبة:.....19
- الشكل 2 : الهيكل التنظيمي الكلي لمنظمة.....41
- الشكل 3: جنسية الشركات المساهمة في سوناتراك أورهود.....43
- الشكل 4: نسب الشركاء في سوناتراك منظمة اورهود.....43
- الشكل 5 المخطط التنظيمي لمنظمة سوناتراك أورهود.....44
- الشكل 6: المخطط التنظيمي لمنظمة سوناتراك أورود.....45
- الشكل 7 توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.....51
- الشكل 8 توزيع عينة الدراسة حسب السن.....52
- الشكل 9: توزيع عينة الدراسة حسب الاقدمية المهنية.....53
- الشكل 10 :النسبة المئوية لإجابات المحور الأول.....60
- الشكل 11 : النسبة المئوية لإجابات المحور الثاني.....61

قائمة الجداول :

- الجدول 1: يوضح عدد موظفي منظمة سوناطراك 46
- الجدول 2: توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي 48
- الجدول 3: مجالات التوجيه و القيم الممكنة للإجابات 49
- الجدول 4: قيم معامل الثبات لمحاور الدراسة 50
- الجدول 5: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس 50
- الجدول 6 : توزيع عينة الدراسة حسب السن 51
- الجدول 7: توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمين المهنية: 52
- الجدول 8 : المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات المحور الأول 54
- الجدول 9: ترتيب عبارات المحور الأول حسب الأهمية 57
- الجدول 10: المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني 58
- الجدول 11 : ترتيب عبارات المحور الثاني حسب الأهمية 60

مقدمة

إن العالم اليوم يكتسي حلّة جديدة ألا وهي عصر العولمة ، حيث أصبحنا نعيش حالة من التقدم الذي يقوم على التطوير و الإنتاج ، وباعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال المحرك الأساسي و صانع القرار الأخير ، فما كان على الدول إلا تمهيد تربتها لاستقبال بذور هذه العولمة التي صارت الشاغل للمجتمع حكومة وشعبا ، و ذلك من اجل مزاياها و الاستفادة القصوى منها .

و هذا هو حال كل مؤسسة فقد أصبح من الضروري تحديث أنظمة ، و أساليب ، و طرق العمل باستخدام التكنولوجيا الجديدة كأداة لبناء قوة بشرية مؤهلة ، و تحسين القدرات مما ينعكس أو يصب في الأداء و يرفع من مردودية المؤسسة ، فهو هدف غالب المؤسسات التي تنشأ من اجله . كون البشرية صارت أسيرة الواقع الافتراضي حسب رأي الفيلسوف الأمريكي هيلاري بوتنام الذي يقول : "إن الواقع عبارة عن دماغ متصل عن طريق كابل بجهاز كمبيوتر يرسل كل المشاعر و أحاسيس جسده المادي بحيث لا يمكن لهذا الكائن تخيل أو وصف حالته خارج ذلك الواقع الافتراضي داخل عالمه الرقمي" .

و تتضمن الفكرة فصل المخ عن الجسم وربطه بعالم افتراضي كأسلوب لمحاكاة الواقع ، أو بعبارة أخرى خلق نوع من التفاعل بين العقل البشري ، و العالم الافتراضي في حدود تتضمن المحافظة على الحيوية دون إدراك أنّ ذلك هو ملاذ كل مؤسسة تسعى إلى ضمان بقائها من خلال تطويرها و استثمار كفاءتها البشرية، و الإنتاجية، في حين تحكمها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كحتمية لا بد منها ، وضرورة أكثر منها رغبة لمسايرة تغيرات ذلك العالم المبني على المعلومة و المؤمن بضرورة تنمية و تلمين القدرات و الكفاءة البشرية .

كما أصبحت التكنولوجيا الرقمية كمعيار للتقدم و الرفاه لأية دولة كانت في العالم ، من خلال قدرة الدولة على اللحاق بركب التطور التكنولوجي ، و كذا الإداري و التنظيمي في مختلف مجالاته و تطبيقاته ، و إدراك الالتزامات التي تفرضها هذه المستجدات ، و تبقى مؤسسات القرن الحادي و العشرون هي الموارد البشرية في المؤسسات خاصة إذا كانت تتميز بكفاءات و مهارات عالية و القدرة على أداء دورها داخل التنظيمات ، فلقد تغير الدور الذي كانت تمارسه الموارد البشرية من الطريقة التقليدية إلى طرق احدث تتميز بنقدم علمي و تطور تكنولوجي و تقني ، و ما يسمى بالعولمة و تنوع المهارات بين القوى العاملة ، مما ولد ثروات تتميز بها المؤسسات و تحديات تتطلب أدوار مختلفة لوظيفة الموارد البشرية و تدفع لمواكبة مراحل التطور التنظيمي ، مما انشأ أساليب إدارية أكثر حداثة و فعالية في أنشطة إدارة الموارد البشرية المختلفة أو الأنشطة التقنية ، حيث نجد أن معيار ومؤشرات التطور و التقدم في العالم أصبح يتعلّق بالتكنولوجيا .

و لا بد من فهم واقع الحتميات التي تأتي بها هذه المستجدات، مما يظل من أهم مجالات تحقيق التميز بين مؤسسات القرن الحادي و العشرون هي الموارد البشرية في المؤسسات خصوصا إذا كانت تتميز بمهارات و كفاءات و معرفة و قدرة و التزام على أداء دورها المنوطة به داخل التنظيمات ، مما جعل ممارسة الدور التقليدي للموارد البشرية لم يعد مقبولا في ظل التغيرات و التحديات التي تواجهها المؤسسات من تقدم عملي و تطور تقني و عولمة ، بالإضافة إلى تنوع المهارات من اختلاف مزيج القوى العاملة مما خلق تحديات تتطلب أدوار مختلفة في مجال وظيفة الموارد البشرية ، كما تدفع لمواكبة مراحل التطور التنظيمي و تبني أساليب إدارية أكثر حداثة و فعالية في أنشطة إدارة الموارد البشرية .

ومن أجل الوصول إلى المستوى المرغوب من الإنتاجية و الاستقرار تتولى المنظمة اهتماما كبيرا بعناصر تحسين الأداء لديها خاصة من هم في قلب المهنة ، و كذلك وضع برامج خاصة لها و تنفيذها بدقة من طرف المختصين وكما تسعى للحصول على موارد بشرية تتميز بالصفات الإيجابية و بالمقابل تأثر بالإيجاب على المنظمة و تكون لديهم مهارات عالية تتوقف في أجل محدد و استمرارها من استمرار المنظمة نفسها .

كما تعتبر الموارد البشرية كذلك دعامة النظام الاقتصادي لأي بلد من بلدان العالم ، حيث تهتم البلدان النامية بصفة خاصة بدراسة هذه القوى لما لها من أثار سياسية و اقتصادية و اجتماعية ، إذ أنها من عوامل الإنتاج الرئيسية للبلد ، و تساعد هذه القوى على رسم سياسة التنمية ، و من هذا المنطلق و باعتبار أن المؤسسات تسعى إلى تحسين أداءها و تحسين أداء الموظفين الذي يعد الشاغل الأول للمؤسسات الاقتصادية و من بينها مؤسستنا الجزائرية التي تعاني ضعف في الأداء منذ إنشائها إلى يومنا هذا ، مما يشكل عائق عند مواكبتها للتغيرات السائدة العالمية خاصة إننا بصدد الانتقال إلى مرحلة جديدة في الاقتصاد ، ألا وهي مرحلة اقتصاد المعارف الذي يتميز بالتنافس حول اكتساب المعارف و المهارات النادرة و اللازمة لتحسين أداء عمالها .

لهذا حاولنا من خلال دراستنا الحالية و الموسومة بتأثير التكنولوجيا الرقمية على وظيفة المهندسين ، التعرض لتأثير التكنولوجيا الرقمية على الوظائف ، فيما خصصنا فئة بحثنا على المهندسين بمنظمة سوناطراك أورهود الجزائر- ورقلة ، لمعرفة نقاط تأثير هذه الفئة على أدائها بالتكنولوجيات الرقمية .

ومن هنا نتبين أهمية بحثنا ، و التي سنتناول من خلالها التعرف على مهام وظيفة المهندسين بالتحديد والتي هي من أهم الوظائف الموجودة في المنظمة خاصة تساهم مساهمة فعالة في تحقيق أهداف المنظمة،

إن اختيارنا لهذا الموضوع نابع من ملاحظتنا أن التكنولوجيا الرقمية أصبحت عنصر فعال ، و أساسي في المؤسسات الجزائرية ، إلا أنه لم يصل بعد إلى المستوى الأمثل الذي يحقق توجهات المؤسسة و يجعلها تمتلك ميزة تنافسية عن غيرها من المؤسسات مما يمنحها البقاء و الاستمرارية في محيطها، رغم أن كل المؤسسات تمتلك الموارد المادية و المالية و التكنولوجية ، و لكن هل كل المؤسسات تمتلك القوى العاملة النادرة و المتميزة بأدائها و مهاراتها التي تتلائم مع تقنيات أداء العمل

و تماشيا مع أهداف و طبيعة موضوع الدراسة ، نستخدم المنهج الوصفي التحليلي ، بغرض وصف و تحليل أهمية التكنولوجيا الرقمية و مدى تأثيرها على أداء موظفين المهندسين لتحقيق أهداف المنظمة .

1. إشكالية الدراسة :

استدعت التطورات التي تعيشها المؤسسات الجزائرية بفعل تأثير التكنولوجيا الحديثة إعادة النظر و تعديل استراتيجيات الكثير من المؤسسات ، و التركيز على تطوير العنصر البشري لمواكبة التكنولوجيا الحديثة ، التي أدت إلى خلق مناصب عمل جديدة تتوافق مع هذا التطور ، و حتمت التحلي على بعض المهام التي كانت تنجز من طرف العاملين لديها ، وهذا لأن المؤسسات تسعى دائما إلى تحسين الأداء و الذي يعد الشاغل الأول لقيام أي مؤسسة أو منظمة و خاصة أننا بصدد التغيير و الانتقال من العمل التقليدي إلى العمل المرقم ، مما يستدعي وجود قوى عاملة ذات كفاءة عالية و قادرة على الإبداع و الابتكار ، و كذا التأقلم مع التقنيات الجديدة في طريقة العمل لدعم أدائها من أجل تحقيق أهداف المنظمة ، خاصة أن التكنولوجيا الرقمية تدعم التقدم و التطور في الأداء .

ومن هنا يتبادر التساؤل الرئيسي التالي :

ما مدى تأثير التكنولوجيا الرقمية على الأداء الوظيفي للموظفين المهندسين؟.

و تم تقسيم الإشكالية المطروحة إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية :

- ما هي التكنولوجيا الرقمية ؟
- ما هي أهم مجالات استعمال التكنولوجيا الرقمية ؟
- ما هي أهمية التكنولوجيا الرقمية في تحسين أداء الموظفين ؟
- ما مدى اعتماد منظمة سوناپراك أورهود على التكنولوجيا الرقمية ؟

حدود الإشكالية المكانية :

تم إجراء هذه الدراسة في منظمة سوناپراك أورهود حاسي مسعود ورقلة

حدود الإشكالية الموضوعية:

تتمحور هذه الدراسة ضمن معرفة التكنولوجيا الرقمية ، و الأداء الوظيفي بمنظمة بسوناپراك أورهود حيث تهتم هذه الدراسة بمدى تأثير التكنولوجيا الرقمية على أداء الموظفين في منظمة سوناپراك أورهود .

2. الفرضيات :

للإجابة على هذه الإشكالية تستند الدراسة على الفرضيتين التاليتين :

- تطبق منظمة سوناپراك أورهود التكنولوجيا الرقمية في التسيير و التحليل لتحسين الأداء الوظيفي
- دور التكنولوجيا الرقمية في تحقيق الأمن و السلامة داخل منظمة سوناپراك أورهود .

3. الدراسات السابقة :

لقد تزايد الاهتمام في الآونة الأخيرة بموضوع التكنولوجيا الرقمية و علاقاتها بتطوير أداء العاملين داخل المنظمات المختلفة و خاصة الاقتصادية منها، وفيما يتعلق بالدراسات السابقة و التي لها علاقة بموضوع بحثنا نذكر ما يلي:

- مذكرة الطالب لمين علوطي مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير جامعة الجزائر 2004/2003 المعنونة ب " تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي " ، توصل من خلالها إلى ضرورة توفر ثقافة المعلومات لدى الأفراد قبل استعمال التكنولوجيا الرقمية كأداة لتسيير المعلومات و يجب تطوير ثقافة المعلومات لدى الأفراد قبل استعمال التكنولوجيا المعلومات ، وان القرارات تتسم بالرشد و الخطط التي تعتمد على المعلومات السلمية ، وفي حال تكون غير كاملة تتسبب إلى إهدار الموارد ومنه تعتبر المعلومات موردا هاما .

- مذكرة الطالبة فضيلة بركة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية جامعة ورقلة 2012/2011، المعنونة ب " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة دراسة حالة بريد الجزائر بورقلة "، حيث توصلت إلى أن تطوير أنظمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ميدان المعالجة باستخدام أحدث التقنيات الرقمية للاتصال و كذا تتبنى المؤسسة الخدمة من خلال الأساليب المختلفة لتحسين جودة خدماتها وذلك بوضع نظام تقنية تطوير ثقافة الجودة وتحقيق التميز عن طريق علاقتها مع زبائنها .

4. أهمية الدراسة :

لكل بحث علمي و دراسة أهمية ،و تكمن هذه الأهمية في محاولة معرفة مدى تأثير التكنولوجيا الرقمية على الأداء الوظيفي، و كذلك إبراز أهميتها من خلال القيمة المضافة التي جاءت بها التكنولوجيا الرقمية ،و الدور الذي تلعبه حيث يظهر تأثيرها في رفع الأداء أو تفعيل الأداء مما يؤثر بصورة إيجابية على مستوى الأداء .

5. أهداف الدراسة :

كما لا يخفى علينا لكل دراسة أو بحث عملي أهداف و أغراض نطمح إلى تحقيقها و العمل على جعلها ذات قيمة علمية، فالدراسة تهتم بإبراز الدور الجوهري الذي تلعبه التكنولوجيا الرقمية من أجل رفع مستوى الأداء الوظيفي، و بالتالي الدراسة تهدف إلى تحليل جميع الآليات و العناصر التي لها علاقة بالتكنولوجيا الرقمية و المفعلة للأداء و إبراز الدور الذي تلعبه التقنيات الجديدة الرقمية لرفع الأداء الوظيفي .

6. مبررات اختيار الموضوع :

كان اختيار الموضوع على اعتبار أن عالم اليوم أصبح يعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا الرقمية، والتي أصبح استعمالها في مجال الموارد البشرية يكتسي أهمية كبيرة داخل المنظمات المختلفة خاصة الاقتصادية منها، وهذا بغرض تحسين الأداء الوظيفي للعاملين داخلها، هذه الوظيفة المهمة تتقاطع مع مجال التخصص الذي ندرسه .

كما لا نهمل الجانب الشخصي في اختيار الموضوع ،وهذا نظرا للأهمية التي يكتسبها الموضوع وأملنا منا في إضافة شيء يمكن الاستفادة منه مستقبلا في هذا المجال.

7. صعوبات الدراسة :

لا يخلو أي بحث مهما كان من صعوبات و هذا ما ينطبق على بحثنا كذلك ، حيث واجهنا بعض الصعوبات نذكر منها:

- صعوبة توافر المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة و المراجع التي تخدم الموضوع .
- صعوبة إيجاد المعطيات الإحصائية المرجوة نظرا لعدة عوامل يرفضها مجال الدراسة .
- صعوبة التحرك و استغلال بعض الأدوات جمع البيانات كملاحظة في مكان الدراسة والتي تعتبر من أكثر الأدوات فعالة و مهمة حيث من خلالها يمكن جمع أكبر قدر من المعلومات .

8. الإطار المنهجي :

إن طبيعة الموضوع والأهداف المحددة من خلاله ، هي التي تفرض على الباحث أن يتبع منهج دون آخر باعتبار أن المنهج هو الطريق الذي يسلكه أو يتبعه الباحث في دراسته لأي مشكلة ، حيث يتضمن عدة قواعد وخطوات للإجابة عن الأسئلة البحثية لهذا المنهج المستخدم في صياغة موضوع البحث ، مزيجاً من الوصفي والتحليلي وهو أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ، كما يعرف المنهج الوصفي و هو عبارة عن ظاهرة دقيقة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة ، سوف نعتمد في هذه الدراسة على جداول ورسوم بيانية للاقترب أكثر من الموضوع، وهذا من خلال تفريغ وتحليل البيانات المتحصل عليها من خلال الاستبيان ، وهو مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين عن طريق البريد الإلكتروني أو تسلم مباشرة باليد تمهيدا للحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيها ، وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع.

9. مصطلحات الدراسة:

➤ المورد البشري :

إنّ الموارد البشرية هي مجموعة من العمليات مثل التخطيط والتنظيم والتوجيه والمراقبة لكافة النواحي التي تتعلق بالأفراد، من أجل المحافظة عليهم و تنميتهم و توعيتهم وتعويضهم من غير الحاجة إلى أي إدارة متخصصة، كما عرفها الأستاذ جراننو سميث بأنها: مسؤولية كافة المديرين في المنشأة، وأيضاً توصيف لما يقوم به المورد البشرية المتخصصون في إدارة الأفراد.

➤ الأداء :

يعتبر مفهوم الأداء على المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المتقدم من طرف، والأداء هو ما يبذله كل من يعمل بالمؤسسة من منظمين ومديرين ومهندسين (حمداوي، 2004 ، صفحة 14)

➤ الأداء الوظيفي:

هو قيام الفرد للمهام و الأنشطة المختلفة التي يتكون منها عمله .ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول ونوعية الجهد ونمط الأداء (حسن ر.، 1999، صفحة 216) .

➤ التكنولوجيا الرقمية :

هو حشد كل التقنيات المتوفرة على صعيد الاتصالات والمعلومات من الهاتف والتلفاز والوسائط المتعددة والكابلات والحوايب والأقمار الصناعية والساتلايت في منظومة مدمجة ووضعها بتصرف أفراد المجتمع للإفادة منها في حياتهم العملية والاجتماعية (توفيق، 2014-2015).

➤ تقييم الأداء (بالإنجليزية: Performance Evaluation) :

هو عبارة عن عملية مهمة تُنفَّذها الإدارات في مُختلف أشكال المنشآت، وتحرص على أن تشمل كافة المستويات التنظيمية في المنشأة، فتبدأ من عند الإدارة العليا وتنتهي بالموظفين في كافة الأقسام، ويعتمد نجاح تقييم الأداء في تحقيق الهدف الخاص به على تنفيذه بطريقة دقيقة ونظامية عن طريق تفعيل دور مشاركة كافة الأطراف المرتبطة بهذه العملية.

10. مضمون الدراسة

مع الرغم من تعدد تطبيقات التكنولوجيا الرقمية وانتشارها الواسع في جميع المجالات سواء فيما يخص الحياة الاجتماعية او اليومية تظل بعض المؤسسات والتي تمثل منظمة سوناطراك أورهود واحدة منها يتباين ويتفاوت استخدامها وتطبيقها لهذه التقنية و قد تصبح تحديا كبيرا وصعبا في الوقت الذي تتزايد فيه أهميتها تبعا لتطورات العصر و مستجداته وعليه فان هذه الدراسة تهدف الى ابراز أهمية التكنولوجيا الرقمية و إدخالها في كافة المجالات و مدى تأثير مستوى الأداء بهذه التقنية وإجراء دراسة ميدانية ومن ثم تحليل وتفسير البيانات المتحصل عليها.

حيث تضمنت هذه الدراسة على فصلين الأول بعد المقدمة التي كانت تتضمن صياغة الإشكالية و طرح التساؤلات وإبراز أهمية الدراسات السابقة في مجال الموضوع وبعض الصعوبات التي صادفت الباحث خلال مسار قيامه بالبحث .

أما محتوى الفصل الأول يضم مبحثين الأول مفهوم التكنولوجيا الرقمية واهم مجالاتها اما الثاني فيه مختلف مفاهيم الأداء و تقييم الأداء .

والفصل الثاني يحمل ثلاث مباحث الأول نقدم فيه منظمة سوناطراك أورهود و تطوره التاريخي مع ذكر بعض المهام و المبحث الثاني يحتوي على المنهجية المتبعة في البحث و المبحث الأخير تمثل في الأساليب الإحصائية المتبعة من خلال تفريغ البيانات المتحصل عليها بواسطة برنامج SPSS تم عرض البيانات في جداول ورسومات بيانية ثم تحليل و تفسير البيانات و النتائج باستخدام الأدوات المتاحة في مثل هذه الدراسة وذلك من اجل إبراز حجم تأثير مستوى الأداء بالتكنولوجيا الرقمية وذلك بإجابة على التساؤلات التي تم طرحها في إشكالية البحث و التي أفرزت المعطيات رقمية ثم تحويلها إلى معطيات كيفية مما يتناسب مع طبيعة البحث وهدفه

ثم خاتمة البحث التي ختمنا بها هذه الدراسة ثم قائمة المراجع و بعدها الملاحق التي تم الاستعانة بها .

الفصل الأول

الإطار النظري

المبحث الأول: التكنولوجيا الرقمية

تمهيد

نعيش عالم جديد بولادة التكنولوجيا الرقمية توحى لنا بنهضة جديدة شبيهة بتلك النهضة التي عرفت في عصر الثورة الصناعية، وتشير لنا أننا نعيش فترة الإبداع والابتكار و الاكتشافات العلمية كما هو معروف .

إن عصر النهضة الأولى أنهى العصور الوسطى ،و قاد المجتمع إلى عصر أكثر حداثة ،أما ما نعيشه اليوم فهو عصر أنهى العصور الأكثر حداثة من أجل إقامة مرحلة جديدة وعالم جديد يتصف بالعمولة و الثقافة الالكترونية وهنا ليس بتحقيق أطراف معينة أو بقوى واحدة بل على الشمولية ،أي مستوى المعلومات الشاملة الخاصة بكل المؤسسات ،وأن يكون هناك تمهيد أرضية لاستقبال التنظيم السياسي و الاجتماعي للدولة القومية وفق آليات التكنولوجيا الرقمية.

كما أن الهدف الذي جاءت به التكنولوجيا الرقمية هو التوجيه و مساعدة المستخدمين و تدفعهم وتحررهم نحو استخدام منافذ رخيصة بتكاليف معقولة لأحسن الخدمات ،ولا يمكن حصر الخدمات الشاملة بمبدأ تخفيض التكاليف بل يجب توسيعها لاعتبارها رقمية بكيفية أخرى هامة ،إن تخفيض التكاليف وسيرورة العمليات و تنقل المعلومات بشكل سهل أصبح يعد على التكنولوجيا قبل الرقمية ،أما بالنسبة للمجتمع المرقمن فهو أمر مختلف تماما ،إذ فيه يدخل كل ما هو الكتروني أن العمولة هي الينبوع الأقوى للشكل الجديد للمجتمع ،ويعبّر وليام مارتن عن ذلك بقوله : " في المجتمع الرقمي ينبغي أن تتوطن خدمات الهاتف العامة عبر خدمات المعلومات الشاملة العامة وليس العكس " .

إذ سنتطرق في هذا الفصل إلى أهم الجوانب التي رأيناها أساسية للتعريف بعصر التكنولوجيا الرقمي و المجتمع الذي يقوم على المعلومات ،واهم مراحلها و تطورها ،مبرزاً أهم خصائص كل مرحلة و الخصائص المميزة لمجتمع المعلومات .

1. مفهوم التكنولوجيا الرقمية :

1.1. مفاهيم التكنولوجيا الرقمية :

التكنولوجيا الرقمية: التكنولوجيا الرقمية هي العملية التي يتم فيها تحويل المواد الغير الرقمية (الكتب والمخطوطات، الجرائد والمواد السمعية، والمواد البصرية والأرشيف الورقي والكتابة باليد). إلى ملفات رقمية يمكن التعامل من خلال تكنولوجيا الحاسبات حيث يصبح كل شيء مشفر ومرقم.

مفهوم التكنولوجيا الرقمية:

يقصد بالتكنولوجيا الرقمية في مؤسسات المعلومات، هو تحويل مصادر أو النمط الذي كانت فيه سيرورة المعلومات الشكل الرقمي وتسعى مؤسسات المعلومات باتخاذ إجراءات وفي أكبر قدر من مصادر المعلومات للمستخدمين، كما لا تميز التكنولوجيا الرقمية تخزين وحفظ المعلومات لمدة أطول وإيصالها إلى أكبر قدر ممكن من المستخدمين العالم من خلال سعيها لتحويل مجموعاتها إلى الشكل الرقمي. (الخبر 2009، مج 19 ع 120011 مج 23RIST).

تتعدد مفاهيم المتعلقة بمصطلح التكنولوجيا الرقمية وذلك وفقا للسبب الذي يستخدم فيه فيتطرق (تيري كاني kuny Terry) إلى التكنولوجيا الرقمية على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من (الكتب والدوريات والتسجيلات الصوتية و الصور والصور المتحركة)) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البيئات BITS). والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام المعلومات يستند إلى الحاسبات الآلية وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية يمكن أن يطلق عليها التكنولوجيا الرقمية، ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة.

وتشير (شارلوت بيرسي Charlette Buresi) إلى التكنولوجيا الرقمية : "على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي".

ويقدم (دوج هودجز) Doug Hodjez مفهوما آخر تم تبنيه المكتبة الوطنية الكندية ويعرف فيه التكنولوجيا الرقمية عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسائط تخزين فيزيائي تقليدي مثل (مقالات الدوريات الكتب والمخطوطات والخرائط...) إلى شكل رقمي. (risations, 2012)

2.1. مراحل تطور التكنولوجيا الرقمية :

لقد مرت التكنولوجيا الرقمية بمراحل ونقالات نوعية عديدة ومتراطة والتي يمكن تلخيصها في خمس مراحل وهي :

• النقلة الأولى :

تتميز المرحلة الأولى من التطور التكنولوجي الرقمي بظهور التجمعات البشرية التي كانت نتيجة لبدائية عملية الاتفاق الإنساني باستخدام الإشارات ، تليها طريق من النمو والتطور على جانب كبير من الأهمية في النقاء هذا التفاهم إذ بدا الإنسان في استخدام اللغة فأصبح من الممكن أن تجمع البشرية حصيلة ابتكاراتها و اكتشافاتها.

- النقلة الثانية :

تميزت هذه المرحلة بظهور أقدم طريقة للكتابة في العالم وتسمى بالطريقة السومرية ، حيث تمكنوا من الكتابة على الطين اللين وتم حفظ هذه الألواح الطينية الفكر السياسي و الاجتماعي و الفلسفي في مراحلها الأولى ، و لكن كانت هناك ثغرات أي الكتابة لوحدها لم تكن الحل المثالي النهائي لمشاكل الاتصال، وفي المقابل كانت الكتب البدائية باهظة الثمن وكانت حكرًا على رجال الدين وأبناء الطبقة الغنية .

- النقلة الثالثة :

ظهرت في هذه النقلة الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر و اتفق معظم المؤرخين على أن "يوحنا جوتنبرج" هو من فكر في اختراع الطباعة، وكانت بالحروف المعدنية المنفصلة وأتم طباعة الكتاب المقدس من أول تجاربه للطباعة وتم طبعه باللغة اللاتينية .

- النقلة الرابعة :

أما تطورات التي عاشتها هذه النقلة خلال القرن التاسع عشر بدأت معالم ثورة الاتصال الرابعة التي تم اكتمال دورها في النصف الأول من القرن العشرين ، وتم ظهور عدد كبير من وسائل الاتصال في القرن التاسع عشر لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية ، و بالتالي أصبحت الأساليب التقليدية للاتصال لا تبلي التطورات الضخمة التي شهدتها المجتمع الصناعي ، و كما بذلت مجهودات عديدة من اجل استغلال ظاهرة الكهرباء بعد اكتشافها و ظهرت الكثير من الاختراعات الجديدة ، حيث تم اختراع التلغراف عام 1837 وفي عام 1876 اختراع الهاتف لنقل الأصوات إلى مسافات بعيدة (مكاوي، 2005، صفحة 45).

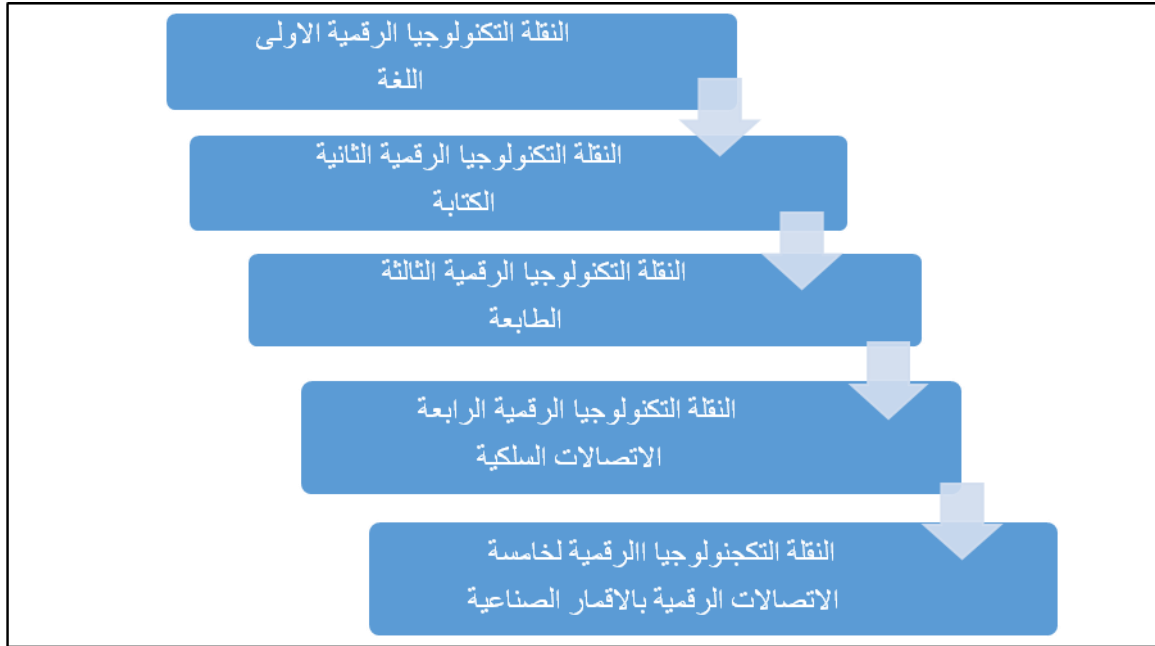
- النقلة الخامسة :

شهد القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرون من بين أشكال التكنولوجيا ما يتضاءل أمامه كل ما تم تحقيقه في عدة قرون سابقة ، من ابرز مظاهر التكنولوجيا الرقمية ذلك الاندماج الذي تم حدوثه بين ظاهرتي تفكير المعلومات و ثورة الاتصال و يتمثل المظهر المميز في تغيير المعلومات في استخدام الحاسب الرقمي في تخزين و استرجاع حوصلة ما أنتجته القوى البشرية أو الفكر البشري ، في إطار متاح وبأسرع وقت ممكن وفي فترة زمنية قصيرة، أما الثورة الخامسة تمثلت في استخدام الأقمار الصناعية لنقل المعلومات و البيانات و الصور عبر الدول و القارات ، و التي دفعت و حفزت إلى إحداث الثورات للتطور الحاصل في ميدان الإنتاج و استخدام التكنولوجيا الرقمية نذكر منها ما يلي: (مكاوي، 2005، الصفحات 45-46)

- ضرورة الحصول على أكبر قدر من المعلومات ولكن يكون تحويل المعلومات بشكل سريع و فوري و ذلك من اجل .
- ضرورة عوامل المنافسة في السوق الرأسمالي.
- الحاجة الماسة إلى توفير قنوات الاتصال و التواصل الفوري مابين المراكز و الوحدات التابعة للعمل في أماكن جغرافية بعيدة لتسهيل سيرورة العمليات و توفير الوقت و الجهد .

- الرغبة في تسهيل العمليات مثل الشراء و البيع أي الحصول على خدمات سريعة مع البنوك و المؤسسات، و تقديم خدمات مختلفة في أسرع وقت ممكن و بكفاءة عالية .
- الرغبة في نقل الرسائل و المعلومات بسرعة تكون تواكب سرعة حركة المجتمع و ذلك يكون عن طريق استخدام وسائل جديدة مثل البريد الإلكتروني، بالإضافة إلى تخزين الصور و الفاكس بطريقة أسرع و الوسائط التلفزيونية و النشرات الرقمية المختلفة. (توفيق، 2014-2015، الصفحات 93-95)

الشكل 1 النقلات التكنولوجية الرقمية الخمسة المتعاقبة:



(توفيق، 2014-2015، صفحة 96)

3.1. مزايا التكنولوجيا الرقمية:

- توافر المعلومات وسيرورة الخدمات بشكل أسرع و أسهل لكافة الأشخاص و المؤسسات في كل زمان و مكان.
- تزايد انتشار المعلومات بين الأشخاص و حسن سيرورة عملية الاتصال بين الأفراد و تقاسم المعلومات و المعارف فيما بينهم أي جعل العالم قرية صغيرة .
- منح الأفراد قدرة الحصول على المعلومات و الخدمات الموجودة في أماكن مختلفة في العالم و في نفس الوقت.
- تبادل المعلومات بشكل سهل و مرونة تنقل المعلومات في أي وقت و أي مكان دون بذل جهود و بأقل تكلفة ممكنة .
- الانتشار الواسع و للامحدودية للمعلومات بين دول العالم .
- سهولة الاستعمال و سرعة الأداء و بفعالية.

- تنوع الخدمات و المعلومات وبأقل جهد ووقت من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية و حتى الاستغناء على بعض مهام الأفراد .
- خلق وظائف جديدة مع دخول التكنولوجيا الرقمية مما دفع إلى تغيير بعض الوظائف التقليدية و استعمال وسائل اتصالية جديدة .
- الوسائل التكنولوجية الرقمية الحديثة لمقتضى قضاء تام على الوسائل القديمة ،و ثبت من خلال واقع عمل وسائل الإعلام و لا يمكن لأي وسيلة أن تلغي وسيلة أخرى بالعكس مثلا خدمت جميع و وسائل الإعلام الجماهيري و عملت على تطويرها و عولمتها و أصبح للفرد حرية اختيار الوسيلة .
- زيادة حجم المعلومات ،تزداد بكم هائل و لهم الفرص للحصول على التكنولوجيا الاتصالية الرقمية الجديدة بسبب التطورات الراهنة في عملية إرسالها و استقبالها .
- تنامي ذكاء الشبكات الرقمية .
- رفع سعة الخدمات الاتصالية عن طريق التجوال و البحث المتواصل .
- نقص كلفة التجهيزات بالنسبة إلى سعتها .
- تتميز التكنولوجيا الرقمية بالمرونة ،وتخضع غالبا للتحكم في جانب البرامج بالحاسب الالكتروني مما يسمح بتحقيق قدر عال من جودة الاستخدام ،
- تتسم التكنولوجيا الرقمية بالشمولية حيث يسمح النظام الرقمي بنقل البيانات، وكذلك يمكن أن تنقل الشبكة العديد من المحادثات أو الأصوات المركبة في أن واحد (<http://ar.wikipedia/WIK>).

2. خصائص و أهم مجالات التكنولوجيا الرقمية :

1.2. خصائص التكنولوجيا الرقمية:

تتميز التكنولوجيا الرقمية بمجموعة من الخصائص نذكر منها :

- التكنولوجيا الرقمية تساهم بشكل كبير في تعجيل الخطى في اتجاه تحقيق استمرار الممارسات "الفضلى" وضمانها، بما أن التكنولوجيا الرقمية دائما العامل الأمثل في تحقيق الفاعلية والكفاءة لتفسير العمل الافتراضي من حيث "التخطيط التنفيذ الرقابة".
- التكنولوجيا الرقمية لها القدرة على تحقيق مرونة عالية ، حيث تتجسد وتقوم بتوفير المعلومات والخدمات في أي وقت ممكن وبأي طريقة .
- أن التكنولوجيا الرقمية ذو طبيعة متجددة وبحكم ذلك لا تؤمن فقط بتحسين الفعالية و إنما كذلك تسعى إلى تحقيق الميزة التنافسية المستدامة ، و تكون من خلال تحقيق أعلى مستويات الفعالية وضمان هامش الأمان مقارنة بالمنافسين ، وهذا ما تميزه التكنولوجيا الرقمية مقارنة بالنظام السابق أي النظام الغير الرقمي .
- تتمتع التكنولوجيا الرقمية بالقدرة على تحسين الفعالية التشغيلية من خلال الإستثمار الأمثل الأرقى في التقنيات المتاحة بالنسبة للمؤسسة والعقول الرقمية المدربة .
- في ظل التكنولوجيا الرقمية يمكننا الوصول إلى المعلومات بشكل أسهل وأسرع رغم توافر كم هائل من المعلومات والبيانات المخزنة ويتم استيعابها رغم حجمها الكبير (عباس، 2005، الصفحات 20-21).

• بعدما كانت المهام الفكرية تتم في قوة بشرية أصبحت تتقاسم المهام بين الآلة و القوى البشرية نتيجة حدوث التفاعل و الحوار بين الباحث و النظام، ما يمكن كذلك رصد مميزات جديدة للتكنولوجيا الرقمية و خاصة على الجانب التقني و المهني حيث يتم حصرها فيما يلي :

- الذكاء الاصطناعي : من بين مميزات التكنولوجيا الرقمية وأهمها هو تطوير المعرفة و زيادة فرص تكوين الموارد البشرية بهدف زيادة الأداء و التحكم في عملية الإنتاج .

- التفاعلية : من المكاسب الجوهرية للتكنولوجيا الرقمية تخلق نوع من التفاعل بين القوى البشرية أي يمكن أن يكون مستعمل التكنولوجيا مرسلا و مستقبلا في نفس الوقت تكون مرونة في عملية الاتصال و تمكنهم من تبادل المهام و الأدوار (توفيق، 2014-2015، صفحة 98) .

- اللامركزية: وهي تعني أن التكنولوجيا الرقمية تتمتع بالاستقلالية أي باستمرارية عملها فليس هناك شيء يعيقها ولا يمكن لأي جهة تعطيل الانترنت على مستوى العالم بأكمله.

- قابلية التوصيل : يمكن في كل الأحوال الربط بين المعلومات و العمليات بغض النظر عن الشركة و البلد الذي تتم فيه و تعني في ذلك إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة "جعل العالم قرية صغيرة" ، و يمكن التكوين و التدريب عن بعد.

- قابلية التحرك و الحركة : يستطيع المستخدم الحركة بسهولة من اجل أن يستفيد من خدمات أثناء تنقلاته من إمكان مختلفة و عديدة بطريقة سهلة و اقل وقت وذلك تكون بفضل وسائل الاتصال المتنوعة و المتعددة مثل الهاتف النقال الحاسوب النقال التطبيقات و البرامج مما تعطي جودة عالية في التفاعلات المختلفة (الهادي، 1994، صفحة 155).

- قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات و سهولة تنقلها من مكان إلى آخر كتحويل الرسالة المرئية إلى مسموعة أو مطبوعة إلى مقروءة .

- الجماهيرية : وهي إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى الفرد الواحد أو جماعة معينة بدل توجيهه بالضرورة إلى جماهير ضخمة، أي هنا أعطت التكنولوجيا الرقمية ميزة التحكم في الرسائل و المعلومات حيث يمكن توجيهها مباشرة من الرئيس إلى المرؤوس ، و كذلك تسمح بالربط بين مختلف الاتصالات سواء من شخص واحد إلى شخص آخر أو من شخص واحد إلى مجموعة من الأشخاص أو من الكل إلى الكل .

- الشبوع و الانتشار: وهي قابلية هذه التقنيات إلى للتوسع لتشمل وتتوسع أكثر لتصل المعلومات أكثر يتم اكتساب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن و كذلك يمكن من خلالها تحويل المعلومات إلى معارف ثم ترجمة هذه المعارف إلى ممارسات صالحة إلى التطبيق (الهادي، 1994، صفحة 156) .

2.2. أهمية التكنولوجيا الرقمية:

إن الاهتمام باستخدام تقنيات المعلومات الرقمية هدفه وفوائده كبيرة، وله أهمية بالغة مما ترك المؤسسات والإدارات تتسابق في تطبيق نظام الاتصال البنكي والرقمي للوصول إلى أهداف:

✓ تسهيل علاقات الاتصال مع الأفراد سواء داخل المنظمة أو خارجها وتطوير تدفق المعلومات.

- ✓ تسهيل جمع البيانات من المصدر الرئيسي لصورة موحدة.
- ✓ توفير قاعدة للبيانات مما يسهل عملية اتخاذ القرار.
- ✓ نشر ثقافة تكنولوجيا المعلومات مما تدعم ثقافة مؤسسية إيجابية لكافة القوى العاملة.
- ✓ تسهيل المعاملات المتعلقة بالعملاء مما يختصر وقت التنفيذ أي في مدة قصيرة.
- ✓ إمكانية التواصل بين المستخدمين في جهات مختلفة أي التواصل عن بعد باستخدام نظم تشغيل مختلفة وبرامج، كما تسهل على المؤسسات عقد لقاءات واجتماعات تنسيقية بأقل تكلفة.
- ✓ تسهيل الوصول والربط بين مصادر الموارد البشرية المؤهلة (المعاهد ومراكز التدريب) مع سوق العمل. (توفيق، 2014-2015، الصفحات 108-109)

3.2. مجالات استعمال التكنولوجيا الرقمية:

تدل كافة المؤشرات ومن الملاحظ لما نعيشه في العصر الحالي أن التكنولوجيا الرقمية اقتحمت جميع مجتمعات العالم سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة مرغوبة أو غير مرغوب فيها، و ذلك من وراء السلع الجديدة التي تقدمها وتوفرها أو بما تولده الحاجة إلى سلع جديدة .

و الدافع إلى هذا الاقتحام هو مزايا التكنولوجيا الرقمية التي جاءت بها مساعدة أفراد المجتمع في ممارسة أعمالهم ونشاطاتهم البسيطة و المعقدة بأداء جيد و اقل جهد، وفي الآونة الأخيرة لم تترك أي مجتمع و أقامت جميع الأنشطة سواء الاجتماعية والاقتصادية و السياسية و المدنية و العسكرية و التجارية و التعليمية... الخ، و هذا ما يدل على شمول التكنولوجيا الرقمية، أي اتساع مجالها في المجتمع المعلوماتي – فمنذ عام 1955 حدد المجلس الأوروبي مجالها بإيجاد الشبكات المعلوماتية الراقية والعالية و تتميز بالدقة توفر لهذا المجتمع و أفراده في كل زمان و كل مكان لأن مركز ثقل التكنولوجيا الرقمية هو المورد البشري و بالتالي لا بد من تشجيعه لدخول هذا المجتمع بوعي وإدراك علما أن المجموعات كبيرة من الناس في أوروبا مازالت تعيش على هامشه غير قادر على إيجاد مكان لها داخله بسبب تكاليفه التي تفوق طاقتها المادية من جهة وجعلها باستخدام تقنيات من جهة ثانية لذلك تبقى بعيدة عنه أو رافضة له (توفيق، 2014-2015، صفحة 102).

إن التكنولوجيا الرقمية ليست محدودة بل شملت حتى الميادين التي عجز الانسان عن اقتحامها و فتحت بذلك آفاق جديدة، حيث ظهرت في ظل البيئة التكنولوجية الرقمية خدمات الاتصالات البعيدة و الجديدة مثل :

- ✓ الصريفة عن بعد
- ✓ البحث عن بعد
- ✓ المؤتمرات عن بعد
- ✓ التسويق عن بعد

ويمكن أن نلخص أهم المجالات التي تحتويها التكنولوجيا الرقمية :

➤ المجال الاجتماعي :

لقد اقتحمت التكنولوجيا الرقمية الحياة الاجتماعية، كما أحدثت تغيرات في السلوك الاجتماعية على الأفراد و تغيرات اجتماعية مثال التجارة الالكترونية أصبحت المعاملات و عمليات التجارية الالكترونية بأقل جهد و وقت عكس

ما كانت تتطلبه العمليات التجارية قبل التكنولوجيا لمتسع الوقت لحسن السيرورة، كما ظهرت كذلك المخازن الالكترونية و التعليم و التكوين الالكتروني الكتب الالكترونية ، و أصبحنا في عالم تتواجد فيه الجامعات الالكترونية الافتراضية مما احدث ونتج من وراء هذه الثقافة و العولمة و تغيرات اجتماعية في مختلف مناحي الحياة الاجتماعية سواء في الحياة الخاصة أو داخل أماكن العمل ، كما أصبح المجتمع يعيش علاقات و أدوار مع الناس في مختلف المناطق مع بعضهم البعض مع نظم وشبكات المعلومات الالكترونية (توفيق، 2014-2015، صفحة 103) .

➤ المجال الاقتصادي و المالي:

كما دخلت التكنولوجيا على كافة المجالات و الميادين ومست المجال الاقتصادي والمالي و كأن الهدف من ورائها دائما لتحسين و تطوير الخدمات للأفضل و التسهيل بأكبر قدر ممكن بالإضافة إلى سرعة ضبط الحسابات .

كما أصبحت الرقابة المالية على المؤسسات بشكل سريع و دقيق أكثر فالتكنولوجيا الرقمية تعطي مزايا أكثر كتحويل الأموال و المعاملات المالية الكترونيا ،والهدف من وراء ذلك سرعة الخدمات و تقليل من الجهد المبذول في المعاملات الورقية السابقة بين المؤسسات والبنوك .

تتبنى نماذج اقتصادية من اجل تحليل أداء النظم الاقتصادية و قيم الاستراتيجيات ، و كذلك التصميم أصبح ينجز بطريقة تقنية أكثر بمساعدة الحاسوب و التطبيقات الخاصة به التي تتميز بسرعة التعديل وتعدد التجارب و التصاميم في مدة قصيرة ، و توفير الجهد على المصمم مما يجعله يعمل بدقة و درجة عالية من الأداء وذلك من خلال قيام النظام الآلي بتحديد القوائم و المكونات و المواد الداخلية فيه .

➤ مجال التعليم و التدريب:

كانت التكنولوجيا الرقمية عنصر فعال في بناء قوة بشرية مؤهلة بواسطة برمجيات مساندة للتعليم و التعلم ، و الهدف من وراء ذلك زيادة إنتاجية المعلم و الطلب على حد سواء مما ترفع من مهارات الأفراد وقدراتهم الذهنية والسلوكية في مواجهة تضخم المادة التعليمية وتفكيك تعقدها .

نظم المعلومات التربوية التي تسهل على صياغة ووضع السياسات التربوية و التخطيط التربوي و التقليل من الجهود والبحوث الذي كانت قبل ، و تأهيل و تحرير قدرات القوى العاملة في مختلف المؤسسات عن طريق تخطيط البرامج و تطبيقات تدريبية عالمية تساهم في إشباع احتياجات كل الموارد البشرية الموجودة في المؤسسة بهدف رفع وتحسين الأداء و الكفاءة و الجودة ، و ذلك يكون باستعمال احدث أنواع التكنولوجيا الرقمية المساندة وظيفيا و غيرها من المجالات التي مستها التكنولوجيا الرقمية التي تأخذنا تدريجيا نحو تطبيق إدارة رقمية حيث أن ولادة الرقمية لابد أن تنمو وتترعرع في بيئة الابتكار و الإبداع و تستمد قوتها من المعين الذي ينصب من الفكر الرقمي و الإبداع المعرفي الذي هو سمة من سمات عصر اليوم ، و هذا كل ما يؤكد **بيل جايتس** رئيس مجلس الإدارة مايكروسوفت .

أننا نتعامل مع الموضوعات الرقمية الفضاءات الافتراضية لإدارة شؤون شركتنا دون أن يكون للكثير مكان ملموس نجلس بين جدرانها فإدارتنا الرقمية تعتمد التزاما بالتكنولوجيا المعرفة وولاء العاملين لدينا مكرس لاقتصاد المعرفة الذي يمكننا من تحقيق اكبر الانجازات التي نتفاخر بها (عباس، 2005، صفحة 09) .

➤ مجال الصناعة :

ساعدت التكنولوجيا الرقمية بمسارها مجال الصناعة في الكثير من المصانع و الشركات في زيادة الإنتاجية الصناعية لمنتجاتها كتوفير الآلات التقنية عوضا من استخدام عدد كبير من الأعمال الصناعية و التقنية و عوضا من عدد كبير من العمال، كما ساعدت في ظهور صناعة العملات الرقمية المشفرة، كما تساهم في سرعة الإنتاج بأداء جيد و جودة عالية توفير متطلبات العملاء من خلال التواصل الجيد و الفعال الناتج عنها، عن طريق البرامج و التطبيقات من طرف الصفحات الرسمية للشركة أو المصنع عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي و المواقع الكترونية .

: خلاصة

إن التكنولوجيا الرقمية تمثل كل ما تم ابتكاره وتطويره و تحديثه من برامج و أجهزة ووسائل بهدف الوصول وتلقي المعلومات، و معالجة كافة البيانات المتحصل عليها. و تتضمن مجالات مختلفة و مصادر عدة يتم تخزينها بسهولة رغم كبر حجمها و استرجاعها بسرعة و عرضها .

فالمعلومات من أهم المقومات التي تشكل بناء مؤسستي أو تنظيمي و ذلك لارتباطها بكافة جوانب النشاط البشري فلها تأثير في الحياة الاجتماعية و الاقتصادية و الثقافية و السياسية للمجتمعات و تعتبر التكنولوجيا الرقمية عنصر جوهري حيث هي مصدر استثمار و تأثير كبير ورأس مال حيوي و معرفي وذلك بواسطة طريق بناء و استحداث برامج المعالجة و التنظيم .

كما قد أصبحت التكنولوجيا الرقمية في وقتنا الحالي من أهم وسائل التقدم و النمو والتطور في شتى المجالات، وهذا ما دفع المؤسسات إلى مواكبة التغيير ومحاولة تطبيق هذه التكنولوجيا على أجهزتها و أقسامها الحيوية مما يرفع الأداء بالمستوى الأول و كفاءة العاملين .

وتحسين مختلف الجوانب التي تمثل بناء المجتمع وأنساقه عن طريق استخدام أهم ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات وذلك في كافة الأصعدة و المجالات الاجتماعية و الاقتصادية و الثقافية .

المبحث الثاني : الأداء الوظيفي

تمهيد

كوننا نعيش مرحلة تقودنا إلى التقدم و الازدهار و خاصة البلدان السائرة في طريق النمو، حيث تشهد حالة تقلص مستمر من حجم الموارد الطبيعية وفي المقابل زيادة قيمة عوامل الإنتاج و ارتفاع أجور القوى العاملة، بهدف رفع و تحسين مستوى الكفاءة الإنتاجية في مختلف مستويات النشاطات الإدارية أو التقنية، مما يدفع إلى زيادة حجم الطلب على المنتجات السلعية و الخدماتية و الضرورية في كافة أنحاء العالم .

وهذا يستوجب الاستغلال الأمثل لمداخلات الإنتاج و الاستخدام الذكي للتكنولوجيا للتحكم في الطرق و التقنيات الإنتاجية التي تمكننا من تحمل اقل التكاليف لبلوغ الأهداف المرجوة بأقل جهد و مردودية عالية بمقابل أداء امثل، لان كل ذلك يصب في الاقتصاد الجزائري الذي هو من الاقتصاديات المعنية لمسالة التنمية والنمو خاصة بعد كل هذه التغيرات و المستجدات و الإصلاحات التي أصبح يعيشها جراء تأثيرها بالمحيط الخارجي من أهمها انفتاحه على العالم الخارجي .

إلا أن خلق مؤسسة أو إنشاء شركات مع الأطراف الخارجية أو الأجنبية يتطلب ميكانيزمات و شروط تنافسية توفر الحوافز المطلوبة لتحسين مستوى الكفاءة الخارجية، عن طريق الاستخدام الأمثل لطرق إنتاج متطورة و حديثة و أهم هذه الطرق هي العامل الأساسي في تحسين مستوى الأداء، هو الاهتمام بالعنصر البشري و تدريبه على التقنيات الجديدة و التطورات التي تشهدها المؤسسة، و تأهيله حتى يتسنى له التحكم و الاستغلال الأمثل لوسائل الإنتاج الحديثة على مستوى المؤسسة لذا فإن رفع المستوى، أي تأهيل الأداء يعد مطلباً حيويًا من أجل ضمان الاستمرارية و حصتها في السوق ومن جهة أخرى زيادة الأرباح .

1. مفهوم الأداء

1.1. مفاهيم حول الأداء الوظيفي

يوجد عدة تعريفات متعلقة بالأداء الوظيفي نتيجة تعدد التخصصات ومجالات العمل ولهذا سوف نحاول إعطاء عدة تعريفات توضح هذا المفهوم.

➤ من الناحية اللغوية:

جاء في منهج اللغة العربية المعاصرة: "بأنه تسديد ودفع ما هو واجب ومستحق وأدى عمل مل عليه قام بما هو ملزم به (أدى الواجب). (المنجد، 2001، صفحة 14)

وفي معجم الرائد عرف الأداء: "بأنه إيصال الشيء وإتمامه وقضائه. (مسعود، 2005، صفحة 45)

وجاء في معجم الطلاب الوسيط: "الأداء بمعنى أدى أداء وتأدية دينه قضاءه والشيء أوصله إلى أهله". (محمود، 2006، صفحة 12)

ورد في المورد الثلاثي الأداء بمعنى: "تأدية، إجراء، قيام ب، تنفيذ، إنقاذ، مصدر أدى" (العليكي، صفحة 68)

➤ من الناحية الاصطلاحية:

تعددت التعاريف التي وردت لمفهوم الأداء الوظيفي نذكر منها:

يعرف (أحمد صقر عاشور) الأداء الوظيفي: "على أنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول ونوعية الجهد ونمط الأداء" (عاشور، 2005، الصفحات 25-26)

ومنها نتج بأن الأداء هو قيام الفرد بالأنشطة التي تتطلبها وظيفته والتي يمكن من خلالها قياس أدائه بالنظر إليها.

ويرى (علي السلمي) أن الأداء: "هو الرغبة والقدرة يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء حيث هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين الرغبة والقدرة العمل ومستوى الأداء" (عبد الباقي، 2005، صفحة 280).

ومن هذا التعريف يمكن استنتاج أن الأداء هو نتاج تفاعل قدرات الفرد ورغباته في العمل.

وعرفه (توماس) بأنه: "التفاعل بين السلوك والإنجاز وأنه مجموع السلوك والنتائج حيث تكون هذه النتائج قابلة للقياس". (درة، تكنولوجيا الأداء في المنظمات، 2003، صفحة 25).

من وراء هذا التعريف نرى أن الأداء هو تفاعل السلوك والإنجاز في العمل

وأيضاً (المعجم الإداري) عرفه بأنه: "الدرجة التي يصل إليها الأداء اللانهائي أو الشريك اللانهائي في العمل وحقاً لمعايير مواصفات مبادئ معينة أو في تحقيق النتائج وفقاً للأهداف والخطط المعلنة" (الشويكي، 2006، صفحة 17)

➤ تعريف الأداء:

يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للفرد، وبمعنى آخر إشباع الفرد متطلبات الوظيفة، وهناك فرق بين الجهد والوظيفة لأن في الغالب يحدث تداخل بينهما، حيث يشير الجهد إلى الطاقة المبذولة أما الأداء هو النتائج التي حققها الفرد خلال بذل جهد في مهمة أو عمل ما ويتم القياس على أساس النتائج.

- هو كل المجهودات المبذولة من الأفراد من أجل تحقيق العامل للمهام الموكلة إليه، وهذا يكون بأقل جهد و وقت وبجودة مع محاولة العمل على تخفيض تكاليف الموارد المستخدمة.

2.1. عوامل الأداء الوظيفي

هناك عوامل ذات علاقة بوظيفة المؤسسة وأخرى بالبيئة، والتي يمكن تلخيصها على النحو التالي:

➤ عوامل متعلقة بالعامل:

وتتمثل في قدرة العامل الفعلية في أداء مهامه ولكل عامل قدرة وخصائص و ميزات يتميز به على باقي العمال أو عن غيره، والتي تتمثل في المعرفة و التعليم و الأقدمية و الخصائص الديموغرافية والاتجاهات و الطموحات التي يسعى إلى إشباعها وكذا الأهداف المرجو تحقيقها .

➤ العوامل المتعلقة بالوظيفة:

هناك عوامل متعلقة بتصميم الوظيفة و المشاركة واتخاذ القرار و التنظيم، و أخرى متعلقة بالعامل لوظيفته و تتمثل في الأجر الحوافز المادية و المعنوية و الظروف الملائمة للعمل .

➤ عوامل متعلقة بالمؤسسة:

عادة ما تسمى بالعوامل الفنية باعتبار العامل يعمل في إطار جماعي والإدارة هي من تحدد الاستراتيجيات الخاصة بها و لها جوانب فنية تؤثر على كفاءة أفرادها مثل نوعية الآلات، التقدم التكنولوجي و الهيكل التنظيمي و طرق وأساليب العمل وغيرها – (فطيمة، 2014-2015، صفحة 52).

-وهي مختلف العوامل المتعلقة بالجو العالم ويثير إلى الثقافة و القيم المشتركة بين الأفراد ما يعكس من انتماء الفرد -عموما هي العوامل المحيط الخارجي المؤثر على العامل و أدائه لوظيفته (فطيمة، 2014-2015، صفحة 52).

3.1. عناصر الأداء الوظيفي

تتمثل عناصر الأداء في عنصرين أساسية هما القدرة على الأداء و الرغبة في الأداء

مستوى الأداء الموظف = القدرة X الرغبة

➤ القدرة على الأداء :

وهي إمكانية العامل على الأداء و القيام بعمله و عادة يكتسب هذه القدرة من المستوى التعليمي للعامل و التدريب و الخبرة العلمية و القدرات الشخصية ،التي تم اكتسابها من التعليم و التكوين و التدريب و هنا نستنتج أن القدرة محصلة من عنصرين أساسيين هما المعرفة و المهارة .

القدرة = المعرفة X المهارة

فالمعرفة هي حوصلة المعلومات التي تم اكتسابها من طرف الموظف تجاه شيء معين على سبيل المثال العامل في بداية مساره في العمل عند الشروع في العمل الموكل به قبل القيام بالعمل على آلة قد يكون يعرف نوعها و تركيبها و المبادئ الأساسية لتشغيلها هناك يقوم بأداء العمل ،ولكن لا يكتسب المهارة و بعد التقدم و العمل أكثر على الآلة نفسها هنا يكتسب العامل المهارة فهي مستوى الكفاءة و الإتقان ،ويستطيع العامل أن يؤدي العمل الموكل بكفاءة عالية و أداء جيد (حسن، 2003، صفحة 28) .

➤ الرغبة في الأداء :

وهي تلك الطاقة التي تدفع العامل لكي يقوم بسلوك معين أو تأدية عمله ،وهذه القوى تكون لها تأثير على العمل حيث تدفعه إلى العمل بجهد أكثر و الوصول إلى درجة مثلى من المثابرة و الإتقان ،وهناك ثلاثة عوامل تأثير على رغبة الموظف في العمل ظروف العمل المادية ،ظروف العمل الاجتماعية، و رغبات العامل (حسن، 2003، صفحة 216) .

4.1.1 محددات الأداء الوظيفي

إن اختلاف توجيهات الباحثين و الدارسين للأداء الوظيفي أدى إلى اختلاف في تحديد محددات الأداء الوظيفي ، و على العموم يمكن حصر هذه المحددات في ما يلي :

- الجهد:

و يتمثل في الطاقة الجسمانية و العقلية ،يبدلها العامل للقيام بعمله و أداء مهامه و ذلك من اجل الوصول إلى أعلى معدلات عطائه و تنفيذ مهامه بأعلى درجة من الكفاءة .

- القدرات :

وهي الخصائص و الميزات الشخصية لدى العامل و التي يستخدمها في أداء عمله و مهامه

- إدراك الدور:

أو المهمة ، و هو الاتجاه و التخطيط الذي يعمل عليه العامل من اجل توجيه جهوده و قدراته لأداء عمله و الوصول إلى أهدافه المتعلقة بمهامه من خلال الشعور بأهمية أدائه (حسن، 2003، صفحة 216).

محددات الأداء الوظيفي = الجهد X القدرات X إدراك الدور

فكل عامل يؤثر على الأداء بصفة مستقلة و تفاعله مع العاملين الآخرين

وهناك من الباحثين يميزون محددات الأداء فيما يلي:

- الدافعية :

أن الجهد الذي يتم بذله من طرف العامل من أجل القيام بمهامه ناتج عن درجة دافعية العامل للأداء فهذا يعكس في الحقيقة درجة حماسه بالعمل ، فهناك علاقة طردية بين الجهد و الدافعية قدر ما يكشف العامل عن درجة جهده بقدر ما يعكس درجة دافعيته لأداء العمل .

- قدرات الفرد وخبراته السابقة:

فمنه يتم تحديد درجة فعالية الجهد المبذول لما كأن العامل ذو خبرة عالية و لديه قدرات تكون درجة الجهد المبذول فعال أكثر.

- إدراك الفرد لدوره الوظيفي :

فمن الضروري أن يدرك العامل طبيعة عمله و مهامه الموكل بيها و الأنشطة التي يتكون منها عمله وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة مما يسهل عليه بشكل كبير للقيام بعمله و الأداء بشكل جيد .

محددات الأداء الوظيفي = الدافعية X القدرات X الإدراك

وهنا يمكن استنتاج أن الأداء الوظيفي مزيج بين مختلف العوامل كل من دافعية الفرد و ما يمتلكه من قدرات وإدراك الفرد لدوره الوظيفي (عاشور، 2005، الصفحات 38-39).

ويرى البعض الآخر أن محددات الأداء الوظيفي تتمثل في :

- الرغبة :

وهي دافعية الفرد و القوى التي تدفعه نحو سلوك معين ،وهنا رغبة العامل التي تدفعه للقيام بعمله و أداء مهامه في بيئته .

- قدرة الطاقة الجسمانية والعقلية:

حتى المهارات و الكفاءات تساعد على أداء عمله .

- بيئة العمل:

و تتمثل في طبيعة الحياة المهنية التي يعيشها العامل داخل مكان عمله أو قد تتمثل في الملامح المادية مثل الإضاءة، التهوية، ساعات العمل، التجهيزات و الأدوات المستخدمة و المعنوية في علاقة العمل مع المرؤوسين و زملاء العمل .

محددات الأداء الوظيفي = القدرة X الرغبة أو الدافعية X بيئة العمل

هنا يمكن القول الأداء الوظيفي هو محطة تفاعل قدرة الفرد و دافعيته في بيئة العمل المناسبة و بتفاعل هذه المحددات ترفع من الأداء.

من خلال ما سبق من اختلافات في محددات الأداء الوظيفي يمكن حوصلة و استنتاج أنه ناتج كل من الجهد و الرغبة و الدافعية الموجودة لدى العامل و مزجها مع ما يمتلك من قدرات و مهارات و معارف تدفعه للأداء بشكل جيد في إطار وظيفته و تفاعلها أيضا مع إدراك الفرد لمهامه و هو الشيء المهم و يساعد بشكل كبير و دوره في بيئة عمله و بتفاعل كل هذه العناصر تساهم في رفع الأداء الوظيفي بشكل جيد في كل المؤسسات و المنظمات (سيد، 2000، صفحة 147).

5.1. معايير الأداء الوظيفي

الهدف من وضع معايير الأداء هو مراقبته بصفة متواصلة، الكشف عن أي تذبذب أو خلل في مستوى الأداء من اجل المعالجة و التدخل في الوقت المناسب و من بين معايير الأداء كالتالي :

➤ الجودة :

وهي مؤشر للحكم على كيفية الأداء من جانب الإلتقان و جودة الخدمة ، و بالتالي يجب أن يكون هناك تناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة ، لذا يتطلب وجود معيار لدى المرؤوسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة فضلا عن الاتفاق على مستوى الجودة المطلوب في أداء العمل .

➤ الكمية :

وهي العمل المنجز من طرف العامل من حيث الحجم في إطار إمكانيته و قدراته ، ولا يكون هناك تحدي في الوقت ذاته يكون لا يقل عن قدراته و إمكانياته حتى لا يكون هناك بطء في الأداء مما يولد لدى العاملين التراخي و اللامبالاة، وهنا نفضل الإلتقان عن الحجم و كمية العمل المنجز كمحفز لتحقيق معدل القبول في النمو في معدل الأداء مما يتناسب كذلك مع خبرات الفرد .

➤ الوقت :

الوقت قيمة جوهرية فهو مورد غير قابل للتجديد ولا للتعويض فهو رأس مال و ليس دخل لذلك يجب استغلاله استغلالا امثل لكونه من أهم المؤشرات التي يستند عليه في أداء العمل ، فهو بيان توقيعي يحدد متى يتم تنفيذ المهام لذلك يرى الإنفاق على الوقت المناسب لانجاز العمل المطلوب القيام به .

➤ الإجراءات :

هي عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها لذلك يجب الاتفاق على الطرق و الأساليب المسموح والمصرح بها و باستخدامها لتحقيق أهداف، فبالرغم من كون الإجراءات و الخطوات المتبعة في أنجاز العمل متوقعة و مدونة من مستندات المؤسسة وفق قواعد و قوانين و نظم و تعليمات ، إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء و المرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إجراء العمل سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسلمها أو تسليمها حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف – (شامي، 2009-2010، صفحة 73).

2. تقييم الأداء الوظيفي

1.2 مفهوم تقييم الأداء الوظيفي

تتعدد تعاريف و مفاهيم تقسيم الأداء و تختلف من باحث إلى آخر ، في ما يلي سنذكر أهم التعريفات التي تتوافق مع مجال البحث:

يعرفه احمد ماهر "بأنه نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم " ، ومن هنا نعرف أن تقييم الأداء هو نظام لقياس كفاءة الموظف (ماهر، 2005، صفحة 284).

و يرى عبد العقار حذفي بأنه " الطريقة العلمية التي يستخدمها أرباب الأعمال لمعرفة أي من الأفراد أنجز العمل وفقا لما ينبغي له أن يؤدي ويترتب على هذا التقييم وصف الفرد لمستوى الكفاية أو جدارة أو استحقاق ما لعين – ممتاز جيد جدا مقبول ضعيف جدا " .

ومن هذا التعريف يمكن القول بأن تقييمهم الأداء الوظيفي هو النظام الذي يتم استخدامه من طرف المرؤوسين من تقييم أداء و كفاءة الفرد بالعمل (حنفي، 2006، الصفحات 261-262).

كما عرف كذلك بأنه " قياس كفاءة الأداء الوظيفي لفرد ما و الحكم عليه و على قدراته و استعداداه للتقدم"

ومن هذا التعريف نجد أن الأداء تقييم للأداء الوظيفي هو قياس أداء الوظيفي و قدراته لأجل تطويرها (سلطان، 2003، صفحة 294).

ويعرفه آخرون على أنه –عملية تتم وفق نظام رسمي موضوع مسبقا من قبل إدارة الموارد البشرية يتم بموجبه " قياس الأداء العاملين وسلوكهم و تقييمهما في أثناء العمل ، وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة لهذا الأداء والسلوك و تحديد نتائجها خلال فترات زمنية محددة مسبقا"

من خلال هذا التعريف نرى بأن تقييم الأداء هو نظام من خلاله قياس أداء العاملين و سلوكهم أثناء أدائه لمهامه وفق نظام مبرمج ورسمي و يكون في أوقات محددة و الملاحظة المستمرة لأدائهم (مساوي، 2015، صفحة 53).

نقصد بتقييم الأداء من وراء هاته التعاريف دراسة وتحليل وملاحظة سلوك العامل لمعرفة مستوى قدراته في أداء وظيفته من اجل الترقيّة لوظيفة أخرى (عبد الباقي، 2005، صفحة 285)

بشكل عام تقييم الأداء هو ملاحظة و تحليل سلوك وأداء العاملين و حتى تصرفاتهم أثناء العمل و ذلك من اجل الحكم على مدى نجاحهم و مستوى قدراتهم في القيام بمهامهم ، وكذلك الحكم على مسارهم المهني النمو و التقدم للعامل و تحملهم لمسؤوليات اكبر و الترقيّة لوظيفة أخرى

2.2. أهداف تقييم الأداء الوظيفي

إن عملية تقييم الأداء ما هي إلا اتخاذ قرارات بناء على معلومات رقابية لإعادة توجيه مسارات الأنشطة بالمؤسسة بما يحقق أهداف مسبقا وهي :

- يتم تقييم سياسة إدارة الموارد البشرية و تقييم أيضا البرامج لأن النتائج العلمية يمكن أن تستخدم كمؤشرات لحكم هذه السياسات .
- تقييم الأداء يساعد المنظمة بشكل قوي في وضع معدلات أداء معيارية دقيقة مما يكشف لها على القوى العاملة لديها بهدف الاحتفاظ بها ذات المهارات و القدرات .
- رفع مستوى الأداء للعاملين و هذا من بين أهداف قيام المنظمات لاستثمار قدراتهم وإمكانياتهم مما يدفعها نحو التقدم و تحقيق هامش الأمان و الاستمرارية .
- تحفز المديرين إلى تنمية مهارتهم و إمكانياتهم الفكرية حتى يمكنهم التوصل إلى تقييم سليم و موضوعي للأداء مرؤوسيهـم.
- محاولة دمج العمال و تطوير العلاقات معهم من اجل تسهيل التقرب إليهم و كشف على مشاكلهم و الصعوبات التي يواجهونها في العمل .
- بالنسبة للعامل فهو يسعى إلى العمل باجتهاد و جدية وإخلاص حتى يتلقى الاحترام و التقدير من مرؤوسيهـ.
- منح العاملين الشعور بالعدالة و أن جهودهم التي يتم – بذلها تؤخذ بعين الاعتبار – .
- تقييم الأداء يوفر إلى إدارة الموارد البشرية بالمعلومات اللازمة و واقعية عن أداء العمال في المنظمة و ما يجب اتخاذه في عملية التخطيط لتسهيل تحديد الاحتياجات لموضوع برامج تدريب تتوافق معها .

إن المنظمات و المؤسسات الحديثة تهدف من وراء عملية تقييم الأداء الموظفين للوقوف بشكل موضوعي على أدائهم و معرفة الجوانب الإيجابية والسلبية و محاولة المعالجة و إيجاد الحلول و رفع من الأداء الوظيفي لدى العاملين و بالتالي تحقيق الأهداف المرجوة (حسونة، 2008، صفحة 271).

3.2. خطوات تقييم الأداء

تتمثل خطوات تقييم الأداء الوظيفي في :

- خطوات وضع نظام تقييم الأداء الوظيفي : و يكون هذا من خلال ثمان عناصر هي :
 - تحديد المقاييس :
 - من خلال وضع المعايير التي سنستخدمها في عملية التقييم فمن المتعارف عليه أن أي عملية كانت تقييم نفرض وجود معايير حتى يمكن من خلالها التحديد و المقارنة من اجل الوصول إلى النتائج ، و معرفة الأداء الفعلي و مستوى الكفاءة .
 - اختيار طريقة التقييم:
 - هناك طرق متعددة تستخدم في عملية تقييم الأداء و من الطبيعي أن نجد هناك طرق حديثة و طرق تقليدية .
 - تحديد دورية التقييم:

و هنا المقصود من دورية التقييم يعني الفاصل الزمني بين كل تقييم وآخر على أساس أن هذه العملية مستمرة ، و يجب أن تلازم حياة العاملين من بداية دمجهم حتى تاريخ تركهم للعمل ،

- تحديد المقيم :

وهو ذلك الشخص أو العامل الذي أن تتوفر لديه المعلومات الكافية عن أداء العامل و سلوكه أو خاضع للتقييم.

- تدريب المقيم :

نجاح عملية تقييم الأداء راجع إلى فهم قواعد و أسس هذه العملية و تطبيقاتها، لذلك مما دعى لوضع برامج تدريبه جيدة و تخطيطها لتدريب المقيمين على كيفية التنفيذ السليم لها ، و تزويدهم بالمعلومات و الإشارات الواجب إتباعها تحقيق أهداف التقييم إذ لا يوجد شيء يسيء إلى سلامته أكثر من عدم مقدرة المقيم على التقييم الصحيح لذلك أصبح موضوع تدريب المقيمين أمر مهما .

- علانية نتائج التقييم :

في هذه الفترة يتم الاتفاق على نتائج التقييم هل يتم إعلانها للعاملين جميعا أم لفئة معينة ام تبقى سرية.

- مناقشة نتائج التقييم مع العاملين :

وهذا ما جعل من المقيمين أكثر جديين و موضوعيين في عملية التقييم بالإضافة إلى كسب ثقة العاملين من اجل خلق شعور عدالة التقييم .

- تصميم استمارة التقييم :

هي عملية ترجمة لطريقة التقييم المتبعة في تقدير كفاءة العاملين و تحتوي على مجموعة من المعلومات تتعلق باسم الفرد الذي تم تقييمه و الإدارة التي يعمل بها و مقاييس التقييم ، و اخذ بعين الاعتبار مقترحات المقيمين من اجل تطوير الأداء ثم تاريخ تنفيذ التقييم و عند تصميم الاستمارة يجب مراعاة الوضوح البساطة و سهولة الاستخدام (درة، 2008، الصفحات 282-283).

➤ خطوات التنفيذ نظام تقييم الأداء الوظيفي من يقوم بهذه الخطوات المقيم وتشمل :

- فهم معايير التقييم المحددة ودراستها و فهمها بشكل جيد .
- مراقبة أداء العاملين و انجازاتهم و محاولة قياسها من خلال ذلك.
- من خلال المقاييس الموضوعية تتمكن من مقارنة أداء العاملين و نتوصل إلى تحديد نقاط الضعف والقوة في الأداء بنتائج التقييم .
- من خلال النتائج يتم اتخاذ القرارات الوظيفية المناسبة من اجل المقارنة الترقية . المكافأة . التكوين (درة و وآخرون، إدارة القوى البشرية، 2008، الصفحات 282-283)

4.2 طرق تقييم الأداء الوظيفي

هناك عدة طرق للتقييم توصلت إليها مختلف الدراسات تميز بين الطرق التي توصلت إليها مختلف الدراسات تميز بين الطرق التقليدية و الطرق الحديثة من أهمها:

➤ الطرق التقليدية يشكل الحكم و التقدير الشخصي للرؤساء أساس الطرق التقليدية وهي:

1. أدوات المقارنة بين العاملين لها ثلاثة أشكال:

- طريقة الترتيب: تعتمد هذه الطريقة على الحكم الشخصي من طرف المرؤوسين اتجاه العاملين بالحكم عليهم على أساس الفكرة العامة، و بالتالي يستطيع من خلالها ترتيبهم ترتيبا تصاعديا ولكن يشترط في هذه الطريقة أن يكون لديه عدد محدود من العمال حتى تسهل عليه العملية وتم ببساطة، لكن قد تفقد الموضوعية وهنا تكون النتائج تنقصها الدقة لأنها تعتمد على الحكم الشخصي أو وجود عدد كبير من العمال .
- طريقة المقارنة الثنائية :

وهنا يتم مقارنة كل عامل بالنسبة لزملائه، أما الترتيب النهائي يكون بتحديد عدد المرات التي كان فيها الموظف متفوقا على الآخرين (حجازي، 2005، صفحة 02).

- طريقة التوزيع الإجماري:

تستند هذه الطريقة إلى ظاهرة التوزيع الطبيعي و مدلول هذه الظاهرة هو أن توزيع مستوى الكفاءة يأخذ غالبا شكل المنحى الطبيعي، حيث تكون النسبة الكبرى من العاملين من ذوي الكفاءة المرتفعة أو الضعيفة. إن كيفية الحصول على ذلك الشكل تكون عن طريق كتابة أسماء العاملين الخاضعين لعملية التقييم على بطاقات صغيرة، ويطلب من المقيم توزيع العاملين إلى مجموعات وذلك بعد مقارنة أدائهم بعضهم ببعض على النحو التالي:

المجموعة الأولى: مجموعة ضعفاء الكفاءة = 10 بلمئة من العاملين .

المجموعة الثانية: مجموعة اقل من المتوسط = 20 بلمئة من العاملين .

المجموعة الثالثة: مجموعة المتوسطين = 40 بلمئة من العاملين .

المجموعة الرابعة: مجموعة اعلي من المتوسط = 20 بلمئة من العاملين .

المجموعة الخامسة: مجموعة الممتازين = 10 بلمئة من العاملين (مساوي، 2015،

صفحة 58)

- طريقة التمثيل البياني :

يتم حصر الصفات و الخصائص التي يتميز بها العمل الكفاء والتي يجب أن تتوفر في العامل لتأدية عمله بشكل جيد و هنا يتطلب من المقيم قياس مدى توفر هذه الميزات فيه و ذلك يكون باستخدام المقياس البياني لكل صفة التي تقسم إلى أقسام يمثل كل منها مرتبة معينة من الكفاءة (درة و وآخرون، إدارة القوى البشرية، 2008، الصفحات 288-289).

➤ الاتجاهات الحديثة في تقييم الأداء الوظيفي :

تعتمد هذه الطريقة على مبدأ عام "مفاده إنجاز الرجل النموذجي" و كذلك تعتمد على قياس مستوى أداء العمال بمعزل عن الآخرين، أو تقارنه بمعدل أداء مثالية ومن أهم هذه الطرق .

- طريقة الأحداث الحرجة :

-و تعتمد على قيام المقيم بتسجيل الأحداث الجوهرية التي قام بها العامل فيتم تسجيل متى و أين و لماذا حدث هذا التصرف ، و يكون القرار هنا على التصرف و السلوك الذي أظهره العامل تجاه الحدث ،تجدر الإشارة أن الأحداث الجوهرية عبارة عن حقائق ثابتة وليست مجرد آراء غير مستندة إلى حقيقة مؤكدة ، و هي تعتبر أعمالاً فعلية يقوم بها العامل سواءً كانت ذات مردود إيجابي أو سلبي ، و ملاحظة سلوك الشخص بشكل مستمر و دقيق لمعرفة الحوادث التي تحصل مع الموظف أثناء العمل وبعد ذلك تقوم إدارة الموارد البشرية بتحديد مستوى الأداء بناء على ذلك (الصيرفي، 2007، صفحة 152).

- الإدارة بالأهداف:

تهدف إلى زيادة مشاركة المرؤوس في وضع الأهداف التي يقوم بتحقيقها ، و اتخاذ القرارات الملائمة لذلك و تستخدم كمؤشر لقياس الأداء من خلال إتباع خطوات تطبيق هذا البرامج في المنظمة .

يتم مناقشة الأهداف والنتائج المراد تحقيقها من خلال اجتماع وتجمع المرؤوسين في كل وحدة إدارية و التي تكون غالباً ضمن إطار عام لأهداف المنظمة .

وضع و تحديد الأهداف التي يمكن المرؤوسين تحقيقها ويشترط أن الأهداف التي مراد تحقيقها واقعية من اجل الوصول إليها و يسهل قياسها .

دراسة خاصة لتلك الأهداف و تقييمهم لها من طرف الرؤساء و المرؤوسين.

محاولة إيجاد حلول للمشاكل و النواحي الضعيفة التي تم الكشف عنها من خلال عملية التقييم يجب تعديلها فيجب على العامل و ضع حلول لها (مساوي، 2015، صفحة 55).

- طريقة الاختيار الإجباري :

في هذه الحالة تتم إعداد استمارة للتقييم تحمل العديد من العبارات وكل مجموعة تتكون من أربع عبارات اثنتان تمثلان الصفات الغير مرغوبة و تحتوي على شفر سرية تكون خاصة من اجل الجمل و العبارات التي تعتبر أكثر أهمية من كل ثنائية .

و هذه الشفرة لا تكون مكشوفة للمقيم التي يقوم بملاً الاستمارة و يتم وضع علامة أمام العبارة التي يراها أنها مناسبة و بعد كل ذلك يتم تسليمها إلى إدارة الموارد البشرية و التي تتولى بحل الشفرة فإذا كانت العبارة التي اختارها المقيم بالنسبة لمرؤوسيه هي التي اختارها و وضع الشفرة تحسب في صالح المرؤوس و العكس صحيح (درة و زهير، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، 2010).

خلاصة:

يعد الأداء والأداء الاقتصادي من بين أهم الموضوعات التي تساهم في تطورات و تنظيم اقتصاد المجتمعات بصفة عامة ،حيث ينعكس أداء العاملين في الورشات و المصانع و المؤسسات على الاقتصاد و الازدهار الوطني ،فكلما كان مستوى الأداء جيد كانت المردودية أكثر و تدل بدرجة أولى على أن المؤسسة في وضعية ممتازة و تنعكس الوضعية بصفة عامة على الاقتصاد الوطني .

ونظرا لهذه الأهمية الكبيرة للأداء الاقتصادي فقد أدركت الدول المتقدمة على العموم و الدول النامية بالخصوص التركيز على تحقيق معدلات نمو أعلى في مستويات الإنتاج و العائد .

الفصل الثاني

دراسة حالة منظمة

أور هود سونا طراك

المبحث الأول: تقديم عام حول المنظمة

1. التطور التاريخي لنشأة سوناطراك

1.1.1. نشأة منظمة سوناطراك

تم إنشاء الشركة الوطنية للنقل والتسويق الهيدروكربونات "سوناطراك" في 1963/12/31 بموجب المرسوم رقم 491-63. تأسست هذه الشركة الوطنية الأولى عكس إرادة الجزائر المستقلة، السيطرة على مصير مواردها النفطية. في البداية تركز إنشاء شركة سوناطراك على هدف استراتيجي هو تنفيذ خط أنابيب نفطي يربط حاسي مسعود بأرزويو.

2.1.2. التطور التاريخي لمؤسسة سوناطراك

مرت مؤسسة سوناطراك عبر تاريخها بعدة تغيرات هيكلية وحقبة زمنية عكست تطور أهداف الشركة واستراتيجيتها، كما مست أيضا الشكل القانوني والهيكلية الإدارية للمؤسسة بدءا من سنة إنشاءها عام 1963 إلى يومنا هذا.

الهدف الرئيسي للمؤسسة ركز على عمليتين أساسيتين هما

- النقل.

- تسويق المواد الهيدروكربونية

النظام الأساسي الأول لعام 1963 لسوناطراك يتمثل في المهمات الرئيسية التالية:

- المساهمة في إعداد وتطوير جميع الدراسات قبل إنشاء وسائل النقل البري أو البحري يمكن أن ينقل الهيدروكربونات السائلة أو الغازية

- إمكانية تحقيق واستغلال هذه الموارد والمرافق ذات الصلة.

- شراء وبيع الهيدروكربونات السائلة أو الغازية المنتجة

في هذه المرحلة طابع سوناطراك هي مؤسسة اقتصادية عامة ذات طابع صناعي وتحت إشراف وزارة الطاقة والمناجم

في عام 1966، امتدت مهامها لتشمل جميع الأنشطة النفطية وهي،

- البحوث والإنتاج والمعالجة والتسويق والنقل

- الهيدروكربونات، المشاركة في التنازلات التي عقدتها بعض الشركات الأجنبية (SHELL، ESSO)

في 24 فبراير 1971، بعد قرار الدولة الجزائرية بتأميم المواد الهيدروكربونية، تم تكليف سوناطراك بمهمة إدارة وتطوير فروع صناعة النفط والغاز الجزائرية، ويمثل هذا الحدث أكبر تحول عرفته شركة سوناطراك.

1980: تدير سوناطراك 100 ٪ من الغاز والنفط الجزائري.

1981: إعادة هيكلة سوناطراك إلى 17 شركة مستقلة.

1998: وضع جديد، أصبحت سوناطراك شركة مساهمة.

3.1. التنظيم الهيكلي لشركة سوناطراك

تمتلك شركة سوناطراك هيكلية مبسطة تسمح لها باستخدام الموارد المتاحة بشكل جيد والتكيف مع أي حركة تتعلق ببيئتها الداخلية والخارجية. تتكون

- ✓ المديرية العامة.
- ✓ الهياكل التشغيلية.
- ✓ الهياكل الوظيفية.

➤ المديرية العامة:

يتم ضمان و توفير الإدارة العامة لشركة سوناطراك من قبل الرئيس التنفيذي، بمساعدة من اللجنة التنفيذية تعتبر لجنة مراجعة المشروع (PSC) كهيئة لاتخاذ القرار لفحص مقبولية المشاريع الصناعية والهيكلية التي يتعين على الشركة تنفيذه والبت في إطلاقها.

- . لجنة تنسيق المشاريع الدولية (ICC) كهيئة لصنع القرار مسؤولة عن مراقبة وتنسيق المشاريع الدولية.
- . لجنة لأخلاقيات: مسؤولة عن ضمان الامتثال للمدونة الأخلاقية وتعزيز الممارسات الأخلاقية في الشركة
- . قسم العلاقات العامة: الملحق بالإدارة العامة، يهدف هذا القسم إلى تنظيم الفعاليات العلمية، والمشاركة في الأحداث الدولية الكبرى، وتعزيز صورة العلامة التجارية للشركة، وضمان الدعم موظفي سوناطراك عند السفر.
- . مؤسسة خدمات الأمن الداخلي (SIE) تهدف إلى ضمان أمن و سلامة الشركة.

➤ الهياكل التشغيلية:

يرأس الأنشطة التشغيلية نائب رئيس، وهي:

- . المنبع (AMT)
- . النقل (TRC)
- . أفال (AVL)
- . التسويق. (COM)

➤ الهياكل الوظيفية:

يتم تنظيم الهياكل الوظيفية في أربعة الشركات وست مديريات.

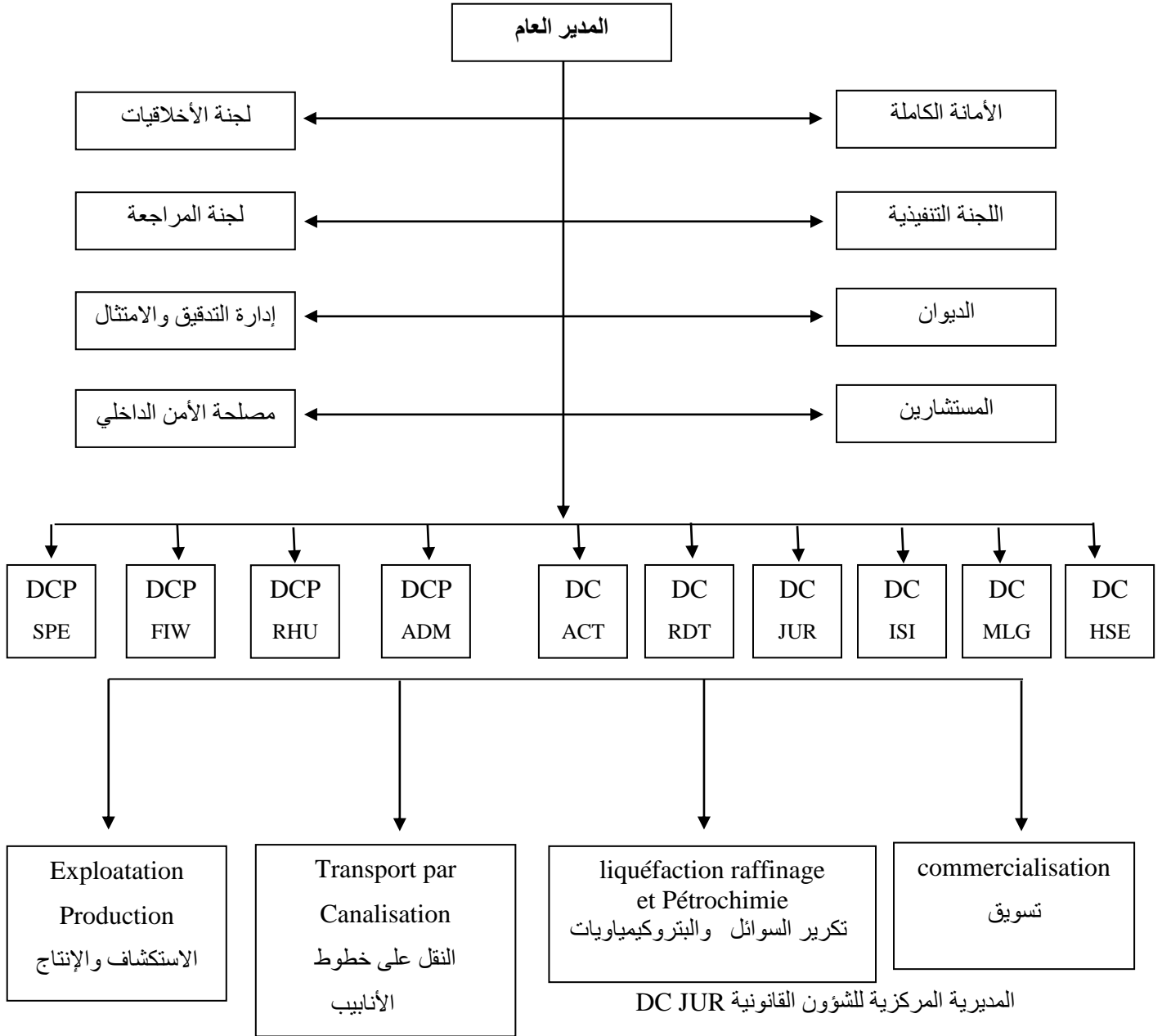
- اتجاهات الشركات (DCP) :

- . الإستراتيجية والتخطيط والاقتصاد (SPE).
- . المالية (FIN)

- . الموارد البشرية (RHU) .
- . تطوير تسويق الأعمال (BDM)
- الإدارة المركزية:
 - . الأنشطة المركزية (ACT)
 - . القانونية (JUR)
 - . نظام الكمبيوتر والمعلومات (ISI)
 - . الأسواق واللوجستيات (MLG)
 - . الصحة والسلامة والبيئة (HSE)
 - . البحث والتطوير (RTD) مديرية جديدة: مهمتها تعزيز وتنفيذ البحوث التطبيقية وتطوير التقنيات في الأعمال الأساسية للشركة.

➤ الهيكل التنظيمي الكلي لسوناطراك:

الشكل 2 : الهيكل التنظيمي الكلي لمنظمة



من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المنظمة

المديرية المركزية للشؤون القانونية DC JUR

المديرية المركزية للنشاطات المركزية DS ACT

المديرية المركزية للاتصال والمعلومات DS ISI

المديرية المركزية للسوق والإمدادات DS MLG

المديرية المركزية للأمن والسلامة DS HSE

المديرية المركزية للأبحاث والتطوير DS RDT

4.1. مجال أنشطة سوناطراك:

سوناطراك تعتبر أكبر وأهم شركة هيدروكربونية في إفريقيا. وتشارك في استغلال وإنتاج ونقل خطوط الأنابيب ومعالجة وتسويق المواد الهيدروكربونية.

تعتمد سوناطراك إستراتيجية التنوع، حيث تدفعها إلى التطور والنمو

* تقوم سوناطراك بتوليد الكهرباء، الطاقات الجديدة والمتجددة

* تحليله مياه البحر والبحث والتعدين *Recherché exploitation minière*.

لمتابعة والمراقبة لإستراتيجيتها الداخلية، تعمل سوناطراك في الجزائر والعديد من مناطق العالم: إفريقيا، أوروبا، أمريكا اللاتينية والولايات المتحدة الأمريكية.

في عام 1986، شركة سوناطراك تبنت سياسة أكثر انفتاحًا على علاقات الشراكة مع الشركاء الأجانب، بهدف أن تصبح "مجموعة نفطية دولية".

منظمة أورهود هي جزء من المجموعات النفطية التي صممتها سوناطراك والعامل المفوض مسؤول عن تطوير واستغلال حقل أورهود.

2. تقديم منظمة سوناطراك أورهود:**1.1.2. النشأة :**

أنشأت منظمة أورهود سنة 1997، وكانت بداية الإنتاج والأشغال في 2003

المندوب هو المسؤول عن تطوير واستغلال حقل منظمة أورهود.

تم تصميم منظمة أورهود من طرف سوناطراك والشركاء الأجانب، لهم الصلاحيات وكامل الإجراءات وتوثيق معتمد من جميع الأطراف ومزودة بالوسائل المادية للمعدات وموظفي ومستوى عال لضمان فعالية الموظفين.

منظمة أورهود تسعى الاستفادة من كل الخبرات التي اكتسبتها سوناطراك من الشركاء (أناداركو، سيبسا، أجيب، مايريسك، كونكو، فيليبس، تاليسمان) في الاستفادة من المشروع والتنوع الثقافي.

تم إنشاء منظمة أورهود من خلال الفترات الزمانية التالية:

- ✓ 09 جانفي 1997: توقيع الاتفاقية (الإطار التشغيلي) تم تعيين سوناطراك كمشغل. Operateur
- ✓ 01 جويلية 1997: إنشاء منظمة أورهود المشغل المفوض من قبل سوناطراك.
- ✓ 01 أوت 1998: تقديم ملف جمعية ترخيص الاستغلال إلى الوزارة.
- ✓ 27 أكتوبر 1998: توقيع أطراف إجراء العمليات الموحد.
- ✓ 21 أبريل 1999: منح رخص الاستغلال من قبل الوزارة.
- ✓ 25 مارس 2000: بدأ العمل والإنتاج وإعداد الموقع للإنتاج. (المنصات، الطرق، آبار المياه، مهبط الطائرات) بواسطة GCB، ERGTS وENAGEO.

- ✓ 05 جويلية 2000: إصدار خطاب إلى JGC / INITEC لمشروع EPC.
- ✓ 10 أوت 2000: توقيع عقد EPC مع JGC / INITEC.
- ✓ 14 أوت 2000: توقيع عقدين مع شركة GEPCO من أجل إنشاء قاعدتين للحياة.
- ✓ 2003: بداية الإنتاج.

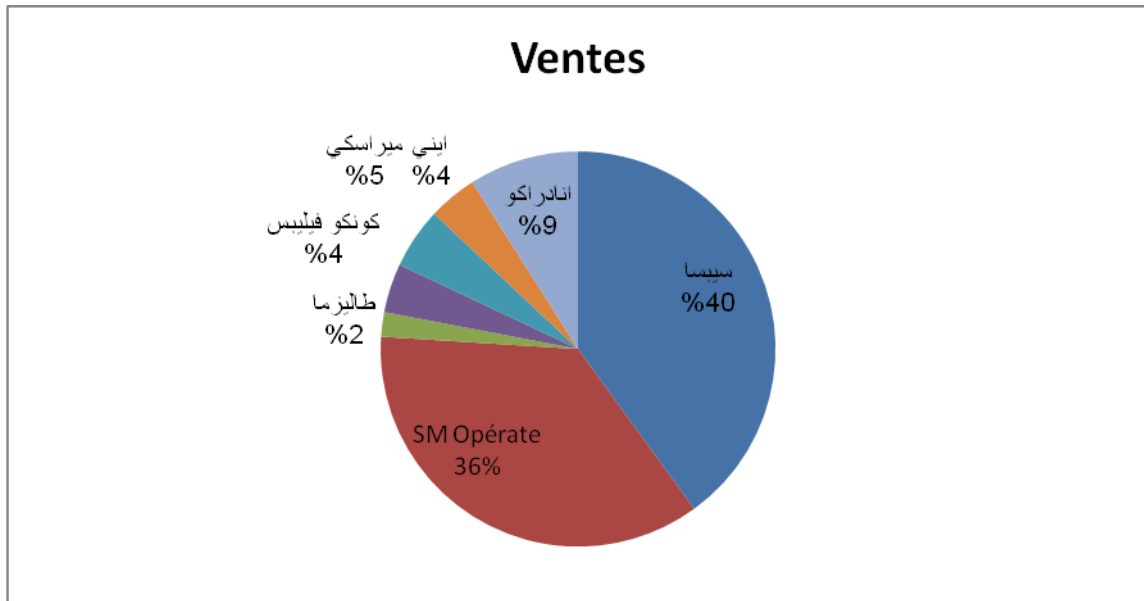
أورهود هيكل نفطي تم تطويره بواسطة سوناطراك بالشراكة مع الشركات الموضحة في الصورة :

الشكل 3: جنسية الشركات المساهمة في سوناطراك أورهود



من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المنظمة

الشكل 4: نسب الشركاء في سوناطراك منظمة اورهود

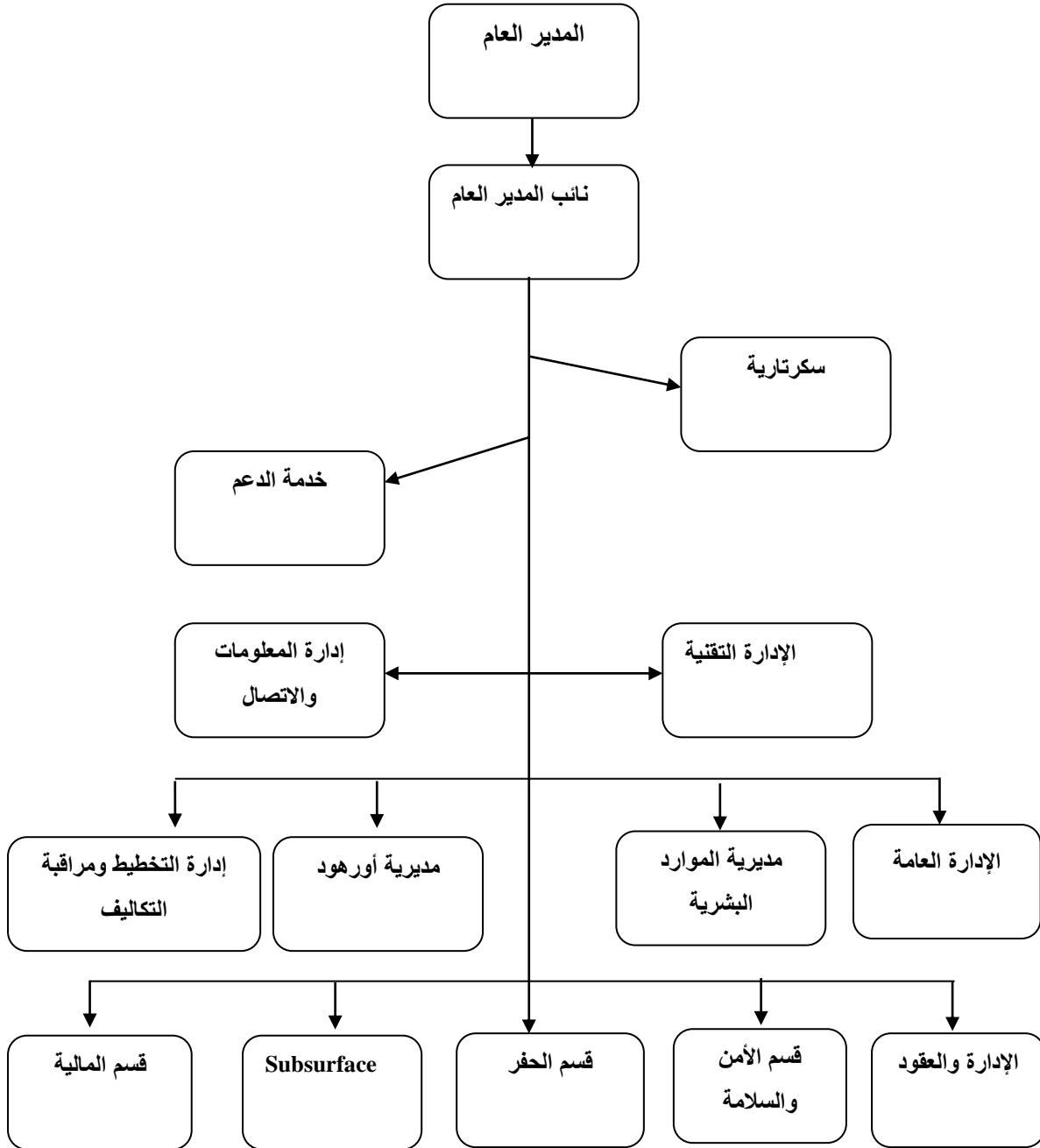


من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المنظمة

2.2. المخطط التنظيمي لمنظمة سوناطراك أورهود:

تضم الإدارة العامة لمنظمة أورهود من عدة أقسام الاتصال والمعلومات، التكاليف التقنية، التخطيط والتحكم، قسم الموارد البشرية، قسم مالي، السلامة والبيئة.

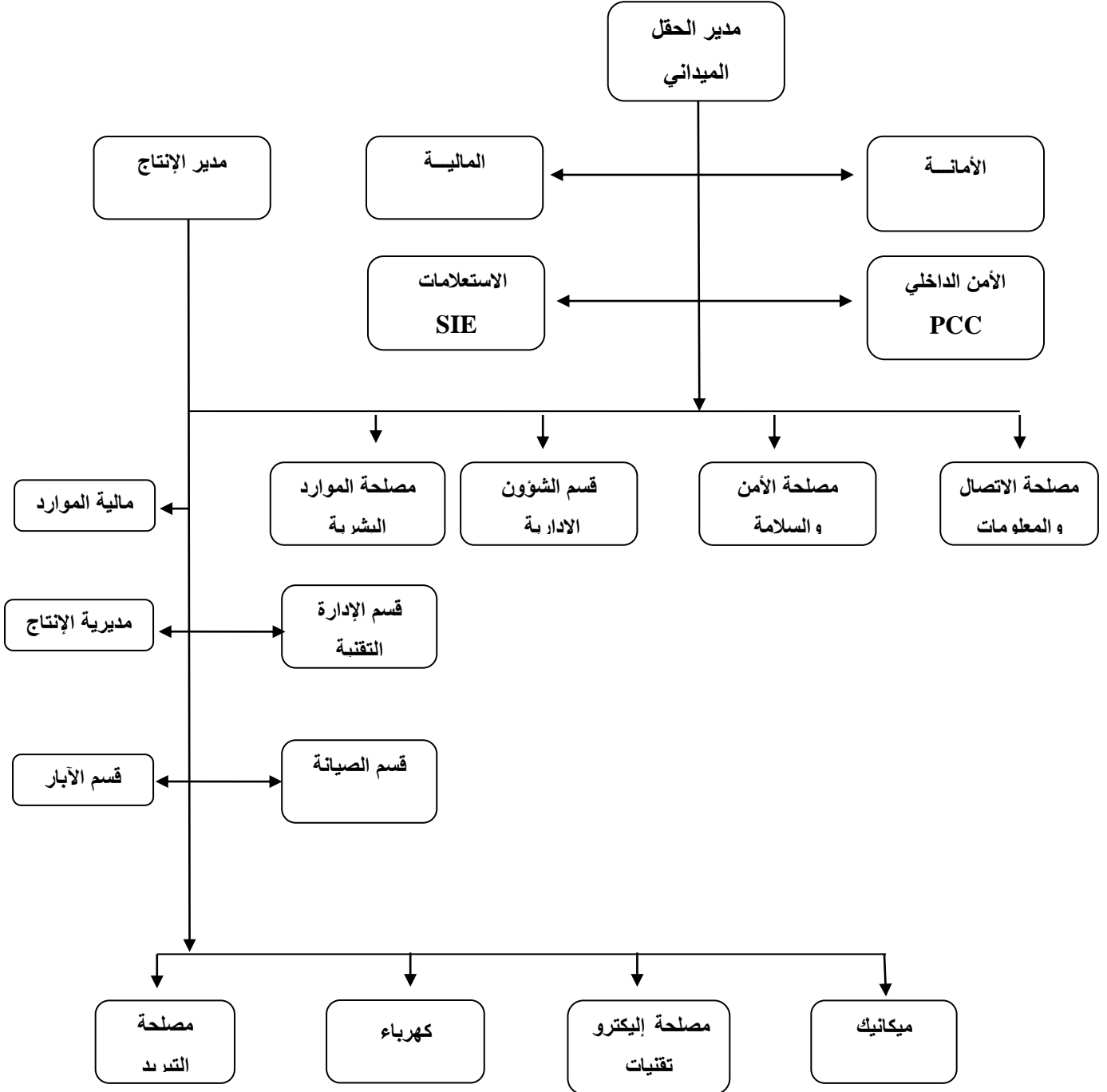
الشكل 5 المخطط التنظيمي لمنظمة سوناطراك أورهود



من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المنظمة

3.2. الهيكل التنظيمي لحقل أورهود

الشكل 6: المخطط التنظيمي لمنظمة سوناطراك أورود



من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المنظمة

4.2.. وصف حقل أورهود:

➤ موقع الحقل الميداني لمنظمة أورهود:

-الموقع الجغرافي للحقل الميداني : الجنوب الشرقي للجزائر

320 كلم على حاسي مسعود. 1200 كلم على الجزائر

محيط الاستغلال: 263.4 كلم².

سطح الخزان: 140 كلم²

متوسط العمق: 3180م

➤ أقسام الحقل الميداني لمنظمة أورهود الحقل يضم مجموعة من الأقسام:

-قسم إدارة العمليات، قسم الأمن والسلامة، قسم الصيانة، دائرة الدراسات التقنية، مصلحة الموارد البشرية، مصلحة الاستغلال.

دائرة الآبار PUIITS

الاتصال والمعلومات ITT

الشؤون الإدارية ADM

وثائق داخلية لمنظمة سوناطراك

*هيكل الموارد البشرية الميدانية:

مصلحة الموارد البشرية الخاصة بعقل أورهود مهمتها هي الحصول على الموارد البشرية وتطويرها وتحفيزها والحفاظ بها لضمان سيرورة العمل والتشغيل.

الجدول 1: يوضح عدد موظفي منظمة سوناطراك

العدد	القوة العاملة
337	الإطارات
30	أعوان (عمال)
285	تقنيين
658	المجموع

المصدر: مصلحة الموظفين اورهود حاسي بركين

المبحث الثاني: أدوات البحث الميداني و نتائج الدراسة

إن الهدف من تحليل بيانات الدراسة الميدانية المتحصل عليها من خلال بعض الأساليب والأدوات المعروفة للبحث هو معرفة مدى تأثير التكنولوجيا الرقمية على مستوى أداء العاملين وكذا مجالات استعمال التكنولوجيا الرقمية والمزايا التي جاءت التكنولوجيا الرقمية.

1. أساليب وأدوات البحث الميداني:

كي يحصل الباحث على البيانات والمعلومات اللازمة والنتائج لتقديم إجابات عن أسئلة بحثه لابد أن يستخدم طرق وأساليب دقيقة وملائمة ومصادر جمع بيانات يجب أن تكون معروفة وكذلك متفق عليها عند مختلف الباحثين وعند ذو الخبرة وأصحاب الاختصاص إلا أن دراستنا الميدانية افترقت على استخدام أداة أساسية لجمع البيانات والتي تمثلت في تحديد المشكلة تحديداً دقيقاً وصياغة الفرضيات والتساؤلات لم يسهل علينا صياغة الاستمارة كما خصصنا عينة والذي تمثلت في المهندسين الذين هم في قلب المهنة وأخذنا حوالي 30 مهندس في مختلف المجالات.

1.1.1. الاستمارة:

تعتبر الاستمارة أو الاستبيان أهم وأكثر الأدوات كفاءة في جمع المعلومات والبيانات ، وأكثرها استخداماً في البحوث وذلك نظراً لقلّة تكلفتها واستخدامها ومعالجة البيانات التي نحصل عليها من جهة أخرى وهي ببساطة قائمة أسئلة توجه للأفراد ليقوموا بالإجابة عليها وهذا للحصول على معلومات حول الدراسة أو البحث المجري إنجازاً ويمكن تعريف الاستبيان على النحو التالي

الاستبيان وسيلة الاتصال الأساسية للباحث و المبحوث تحتوي على عدة أسئلة تدور حول الموضوع المراد الإجابة عليه من طرف المبحوث

وبناء على هذه الأسس و التعريفات قمنا بإعداد استمارة لاستعمالها كوسيلة بحث ميداني تم وضع استمارة البحث على أساس الجوانب المختلفة التي تضمنها البحث.

وقد قمنا بتقسيم استمارة البحث إلى قسمين، القسم الأول يتضمن المعلومات والبيانات الشخصية

والقسم الثاني يتضمن أسئلة حول البحث ويحتوي على 25 سؤالاً و محورين

الهدف من إعداد هذه الاستمارة هو تقييم مستوى الأداء في ظل التكنولوجيا الرقمية بمنظمة أورهود.

وقد حاولنا في هذه الاستمارة الحصول على نتائج بخصوص:

- نقاط الضعف لدى المهنيين في التحكم في التكنولوجيا الرقمية.
- تحديد مدى أهمية التكنولوجيا الرقمية في المنظمة خصوصاً لدى المهنيين.
- كيف أصبحت تؤدي الوظائف في ظل التكنولوجيا الرقمية بالنسبة للمهنيين.

ومن أجل الوصول إلى نتائج المستهدفة قمنا بتقسيم أسئلة الاستبيان إلى محورين

(1) مدى تطبيق التكنولوجيا الرقمية لتسيير و التحليل

(2) دور التكنولوجيا الرقمية لتحقيق الأمن والسلامة

وكان تقييم هذه الأسئلة على خمس مستويات: ضعيف جدا، ضعيف، متوسط، جيد، جيد جدا.

2.1. العينة وكيفية اختيارها:

بما أن الدراسة الراهنة تتناول موضوع التكنولوجيا الرقمية وتأثيرها على مستوى الأداء وميدان الدراسة هو سوناطراك منظمة أورهود فقد ارتأينا تطبيق دراستنا على فئة المهندسين بمختلف التخصصات الموجودة في المنظمة ولقد اخترنا هذه الفئة لرؤيتها الأنسب . لكونها المؤثر المباشر على الأداء

2. تحليل نتائج الدراسة

سيتم التطرق إلى دراسة نتائج الاستبيان الموزع على عينة من عمال مؤسسة سوناطراك أورهود بحاسي مسعود من أجل معرفة مدى تأثير التكنولوجيا الرقمية على الأداء الوظيفي للموظفين المهندسين.

1.2. تحليل و عرض نتائج الاستبيان:

بناء على طبيعة المعلومات المراد جمعها وعلى المنهج المتبع في الدراسة، تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لهذه الدراسة، وقد تم تصميمه بعد الإطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث.

و ينقسم الاستبيان إلى جزأين :

الجزء الأول: يتضمن المعلومات الشخصية المتعلقة بالخصائص الديمغرافية عن أفراد عينة الدراسة، وهي الجنس، العمر وعدد سنوات الخدمة.

الجزء الثاني: يشتمل على متغيرات الدراسة، وبدورها تم تقسيمها إلى محورين هي:

المحور الأول: يتعلق بمدى تطبيق التكنولوجيا الرقمية في التسيير و التحليل ، والذي احتوى على 15 عبارة

المحور الثاني: يتعلق ب دور التكنولوجيا الرقمية في تحقيق الأمن و السلامة داخل سوناطراك والذي احتوى

على 10 عبارات

و قد تضمن الاستبيان المعني بالدراسة 25 عبارة و التي يمكن الإجابة عليها بالاعتماد على مقياس ليكارت

الخماسي بحيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل الاختيارات التالية: (جيد جدا، جيد، متوسط، ضعيف، ضعيف جدا) و تمثل رقميا (1.2.3.4.5) على التوالي:

الجدول 2: توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي

الاستجابة	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا
الدرجة	05	04	03	02	01

المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مقياس ليكارت

من أجل معرفة اتجاه إجابات أفراد العينة قمنا بحساب المجال المرجح لكل إجابات من إجابات المبحوثين، و استناد إلى الجدول أعلاه قمنا بطرح أعلى قيمة لتقدير الإجابات و هي الموافقة للرقم 5 من أدنى قيمة تقدير للإجابات و هي الموافقة للرقم 1 ، ثم نقسم حاصل الطرح على عدد درجات التقدير و هو 5 و يكون حينها طول المجال 0.80 ، و الجدول الموالي يلخص مجالات التوجيه و القيم الممكنة:

الجدول 3: مجالات التوجيه و القيم الممكنة للإجابات

الدرجة الموافقة	المجال
ضعيف جدا	1 - 1.79
ضعيف	1.80-2.59
متوسط	2.60 - 3.39
جيد	3.40 - 4.19
جيد جدا	4.20 – 5

المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مقياس ليكرت

➤ الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS للقيام بعملية التحليل الإحصائي و للتوصل إلى الأهداف الموضوعية في هذه الدراسة، تم اعتماد مستوى دلالة 5% لتفسير نتائج الاختبارات التي أجريت .

لتحليل الاستبيان تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية :

- التكرارات والنسب المئوية
- المتوسط الحسابي
- الانحراف المعياري
- معامل الثبات ألفا كرونباخ

➤ ثبات أداة الدراسة

لقياس مدى توفر الثبات بين الإجابات على أسئلة الاستبيان، تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ ويشير الثبات إلى إمكانية الحصول على نفس النتائج في حالة إعادة تطبيق الأداة على نفس المستجوبين، وفيما يلي نتائج الاختبار كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول 4: قيم معامل الثبات لمحاور الدراسة

ألفا كرونباخ	عدد العبارات	محاور الاستبيان
0.732	15	المحور 01: مدى تطبيق التكنولوجيا الرقمية في التسيير و التحليل
0.558	10	المحور 02: دور التكنولوجيا الرقمية في تحقيق الأمن و السلامة داخل سوناطراك
0.783	25	معامل الثبات العام

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss .

من الجدول 4 أعلاه، نلاحظ أن معامل الثبات ألفا كرونباخ لمدى تطبيق التكنولوجيا الرقمية في التسيير و التحليل يساوي 0.732، دور تكنولوجيا الرقمية في تحقيق الأمن و السلامة داخل سوناطراك فيساوي 0.558، في حين بلغ معامل الثبات للاستبيان ككل 0.783 أي 78% وهي قيمة ثبات مرتفعة وتتجاوز النسبة المعيارية المقبولة 60%، وهذا يدل على ثبات أداة الدراسة.

➤ تحليل الاستبيان

بعد إتمام عملية جمع الاستبيانات التي قد سبق توزيعها على أفراد العينة، قمنا بتحليل نتائج الاستبيان وكانت كالتالي:

1- الجنس :

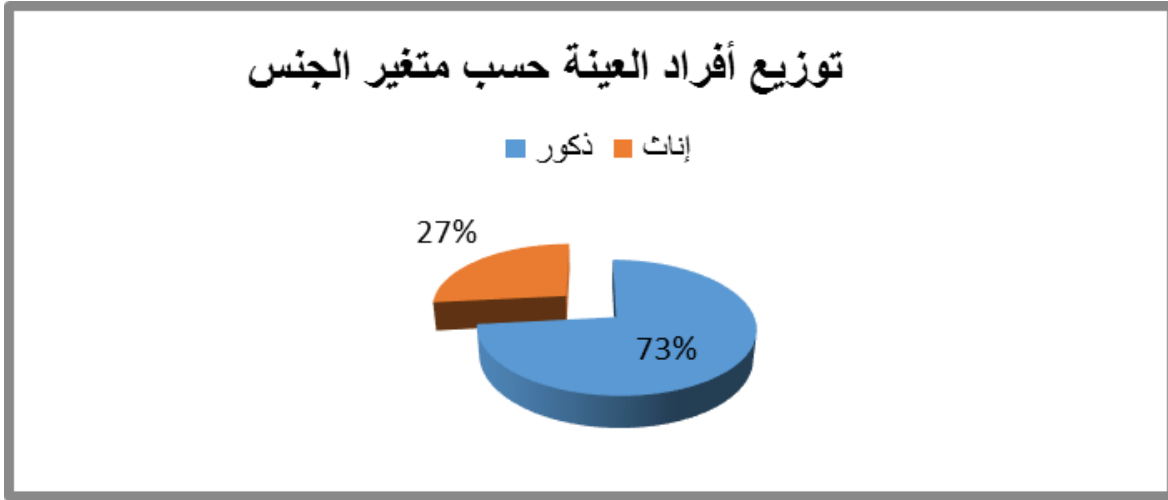
تم توزيع الأفراد حسب متغير الجنس، السن، الأقدمية في العمل، وقد تم الاستعانة بالأشكال التوضيحية لتقريب الصورة أكثر إلى الذهن، وفيما يلي توزيع أفراد العينة و الذين يبلغ عددهم ثلاثون فردا قاموا بالإجابة على 30 استبيانا وزعناه عليهم .

الجدول 5: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار المطلق ni	التكرار النسبي fi
ذكر	22	73%
أنثى	8	27%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss

الشكل 7 توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من خلال الشكل 7 والجدول 5 السابقين يتضح لنا أن 73% من أفراد العينة ذكور. و27% منها إناث وهذا يعكس طبيعة المؤسسة التي يغلب عليها العنصر الرجالي أكثر منه من العنصر النسائي، وتشير هذه النتيجة أن هناك تفاوت نسبي بين الإناث والذكور، وهذا راجع إلى طبيعة العمل الذي يتطلب بعض الخصائص المعينة مثل القدرة الفيزيائية خصوصا لفئة المهندسين نظرا لطبيعة عملهم التي تتطلب جهدا بالإضافة إلى شروط و بيئة العمل التي من الصعب ان تتلاءم مع فئة النساء كدوام العمل و منطقة العمل أي يناسب فئة أكثر من فئة أخرى.

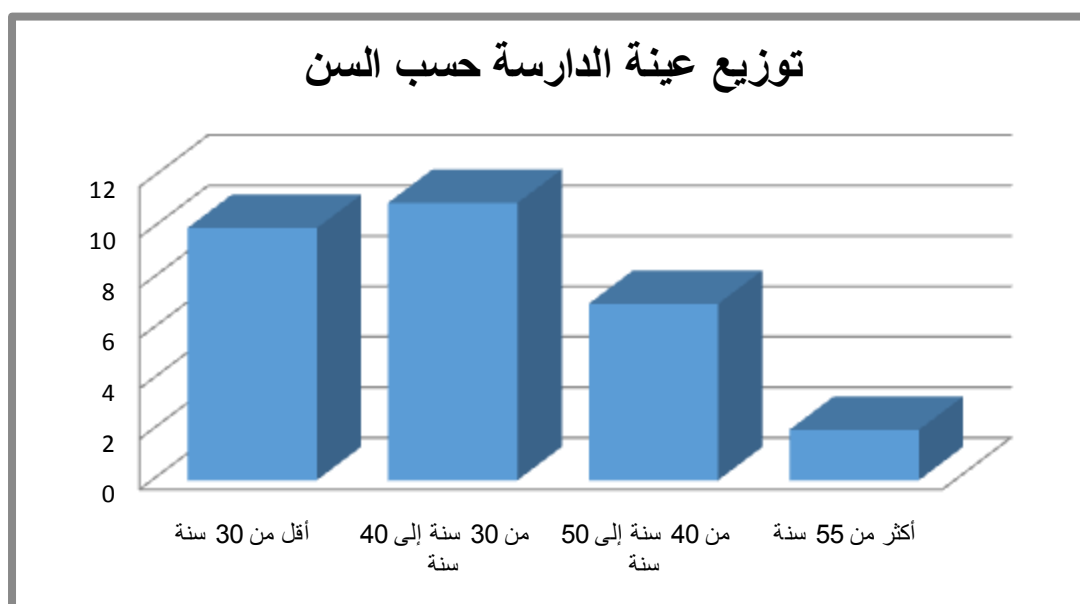
- حسب السن:

الجدول 6 : توزيع عينة الدراسة حسب السن

السن	التكرار <i>ni</i>	التكرار النسبي <i>fi</i>
أقل من 30 سنة	11	
من 30 سنة إلى 40 سنة	10	33%
من 40 سنة إلى 50 سنة	7	23%
أكثر من 50 سنة	2	7%
المجموع	20	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss .

الشكل 8 توزيع عينة الدراسة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss

انطلاقاً من الجدول 6 و الشكل 8 المبين أعلاه يتضح لنا أن ما نسبته 37% من أفراد عينة الدراسة تنتمي إلى الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة و هي أعلى نسبة، ثم تليها الفئة أقل من 30 سنة و التي تمثل نسبة 33% من أفراد العينة، و الفئة من 40 إلى 50 سنة تمثل نسبة 23% في حين نجد أن نسبة الفئة الأخيرة أقل من 50 سنة لا تتعدى نسبة و هذا ما يدل على أن المؤسسة بنسبة كبيرة فئة الشباب دون غيرها من الفئات.

- حسب الخبرة المهنية:

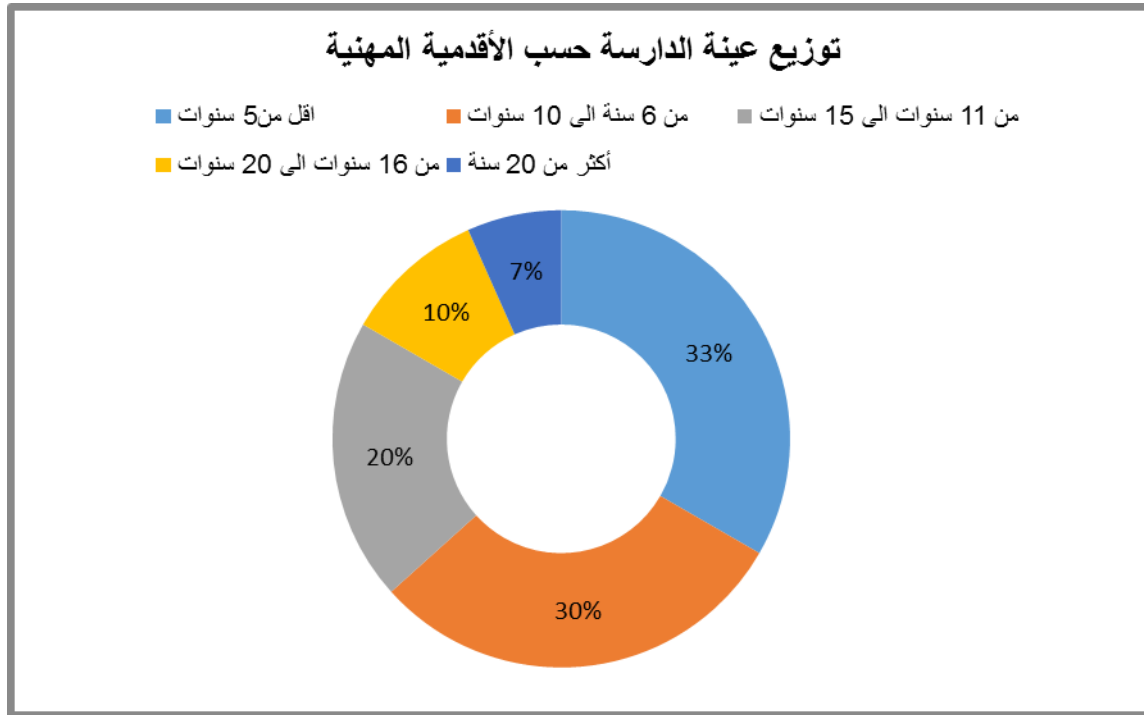
الجدول 7: توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمين المهنية:

سنوات العمل	التكرار <i>ni</i>	التكرار النسبي <i>fi</i>
أقل من 5 سنوات	10	33%
من 6 سنة إلى 10 سنوات	9	30%
من 11 سنوات إلى 15 سنوات	6	20%
من 16 سنوات إلى 20 سنوات	3	10%
أكثر من 20 سنة	2	7%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss .

من خلال هذا الجدول رقم 7 نلاحظ أن ما نسبته 33% من افراد هذه العينة مدة عملهم أقل من 5 سنوات، في حين إن ما نسبته 30% تتراوح مدة عملهم من 6 إلى 10 سنوات، في حين ان نسبة من عملوا من 11 سنة إلى 15 سنة هي 20% من أفراد هذه العينة، و نسبة من عملوا من 16 سنة إلى 20 سنة هي 10% و هناك ما نسبته 7% تفوق مدة عملهم 20 سنة.

الشكل 9: توزيع عينة الدراسة حسب الاقدمية المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss .

2.2. التحليل الإحصائي للبيانات

قمنا بدراسة اتجاهات أفراد العينة حول عبارات الاستبيان، وذلك بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، كما قمنا بترتيب عبارات كل محور في مع التحليل والتفسير لمعرفة مدى تأثير التكنولوجيا الرقمية على الأداء الوظيفي للموظفين المهندسين.

➤ تحليل عبارات المحور الأول

الجدول 8 : المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات المحور الأول

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية للأجوبة (%)					العبرة
			ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	جيد	جيد جدا	
جيد	0.922	3.67	0	6.7	43.3	26.7	23.3	يعتمد إطارات منظمة سوناتراك أورهود من مهندسين على التكنولوجيا الرقمية للاتصال والتواصل لمدى أهمية هذا المجال وأثره الفعال في ميدان عملهم
جيد	0.947	4.00	0	6.7	23.3	33.3	36.7	البرامج المستخدمة تساعد وتحفز المهندسين الإنجاز العمل المطلوب في المنظمة بأحسن أداء
جيد	0.803	3.90	0	3.3	26.7	46.7	23.3	تهدف المنظمة من خلال توظيف التقنية الرقمية إلى تسهيل عملية التواصل بين المهندسين وتشجيع التعاون بغية تحقيق أداء فعال داخل المنظمة
جيد	0.887	3.80	0	3.3	30	46.7	20	تتبنى منظمة سوناتراك أورهود إستراتيجية التكنولوجيا الرقمية باعتبارها عنصرا فعالا في التقارب و تواصل المهام و العلاقات بين المهندسين العاملين داخل المنظمة
جيد	1.062	3.90	3.3	3.3	30	26.7	36.7	تقوم المنظمة من خلال التكنولوجيا الرقمية بفتح قنوات الاتصال تفاعلية بين المهندسين في البيئة الداخلية للمنظمة
جيد	0.669	3.70	0	0	43.3	43.3	13.3	توفر منظمة أورهود سوناتراك أجهزة معلوماتية جد متطورة بغية تطور مهندسيها وهذا لمدى أهمية الدور الذي تلعبه هذه الأجهزة و أثرها الفعال على هذه الفئة
جيد	0.592	3.83	0	0	26.7	63.3	10	البرامج المستخدمة تساعد و تحفز الموظفين لانجاز العمل المطلوب في المنظمة بأحسن أداء
جيد	0.845	3.97	0	0	23.3	56.7	20	التكنولوجيا الرقمية و البرامج المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات
جيد	0.845	4.10	0	3.3	20	40	36.7	التكنولوجيا الرقمية تساهم في تخزين المعلومات وسرعة استرجاعها بطريقة فعالة عند الحاجة إليها
جيد	0.937	4.13	0	3.3	26.7	23.3	46.7	تسعى المنظمة إلى تطبيق التكنولوجيا الرقمية بهدف الاطلاع على استراتيجيات وطرق التسيير بغية تحقيق أهدافها

جيد	1.129	3.63	3.3	10	36.7	20	30	تساعد التكنولوجيا الرقمية الحديثة في التنبؤ والاستشراف داخل المنظمة
جيد	0.937	3.53	0	13.3	36.7	33.3	16.7	التكنولوجيا الرقمية التي يستخدمها المهندسين داخل منظمة أورهود تساهم في رفع القدرة لوضع مخططات بعيدة المدى والسعي لتحقيقها
جيد	0.640	3.73	0	0	36.7	53.3	10	تهدف المنظمة من خلال وضع برامج وإدخال التكنولوجيا الرقمية لتفادي الأخطاء للحصول على مستوى عالي من الأداء
جيد	0.740	3.73	0	3.3	33.3	50	13	من بين الاستراتيجيات المطبقة داخل منظمة سوناتراك أورهود الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية بغية تحقيق التسيير الأمثل للحصول على مستوى عالي من الأداء
جيد	1.106	3.87	6.7	3.3	16.7	43.3	30	تساعد التكنولوجيا الرقمية أي البرامج والتطبيقات التي تستعملها المنظمة على تفسير ظواهر العمل و قراءة الأحداث و التحليل، لإخراج الحلول عند وقوع المشاكل و الأزمات
جيد	3.833							المتوسط الحسابي الكلي
	0.396							الانحراف المعياري الكلي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss .

من خلال الجدول رقم 8 المبين أعلاه و الذي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول نلاحظ أن :

حازت العبارة رقم 10 على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يساوي 4.13 و انحراف معياري قدره 0.937 حيث أن ما نسبته 46.7% من الأفراد يرون أن المنظمة تسعى إلى تطبيق التكنولوجيا الرقمية بهدف الاطلاع على استراتيجيات وطرق التسيير بغية تحقيق أهدافها و بتقدير جيد جدا ، أما 23.3% أجابوا بجيد، في حين أن 26.7% أبدوا رأيهم بمتوسط ، و في الأخير كانت نسبة المجيبين بضعيف لا تتعدى 3.3

و حصلت العبارة رقم 9 على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يساوي 4.10 و انحراف معياري قدره 0.845 حيث كانت نسبة الأفراد الذين يرون أن التكنولوجيا الرقمية تساهم في تخزين المعلومات وسرعة استرجاعها بطريقة فعالة عند الحاجة إليها و بتقدير جيد جدا تساوي 36.7% ، أما 40% أجابوا بجيد، في حين أن 20% أبدوا رأيهم بمتوسط ، و في الأخير كانت نسبة المجيبين بتقدير بضعيف لا تتعدى 3.3.

و حصلت العبارة رقم 2 على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يساوي 4.00 و انحراف معياري قدره 0.947 حيث كانت نسبة الأفراد الذين يرون أن البرامج المستخدمة تساعد وتحفز المهندسين الإنجاز العمل المطلوب في المنظمة بأحسن أداء بتقدير جيد جدا تساوي 36.7% ، أما 33.3% كانت إجابتهم بتقدير جيد، في حين أن 20% أبدوا رأيهم بتقدير متوسط ، و في الأخير كانت نسبة المجيبين بتقدير بضعيف 6.7%،

و احتلت العبارة رقم 8 على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي يساوي 3.97 و انحراف معياري قدره 0.845 حيث كانت نسبة الأفراد الذين يرون أن التكنولوجيا الرقمية و البرامج المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات و بتقدير

جيد جدا تساوي 20% ، أما النسبة الكبرى كانت من نصيب الذين أجابوا بتقدير جيد بنسبة 56.7%، في حين أن 23.3% أبدوا رأيهم بمتوسط .

أما المرتبة الخامسة فكانت مناصفة بين العبارة رقم 3 و العبارة رقم 5 بمتوسط حسابي قدره 3.90 لكل عبارة ، و بانحراف معياري يساوي 0.803 و 1.062 لكل عبارة على التوالي، و يدل اختلاف قيم الانحراف المعياري هو تفاوت إجابات المبحوثين، أي أن إجابات العبارة رقم 3 هي أكثر تقاربا من إجابات العبارة رقم 5 و النسب المئوية لكل تقدير المدونة أعلاه في الجدول تبين ذلك.

و حصلت العبارة رقم 15 على المرتبة السادسة بمتوسط حسابي يساوي 3.87 و انحراف معياري قدره 1.106 حيث كانت نسبة الأفراد الذين قالوا أن التكنولوجيا الرقمية أي البرامج والتطبيقات التي تستعملها المنظمة على تفسير ظواهر العمل و قراءة الأحداث و التحليل، لإخراج الحلول عند وقوع المشاكل و الأزمات بتقدير جيد جدا تساوي 30% ، أما ما نسبته 43.3% من الأفراد فكانت إجاباتهم بتقدير جيد و هي نسبة معتبرة مقارنة بالنسب الأخرى للتقديرات حيث نلاحظ أن 16.7% أبدوا رأيهم بتقدير متوسط ، و أخيرا فيما يخص نسبة كل من تقدير ضعيف و ضعيف جدا كانت 3.3% و 6.7% على التوالي.

و احتلت العبارة رقم 7 على المرتبة السابعة بمتوسط حسابي يساوي 3.83 و انحراف معياري قدره 0.592 حيث كانت نسبة الأفراد الذين يرون أن البرامج المستخدمة تساعد و تحفز الموظفين لانجاز العمل المطلوب في المنظمة بأحسن أداء و بتقدير جيد جدا تساوي 20% ، أما النسبة الكبرى كانت من نصيب الذين أجابوا بتقدير جيد بنسبة 63.3%، في حين أن 26.7% فقط من كانت إجاباتهم بدرجة متوسط.

و حازت العبارة رقم 4 على المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي يساوي 3.80 و انحراف معياري قدره 0.592 حيث كانت نسبة الأفراد الذين يرون أن المنظمة تتبنى إستراتيجية التكنولوجيا الرقمية باعتبارها عنصرا فعالا في التقارب و تواصل المهام و العلاقات بين المهندسين العاملين داخل المنظمة و بتقدير جيد جدا تساوي 20% ، أما نسبة الذين أجابوا بتقدير جيد فكانت 46.7%، و الذين أجابوا بتقدير متوسط فكانت نسبتهم 30% في حين أن من كانت إجاباتهم بتقدير ضعيف في لا تتعدى 3.3% .

فيما يخص المرتبة التاسعة فكانت مناصفة بين العبارة رقم 13 و العبارة رقم 14 بمتوسط حسابي قدره 3.73 لكل عبارة ، و بانحراف معياري يساوي 0.640 و 0.074 لكل عبارة على التوالي، و يدل الاختلاف الطفيف بين قيم الانحراف المعياري هو لتفاوت النسبي بين إجابات المبحوثين، أي أن إجابات العبارة رقم 3 وإجابات العبارة رقم 5 متقاربة و النسب المئوية لكل تقدير المدونة أعلاه في الجدول تبين ذلك.

و احتلت العبارة رقم 6 على المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي يساوي 3.70 و انحراف معياري قدره 0.669 حيث كانت نسبة الأفراد الذين يرون أن منظمة أورهود سوناطراك توفر أجهزة معلوماتية جد متطورة بغية تطور مهندسيها وهذا لمدى أهمية الدور الذي تلعبه هذه الأجهزة و أثرها الفعال على هذه الفئة و بتقدير جيد جدا تساوي 13.3% فقط ، أما الذين أجابوا بتقدير جيد و متوسط فكانت نسبة كل منهما 43.3%.

و حازت العبارة رقم 1 على المرتبة الحادي عشر بمتوسط حسابي قيمته 3.67 و انحراف معياري قدره 0.922 حيث أن ما نسبته 43.3% من الأفراد يرون أن إدارات و مهندسي منظمة سوناطراك أورهود يعتمدون على

التكنولوجيا الرقمية للاتصال والتواصل لمدى أهمية هذا المجال وأثره الفعال في ميدان عملهم و بتقدير متوسط، أما 23.3% أجابوا بجيد جدا، في حين أن 26.7% أبدوا رأيهم بجيد ، و في الأخير كانت نسبة المجيبين بضعيف لا تتعدى 6.7%

و أخيرا العبارتين رقم 11 و 12 اللتين تذييلنا الترتيب بمتوسط حسابي قيمته 3.63 و 3.53 و انحراف معياري قدره 1.129 و 0.937 على الترتيب ، حيث كانت إجابات المبحوثين متقاربة فيما بينها نوعا ما و لا تنحاز إلى إجابة دون غيرها فيما يخص استخدام التكنولوجيا الرقمية في التنبؤ و الاستشراف ، و في المساهمة في رفع القدرة لوضع مخططات بعيدة المدى والسعي لتحقيقها، و القيم المذكورة في الجدول أعلاه تظهر ذلك.

و الجدول الموالي يلخص عبارات المحور الأول حسب الترتيب

الجدول 9: ترتيب عبارات المحور الأول حسب الأهمية

الترتيب	رقم العبارة	الوسط الحسابي
1	10	4.13
2	9	4.10
3	2	4.00
4	8	3.97
5	5-3	3.90
6	15	3.87
7	7	3.83
8	4	3.80
9	14-13	3.73
10	6	3.70
11	1	3.67
12	11	3.63
13	12	3.53

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss .

➤ تحليل عبارات المحور الثاني

الجدول 10: المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	النسبة المئوية للأجوبة (%)					العبرة	
			ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	جيد	جيد جدا		
جيد	0.868	3.93	0	3.3	30	36.7	30	إن للتكنولوجيا الرقمية دور وأهمية كبيرة داخل المنظمة سوناظراك أورهود في تحقيق الأمن والسلامة لمهندسيها وذلك عن طريق تسهيل انجاز التقارير المفصلة واكتشاف المخاطر والأحداث التي تحدث داخل المصانع والورشات	
جيد	0.900	3.87	0	3.3	36.7	30	30	تعمل الأجهزة الحديثة داخل المنظمة المستعملة من طرف المهندسين التسيير الجيد للوقت في حالة وجود طوارئ	
جيد	0.858	3.77		3.3	40	33.3	23.3	تضمن التكنولوجيا الرقمية واستعمالها الأمثل، الأمن والسلامة للمهندسين داخل منظمة أورهود من خلال التدخل السريع وإيجاد الحلول	
جيد	0.702	3.70	0	0	43.3	43.3	13.3	التكنولوجيا الرقمية تساهم في حالة الأخطار بتقريب المكان للمهندسين وتخفيض عامل الزمن	
جيد	0.794	3.70	0	3.3	40	40	16.7	التكنولوجيا الرقمية تساعد المهندسين داخل المنظمة على التنبؤ والاستشراف واكتشاف تقنيات وحلول جديدة وبناء استراتيجيات حديثة	
جيد	0.877	3.70	0	6.7	36.7	36.7	20	تحرص منظمة أورهود على توفير واستعمال كل ما هو جديد في التقنية الرقمية من وسائل ومعدات تقنية لتمييز في الأداء والوصول إلى أحسن إنتاجية	
جيد	0.794	3.70	0	0	50	30	20	تسعى منظمة على تكوين ومرافقة المهندسين بغية رفع مستواهم وتمكينهم في مجال التكنولوجيا الرقمية في المجال التقني والتحكم في الآلات التقنية	
جيد	0.944	3.93	0	6.7	26.7	33.3	33.3	تستخدم التكنولوجيا الرقمية من طرف المهندسين بهدف تحقيق مرونة أكثر في العمل وتخفيض الضغط والجهد	
جيد جدا	0.817	4.23	0	3.3	13.3	40	43.3	توفير التكنولوجيا الرقمية للمهندسين يساهم في كفاءة العمليات والمشاريع يساهم في رفع مستوى الكفاءات وتحسين الأداء	
جيد جدا	0.805	4.20	0	0	23.3	33.3	43.3	تساهم التكنولوجيا الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي 10	
جيد			73.83						المتوسط الحسابي الكلي
			0.404						الانحراف المعياري الكلي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول رقم 10 الذي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول

نلاحظ أن:

حازت العبارة رقم 9 على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يساوي 4.23 و انحراف معياري قدره 0.817 حيث أن ما نسبته 43.3% من الأفراد يرون أن توفير التكنولوجيا الرقمية للمهندسين يساهم في كفاءة العمليات والمشاريع يساهم في رفع مستوى الكفاءات وتحسين الأداء و بتقدير جيد جدا ، أما 40% أجابوا بجيد، في حين أن 13.3% أبدوا رأيهم بمتوسط ، و في الأخير كانت نسبة المجيبين بضعيف لا تتعدى 3.3%

و احتلت العبارة رقم 10 المرتبة الثانية عشر بمتوسط حسابي يساوي 4.20 و انحراف معياري قدره 0.805 حيث كانت نسبة الأفراد الذين يرون تساهم التكنولوجيا الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي و بتقدير جيد جدا تساوي 43.3% ، أما نسبة الذين أجابوا بتقدير جيد فتساوي 33.3%، في حين أن 23.3% فقط من كانت إجاباتهم بدرجة متوسط فيما يخص المرتبة الثالثة فكانت مناصفة بين العبارة رقم 1 و العبارة رقم 8 بمتوسط حسابي قدره 3.93 لكل عبارة ، و بانحراف معياري يساوي 0.868 و 0.944 لكل عبارة على التوالي، و يدل الاختلاف الطفيف بين قيم الانحراف المعياري هو التفاوت النسبي بين إجابات المبحوثين، أي أن إجابات العبارة رقم 1 وإجابات العبارة رقم 8 متقاربة و النسب المئوية لكل تقدير المدونة أعلاه في الجدول تبين ذلك.

حازت العبارة رقم 2 على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي يساوي 3.87 و انحراف معياري قدره 0.900 حيث كانت نسبة المجيبين بتقدير جيد جدا و بتقدير جيد تساوي 30% فيما يخص عمل الأجهزة الحديثة داخل المنظمة المستعملة من طرف المهندسين في التسيير الجيد للوقت في حالة وجود طوارئ ، أما 36.6% أجابوا بمتوسط، في حين أن 3.3% أبدوا رأيهم بضعيف.

و حازت العبارة رقم 3 على المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي يساوي 3.77 و انحراف معياري قدره 0.858 حيث كانت نسبة الأفراد الذين يرون أن التكنولوجيا الرقمية يضمن استعمالها الأمثل، الأمن والسلامة المهندسين داخل منظمة أورهود من خلال التدخل السريع وإيجاد الحلول و بتقدير جيد جدا تساوي 23.3% ، أما نسبة الذين أجابوا بتقدير جيد فكانت 33.3% ، و الذين أجابو بتقدير متوسط فكانت نسبتهم 40% في حين أن من كانت إجاباتهم بتقدير ضعيف في لا تتعدى 3.3%

أما العبارات رقم 4 ، 5 ، 6 و 7 فكلهم يشتركون في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قيمته 3.70 و انحراف معياري لكل عبارة على التوالي 0.702 ، 0.794 ، 0.877 و 0.794 ، و يدل الاختلاف الطفيف بين قيم الانحراف المعياري على هناك تفاوتاً نسبياً بين إجابات المبحوثين، أي أن إجابات العبارة رقم 3 وإجابات العبارة رقم 5 متقاربة و النسب المئوية لكل تقدير المدونة أعلاه في الجدول تبين ذلك.

و الجدول الموالي يلخص عبارات المحور الأول حسب الترتيب

الجدول 11: ترتيب عبارات المحور الثاني حسب الأهمية

الترتيب	رقم العبارة	الوسط الحسابي
1	9	4.23
2	10	4.20
3	8 - 1	3.93
4	2	3.87
5	3	3.77
6	7 - 6 - 5 - 4	3.70

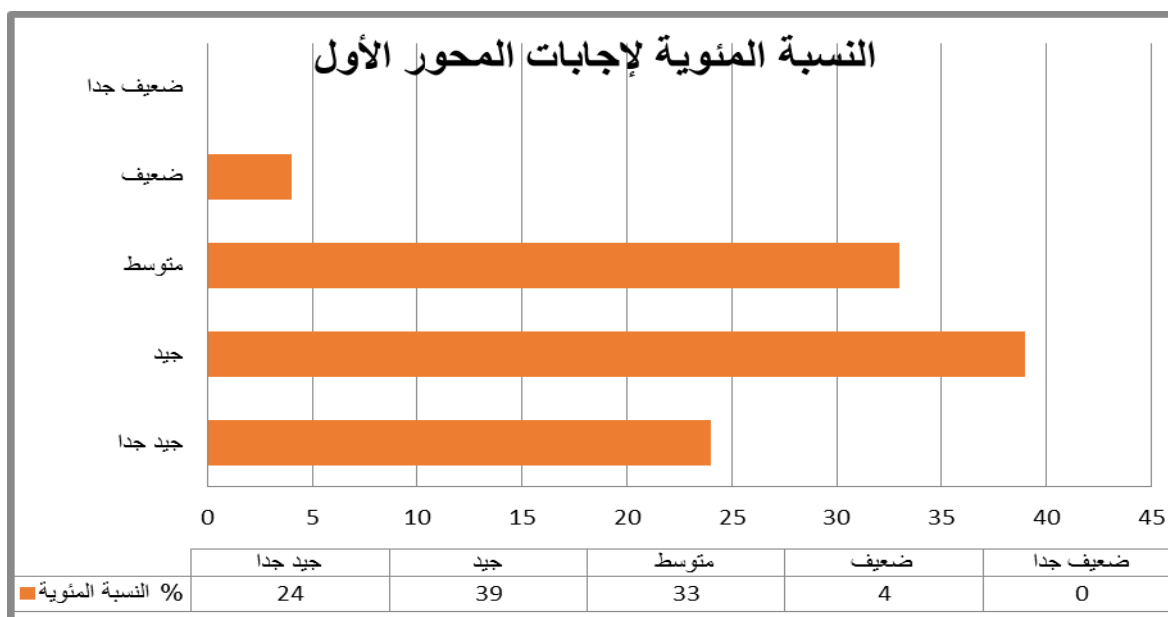
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss

3.2. تفسير نتائج الدراسة الميدانية حسب فرضيات البحث:

➤ إثبات صحة الفرضية الأولى

من أجل تحقيق الفرضية الأولى و التي مفادها " تطبق منظمة سوناطراك أورهود التكنولوجيا الرقمية في التسيير و التحليل لتحسين الأداء" تم استعمال المتوسطات الحسابية و التي توافق درجات التقدير الخمس حسب سلم ليكارت الخماسي، و انطلاقا من النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (8) و التفسيرات السابق ذكرها، نلاحظ أن المتوسط الحسابي الكلي لعبارات المحور الأول يساوي 3.830 و الذي يقع في المجال [4.19-3.40] و الذي تقدر قيمة انحرافه المعياري ب 0.837 ، وبالتالي كان تقدير المحور الأول في مجموعه "جيد" والشكل رقم (10) يوضح النسب المئوية لإجابات مجمل المحور التي تعطي تصورا حول الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة:

الشكل 10: النسبة المئوية لإجابات المحور الأول



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss

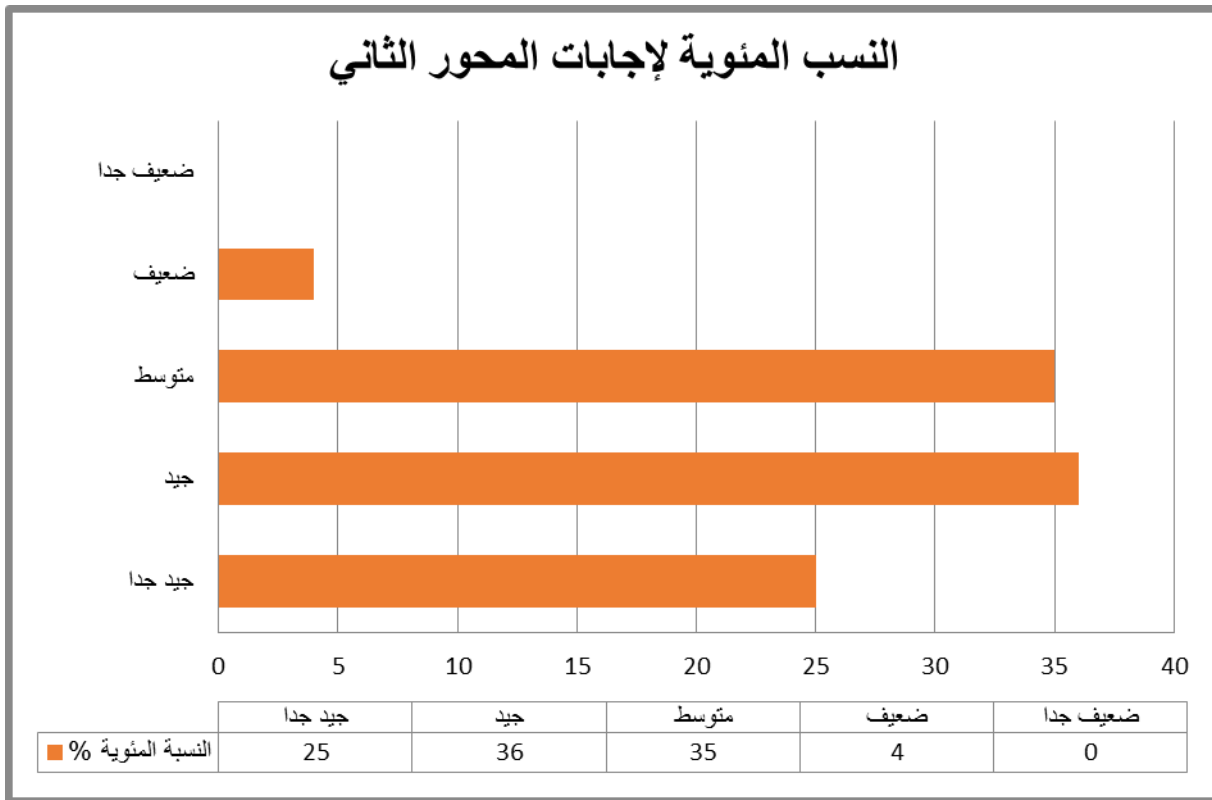
على ضوء ما سبق ذكره يمكن إثبات صحة الفرضية القائلة "تساهم التكنولوجيا الرقمية في تحسين التسبير و التحليل".

➤ إثبات صحة الفرضية الثانية:

من أجل تحقيق الفرضية الثانية و التي مفادها " دور التكنولوجيا الرقمية في تحقيق الأمن و السلامة داخل منظمة سوناطراك أورهود " تم استعمال المتوسطات الحسابية و التي توافق درجات التقدير الخمس حسب سلم ليكارت الخماسي،

و انطلاقا من النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (10) و التفسيرات السابق ذكرها، نلاحظ أن المتوسط الحسابي الكلي لعبارات المحور الأول يساوي 3.837 و الذي يقع في المجال [4.19-3.40] و الذي تقدر قيمة انحرافه المعياري ب 0.404 ، وبالتالي كان تقدير المحور الثاني في مجموعه "جيد" والشكل رقم (11) يوضح النسب المئوية لإجابات مجمل المحور التي تعطي تصورا حول الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة:

الشكل 11: النسبة المئوية لإجابات المحور الثاني



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss

على ضوء ما سبق ذكره يمكن إثبات صحة الفرضية القائلة "التكنولوجيا الرقمية في تحقيق الأمن و السلامة داخل سوناطراك "

الخاتمة

أصبح العالم المتقدم يشهد نجاحا بارزا في استعمال التكنولوجيا الرقمية المختلفة لأغراض تنمية الموارد البشرية ، سواء على الفرد أو الجماعة من خلال ربط الأشخاص عبر الأعمار الصناعية، ويتم من خلالها تنسيق العمل الجماعي . وقد أصبح أثر هذه التقنية المتطورة أكثر وضوحا في عملية نمو المجتمعات بتوفير مجموعة من الدعام الأساسية لنمو وتقدم و اخذ هذه التقنية من جانب دفع وتحفيز الموظفين على أداء الوظائف بشكل سريع وامثل ، ولها القدرة على تحقيق الأهداف من خلال تسهيل برمجة الأعمال الجماعية و تخفيف من صعوبة العمل وتنسيق بين مختلف المهام التي يتم القيام بها من طرف مجموعات مختلفة تخص كل مجموعة ف مهام معين ومن اجل إتمام العملية أو المشروع المراد إنجازه بأحسن أداء ، ومن ثم الوصول إلى الأهداف بشكل أسرع و أسهل لذا أصبحت التكنولوجيا الرقمية المتطورة ضرورة لا غنى عنها في ظل الانفتاح على العالم .

وهذا ما قمنا معالجته في بحثنا ودراستنا على أمل إبراز مدى تأثير التكنولوجيا الرقمية على مستوى أداء الموظفين في محاولة إيجاد علاقة صريحة و قوية بين متغيرين ومن اجل تبرير دراستنا و التوصل إلى النتائج من خلالها يمكن استنتاج وتحليل ،كانت هناك دراسة ميدانية في منظمة سوناطراك أورهود بحاسي مسعود بحيث تناولنا موضوع بحثنا مدى تأثير التكنولوجيا الرقمية على مستوى أداء الموظفين المهندسين .حيث تناولنا في موضوع البحث إلى فصلين الفصل الأول يتمن الجانب النظري و الفصل الثاني يضم الجانب التطبيقي، و كان ذلك انطلاقا من الإشكالية و الفرضيات التي نسعى قياس الدراسة من خلالها وهي قاس مدى تأثير الأداء الوظيفة بالتكنولوجيا الرقمية ومدى اعتماد المنظمة عليها و درجة فعاليتها على مستوى الأداء ومنها يمكن تلخيص نتائج الدراسة المتحصل عليها واقتراح توصيات.

ومن خلال النتائج وما سبق نقوم بمناقشة الفرضيات

- بالنسبة للفرضية الأولى مدى مساهمة التكنولوجيا الرقمية في تحسين أداء الموظفين والذي تبين أن سياسة التي تطبقها المنظمة و استعمال التكنولوجيا الرقمية داخل المنظمة لها اثر إيجابي على الموظفين حيث أن تزيد من قدرتهم في الأداء وتسهل أداء عملهم بفعالية وأداء جيد، و هذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى .
 - أما الفرضية الثانية وهي اعتما منظمة سوناطراك أورهود على التكنولوجيا الرقمية في العمليات المجالات التسيير التحليل الأمن والسلامة ، وهي فرضية محققة حيث بالفعل إن المنظمة تعتمد على التكنولوجيا الرقمية في كافة المجالات ومن هنا نكون قد توصلنا إلى نتيجة نسبيا تثبت بحثنا من خلال الفرضيتين السابقتين
- ومن خلال ما توصلنا إليه من نتائج واخذ بعين الاعتبار كذلك الملاحظات التي تم أخذها خلال فترة التربص في المنظمة نقترح التوصيات التالية :

- استعمال وإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال يتطلب إستراتيجية من المؤسسة يجب أن تهتم الدولة بالموارد البشري كونه العنصر الأساسي والمحرك الأول و أهم حلقة في عملية الإدارة والتسيير.
- بداية الاهتمام بجميع المراحل التعليمية ، ذلك من تشجيع الأسلوب الجيد للتدريب بكفاءة وإدخال الإعلام الآلي في مرحلة مبكرة ولكن هذا غير كافي الآن ،فعلينا الاهتمام بتكوين المكونين في هذا المجال ، إن تم تصميم دورات تدريبية للمورد البشري .

- استقطاب كوادر بشرية مؤهلة قادرة على القيام بمهام و مسؤوليات وأنشطة إدارة الموارد البشرية ، بمستوى عالي من الكفاءة و الفعالية في ضوء التقدم العلمي و التطور التقني .
- العمل على تكوين فرق عمل مبدعة يكون التفاعل الاجتماعي و الاتصال الجيد السمة البارزة بينهم داخل محيط المنظمة وخارجها .
- اخذ بعين الاعتبار مؤهل التحكم في التكنولوجيا خلال التوظيف .
- تكوين فئة المهندسين فيما يتعلق بالجانب الاتصال والتواصل و كيفية تنسيق العمل خصوصا العمل الجماعي على مستوى الجامعات يجب أخذها بعين الاعتبار كونها نقطة ضعف أغلبية المهندسين .

قائمة المراجع

1. إدارة السلوك التنظيمي رؤية معاصرة 2000
2. <http://ar.wikipedia/WIK>
3. risations
4. اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصال على أداء العاملين 2015-2014مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الاعمال كلية علوم الاقتصادية و التجارية جامعة وهران 2
5. إدارة القوى البشرية 2008 القاهرة
6. إدارة المارد البشرية 2003 الإسكندرية دار الجامعة الجديدة للنشر
7. إدارة الموارد البشرية 2004 مديرية النشر الجامعية
8. إدارة الموارد البشرية 1999 الاسكندرية المكتب الجامعي الحديث
9. إدارة الموارد البشرية 2005 الإسكندرية الدار الجامعية
10. إدارة الموارد البشرية 2005 الإسكندرية دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر
11. إدارة الموارد البشرية 2007 الإسكندرية دار الفكر الجامعي
12. إدارة الموارد البشرية 2008 الأردن دار أسامة للنشر والتوزيع
13. إدارة الموارد البشرية رؤيا المستقبلية 2003
14. إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين 2010 الأردن دار وائل للنشر والتوزيع
15. إدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية 2005 مصر الدار الجامعية
16. الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات 2005 مركز الامارات للدراسة و البحوث الاستراتيجية
17. التنمية البشرية في ظل البيئة الرقمية 2015-2014مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع بسكرة الجزائر جامعة محمد خيضر
18. الرائد في اللغة 2005 بيروت دار الملايين
19. السلوك الإنساني في المنظمات 2005 الإسكندرية دار المعرفة الجامعية
20. السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية 2006 الإسكندرية دار الجامعة الجديدة للنشر
21. المعجم الإداري 2006 عمان دار أسامة للنشر والتوزيع ودار المشرق الثقافي

22. المناخ التنظيمي و تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين 2010-2009مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية جامعة أحمد بوقرد بومرداس
23. المنجد 2001 المنجد في اللغة العربية بيروت دار المشرق
24. تكنولوجيا الاتصال الحديثة 2005 القاهرة دار المصرية اللبنانية
25. تكنولوجيا الأداء في المنظمات 2003 القاهرة المنظمة العربية للتنمية الادارية
26. دور الاتصال المؤسسي في رفع الأداء الوظيفي 2015 الجزائر كلية الحقوق علوم الإنسانية جامعة الجيلالي بو نعامة خميس مليانة
27. معجم الطلاب الوسيط 2006 بيروت دار الكتب العلمية
28. نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر 1994 القاهرة المكتبة التكنولوجية

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للماجنت

استبيان في إطار تحضير لنيل شهادة الماستر في الموارد البشرية

بعنوان:

"اثر التكنولوجيا الرقمية على أداء الموظفين المهندسين"

اعداد الطالبة: بن رعاد يامينة

اشراف الدكتور شهرة محمد

تم إعداد هذا الاستبيان لاستكمال متطلبات البحث الموسوم بتأثير التكنولوجيا الرقمية على أداء وظيفة المهندسين ,ونأمل من سيادتكم التكرم والإجابة بكل موضوعية على الأسئلة المقترحة وتزويد الباحثة بأرائكم القيمة من خلال وضع إشارة (X) على الإجابة التي ترونها ملائمة . كما تأمل الباحثة أن تغني إجاباتكم وترفع من المستوى البحث العلمي و جودة هذا البحث.

يرجى العلم أن جميع الأسئلة المطروحة ضمن هذا الاستبيان لأغراض البحث العلمي وأن

إجاباتكم ستكون محاطة بالسرية الكاملة والعناية العلمية الفائقة.

شكرا لتعاونكم وحسن استجابتكم.... مقدما

الباحثة

القسم الأول : البيانات الشخصية

يرجى الإجابة على الأسئلة التي تتضمن معلومات عامة بوضع إشارة (X)

1- الجنس :

ذكر ، أنثى

2- العمر :

أقل من 30 سنة / من 30 إلى 40 سنة / من 40 إلى 55 سنة / أكثر من 50 سنة

3- الأقدمية :

من 0 إلى 5 سنوات

من 6 وأقل من 10 سنوات

من 11 وأقل من 15 سنة

من سنة 16 وأقل من 20 سنة

أكثر من 20 سنة

القسم الثاني :

يرجى التكرم باختيار الإجابة المناسبة بعد قراءة العبارات الآتية

المحور الأول: مدى تطبيق التكنولوجيا الرقمية لتسيير والتحليل					
الرقم	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	جيد	جيد جدا
1					يعتمد إطارات منظمة سوناطراك أورهود من مهندسين على التكنولوجيا الرقمية للاتصال والتواصل لمدى أهمية هذا المجال وأثره الفعال في ميدان عملهم
2					البرامج المستخدمة تساعد وتحفز المهندس سين الإنجاز العمل المطلوب في المنظمة بأحسن أداء
3					تهدف المنظمة من خلال توظيف التقنية الرقمية إلى تسهيل عملية التواصل بين المهندسين وتشجيع التعاون بغية تحقيق أداء فعال داخل المنظمة
4					تتبنى منظمة سوناطراك أورهود إستراتيجية التكنولوجيا الرقمية باعتبارها عنصرا فعالا في التقارب و تواصل المهام و العلاقات بين المهندسين العاملين داخل المنظمة
5					تقوم المنظمة من خلال التكنولوجيا الرقمية بفتح قنوات الاتصال تفاعلية بين المهندسين في البيئة الداخلية للمنظمة

					توفر منظمة أورهود سوناطراك أجهزة معلوماتية جد متطورة بغية تطور مهندسيها وهذا لمدى أهمية الدور الذي تلعبه هذه الأجهزة و أثرها الفعال على هذه الفئة	6
					البرامج المستخدمة تساعد و تحفز الموظفين لانجاز العمل المطلوب في المنظمة بأحسن أداء	7
					التكنولوجيا الرقمية و البرامج المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات	8
					التكنولوجيا الرقمية تساهم في تخزين المعلومات وسرعة استرجاعها بطريقة فعالة عند الحاجة إليها	9
					تسعى المنظمة إلى تطبيق التكنولوجيا الرقمية بهدف الاطلاع على استراتيجيات وطرق التسيير بغية تحقيق أهدافها	10
					تساعد التكنولوجيا الرقمية الحديثة في التنبؤ والاستشراف داخل المنظمة	11
					التكنولوجيا الرقمية التي يستخدمها المهندسين داخل منظمة أورهود تساهم في رفع القدرة لوضع مخططات بعيدة المدى والسعي لتحقيقها	12
					تهدف المنظمة من خلال وضع برامج وإدخال التكنولوجيا الرقمية لتفادي الأخطاء للحصول على مستوى عالي من الأداء	13
					من بين الاستراتيجيات المطبقة داخل منظمة سوناطراك أورهود الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية بغية تحقيق التسيير الأمثل للحصول على مستوى عالي من الأداء	14
					تساعد التكنولوجيا الرقمية أي البرامج والتطبيقات التي تستعملها المنظمة على تفسير ظواهر العمل و قراءة الأحداث و التحليل، لإخراج الحلول عند وقوع المشاكل و الأزمات	15

المحور الثاني: دور التكنولوجيا الرقمية لتحقيق الأمن و السلامة

الرقم	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	جيد	جيد جدا
1					إن للتكنولوجيا الرقمية دور وأهمية كبيرة داخل المنظمة سوناطراك أورهود في تحقيق الأمن والسلامة لمهندسيها وذلك عن طريق تسهيل انجاز التقارير المفصلة واكتشاف المخاطر والأحداث التي تحدث داخل المصانع والورشات
2					تعمل الأجهزة الحديثة داخل المنظمة المستعملة من طرف المهندسين التسيير الجيد للوقت في حالة وجود طوارئ
3					تضمن التكنولوجيا الرقمية واستعمالها الأمثل، الأمن والسلامة المهندسين داخل منظمة أورهود من خلال التدخل السريع وإيجاد الحلول
4					التكنولوجيا الرقمية تساهم في حالة الأخطار بتقريب المكان للمهندسين وتخفيض عامل الزمن
5					التكنولوجيا الرقمية تساعد المهندسين داخل المنظمة على التنبؤ والاستشراف واكتشاف تقنيات وحلول جديدة وبناء استراتيجيات حديثة
6					تحرص منظمة أورهود على توفير واستعمال كل ما هو جديد في التقنية الرقمية من وسائل ومعدات تقنية لتمييز في الأداء والوصول إلى أحسن إنتاجية
7					تسعى منظمة على تكوين ومرافقة المهندسين بغية رفع مستواهم وتمكينهم في مجال التكنولوجيا الرقمية في المجال التقني والتحكم في الآلات التقنية
8					تستخدم التكنولوجيا الرقمية من طرف المهندسين بهدف تحقيق مرونة أكثر في العمل وتخفيض الضغط والجهد
9					توفير التكنولوجيا الرقمية للمهندسين يساهم في كفاءة العمليات والمشاريع يساهم في رفع مستوى الكفاءات وتحسين الأداء
10					تساهم التكنولوجيا الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي