



UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM



UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الإنسانية  
شعبة علوم الاعلام والاتصال  
تخصص اتصال وعلاقات عامة

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال  
تخصص اتصال وعلاقات عامة الموسومة بـ:

تقنيات الاتصال الحديثة ودورها في فعالية  
العمل عن بعد في المؤسسة الجزائرية  
دراسة ميدانية في مركب الغاز البترولي  
المميع GP1Z  
أثناء فترة الحجر المنزلي

الإشراف:

د . فلاق شبرة صالح

إعداد الطالبتان:

❖ الشيماء طاري  
❖ بتول هدروقة

لجنة المناقشة :

غاليم عبد الوهاب رئيسا  
فلاق شبرة صالح مشرفا ومقررا  
رقاد حليلة مناقشا  
جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2020/2021



فلاق شبرة صالح  
2021/07/12

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## دعاء

"رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ

عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا

وَاعْفِرْ لَنَا وَارْحَمْنَا".

اللهم إنا نسألك فهم النبيين وحفظ المرسلين والملائكة المقربين

يا رب إذا أعطيتنا نجاحا لا تأخذ تواضعنا، وإذا أعطيتنا تواضعا لا تأخذ اعتزازنا بكرامتنا.

يا رب لا تدعنا نصاب بالغرور إذا نجحنا، ولا نصاب باليأس إذا فشلنا بل ذكرنا دائما بأن

الفشل هو التجربة التي تسبق النجاح.

اللهم علمنا ما جهلنا وذكرنا ما نسينا، وأكرمنا بنور الفهم وافتح علينا بمعرفة العلم.

اللهم إنا نستودعك ما قرأنا وما حفظنا وما تعلمنا فرده إلينا عند حاجتنا إليه

إنك على كل شيء قدير.

آمين

# شكر وعرقان

يقول الحق سبحانه وتعالى في كتابه العزيز:

"رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ."

فالحمد لله أولا وأخيرا على فضله الواسع وتوفيقه لنا في إنارة دربنا في سبيل العلم، ورعايته لنا بلطفه وجود كرمه، والحمد لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل ونسأله مزيدا من النجاح والتوفيق في نجاحات مقبلة بإذنه تعالى. والصلاة والسلام على النبي محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

إن واجب الوفاء والإخلاص يدعونا أن نتقدم بالشكر الجزيل والثناء والتقدير إلى كل من ساعدنا في هذا العمل، ونخص بالذكر:

إلى الأستاذ المشرف د. فلاق شبره صالح لما بذله معنا من وقت وجهد خلال إشرافه علينا، كما أنه لم يبخل علينا بنصائحه وتوجيهاته القيمة ، أعانه الله في كل درب سلكه فقد كان نعم الأستاذ، ونعم المشرف. كما أتقدم بالشكر مسبقا لأعضاء لجنة المناقشة الموقرين الذين سقيمون هذا العمل العلمي.

إلى كافة أساتذة قسم العلوم الإعلام والاتصال وخص بالذكر الأستاذ د.غالم عبد الوهاب

ود.رقاد حليلة اللذان لم يبخلوا علينا بنصائحهما حفظهما الله وراحهما وسدد خطاهما.

إلى عائلتي على دعمهم المتواصل لي لإتمام دراستي في أحسن الظروف، فشكرا جزيلا.

إلى موظفي وعمال الجامعة على تعاونهم معنا، نسأل الله العلي القدير أن يجازيهم خير جزاء.

إلى جميع موظفي مركب GP1Z على حسن استقبالهم وتعاونهم معنا.

إلى كل يد كريمة أمدتنا بالعون وساعدتنا من قريب أو من بعيد حتى ولو بدعاء.

شكرا لكم جميعا

## إهداء :

الحمد لله حمدا كثيرا يليق بجلال وجهه الكريم على أنه أمدنا بالقوة لإنجاز هذا العمل ولولا توفيقه ما كنا له بالغيث، آمين منه عز وجل أن يتقبله منا ويجعله في ميزان حسناتنا يوم لا ينفع مال ولا بنون إلا من أتى الله بقلب سليم.

اهدي عملي وثمره جهدي إلى من قال فيهما سبحانه وتعالى: " وَيَأْتِي الدِّينَ إِحْسَانًا " .

إلى من تعجز الكلمات عن ذكر مآثرها، إلى الشمس والقلب الناصع اللذان أنارا دربي بوجودهما، إلى من كان دعاؤها ورضاها سر نجاحي، إلى التي لن أوفيها حقها مهما قلت فيها... أمي الحبيبة أطال الله في عمرها وحفظها.

إلى الذي كان سندا لي في حياتي والذي طالما حلم أن يراني أتخطى كل درجات العلم والنجاح، إلى الذي تعب من أجل تربيته وكانت غايته سعادتني،

إلى من أحمل لقبه بكل فخر واعتزاز ، إلى من حتى الكلمات لن تعبر عما يحمله قلبي له... إليك أيها العزيز الغالي أبي أطال الله عمرك ورعاك.

إلى أختاي الغاليتان اللتان دعمتاني دون تردد ودون مقابل، إلى الحبيبتين بهية وإيمان وأزوجهما

إلى من قاسمني عطف وحنان أمي وأبي واحتواهم قلبي إخواني الأعراف محمد الأمين، نصر الدين، سمير وزوجاتهم.

إلى رمز البراءة والقلوب الطاهرة الذين كسروا بحركاتهم ركود البيت: فاطمة الزهراء، سارة أسمهان، ادم، سعيد، معاذ، هبة الرحمان، رتييل، ومسك الختام المدلل محمد الأمين أنبتهم الله نباتا حسنا .

إلى من أعتز بصداقتهم رفقاء دربي واخواني في الله بتول، بهية، هجيرة، يونس، أحمد.

إلى كل أساتذتي الكرام وموظفو مركب GP1Z والى كل من أحب وأحبوني وفقهم الله.

إلى كل من نسيهم قلبي ولم ينساهم قلبي.... إليكم جميعا أهدي ثمرة جهدي

الشيماء طاري

إهداء :

الحمد لله الذي أنار لي طريقي وكان لي خير العون أهدي أحرف مذكرتي

إلى أعلى ما أملك في هذه الدنيا، إلى من كان سبب في وجودي، إلى من وضعت الجنة تحت أقدامها، إلى التي أحنى لها بكل إجلال وتقدير إلى التي أرجو قد أكون نلت رضاها أمي الغالية "حورية"

إلى من أدين له بحياتي إلى من ساندني وكان شمعة تحترق لتضيء طريقي إلى كل ما له مشاعر التقدير والاحترام على ابي "عبد الله" أطال الله في عمرك.

إلى كل أفراد عائلتي

إلى أختي "نبيلة" وزوجها قدور وبناتها إلهام ومريم وزينب

إلى الدعم المعنوي والمادي إلى أختي "فاطمة الزهراء"

إلى أخي "إبتسام" وزوجها بلمهل وإلى ابنتها عمر حفظكم الله ورعاكم

إلى أختي الصغرى المقربة "خديجة" رزقها الله فرحة بكالوريا.

إلى التي ساهمت في إنجاح هذا العمل إلى "مريم برحال"

إلى أصدقائي، الشيماء بهية، هجيرة، يونس، أحمد.

إلى كل الأساتذة الذين قدموا لي يد المساعدة.

إلى كل من أحمل لهم في قلبي محبة وإلى كل من يحب أن يراني سعيدة وناجحة.

ثم تخرجت وماكنت لأفعل لولا أن الله مكنتني فالحمد لله عند البدء وعند الختام.

بتول هدروقة

## ملخص الدراسة:

إن التغييرات الحاصلة في العالم جراء فيروس كورونا المستجد وما صاحبها من توقف لعجلة الاقتصاد، شكلت تحدياً امام المؤسسات ما جعلها تغير من طرق أداء العمل لديها، حيث تم التركيز مؤخرًا على تنفيذ العمل في أوقات وأماكن مختلفة عن السابق .

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة معرفة تواجد العمل عن بعد في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z من قبل أم ظهر مع ظهور الجائحة، وكذا إلى تقييم دور تقنيات الاتصال الحديثة في خضم التطور التكنولوجي الحاصل وفعاليتها في العمل عن بعد، كما هدفت إلى التحقق من خضوع الموظفين لدورات تدريبية في مجال العمل عن بعد لتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد الأسلوب الكيفي واتباع منهج دراسة حالة كما تم تصميم مقابلتين تحتوي أربعة محاور، وذلك نظراً لقلّة مفردات العينة التي كانت قصدية حيث تكونت من تسعة موظفين .وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :تواجد العمل عن بعد في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z لأول مرة بسبب جائحة كورونا .مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في زيادة العمل عن بعد بنسبة قليلة .ضعف البنية التحتية التقنية في المؤسسة مقارنةً مع ما هو رائج في العالم المتطور تمكن موظفو مركب الغاز من التكيف مع الظروف الاستثنائية للعمل والتعايش معها عدم خضوع الموظفين الى دورات تدريبية متخصصة في العمل عن بعد.

الكلمات المفتاحية :الدور، تقنيات الاتصال الحديثة، العمل عن بعد، الحجر المنزلي، الفعالية، كورونا فيروس.

## Resumé:

Les changements qui se produisent dans le monde à la suite à la pandémie nouveau virus Corona et de l'arrêt de la roue de l'économie qui l'accompagne, ont posé un défi aux entreprises , ce qui les a obligés à changer leurs façons d'effectuer leur travail, comme l'accent a été récemment mis sur la mise en œuvre des travaux à des moments et des lieux différents qu'auparavant. Cette étude vise à essayer de connaître la présence du travail à distance dans le complexe GP1Z avant, ou apparu avec l'émergence de la pandémie, ainsi qu'à évaluer le rôle des technologies modernes de communication au milieu du développement technologique et leur efficacité dans le travail à distance, et visait également à vérifier employés s'ils ont fait des formations dans le domaine du travail à distance. Pour atteindre les objectifs de l'étude, la méthode qualitative a été adoptée et une approche d'étude de cas a été suivie, et deux entretiens comportant quatre axes ont été conçus, en raison du manque de vocabulaire pour l'échantillon, qui était intentionnel, composé de neuf employés. Cette étude a abouti à un ensemble de résultats dont les plus importants sont : La présence du travail à distance dans le complexe de gaz de pétrole liquéfié GP1Z pour la première fois en raison de la pandémie de Corona. La contribution des technologies de communication modernes à l'augmentation du travail à distance d'un faible pourcentage. Infrastructure technique faible dans l'organisation par rapport à ce qui est courant dans le monde développé. Les employés du complexe à gaz ont su s'adapter et vivre avec des conditions de travail exceptionnelles. Salariés ne passèrent pas par des formations spécialisées en télétravail.

**Mots clés : le rôle, les techniques modernes de communication, le travail à distance, la quarantaine à domicile, l'efficacité, virus corona.**



## Abstract:

The changes taking place in the world as a result of the new Corona virus and the stopping of the economic wheel that goes with it, have posed a challenge for companies, which has forced them to change the way they do business. perform their work, as the emphasis has recently been placed on carrying out the work at different times and places than before. This study aims to try to know the presence of remote work in the GP1Z complex before, or appeared with the emergence of the pandemic, as well as to assess the role of modern communication technologies in the midst of technological development and their effectiveness in remote work, and also aimed to check employees if they have done training in the field of remote work. To achieve the objectives of the study, the qualitative method was adopted and a case study approach was followed, and two interviews with four axes were designed, due to the lack of vocabulary for the sample, which was intentional, composed of nine employees. This study produced a set of results, the most important of which are : The presence of remote work in the GP1Z liquefied petroleum gas complex for the first time due to the Corona pandemic. The contribution of modern communication technologies to the increase in remote work by a small percentage. Weak technical infrastructure in the organization compared to what is common in the developed world. The employees of the gas complex have been able to adapt and live with exceptional working conditions. Employees did not go through specialized teleworking training.

**Keywords :** role, modern communication techniques, remote work, home quarantine, efficiency, Corona virus

## الفهرس:

العنوان	الصفحة
الشكر	
الإهداء	
ملخص الدراسة	
فهرس المحتويات	
مقدمة..... أ	
<b>المنطلقات المنهجية للدراسة</b>	
1_ بناء الإشكالية .....	16
2_ الدراسة الاستطلاعية .....	17
3_ أهمية الدراسة .....	17
4_ أهداف الدراسة .....	18
5_ أسباب اختيار الموضوع .....	18
6_ تحديد المفاهيم .....	19
7_ مجتمع والعينة الدراسة .....	26
8_ منهج الدراسة .....	27
9_ أدوات جمع المعلومات .....	28
10_ عرض الدراسات السابقة .....	31

11\_ الحدود الزمانية والمكانية ..... 35

## الفصل الأول: تقنيات الاتصال الحديثة في المؤسسة

تمهيد ..... 37

1.1 نشأة وتطور تقنيات الاتصال الحديثة..... 38

2.1 مفهوم تقنيات الاتصال الحديثة ..... 39

3.1 مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة ..... 40

3.1 أهم استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة ..... 41

4.1 أسباب استخدام تقنيات الاتصال ..... 47

5.1 إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة ..... 48

6.1 أهداف تقنيات الاتصال الحديثة ..... 49

7.1 وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة ..... 51

8.1 خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة..... 52

9.1 أهمية تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة ..... 53

خلاصة الفصل ..... 55

## الفصل الثاني: ماهية العمل عن بعد

تمهيد ..... 57

1.2 بداية العمل عن بعد ..... 58

2.2 مفهوم نظام العمل عن بعد ..... 58

3.2 أنواع العمل عن بعد ..... 61

62.....	4.2 مزايا وعيوب العمل عن بعد
67.....	5.2 أهداف العمل عن بعد
67.....	6.2 مبادئ العمل عن بعد
68.....	7.2 أخلاقيات العمل عن بعد
69.....	8.2 آليات العمل عن بعد
70.....	خلاصة الفصل

### الفصل الثالث: العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا في الجزائر

72.....	تمهيد
73.....	1.3 تعريف فيروس كورونا كوفيد19
73.....	2.3 التكيف القانوني لفيروس كورونا كوفيد19
74.....	3.3 الوقاية من فيروس كورونا كوفيد19
75.....	4.3 فيروس كورونا حالة من حالات القوة القاهرة
76.....	5.3 الإجراءات المتخذة لدعم المحافظة على مناصب العمل في الجزائر
80.....	آليات التشغيل في ظل أزمة فيروس كورونا
83.....	مظاهر العمل عن بعد في ظل تفشي فيروس كورونا
87.....	الأثر الإيجابي لتطبيق العمل عن بعد
89.....	الأثر السلبي لتطبيق العمل عن بعد
91.....	خلاصة

## الفصل الرابع: الجانب التحليلي لدراسة

تمهيد	93
1.4 لمحة عن مؤسسة "سوناطراك"	94
2.4 تحليل المقابلة	101
4.3 عرض استنتاجات المقابلة	154
4.4 نتائج عامة لدراسة	156
خاتمة	ج
قائمة المراجع	164

الملاحق

# مقدمة

## مقدمة:

يعيش العالم اليوم بأسره مرحلة من أصعب المراحل التي عاشتها البشرية في تاريخها، فبدون سابق إنذار اجتاح العالم وباء يدعى بـ "فيروس كورونا covid19" تسبب في نشر الذعر والخوف والهلع وسط أفراد المجتمع بل في العالم أجمع، حيث أصبح الجميع مرغم على إلزام المنزل ومطالب بالتباعد الاجتماعي، وكذا حظر التجوال، واحترام واتخاذ الإجراءات والتدابير الوقائية اللازمة، مما جعلهم يعيشون ظروف استثنائية بسبب هاته الجائحة و التي أثرت على شتى ميادين الحياة.

تزامنا مع انتشار فيروس كورونا المستجد الذي شكل تحديا للعلم اجمع لما له من آثار جليلة المعالم على حياة، وما صاحبها من حالات الإغلاق وتوقف لعجلة الاقتصاد، وكذا تعطل مصالح المؤسسات والأشخاص في جميع المجالات، حيث تسبب ذلك في خسائر كبيرة خاصة مع امتداد فترة الحجر المنزلي، لجأت العديد من الجهات إلى تطبيق العمل عن بعد كآلية للتخفيف من آثار هذه الأزمة ومواصلة العمل وضمان استمرارية النشاط الاقتصادي عن طريق استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وبالتالي تشجيع الموظفين على العمل من المنزل أو أي مكان يقيمون فيه خلال فترة الحجر.

في إطار هذا الوضع، اتخذت الحكومة الجزائرية جملة من الإجراءات السريعة والقرارات والتدابير المستعجلة لاحتواء هذا الوباء ومجابهة الأزمة المعاشة، من خلال اعتمادها تطبيق العمل عن بعد على مستوى المؤسسات الوطنية، وذلك من اجل دعمها ودعم الاستقرار الاقتصادي قدر الإمكان من جهة والحرص على الحد من انتشار الفيروس وحماية الموظفين من خطر الإصابة بالعدوى وتقليصها من جهة أخرى.

دراستنا واحدة من الدراسات التي تحاول تسليط الضوء على آلية العمل عن بعد في المؤسسة الجزائرية والكشف عن دور التقنيات الاتصال الحديثة وقدرتها على إحداث تغيير في بيئة العمل في ظل الظروف الاستثنائية المفاجئة بسبب جائحة كورونا.

وعليه فقد تكونت الدراسة من جانبين، جانب نظري وآخر تطبيقي، كما قسمت إلى ثلاثة فصول، الفصل الأول الذي يحتوي على منطلقات المنهجية للدراسة والذي قمننا فيه بتحديد الإشكالية وتساؤلاتها الدراسة أهمية والعينة الدراسة وأخيرا إلى عرض الدراسات السابقة والمجالات الدراسة.

أما الفصل الثاني المسمى بتقنيات الاتصال الحديثة في المؤسسة تطرقنا فيه إلى نشأة وتطور مفهوم تقنيات الاتصال الحديثة أسباب استخدام تقنيات الاتصال وفي الأخير إلى وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأهمية تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة.

أما الفصل الثالث تحت عنوان ماهية العمل عن بعد تطرقنا فيه إلى بداية ومفهوم العمل عن بعد العمل ثم مزايا وعيوبه وأهدافه وأخيرا أخلاقيات العمل عن بعد آليات العمل عن بعد .

أما الفصل الرابع تمثل في العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا في الجزائر تطرقنا فيه إلى تعريف والتكيف القانوني لفيروس كورونا كوفيد19 والوقاية منه ثم آليات التشغيل في ظل أزمة فيروس كورونا وفي الأخير الأثر الإيجابي لتطبيق العمل عن بعد الأثر السلبي لتطبيقه

وأخيرا الإطار الميداني لدراسة تطرقنا فيه لمحة عن مؤسسة "سوناطراك" ثم تعريف بالمركب ومهامه ثم استنتاجات والنتائج العامة لدراسة لتكون بذلك الخاتمة آخر عمل دراستنا.



## المنطلقات المنهجية للدراسة

1. بناء الإشكالية.
2. الدراسة الاستطلاعية.
3. أهمية الدراسة.
4. أهداف الدراسة.
5. أسباب اختيار الموضوع.
6. تحديد المفاهيم.
7. مجتمع وعينة الدراسة.
8. منهج الدراسة.
9. أدوات جمع المعلومات.
10. عرض الدراسات السابقة.
11. حدود الزمانية والمكانية.

## إشكالية الدراسة:

تعد ظاهرة الاتصال من أقدم الظواهر الاجتماعية، إذ ترجع أصولها إلى قدم الوجود البشري، وذلك لان الإنسان كائن اجتماعي بطبعه، يسعى دائما إلى تحقيق حاجياته وأهدافه المختلفة، وكذا إشباع رغباته من خلال العلاقات التي يبنها مع غيره.

فقد شهد العالم اليوم تطورات تقنية كبيرة ومتسارعة في مجال تكنولوجيا الاتصال ووسائله، مما جعلها تلقي بظلالها على جميع مناحي الحياة، على غرار بيئة العمل نظرا لقدرتها على تجاوز عقبة الزمان والمكان، مما أدى إلى ضرورة إدخالها إلى نشاط المؤسسة كشكل من أشكال التجديد، وذلك بالاعتماد على استخدام التقنيات الاتصالية الحديثة في أداء العمل.

مع الظهور المفاجئ لجائحة كورونا وانتشارها في جميع دول العالم التي تسببت في شل حركته، مما دفع العديد من الشركات والمؤسسات للبحث عن بدائل لاستمرار نشاطها مع المحافظة على الوقاية والتقليل من انتقال العدوى وسط موظفيها، حيث توصلت إلى نظام العمل عن بعد فأضحى آلية ضرورية لمواصلة وتيرة العمل وضمان سيره في مختلف الظروف، إذ أحدث تغيير واضح في مفاهيم العمل التقليدية، فتحول من وضع اختياري إلى وضع أساسي لا مفر منه في المؤسسات بغض النظر عن بنيتها التحتية التقنية.

نظرا لحزمة التدابير الوقائية للحد من تفاقم حالات الإصابة في الجزائر، عملت المؤسسات المحلية على مواكبة التغيرات المتسارعة وتحديات المرحلة الحالية، عن طريق محاولة مجرات التحول الرقمي الحاصل، فكانت المؤسسة الوطنية للمحروقات "سوناطراك" من أولى

المؤسسات التي سعت إلى تفعيل نظام العمل عن بعد بدوام كامل حرصا منها على سلامة موظفيها مع الحفاظ على أعلى مستويات الأداء، باستخدام التقنيات الاتصال الحديثة، بهدف دعمه وتوفير كافة أسباب نجاحه وزيادة فعاليته.

وهذا ما يقودنا إلى طرح التساؤل التالي: كيف ساهمت تقنيات الاتصال الحديثة في زيادة فعالية العمل عن بعد في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z في فترة الحجر المنزلي؟

### تساؤلات الدراسة:

\_هل تواجد نظام العمل عن بعد في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z في ظل جائحة " كورونا"؟

\_ما أثر استخدام تقنيات الاتصال الحديثة في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z في العمل بنظام العمل عن بعد خلال فترة الحجر المنزلي؟

\_كيف كان التوازن بين العمل بنظام العمل عن بعد وبين الحياة اليومية خلال فترة الحجر المنزلي؟

\_كيف كانت تطلعات وأراء موظفو مركب الغاز البترولي المميع GP1Z اتجاه تفعيل نظام العمل عن بعد في ظل جائحة "كورونا"؟

## الدراسة الاستطلاعية:

بدأ الانطلاق الفعلي لدراسة الاستطلاعية يوم 14 مارس 2021 بالمركب الغاز البترولي المميع GP1Z، حيث تم فيها التعرف على المعنيين بالنظام العمل عن بعد وكذا جمع المعلومات حول التقنيات المستخدمة في فعالية هذا النظام، وأيضا معرفة ما إن كان هذا النظام موجود من قبل أم ظهر نتيجة نقشي "كورونا فيروس" والذي كانت مدته شهرا.

## أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها من طبيعة موضوعها ومنهج تناولها حيث تظهر أهمية هاته الدراسة من خلال حداثة الموضوع وأنيته وتحليل بيئة العمل ومدى فاعليتها على أرض الواقع في ظل ندرة الدراسات المتعلقة في هذا الجانب أين تم الجمع بين المتغيرات ذات الأهمية البالغة في الوقت الراهن كما تتجلى في كونها تبحث في ظروف العمل عن بعد

وتعدد المزايا المنبثقة عن الاستخدام الجيد لتقنيات الاتصالية الحديثة ومدى وعي مستخدميها لما تملكه من إمكانيات وقدرات تساعد على تفعيل الأداء داخل المؤسسة من خلال الاتصال السريع وتنمية القدرات الذهنية والمهنية بها بغية تحسين العمل عن بعد خصوصا في ظل جائحة كورونا.

## أهداف الدراسة:

1. محاولة معرفة ما ان كان العمل عن بعد موجود من قبل أم ظهر مع ظهور جائحة كورونا.
2. تقييم دور وفعالية التقنيات الاتصالية الحديثة في خضم التطور التكنولوجي الحاصل.
3. التأكد من صحة استخدام تقنيات الاتصال الحديثة في العمل عن بعد.
4. التحقق من خضوع الموظفين الى دورات تدريبية في مجال العمل عن بعد.

## أسباب اختيار الموضوع:

### الأسباب الموضوعية:

1. التطور التكنولوجي الحاصل في مجال الاتصالات.
2. معرفة كيفية تسيير العمل عن بعد في المؤسسات الجزائرية ومدى استخدامها لتقنيات الاتصالية الحديثة.
3. تزايد الدور الذي تلعبه التقنيات الاتصالية الحديثة في تفعيل العمل عن البعد.
4. نظرا لما يعرفه العالم من الوباء أصبح استخدام التقنيات الاتصالية أمرا ضروريا في المؤسسات خصوصا في العمل عن بعد.

## الأسباب الذاتية:

1. تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص.
2. رغبتنا في اشباع فضولنا العملي من خلال دراستنا للموضوع
3. الميل الطبيعي للبحث والاستطلاع حول الموضوع كونه جديد لم يدرس من قبل
4. الشعور بالأهمية لمثل هذه المواضيع نظرا للظروف التي يمر بها البلاد.

## تحديد مفاهيم الدراسة:

### (1) الدور:

هو الواجب أو المسؤولية التي يجب القيام بها،

فيقال: دورك أن تفعل كذا أي مسؤوليتك وواجبك أن تقوم بهذا العمل.<sup>1</sup>

كما يعرفه سبونير بأنه: نمط من السلوك المتوقع من قبل الفرد في موقف معين مراعيًا من خلاله المعايير الاجتماعية السائدة في الجماعة، وآخذاً بعين الاعتبار تطلعاتهم ومتطلباتهم وتنظيمهم الاجتماعي.<sup>2</sup>

الدور وظيفة الفرد، أو وظائفه داخل التنظيم الاجتماعي، أو هو الموقف الاجتماعي، أو ذلك السلوك الذي يحدثه الفرد في الجماعة.

<sup>1</sup> عفيفي محمد: الدور الأمني للأسرة، ندوة المجتمع والأمن، المجلد 1، كلية الملك فهد، الرياض، 2003، ص02.

<sup>2</sup> – Spooner k: **strategies for implementing management role of human resources management**, Journal of knowledge management, Vol.4, N4, 2000, p10.

يعرف لينتن الدور: "هو المظهر الديناميكي للمكانة، فالسير على هذه الحقوق والواجبات معناه القيام بالدور".

من خلال التعريف تم ربط الدور بالحقوق والواجبات فقط، فعلى أساسه يتم تحديد المكانة ودور الشخص في أي موقف عن طريق مجموعة توقعات يعتنقها الآخريين، كما يعتنقها الشخص نفسه، ويشير مصطلح الدور إلى نموذج السلوك الذي يتطلبه المركز، ويتحدد دور الفرد على ضوء سلوكيات الآخريين منه وهذه الأخيرة تتأثر بهم.<sup>1</sup>

كما يعرف بأنه مجموعة من الضمان والتوقعات المحددة اجتماعيا والمرتبطة بمكانة معينة وبعبارة أخرى يمثل الدور متطلبات تتمثل في توقعات الآخريين بمكان أداء شخص ما لدور معين في موقف ما وقد لا يكون على علم.<sup>2</sup>

### اجرائيا:

هو الوظيفة والمهمة التي قامت بها التقنيات الاتصال الحديثة حينما استخدمها موظفو مركب الغاز البترولي المميع GP1Z في العمل عن بعد.

### (2) تقنيات الاتصال:

تعرف تقنيات الاتصال بأنها الأدوات والأوعية والوسائل والتجهيزات المتطورة التي يتم توظيفها بغرض نقل المعلومات والبيانات من المرسل إلى المستقبل في أقل فترة زمنية وبأقل تكلفة وبدقة أكثر.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> أحمد زكي بدوي: معجم المصطلحات والعلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، لبنان، 2011، ص 395.

<sup>2</sup> محمد عاطف غيث وآخرون: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1990، دط، ص 392.

<sup>3</sup> حسن عماد مكايي: تكنولوجيايات الاتصال في عصر المعلومات، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998، ص43.

وعرف البكري التقنية بأنها نشاط يتم في العقل وفي الواقع المادي على مستوى أعلى من مستوى الإنتاج نفسه يهدف إلى تعديل الطريقة أو التوصل إلى طرق أخرى للإنتاج، وإن وجود النهاية "Logy" في مصطلح التقنية لا يعني بالضرورة ارتباط التقنية بالمنهج العلمي التجريبي، كما ظهر وساد في أوروبا خلال القرون الثلاثة الماضية وما تبع ذلك من التطور الخاطئ، إن التقنية هي كنشاط إنساني أو نمط من الفعالية الإنسانية غريبة الطابع والنشأة.<sup>1</sup>

### إجراءات:

هي مجموعة من الوسائل الاتصالية التي يستخدمها موظفو مركب الغاز البترولي المميع GP1Z في أداء العمل من المنزل أو في المقرات العمل، من خلال تبادل المعلومات والأفكار فيما بينهم ومعالجتها وتخزينها... إلخ، إذ تتم كل هذه المهام عبر الاتصال كل هذه الوسائل بشبكة الانترنت. على غرار La MESSAGERIE LA GED LA GESSOR

### (3) الفعالية:

عرفت الفعالية على أنها "درجة أو مستوى التمييز في تحقيق الأهداف على المدى حياة المنظمة".<sup>2</sup>

وعرفها كل من (Mohney & Steen) بأنها "الإنتاجية المرتفعة والمرونة وقدرة المؤسسة على التكيف مع البيئة بالإضافة إلى القدرة على الاستقرار والابتكار".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> إباد البكري، تقنيات الاتصال بين زمنين، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 16.

<sup>2</sup> سعيد المصري، التنظيم والإدارة، الدار الجامعية، مصر، 2002، ص 333.

<sup>3</sup> علي عبد الله، أثر البيئة التسويقية على الأداء المؤسسات العمومية الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2001، ص 07.



أما إيتزوني (Etzioni) فقد عرف الفعالية بأنها "قدرة المنظمة على تأمين الموارد المتاحة واستخدامها بكفاءة لتحقيق أهداف محددة".<sup>1</sup>

قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها وتعتمد هذه القدرة والمعايير المستخدمة في قياسها على النموذج المستخدم في دراسة المنظمات.<sup>2</sup>

يعرفها برنارد (Barnard): على أنها تحقيق الهدف المحدد.<sup>3</sup>

### إجرائيا:

هي قياس مستوى قدرة التقنيات الاتصال الحديثة على تحقيق أهداف مؤسسة سوناطراك المرجوة من خلال استخدامها في العمل عن بعد.

### 4) العمل عن بعد:

يتأسس مفهوم نظام العمل عن بعد على منح الموظف أو المستخدم إمكانية تأدية واجباته الوظيفية سواء بشكل جزئي أو بشكل كامل، من مواقع مختلفة وبعيدة عن مقرات عملهم المعتادة، وهو بذلك يعتبر أحد خيارات العمل البديلة التي تضمن استمرارية المرفق العام من خلال تأدية الأعمال والمهام المرتبطة بتقديم الخدمات العمومية، ويمكن اعتماده من طرف الإدارة في الحالات التي تتطلب تأدية الأعمال وإنجاز المهام من خارج مقر العمل

<sup>1</sup> حسين حريم: إدارة المنظمات منظور كلي، ط2، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 92.

<sup>2</sup> صالح بن نوار، فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، مخبر علم الاجتماع الاتصال للبحث والترجمة، 2006، ص84.

<sup>3</sup> عون الله، صلاح الدين، مداخل ومشكلات قياس الفعالية التنظيمية، مجلة الإدارة العامة، العدد 54، الرياض، 1987، ص 08.

عوضا عن التواجد كليا أو جزئيا في مقرات العمل، دون أن يعتبر ذلك نوعا من أنواع الإجازات.<sup>1</sup>

كما يعرف بأنه "موظف دائم في المؤسسة يستخدم تقنية المعلومات والاتصالات، بحيث يؤدي عمله بمعزل عن المكان، ويكون العمل عن بعد كدوام كامل أو جزئي أو في أيام معدودة".<sup>2</sup>

هو وسيلة للعمل باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات بحيث يتم أداء العمل بعيدا عن المقر الرئيسي بشكل دائم أو جزئي أو حسب الحاجة، وخصوصا في أوقات الأزمات التي تتطلب العمل عن بعد مثل إدارة فرق العمل وإجراء الاجتماعات وتشغيل بعض الأنظمة المتاحة استخدامها عن بعد.<sup>3</sup>

### إجراءات:

هو الية عمل لجأ مركب الغاز البترولي المميع GP1Z الى تفعيلها خلال فترة الحجر المنزلي من اجل ضمان نشاط وسيرورة العمل وكذا حماية الموظفين من الاصابة بالعدوى، عن طريق استخدام مجموعة من التقنيات في اداء العمل من المنزل.

<sup>1</sup> وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، دليل العمل عن بعد بالإدارات العمومية، منشورات وزارة الاقتصاد والمالية، المغرب-رباط، ابريل 2020، ص 04.

<sup>2</sup> مركز تمكين، العمل عن بعد، دراسة استشرافية مصغرة، دون دار سنة بلد النشر، ص 13.

<sup>3</sup> الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، سياسة العمل عن بعد للقطاع العام، دون دار النشر، مارس 2020، ص03.

**5) الحجر المنزلي:**

هي ممارسة تهدف إلى الحد من مخالطة الأشخاص المشتبه بإصابتهم بالمرض مع الآخرين، قد يكون الحجر المنزلي طوعي أو بشكل إجباري يفرض من سلطات الصحة العامة للحد من انتشار الأمراض المعدية.

قد تفرض سلطات الصحة العامة الحجر المنزلي على جميع أفراد المجتمع للحد من انتشار الأمراض المعدية وحصرها<sup>1</sup>.

استراتيجية متعارف عليها في حال تفشي الأمراض السارية والمعدية، وهي متبعة من قبل دول عدة منها: الصين، الولايات المتحدة الأمريكية، المملكة المتحدة، ألمانيا، إسبانيا، إيطاليا، وغيرها.<sup>2</sup>

**إجرائياً:** يقصد بالحجر المنزلي إلزام المواطنين بعدم مغادرة منازلهم أو أماكن إقامتهم خلال فترات زمنية محددة من طرف السلطات العمومية الجزائرية لمدة 14 يوماً قابلة للتجديد، فقد ألزموا المواطنون بتطبيق هذه الاستراتيجية الصحية بهدف الحد من انتشار الجائحة على غرارهم موظفو مركب الغاز البترولي المميع GP1Z.

**6) المؤسسة:**

يعرف ناصر دادي عدون المؤسسة على أنها: "كل هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل مالياً، في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج، أو تبادل السلع والخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين، أو القيام بكليهما معاً (إنتاج + تبادل)،

<sup>1</sup> [www.webteb.com](http://www.webteb.com) الاطلاع يوم 2021/05/21. على الساعة 19:39.

<sup>2</sup> [www.corona.moh.gov.jo](http://www.corona.moh.gov.jo) الاطلاع يوم 2021/05/21. على الساعة 22:04.

بغرض تحقيق نتيجة ملائمة، وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني والزمني الذي يوجد فيه، وتبعاً لحجم ونوع نشاطه".<sup>1</sup>

ويعرفها أيضاً على أنها "اندماج" عدة عوامل بهدف إنتاج أو تبادل سلع وخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين، وهذا في إطار قانوني ومالي اجتماعي معين، ضمن شروط تختلف تبعاً لمكان وجود المؤسسة وحجم ونوع النشاط الذي تقوم به، ويتم هذا الاندماج لعوامل الإنتاج بواسطة تدفقات نقدية حقيقية وأخرى معنوية وكل منها يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالأفراد. وتتمثل الأولى في الوسائل والمواد المستعملة في نشاط المؤسسة، أما الثانية فتتمثل في الطرق والكيفيات والمعلومات المستعملة في تسيير ومراقبة الأولى.<sup>2</sup>

كما تعرف أنها مجموعة من الطاقات البشرية والموارد المادية (طبيعية كانت أو مادية أو غيرها) والتي تشغل فيما بينها وفق تركيب معين وتوليفة محددة قصد إنجاز أو أداء المهام المنوطة بها من طرف المجتمع.<sup>3</sup>

المؤسسة هي تنظيم إنتاجي معين، والهدف منه هو إيجاد قيمة سوقية معينة، من خلال الجمع بين عوامل إنتاجية معينة ثم تتولى بيعها في السوق لتحقيق الربح المتحصل من الفرق بني الإيراد الكلي والنتائج من ضرب سعر السلعة والكمية المباعة منها وتكاليف الإنتاج.<sup>4</sup>

تعرف المؤسسة على أنها جميع المنظمات الاقتصادية المستقلة ماليا هدفها توفير الإنتاج بغرض التسويق، وهي منظمة ومجهزة بكيفية توزع فيها المسؤوليات ويمكن أن تعرف بأنها وحدة اقتصادية تنتج فيها الموارد البشرية، المادية، المالية اللازمة للإنتاج الاقتصادي

<sup>1</sup> ناصر دادي عدون اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية، الجزائر، 1998، ص 10.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 11.

<sup>3</sup> أحمد طرطار، تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999، ص 15.

<sup>4</sup> عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الرابعة، 2006، ص 24.

بغرض تحقيق نتيجة ملائمة، وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني والزمني الذي توجد فيه وتبعاً لحجم ونوع النشاط.<sup>1</sup>

### إجرائياً:

هي وحدة اجتماعية واقتصادية تضم مجموعة كبيرة من الموظفين والعمال من أجل ممارسة نشاطاتها المختلفة في مجال المحروقات، وذلك من أجل تحقيق أهدافها التي اوجدت من خلالها.

### مجتمع وعينة الدراسة:

إن القصد بمجتمع البحث كما ذكر الباحثون هو جميع المفردات ذات علاقة بالمشكلة المدروسة، ومن ذلك يمكن القول هو جمع محدود أو غير محدود من المفردات التي تنتمي إلى الظاهرة المبحوثة.<sup>2</sup>

عن مجتمع البحث في العلوم الإنسانية هو مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقاً والتي تتركز عليها الملاحظات، كمثال على ذلك سكان الجزائر، أي مجموعة أشخاص أو المقيمين بالجزائر، أو مجموعة الكتب المكتبة، أي كتب المكتبة.<sup>3</sup> وقد تمثل مجتمع البحث في دراستنا جميع موظفو مركب غاز المميع البترولي GP1Z وهو 803 موظف وموظفة.

<sup>1</sup> إسماعيل عرباجي، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998، ص 10.

<sup>2</sup> أحمد بن مرسي، الأسس العلمية لبحوث الإعلام والاتصال، ط1، دار الورسم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 141.

<sup>3</sup> موريس أنجرس، تر: بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004، ص 291.

## العينة:

كلمة مشتقة من الفعل عين الذي يفيد في اللغة العربية معنى خيار الشيء وبذلك فإن العينة تعني الجزء الذي يختاره الباحث وفق طرق محددة، ليمثل مجتمع البحث تمثيلاً علمياً سليماً<sup>1</sup> تمثلت عينتنا في العينة القصدية التي تعني اختيار مفردة البحث بطريقة قصدية، أي بشكل مقصود لتوفر خصائص في تلك الأفراد المقصودين دون غيرهم ولكون تلك الخصائص مهمة ومناسبة لعينة الدراسة. وذلك لأنه توجب علينا في دراستنا هذه التوجه نحو الموظفين الذين عملوا بنظام العمل عن بعد، ونظراً لقلّة أفراد العينة التي تمثلت في 03 موظفين ارتأينا تعزيزها بأفراد آخرين.

وبالتالي تكونت عينة دراستنا من 09 موظفين منهم من عملوا بنظام العمل عن بعد وآخرون لم يعملوا به.

## منهج الدراسة:

تعددت تعريفات المنهج بين الباحثين، فمنهم من ربطه بتلك العمليات العقلية التي يقوم بها الباحث من أجل التوصل إلى قانون عام، ومنهم ما ذكر بأنه ذلك الجهد المنظم للحصول على بيانات ومعلومات ذات صلة بخصائص ظاهرة معينة.

البحث العلمي هو عبارة عن مجهود عقلي في شكل سلسلة من القواعد والأنظمة المنظمة الواجب على الباحث إتباعها من أجل الوصول إلى ما هو في صدد البحث عنه من معلومات وبيانات مختلفة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أحمد بن مرسل، أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط4، ديوان مطبوعات الجامعة، 2010، ص168.

<sup>2</sup> أحمد بن مرسل، الأسس العلمية لبحوث الإعلام والاتصال، مرجع سبق ذكره، ص 91.

## منهج دراسة حالة:

إن دراسة حالة في اللغة العربية مصطلح مستخدم في البحث العلمي للدلالة على تلك الدراسة المتعمقة لحالة فردية معينة، بغض النظر عن طليعة هذه الحالة سواء كانت فرداً أو جماعة أو هيئة سياسية أو اقتصادية أو مؤسسة إعلامية.<sup>1</sup> وفي دراستنا قد تم اختيار مركب غاز المميع البترولي GP1Z "سوناطراك"

كحالة من أجل جمع المعلومات والبيانات حول دراستنا ومن ثم تصنيفها وتبويبها بهدف الوصول إلى النتائج المرجوة واستخلاصها.

## أدوات جمع المعلومات:

## أداة رئيسية "المقابلة":

تعتبر المقابلة من أدوات جمع المعلومات والبيانات من الأفراد والجماعات، وهذا عبر مقابلتهم وجها لوجه في شكل حوار منظم يأخذ أسلوب سؤال جواب، يمكن القول أن المقابلة هي تلك الحوار المنظم الذي يجريه الباحث ميدانيا للحصول على المعلومات من الحاملين لها في صدوره بصورة فنية مرنة وبمهارة كبيرة تجعل الطرف المقابل يتعاون إيجابيا في تحقيق هذا الهدف العلمي.<sup>2</sup>

تدخل المقابلة ضمن أدوات البحث العلمي، يستخدمها الباحث في جمع المعلومات من الأشخاص الذين يملكون هذه المعلومات والبيانات غير موثقة في أغلب الأحيان، في إطار إنجازها للبحث، والمقابلة لغة مشتقة من فعل قابل، بمعنى واجهه وهي بذلك مواجهة من حيث قيامها على مواجهة الشخص، أي مقابلته وجها لوجه.<sup>3</sup> ومن ذلك فإن المقابلة في البحث العلمي هي اللقاء المباشر الذي يجري بين الباحث والمبحوث الواحد أو أكثر من

<sup>1</sup> أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، مرجع سبق ذكره، ص 302.

<sup>2</sup> أحمد بن مرسل، الأسس العلمية لبحوث الإعلام والاتصال، مرجع سبق ذكره، ص 171/172.

<sup>3</sup> أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، المرجع سبق ذكره، ص 213.

ذلك، في شكل مناقشة حول موضوع معين، قصد الحصول على حقائق معينة أو آراء ومواقف محددة.

وتعرف المقابلة في اللغة الفرنسية «L'entrevue de recherche» وحسب الباحث Maurice Angers المقابلة هي أداة بحث مباشرة تستخدم في مساءلة الأشخاص المبحوثين فردياً أو جماعياً، قصد الحصول على معلومات كيفية.<sup>1</sup>

وقد قمنا بالمقابلة الموجهة حيث ساعدتنا في الاحتكاك المباشر بالمبحوثين واستعينا بدليل المقابلة لمحاولة ربط بين الإشكالية وتساؤلات الدراسة وبين محاور المقابلة حيث احتوى على محورين أساسيين الأول تمثل في عمال الذين قاموا بنظام العمل عن بعد ومحور الثاني تمثل في عمال الذين لم يقوموا بهذا العمل لاطلاع على آراءهم من بينهم رئيس مصلحة "علاقة العمل" رئيس "قسم التسيير والمالية"

### أداة مساعدة "الملاحظة":

تعني الملاحظة لغة النظر إلى الشيء وهي في البحث العلمي مشاهدة الظاهرة المدروسة في إطارها المتميز ووفق ظروفها الطبيعية للحصول على البيانات ذات صلة بالجوانب المبحوث.<sup>2</sup>

تبعاً لما ذكر تعتبر الملاحظة من أهم أدوات البحث العلمي لكونها تتيح للباحث تفحص الجوانب المبحوثة في الظاهرة عن قرب، في إطار ظروفها الطبيعية العادية غير المصطنعة، بفعل أن عملية المشاهدة تجري في بعض الحالات دون أن يعلم المبحوثين وأن تصرفاتهم موضوع المراقبة.

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 214.

<sup>2</sup> أحمد بن مرسي، الأسس العلمية لبحوث الإعلام والاتصال، المرجع سبق ذكره، ص 166.



يمكن أن تجرى المقابلة بهدف الحصول على معلومات كيفية (نوعية) وصفية لتصرفات ومواقف معينة، قصد التعرف على خصائصها العامة.<sup>1</sup>

وقد اعتمدنا على الملاحظة العادية حيث أفادتنا في الاطلاع على بعض المعلومات خاصة منها تلك المتعلقة بأثر استخدام التقنيات الاتصال الحديثة في نظام العمل عن بعد.

---

<sup>1</sup> أحمد بن مرسل، المرجع السابق، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، المرجع سبق ذكره، ص 204.

## عرض الدراسات السابقة:

**الدراسة الأولى:** بعنوان العمل عن بعد بين حتمية الوضع الراهن وضرورة حماية مناصب العمل "جائحة كورونا كوفيد19 نموذجاً" من إعداد بوسبحة الجيلالي التي تطرح اشكالا عاما يتمثل في مدى قابلية العمل عن بعد في إنعاش الاقتصاد وحفاظ على مناصب العمل في ظل جائحة كورونا التي تفرض قيود على الحركة؟ حيث تهدف هذه الدراسة إلى تبيان الآثار والنتائج المبتغاة من أداء العمل عن بعد وخاصة دوره في حماية اقتصاديات الدول والحفاظ على نشاط المؤسسات، وبالتالي الحفاظ على مناصب الشغل وذلك في خضم حالة الطوارئ الصحية التي يشهدها العالم عموماً والجزائر خصوصاً وتداعياتها الاقتصادية والاجتماعية، بسبب جائحة كورونا كوفيد19 المستجد. وكان المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج التحليلي، وكذا المنهج المقارن. بحيث اقترحت هذه الدراسة مجموعة من التوصيات تمثلت في:

- ✓ وضع إطار تشريعي وتنظيمي ينظم كفاءات تنفيذ العمل عن بعد.
  - ✓ إرساء اطر تقنية جد متطورة للتواصل عن بعد خاصة شبكة الإنترنت.
  - ✓ تكوين قانوني وتقني لطرفي علاقة العمل بما يضمن حقوق وواجبات كل طرف
- اتجاه الآخر. <sup>1</sup>

<sup>1</sup> بوسبحة الجيلالي، العمل عن بعد بين حتمية الوضع الراهن وضرورة حماية مناصب العمل "جائحة كورونا كوفيد19 نموذجاً"، مجلة قانون العمل والتشغيل، المجلد 06، العدد 01، جانفي 2021.

**الدراسة الثانية:** بعنوان **قابلية خريجي الجامعات للعمل عن بعد وعلاقته بالإنتاجية** من إعداد علي رزق نجم لنيل شهادة الماجستير في الاقتصاد، تهدف هذه الدراسة الى التعرف على واقع العمل عن بعد وقابليته من قبل الخريجين وتحديد أثره على الإنتاجية في شركات تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة، باستخدام التحليل الوصفي إضافة الى المنهج القياسي، وذلك من خلال توزيع استبانة على العاملين والشركات، حيث تم توزيع 234 استبانة على مجتمع الدراسة وطرح التساؤل التالي: "ما قابلية العمل عن بعد وعلاقته بالإنتاجية لدى خريجي الجامعات العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات بقطاع غزة؟" وقد استخدم الباحث العينة العشوائية تتمثل في الخريجين العاملين في شركات تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة وفي أداة بحث متمثلة في استبيان.

وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج منها:

هناك عائق طرية بين كل من البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، الرضا الوظيفي، الثقة والإنتاجية.

واستنادا إلى نتائج الدراسة فقد أوصت الدراسة بضرورة:

أن تهتم الجهات الرسمية بتوفير البنية التحتية (الكهرباء ووسائل الاتصال الحديثة)، وذلك لزيادة الاستثمار في هذا القطاع، العمل على سن قوانين تحدد الحد الأدنى من الأجور للعاملين في هذا المجال، مواكبة النظام التعليمي في الجامعات ومراحل الثانوية لوسائل الاتصال الحديثة.<sup>1</sup>

<sup>1 1</sup> علي رزق نجم، قابلية خريجي الجامعات للعمل عن بعد وعلاقته بالإنتاجية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الأزهر غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 2018.

**الدراسة الثالثة:** بعنوان التقنيات الحديثة ودورها في إدارة أنشطة العلاقات العامة من إعداد محمد عثمان علي بابكر، قدمت هذه الدراسة لنيل درجة الماجستير في علوم الاتصال (العلاقات العامة والإعلان) جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا طرحت هذه الدراسة إشكالية: "وتكمن مشكلة هذا البحث في معرفة دور وأثر التقنيات الحديثة في رفع كفاءة الأداء بإدارة العلاقات العامة للشركة السودانية للاتصالات (سوداتل)" وكانت دراسة وصفية تحليلية باستخدام استبيان كأداة جمع المعلومات وتوزيعها على موظفين الشركة بلغ عددهم 30 مفردة أسفرت هذه الدراسة عن نتائج أهمها:

- ✓ ادخال تقنيات الحديثة ساهم في زيادة فعالية أنشطة إدارة العلاقات العامة بالشركة السودانية للاتصالات "سوداتل" وتأثير هذه الأنشطة على جماهير الشركة.
- ✓ ادخال التقنية أدى إلى تغيير النظرة العامة للجمهور بل وأدى إلى تحسين الصورة الذهنية عن الشركة وخدماتها لدى الجمهور الخارجي.
- ✓ الاهتمام بالتقنية الحديثة جعل الشركة في مركز الريادة في مجال الاتصالات المحلية والإقليمية والدولية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد عثمان علي بابكر، التقنيات الحديثة ودورها في إدارة أنشطة العلاقات العامة، دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على شركة السودان للاتصالات مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات العليا، 2015.

**الدراسة الرابعة:** بعنوان تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء من إعداد محمد بن علي المانع لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية بطرح الإشكالية التالية " إلى أي مدى يسهم استخدام تقنيات الاتصال في تحسين الأداء في جهاز الامن العام؟" وقد تم اختيار منهج وصفي تحليلي عن طريق العينة العشوائية البسيطة حجمها يمثل (40%) من أفراد مجتمع البحث، باستخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية المناسبة لتعميم النتائج على أفراد المجتمع الدراسة والمتمثلة في:

- ✓ إن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة على أن واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام هو واقع متدني ومتأخر.
- ✓ إن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جدا إلى توظيف واستخدام تقنيات الاتصال، لأنه سيحقق فعالية بدرجة كبيرة جدا في الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام.
- ✓ إن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جدا على ان أهم هذه المعوقات التي تواجه استخدام التقنية: هو قلة هذه الأجهزة وقدمها وانخفاض مستوى التدريب العاملين في الأمن العام على استخدامها، بالإضافة الى عدم صيانتها صيانة وقائية مما يؤدي الى كثرة أعطالها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد بن علي المانع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2002.

**استفادة من الدراسات السابقة:**

لقد ساهمت الدراسات السابقة التي اعتمدها في دراستنا في تحديد موضوعها والتحكم بها، لأنها كانت قريبة جدا من موضوع دراستنا من جانب المتغيرات المتمثلة في التقنيات الاتصال الحديثة والعمل عن بعد، كما ساعدتنا على اختيار المجتمع البحث وأدواته وكذا المنهج المتبع فقد تناولت موضوع العمل عن بعد واستخدام تقنيات الاتصال والاهتمام المتزايد خصوصا في زيادة فعالية العمل.

فيما افنقر البعض منها إلى تحديد الخطوات بالتفصيل لكنها احتوت على ناط مشتركة مع موضوع دراستنا، وبالتالي مكنتنا من تكوين أفكار مبدئية عنه من أجل رسم خطة محكمة وواضحة من شأنها أن تزيد من الإثراء البحث العلمي.

**المجال الزمكاني للدراسة:**

**المجال الزمني:** اجريت هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2021/2020 بدئا من 13 مارس إلى غاية 14 أبريل 2021.

**المجال المكاني:** أجريت هذه الدراسة بمؤسسة سوناطراك تحديدا بمركب الغاز البترولي المميع الكائن في مرسى الحجاج على بعد مسافة 40 كلم من شرق وهران.

**المجال البشري:** ويشمل موظفو مركب الغاز البترولي المميع GP1Z.

## الفصل الأول: لتقنيات الاتصال الحديثة في المؤسسة

**المبحث الأول: نشأة ومفهوم تقنيات الاتصال الحديثة.**

**المبحث الثاني: أهم وأسباب استخدام وإيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.**

**المبحث الثالث: وأهداف وظائف وخصائص وأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة.**

**تمهيد:**

إن تطور تكنولوجيا الاتصال كما ونوعا فرض علينا اللجوء إلى كل ما هو حديث، وعلى غرار هذه التطورات أصبحت تقنيات الاتصال الحديثة أدوات أساسية لتخزين المعلومات وتنظيمها ومعالجتها، حيث أصبحت تغزو جميع الميادين اتجهت الكثير من المؤسسات في العالم باختلاف نوعها أو حجمها والتي تهدف إلى البقاء في بيئة المنافسة إلى استثمار هذه التقنيات لما توفره من سرعة ودقة عاليتين وغيرها من الامتيازات.

نتيجة هذه التطور الهائل الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جميع المجالات عموما وفي نشاط المؤسسات خصوصا سنحاول في هذا الفصل تقديم لمحة عن نشأة وتطور تقنيات الاتصال الحديثة ثم تقديم مفهوم عن تقنيات وتكنولوجيا الاتصال الحديثة فلنركز بعدها على أهمية التكنولوجيا في المؤسسة.



## 1.1 نشأة وتطور تقنيات الاتصال الحديثة:

يعبر مفهوم تقنيات الاتصال الحديثة عن الطريقة التي من خلالها يتم الاتصال بين الافراد وبعضها وهذا على مستوى العالم بأكمله، وهذا التواصل ينتج عنه نقل المشاعر والمعلومات ويحدث تأثير متبادل بين جميع الافراد، وتعد تقنيات الاتصال الحديثة من العلوم وذلك لمرورها بالعديد من المراحل الا ان ظهرت بهذا التطور الكبير الذي نشهده، حيث ان عملية تطور تقنيات الاتصال سهلت اكتشاف العالم بأكمله والعديد من الحضارات، حيث انه في البداية لكي يتم التعرف على أي حضارة لا بد من الذهاب الى المكان والعيش به حتى يتم التعرف عليه، ولكن مع ظهور تقنيات الاتصال الحديثة وباستخدام شبكة الانترنت اصبح من السهل التعرف على جميع الحضارات وجميع الشعوب والتواصل مع أي شخص في أي مكان آخر<sup>1</sup>

**مراحل تطور تقنيات الاتصال الحديثة:** لقد مرت تقنيات الاتصال بالعديد من المراحل إلا أن اصبحت بالشكل الإلكتروني المتعارف عليه في الوقت الحالي ومن مراحل تطور تقنيات الاتصال:

**اختراع الكتابة:** حيث أن الكتابة كانت من أول وسائل الاتصال المعروفة حيث كانت بمثابة الخطوة الاولى في التواصل، حيث أنه في القدم كانت الوسيلة الوحيدة التي يتواصل بها الأشخاص مع بعضهم البعض هي الكتابة والرسائل المكتوبة، ويتم استئجار العديد من الاشخاص ليقوموا بعملية ايصال الرسائل المكتوبة الى الاشخاص المرسل إليهم سيراً على الاقدام او عن طريق ركوب الحيوانات، وتم استخدام الحمام الزاجل في بعض الاوقات أيضاً<sup>2</sup>

<sup>1</sup> [www.tawajod.ae/ar](http://www.tawajod.ae/ar) تم الاطلاع يوم 2021/05/29 على الساعة 15:46

<sup>2</sup> [www.tawajod.ae/ar](http://www.tawajod.ae/ar) تم الطلاع يوم 29/05/2021 على الساعة 16:00

**الصحف والمجلات:** اقتضت الطباعة في عصر النهضة على طباعة الكتب ونسخها إلا أن تم تطويرها وأصبحت الطباعة موظفة لطباعة العديد من الصحف والمجلات التي من خلالها يتم معرفة الاخبار في جميع المجالات السياسية والاقتصادية والتجارية كما أنه من خلالها يتم معرفة اهم الاخبار والاحداث في البلاد، وهذا أدى الى اختصار المسافات، وبعد ذلك ظهر البريد والذي من خلاله تم نقل الرسائل المختلفة بين الأشخاص.

**اكتشاف الهاتف:** أدى اختراع واكتشاف الجوال الى حدوث نقلة كبيرة في تقنيات الاتصال، حيث أدى اكتشاف الموبايل الى جعل الاشخاص يتواصلون صوتياً وليس كتابياً فقط، وكان التواصل الصوتي من الاشياء الهامة والممتعة والتي ادت الى اشياء لم تستطيع الكتابة نقلها مثل الكثير من العواطف المختلفة.

**العصر الإلكتروني:** في العصر الإلكتروني حدث قفزة كبيرة في تقنيات الاتصال، فأصبح الأشخاص يتواصلون صوت وصورة مع أي شخص في أي مكان في العالم بمنتهى السهولة، ومازالت تقنيات الاتصال في تطور حتى أصبحت على الوضع الحال<sup>1</sup>

## 1.2 مفهوم تقنيات الاتصال الحديثة:

يقصد بالتقنيات الحديثة في مجالات الاتصال المختلف، أو ما يسمى بتكنولوجيا الاتصال تلك "التقنيات" المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيرية أو الشخصية، التي يتم بواسطتها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المرئية، ثم تخزين هذه المعلومات واستخراجها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المادة مطبوعة أو مذاعة أو مرئية مسموعة، ونقلها من مكان إلى آخر وتبادلها.

وقد تكون تلك التقنيات يدوية أو ميكانيكية إلكترونية، حسب التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور.

<sup>1</sup> [www.tawajod.ae/ar](http://www.tawajod.ae/ar) تم الاطلاع يوم : 2021/05/29 على الساعة : 16:06.

ويشير هذا التعريف إلى تناول تقنيات الاتصال لمختلف التقنيات المستخدمة في الوسائل الاتصالية المختلفة، مع الإشارة إلى علاقة التقنيات المستخدمة بالإطار الزمني الذي تعيشها وسائل الاتصال الأحدث تبعا لكونها تمثل نهاية فترة اكتشاف واستخدام التقنيات الإلكترونية التي أعقبت في ظهور التقنيات الميكانيكية.

ولقد جاءت التطورات التقنية التي شهدتها الوسائل الاتصالية الحديثة نتيجة للاستفادة من التطورات التقنية التي عمت كل مجالات الحياة، كما جاءت في الوقت ذاته استجابة للحاجات الاتصالية الملحة لجماهير وسائل الاتصال التي اتسمت بالتزايد خصوصا مع تعقد الحياة الحديثة وتعدد متطلباتها.<sup>1</sup>

### مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

حيث يعرفها الأستاذ "روين" بأنها آلة تقنية أو وسيلة خاصة، تعمل على إنتاج وتخزين واسترجاع، توزيع واستقبال، أو عرض المعلومات.

ومنهم من يعرفها بأنها مجموعة تقنيات، الأدوات أو الوسائل أو النظم مختلفة، التي يتم توظيفها لمعالجة المحتوى أو المضمون الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري، الجمعي، الشخصي، والتي يتم من خلالها المعلومات والبيانات المسموعة والمرئية والمطبوعة والرقمية (من خلال حاسبات إلكترونية) ثم تخزين هذه المعلومات والبيانات ثم استرجاعها في الوقت المناسب ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية، ونقلها من مكان إلى آخر وتبادلها وقد تكون تلك التقنيات آلية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور.

وعرفها آخرون بأنها تلك التقنيات التي تساعد على الحصول على معلومات سواء صوتية، مرئية، مكتوبة رقمية أو لاسلكية ومعالجتها، تخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة

<sup>1</sup> إبراهيم أبو السعود ، تكنولوجيا الاتصال، المدير العام لمركز الأهرام للترجمة والنشر، (د.ط)، مصر ،2008، ص 05.

الإلكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية والكمبيوتر، ويعرفها الدكتور عبد الباسط محمد عبد الوهاب بأنها تلك الأدوات والأجهزة التي تختص بجمع تخزين، استرجاع وإرسال المعلومات والبيانات، سواء كانت مرئية، مسموعة أو مرسومة ليستفيد منها الفرد والمجتمع، وذلك في اختياره مما تتضمنه من معلومات وبيانات يحتاج إليها وتسهل عليه الاختيار.

كما يعرفها الدكتور محمد محفوظ بأنها "التجهيزات والوسائل التي اكتشفتها أو اخترعتها البشرية لجمع انتاج، نقل، بث، استقبال وعرض المعلومات الاتصالية بين الافراد والمجتمعات.<sup>1</sup>

### 1.3 أهم استخدامات التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال:

#### المعلومات نقل المعلومات ووسائل الاتصالات:

#### 1 تكنولوجيا نقل المعلومات:

تتمثل أهم تكنولوجيا نقل المعلومات فيما يلي:

#### أ. تكنولوجيا استغلال الطيف الكهرومغناطيسي:

يشير مصطلح الطيف المغناطيسي **Electromagnetic Spectrum** إلى مدى أو النطاق الوهمي الذي تنتظم خلاله كافة الموجات الكهرومغناطيسية المتاحة في الطبيعة وفقا لمحددتين إثنين هما: التردد الموجي والطول الموجي، حيث يمتد الطيف الكهرومغناطيسي من إشارات الترددات الصوتية إلى الترددات فوق الموجات الضوئية، وتقع بين هذين المجالين ترددات الراديو، التلفزيون، الراديو والميكروفون، وأنواع أخرى من الإشارات. وبمراعاة خصائص كل جزء من الطيف أمكن استغلاله، باعتباره موردا طبيعيا لنقل الرسائل الاتصالية

<sup>1</sup> عبد الباسط محمد عبد الوهاب محمد، استخدامات تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج التلفزيوني والإذاعي، دراسة تطبيقية وميدانية، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص 80.

عن بعد ويتم تنظيم الاستغلال الدولي للطيف من خلال منظمات الدولية على مستوى العالم ومن خلال هيئات الحكومية على مستوى الدول.<sup>1</sup>

### ب. تكنولوجيا الكوابل:

ويمكن تصنيفها إلى صنفين كما يلي:

تكنولوجيا الكوابل النحاسية: يمثل الكابل النحاسي النموذج التقليدي الذي استغلته البشرية في الاتصالات السلكية لتحقيق الاتصال عن بعد خاصة الاتصالات الهاتفية غير أنه تم بعد ذلك، استخدام الكوابل النحاسية التقليدية في بعض المراحل الاتصالات السلكية وذلك مع بدأ الخدمات الإعلامية ثم ظهرت بعد ذلك الكابلات النحاسية متحددة المحور Cable Coaxial في أواخر الستينات لتحل محل الكوابل التقليدية في الخدمات الإعلامية وسرعان ما تطورت إلى الكوابل ذو الاتجاهين Twoway Cable وذلك لتحقيق الخدمات التفاعلية الجديدة كالإتصال البيانات وخدمات الفيديو توكس.<sup>2</sup>

### ج. تكنولوجيا الكوابل الضوئية (Fiber Optics):

تمثل تكنولوجيا الألياف الضوئية نقلة شاسعة في تكنولوجيا الاتصالات الكابلية، وهي عبارة عن شعيرات زجاجية رقيقة للغاية تسمح بمرور أشعة الليزر من خلالها، ونظرا للترددات العالية جدا لأشعة الليزر فإن هذا يوفر للألياف الضوئية قدرة كبيرة، كما يوفر كفاءة عالية، المرئية والمعلوماتية، لحمل كميات هائلة من الإشارات الصوتية للغاية في الاتصالات بحيث يمكن للدائرة الواحدة من الألياف الزجاجية نقل 50.000 مكالمات هاتفية، بالإضافة إلى قدرة الألياف الضوئية على تلافي الكثير من المشاكلات الاتصال السلكي والكابلات المركزية، فهي محصنة ضد تفريغ البرق وضد التداخل الكهرومغناطيسي والكهروستاتيكي.

<sup>1</sup> محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال، دراسة في أبعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الاتصال، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2005، ص، ص 108، 113.

<sup>2</sup> محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال، مرجع سبق ذكره، ص 118.

### د. تكنولوجيا الأقمار الصناعية ((Sattellites):

تعد تكنولوجيا الأقمار الصناعية بمثابة تطوير للاستفادة من تكنولوجيا الميكروويف، في الاتجاه الرأسي بدلاً من الاتجاه الأفقي، فمن خلال القدرة الفائقة لموجات الميكروويف على السير في خطوط مستقيمة لمسافات شاسعة، فإنه يتم توجيهها إلى الأقمار الصناعية لكي تنبثها إلى الجانب الأخر من الكرة الأرضية أو إلى الأماكن النائية والمعزولة ويؤدي هذا إلى توفير النفقات الباهظة المطلوبة لإنشاء سلسلة من أبراج الميكروويف أو لإنشاء كابلات عبر آلاف الأميال لتحقيق الاتصالات بكافة أنواعها.<sup>1</sup>

وتنقسم الأقمار الصناعية إلى نوعين:

#### أقمار التوزيع (Distribution Satellites):

وهي التي تنبث إرسالها إلى محطات أرضية تقوم بدورها بإرساله لأجهزة استقبال المتلقين.

#### أقمار البث المباشر (Direct Broadcast Satellites) :

وهي التي تنبث إرسالها إلى أجهزة استقبال المتلقين مباشرة.<sup>2</sup>

### ك. تكنولوجيا الاتصال الرقمي ((DIGITAL COMMUNICATION):

لا تعبر تكنولوجيا الاتصال الرقمي عن "وسيلة" مادية أو طبيعية حديثة لنقل الإشارات الاتصالية بل هي بمثابة "أسلوب" تقني حديث لنقل الإشارات الاتصالية باستخدام نفس الوسائط كالطيف الكهرومغناطيسي، الكوابل والأقمار الصناعية.

وتتخطى هذه التكنولوجيات الحديثة الأسلوب القديم القائم على الرسائل الاتصالية في شكل سلسلة (Analog Signals) من الإشارات التماثلية وذلك من خلال نقلها في صورة إشارات رقمية (Digital Signals) والمقصود بالإشارات التماثلية هي تحويل الإشارة الاتصالية

<sup>1</sup> محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال، المرجع سبق ذكره، ص 119.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 120.

إلى إشارة كهربائية مناظرة ومماثلة لها في الشدة، بينما الإشارات الرقمية فتعني تحويل الإشارة الاتصالية إلى رموز رقمية تتفق والنظم المعيارية المستخدمة لتمثيل البيانات في الحاسبات الآلية.

وتتميز تكنولوجيا الاتصال الرقمي بانعدام التشويش أو التداخل والحفاظ على قوة الإشارة على طول خط الاتصال وتحقيق التوافق الصوتي والتحكم في الصدى بالإضافة إلى تحقيق قدر عال من تأمين الاتصال وسريته.

وقد أدى التطور في تكنولوجيا الاتصال الرقمي إلى ابتكار أسلوب الضغط الرقمي ( Digital Compression) مما ساعد على زيادة الطاقة الكية للمعلومات المنقولة، ومضاعفة القدرات التخزينية للبيانات الرقمية في أقل حيز ممكن.<sup>1</sup>

**ن. الحواسيب:** عرف بأنه أحد الأجهزة الإلكترونية التي تتواجد بأنواع وأحجام مختلفة، والتي تمتلك القدرة على تخزين البيانات ومعالجتها أو حتى استرجاعها، ويقوم جهاز الحاسوب بإجراء الحسابات والعمليات وتنفيذ التطبيقات المختلفة من خلال مجموعة من الأوامر التي تُعطى له من قبل هذه البرمجيات أو المعدات.

تعود كلمة الحاسوب في أصلها إلى كلمة حساب، وقد نَتَج ذلك من التعريف الأول للحاسوب الذي عرّف الجهاز بأنه عبارة عن آلة حسابة فائقة السرعة.<sup>2</sup>

**هـ. الإنترنت:** يعرف الإنترنت على أنه شبكة اتصالات إلكترونية تربط بين شبكات الكمبيوتر، ومرافق الحاسوب التنظيمية ويتم استخدامه حول العالم وهي شبكة عامة تربط بين ملايين الحواسيب حول العالم، وتتكون من ملايين الشبكات المنزلية والأكاديمية والتجارية والحكومية الصغيرة.

<sup>1</sup> أعا ألفت، البيئة التحتية المعلوماتية الكونية، مجلة دراسات إعلامية، العدد 87، ص22.

<sup>2</sup> [www.mawdoo3.com](http://www.mawdoo3.com) تم الاطلاع يوم 2021/06/05 على الساعة 22:09 .

الأنترنت هو نظام اتصال عالمي لنقل البيانات عبر أنواع مختلفة من الوسائط، ويُمكن وصفه بأنه شبكة عالمية تربط شبكات مختلفة سواء كانت شبكات خاصة، أو عامة، بواسطة تقنيات لاسلكية أو ألياف ضوئية.<sup>1</sup>

و. البريد الإلكتروني: يُعرّف البريد الإلكتروني (Electronic Mail) أو ما يُشار له بالاختصار (Email) ، بأنه عبارة عن خدمة يُمكن من خلالها إرسال واستقبال رسائل إلكترونية عبر شبكة اتصالات معينة، وباستخدام أنواع مُختلفة من التطبيقات والبرامج، ويتم تبادل رسائل البريد الإلكتروني من وإلى أيّ شخص يمتلك عنوان بريد إلكتروني حول العالم، وقد تحتوي رسالة البريد الإلكتروني على ملفات مُضمنة بداخلها، أو صور، أو نصوص كتابية، حيث تحتوي معظم أنظمة البريد الإلكتروني على مُحرر أولي لتحرير النصوص، وإجراء مختلف التعديلات عليها كتغيير لون الخط، وحجمه، وغيرها من تعديلات أخرى.<sup>2</sup>

ي. تكنولوجيا عقد المؤتمرات عن بعد: (Teleconferencing):

جاءت فكرة عقد المؤتمرات عن بعد منذ أوائل الستينات من القرن العشرين 20 وذلك حين فكرت بعض الحكومات في عدة دول من العالم في إجراء تجارب على ذلك، ويعني مفهوم "عقد المؤتمرات عن بعد" اجتماع عن بعد أو اجتماع افتراضي لمجموعة من المشاركين، وقد يصل عددهم إلى المئات أو الألاف أحيانا في زمن ومكان ما أو أماكن تفصل بينهم مساحات شاسعة، داخل دولة واحدة أو بين عدة دول يتواصلون بينهم بواسطة شخصية تديرهم بمهارة ويتخاطبون فيما بينهم بواسطة وسيلة اتصالية سواء بسيطة أو معقدة، سمعية، مرئية بالهاتف أو بالكمبيوتر وهو ما يجعل تكنولوجيا عقد المؤتمرات عن بعد تسمح بالتفاعل وجها لوجه أو بالتفاعل بين مجموعات المحلية.

ونستطيع أن نقسم المؤتمرات عن بعد حسب التكنولوجيا المستخدمة فيها إلى عدة أنواع كما يلي:

<sup>1</sup> [www.mawdoo3.com](http://www.mawdoo3.com) تم الاطلاع عليه يوم 2021/06/19 على الساعة 00:47.

<sup>1</sup> [www.mawdoo3.com](http://www.mawdoo3.com) تم الاطلاع يوم 2020/05/31 على الساعة 18:00.



- ✓ مؤتمرات تستخدم الخطوط الهاتفية.
- ✓ مؤتمرات تستخدم النظام المرئي المتحرك.
- ✓ مؤتمرات تستخدم الحاسب الآلي.<sup>1</sup>

## 2: الاتصالات تكنولوجيا الوسائل

يمكن تلخيص أهم تكنولوجيا وسائل الاتصالات المعروفة فيما يلي :

أ. تكنولوجيا أجهزة الهاتف:

اعتمد الهاتف كوسيلة اتصالات سلكية منذ ظهوره على الكوابل بصفة أساسية ولم يمكن نقل الاتصال الهاتفي بين أوروبا والقارة الأمريكية إلا بعد مد الكابل البحري تحت مياه المحيط الأطلسي، غير أنه بمرور الوقت بدأ الاتصال اللاسلكي يدخل بعض مراحل الخدمة الهاتفية السلكية من خلال استخدام تكنولوجيا

الميكروويف "أولا" لنقل الاتصالات الهاتفية للأماكن النائية والمعزولة ثم باستخدام الأقمار الصناعية، "ثانيا" لنقل الاتصالات الهاتفية بين كافة الدول على مستوى العالم، كما أمكن لتكنولوجيا الاتصالات اللاسلكية أن تتيح ابتكار الهاتف اللاسلكي الذي يقتصر على الاستخدام المنزلي والهاتف الخليوي المتحرك الذي يستخدم في السيارات، والهاتف المحمول الذي يمكن استخدامه في أي مكان بالعالم عبر خاصية التجوال من خلال الاتصال بالأقمار الصناعية، وتتيح لمستخدمي أجهزة الكمبيوتر المحمولة الاتصال بشبكة الانترنت في أي وقت وفي أي مكان<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، المرجع سبق ذكره، ص233.

<sup>1</sup> حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، المرجع سبق ذكره، ص235.

### 4.1 أسباب استخدام تقنيات الاتصال:

لقد أصبح لتقنيات الاتصال دور مهم في إنجاح الكثير من المؤسسات والدوائر بكافة تخصصاتها وأنواعها سواء كان ذلك على صعيد تقديم خدمات المعلومات واسترجاعها للمخططين والباحثين والمستفيدين الآخرين أو على صعيد إجراءاتها الأخرى.

هناك عدد من العوامل والأسباب التي تلجا المؤسسات والدوائر المختلفة في المنظمات إلى الاستعانة بتقنيات الاتصال في تناقل المعلومات وهي:

1. الكم الهائل من المعلومات: فقد أصبحت كميات المعلومات المتزايدة بشكل كبير يصعب السيطرة عليها بالطرق التقليدية، ومن ثم نقلها إلى المستفيدين واسترجاعها لهم في مكاتبهم أو منازلهم، وهذا النقل والاسترجاع للكم الهائل من المعلومات يحتاج إلى الاستعانة بتقنيات الاتصال كالهاتف والفاكس والهاتف.
2. المعلومات التي يحتاج إليها المخططون والباحثون والمستفيدون الآخرون، غالباً ما تكون مشتتة وموزعة على المناطق الجغرافية المتعددة، المتقاربة أحياناً ومتباعدة في الكثير من الأحيان الأخرى، لذا فإن تهيئة المعلومات المشتتة يحتاج إلى وسائل وتقنيات اتصال مناسبة ومتطورة.
3. الحاجة إلى السرعة في إيصال المعلومات للمستفيدين، حيث إن سمات العصر قد تطورت وتغيرت ويحتاج المخططون وأصحاب القرار والباحثون والمستفيدون الآخرون إلى السرعة في حصولهم على المعلومات، لذلك فإن تقنيات الاتصال تلعب دوراً مهماً في نقل تلك المعلومة بالسرعة المطلوبة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> حسن أبو حشيش، تقنيات الاتصال المستخدمة في دوائر العلاقات العامة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2005، ص 57.

4. ازدياد الطلب على المعلومات ذات الصبغة والسمة العالمية وذلك بسبب تطور عمليات التبادل الثقافي والاقتصادي والعلمي والسياسي، هذا وقد قربت وسائل الاتصالات بين دول العالم المختلفة، وهذا من اهتمامات الانسان المعاصر.<sup>1</sup>

### 5.1 إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

#### أ. إيجابيات:

- فهي تقدم العون للبشر من خلال توفيرها قدرا أكبر من التسهيل في تخزين المعلومات وتراكمها ونقلها.
- إن وسائل الاتصالية والإعلامية توفر اليوم الذكاء العملياتي لأقل العقول توافقا وهي في سبيلها لإلغاء الفروق الجسدية بين المعوقين والاصحاء وبنجز اليوم إلغاء الفروق العمالة على الأقل بين الذكور والإناث.
- إن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، قد حققت فتحا جديدا في عالم الاقتصاد، فيما يطلق عليها اليوم وهو الذي يقصد به تلك القطاعات الجديدة العاملة في مجال التكنولوجيا الدقيقة والمعلوماتية والاتصالات والتي تشكلت في العقد الأخير واكتسحت أسهمها بسرعة مختلفة.
- تخفيف الضغط على المناطق الحضرية من خلال تمكن الأفراد من العمل في المنزل أو من مكاتب بعيدة.
- وفرص عمل جديدة فيما يتعلق بالعمل والتعليم والتجارة والترفيه.<sup>2</sup>

#### ب. سلبيات:

- حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية والعربية.

<sup>1</sup> أبو حشيش حسن، تقنيات الاتصال المستخدمة في دوائر العلاقات العامة، المرجع سبق ذكره، ص 58.

<sup>2</sup> فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال NTTC، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر 2010، ص

لقد ساهمت هذه التكنولوجيا الحديثة في مجال 1 الإعلام والاتصال الوافدة في الانحدار باللغة العربية الفصحى، لغة القرآن الكريم بحجة البساطة في فهم الرسالة وزرعت هذه التكنولوجيا العديد من المصطلحات التي أصبحت تروج في الأحاديث العامة والكتابات المتخصصة، كما ساعدت هذه التكنولوجيا على شيوع الكتابات الركيكة والتعبيرات الغامضة غير محددة المعنى مما ساهم في ضحالة الفكر.

- التأثيرات الصحية لتكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة على الجانب البيولوجي والفيزيولوجي والنفسي للأفراد، فالعديد من الأمراض كان سببها في الاستخدام المفرط لهذه التكنولوجيات مثل الصداع الاكتئاب، العزلة ضعف البصر، الإرهاق ضغط الدم، القلق، أوجاع الظهر، ضعف السمع. ...
- الكلفة المالية للكثير من تقنيات الاتصال المنتجة في الدول الصناعية، سواء كان ذلك على مستوى الأجهزة أو النظم، ويؤثر ذلك بشكل واضح على الدول النامية التي تحتاج إلى النظم والأجهزة والتقنيات.
- صعوبة ملائمة بعض نظم وتقنيات الاتصال للنظم واستخدامات المحلية، وهذه أسباب فنية تتمثل في عدم ملائمة النظم والتقنيات المستحدثة للأجهزة والنظم المستخدمة فعلا في الدول النامية.
- الجانب النفسي: ويتمثل في صعوبة تخلي بعض المؤسسات عن أنظمة الاتصال التقليدية المستخدمة التي تعتقد في جدوى استمرارية الاتصال والتواصل وطريقها.<sup>1</sup>

## 6.1 أهداف تقنيات الاتصال الحديثة:

### ● زيادة القدرات المتاحة لوسائل الاتصال:

ويمثل هذا الجانب توجه التقنيات الحديثة نحو ترقية مستوى الوسائل المستخدمة، وذلك بهدف رفع كفايتها من حيث وسائل الاتصال، واستهدف ذلك السعي نحو

<sup>1</sup> فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال NTTC، المرجع سبق ذكره، ص 129.

تجاوز بعض العيوب التي تقلل من قدرة بعض الوسائل على أداء دورها مع عمل التقنيات الحديثة على إضافة بعض المزايا للأجهزة المستخدمة بما يسهل استخدامها او يقوي قدرتها التأثيرية.

ولقد تمثلت أهم تقنيات هذا الجانب في ظهور أجهزة التلفزيون عالية الوضوح، التي تسمح برؤية صورة أفضل من الصور التي تنتجها الأجهزة التقليدية نسبة لعدد الخطوط الأعلى، التي تشمل عليها شاشات الأجهزة الحديثة مقابل الأجهزة التقليدية، كما تمثلت التقنيات الأحدث في المجال نفسه في ظهور أجهزة التلفزيون المجسم (ثلاثي الأبعاد) التي تعتمد على نظم التقنيات المتطورة لمعالجة الصور.

#### • توسيع نطاق التغطية الجغرافية لوسائل الاتصال:

ولقد جاء هذا التغيير تبعا لكبر القطاعات الجماهيرية المستهدفة في ظل توسع السوق التي تعمل فيها وسائل الاتصال الحديثة، بما يستوجب أن تصل هذه الوسائل إلى الجماهير في مختلف الأحداث، نظرا لتزايد اهتمامات هذه الجماهير، خصوصا مع تقارب المسافات وازدياد الارتباط بين مختلف الفعاليات السياسية الاقتصادية والثقافية والرياضية بين مختلف دول العالم.<sup>1</sup>

#### • إضافة البعد التفاعلي لوسائل الإعلام:

أمكن التقنيات الحديثة في هذا المجال أن توفر لوسائل الاتصال الحديثة القدرة على الأداء التفاعلي الذي يمكن المتلقين من التفاعل الإيجابي مع من يتلقونه من رسائل، وذلك في خطوة تستهدف القضاء على ما كان يوجه لنمط الاتصال الجماهيري من سلبيات، من أهمها عدم توافر فرص التفاعل أمام المتلقين بما يحجب ردود فعلهم، ويقلل من فرص تقويم أداء المشتغلين في هذا المجال.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> إبراهيم أبو السعود، تكنولوجيا الاتصال، المرجع سبق ذكره، ص 06.

<sup>2</sup> أبو السعود إبراهيم، تكنولوجيا الاتصال، المرجع سبق ذكره، ص، ص 08. 09.

## 7.1 وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

إن الانتشار الواسع والمتسارع في تكنولوجيا الاتصال الحديثة في وقتنا الحاضر أدى الى زيادة الاهتمام بها والاستفادة مما قدمته من خدمات اتصالية في شتى الميادين، ومما لا شك فيه ان هذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخرى، كما تختلف ميادين الاستفادة من هذه التكنولوجيات من ميدان الى اخر، ومن بين هذه الوظائف نذكر:

**1. وظيفة التوثيق:** لعبت تكنولوجيا الاتصال المتمثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة والبريد الإلكتروني، ومنظومات الشبكات (الانترنت، الانترانت، الاكسترانت) دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال وذلك بتناولها لعمليات التجميع، ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة لاسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال تصنيفه، ثم الإعلام عنه ليتحقق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري.

**2. تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة، ذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي ساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات، نتيجة<sup>1</sup> الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأهمها سعة التخزين.**

**3. عملت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الزيادة في السرعة إعداد الرسائل وفي القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة إلى مرئية ومن مرئية إلى مطبوعة) وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطى حاجز الزمان والمكان.<sup>2</sup>**

**4. ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخداماته والذي يتيح قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات سواء للاستخدام الشخصي أو إمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات كما يحتوي الحاسوب الآلي على كمية كبيرة من المعلومات يمكن**

<sup>1</sup> محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار السحاب، القاهرة، 2005، ص 75.

<sup>2</sup> محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، المرجع سبق ذكره، ص 76.

استرجاعها بسرعة فائقة مثل قواعد البيانات والبريد الإلكتروني، كما أصبحت أداة ووسيلة اتصال حيث يمكن للحاسب الآلي عبر خطوط الهاتف الاستعانة بالمعدل (modem) والاتصال ببعضها، وهو ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الإلكتروني مثل البريد الإلكتروني، عقد ندوات عن بعد وكل خدمات الشبكات مما يسهل تبادل المعلومات بين المصالح والمنظمات.

5. تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعلم التنظيمي حيث أنها تخلق المعرفة التي تمكن المنظمات من تحسين القدرات وتعزيز الأداء للتعامل مع التغيير بإيجابية.

6. تزيد تكنولوجيا الاتصال الحديثة من الكفاءة والفعالية في الأنظمة والعمليات الداخلية والخارجية للمنظمة.

7. تتيح تكنولوجيا الاتصال الحديثة الفرصة للمنظمة بأن تعيد النظر في طريقة الإدارة والتسيير من أجل التوصل إلى فكرة الإدارة المتكاملة وستظل هذه التقنيات أداة تشخيص وتطوير، وفي ذات الوقت أداة للحد من التجاوزات والأخطاء البشرية.

8. بمساعدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة يستطيع خبراء الموارد البشرية ربط أهدافهم الإدارية وأهداف كل عامل باستراتيجية المنظمة كما أنها تساعدهم كما أنها تساعدهم في نقل الفائدة من إدارة الموارد البشرية إلى العاملين في المستوى الأدنى.<sup>1</sup>

### 8.1 خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تتميز تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالعديد من الخصائص من أبرزها:

**التفاعلية:** وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع

<sup>1</sup>إياد شاكر البكري، تقنيات الاتصال بين زمنين، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص269.

الفرد (أ) أن يأخذ فيها الشخص (ب)، ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ "المشاركين" بدلا من "المصادر".

**اللاتزامنية (عدم الارتباط بعنصر الوقت):** وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل رسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت، دون الحاجة لتواجد مستقبل الرسالة.

**الحركية:** تنتج رسائل الاتصال الجديدة على صغر الحجم مع إمكانية الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان إلى آخر في أثناء تحرك مستخدميها، بمعنى أنه إذا كانت اللاتزامنية تحرر المستقبل من قيود الزمان، فإن الحركية تتولى استكمال التحرر من قيود الزمان والمكان.<sup>1</sup>

### 9.1 أهمية تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة:

تزداد هذه الأهمية باستمرار، باعتبار أن المنتج والأدلة والعامل وبالأشكال والكميات المطلوبة من المستهلك ومل منها مرتبط بالتكنولوجيا المستعملة في المؤسسة ويرتبط بها كل من الإنتاجية والنوعية للمنتج.

فتزداد أهمية التكنولوجيا من جانب ضرورة الاهتمام المسيرين بها في الاختيار المناسب منها، إذ غالب ما تتم العملية باعتماد مقاييس مالية، وإهمال الجوانب الاجتماعية والنفسية وغيرها وهي جوانب قد يصل تأثيرها إلى حدود خطيرة جدا مثل توقف أو إفلاس المؤسسة، كما أن المدير مطالب اليوم أكثر من أي وقت مضى لمعرفة كافة الأساليب التقنية التي تتم استعمالها في المؤسسة وجوانب الإنتاج الذي يقوم بها.

<sup>1</sup> سميرة شيخاني، الإعلام الجديد، في عصر المعلومات، مجلة جامعة القدس، العدد الأول والثاني، سوريا، 2010 ص ص



كما أن عملية اختيار التكنولوجيا أو تغييرها في حياة المؤسسة، تعتبر ذات أهمية كبيرة وخاصة في ظروف السوق الحالية أين يكون التأثير في المؤسسة ليست في السوق الداخلية للبلد الموجود فيه.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال NTTC، المرجع سبق ذكره ، 130.

## خلاصة الفصل:

إن المستقبل يحمل لنا معه مزيداً من البدائل والخيارات، لذا يجب علينا أن ندرك أننا نعيش في خضم طفرات نوعية وتطورات تكنولوجية لا متناهية في طرق الحصول على المعلومات اكتسابها وكيفية التعامل معها حيث ستصبح ضرورة ملحة لدى المستخدمين أكثر مما هي عليه الآن، وذلك لما تقوم به من تسهيلات في حياتهم.

## الفصل الثاني: ماهية العمل عن بعد.

المبحث الأول: بداية ومفهوم أنواع العمل عن بعد.

المبحث الثاني: ومزايا وعيوب أهداف العمل عن بعد.

المبحث الثالث: ومبادئ أخلاقيات وآليات العمل عن بعد.

**تمهيد:**

تطورا وسرعة معتمدة في ذلك على الابتكار والإبداع كان يستحيل على الموظف العمل خارج مكتبه، لكن مع ظهور الثورة التقنية الحديثة في أواخر القرن المنصرم وما تبعه من تطور في تقنيات الاتصال بات ذلك ممكناً، فقد حصلت تطورات في بيئة العمل، أين ظهر شكل ومفهوم جديد للعمل مغاير لما تعودنا عليه وهو ما يطلق عليه نظام العمل عن بعد فهو أسلوب عمل يسمح للموظفين بالعمل وإدارته خارج بيئته التقليدية متجاوزاً في ذلك حواجز المكان والزمان.

وفي هذا الفصل سنتعرف أكثر على بداية ومفهوم العمل عن بعد ثم سنتطرق إلى أخلاقيات وآليات العمل عن بعد.

## 1.2 بداية العمل عن بعد:

بدأت تنفيذ فكرة العمل عن بعد، أو التواصل عن بعد، بجدية في الولايات المتحدة الأمريكية منذ أكثر من عقدين من زمن؛ ففي البداية اقتصرَت الفكرة على العمل من المنزل باستخدام وسائل الاتصال الحديثة لتغيير مفهوم العمل في مكان العمل وما يترتب عليه من التنقلات؛ غير أن الفكرة توسعت لتشمل العمل في أي مكان وليس في المنزل فقط ، فبدأ الناس يؤيدون واجبات وظائفهم في الفنادق وفي السيارات وفي المراكز الخاصة لعمل عن بعد، سواء أنشأتها شركات أو المجتمعات المحلية، حيث يمكن القيام بمهام العمل عن بعد في أي مكان توفر فيه الشبكات الإلكترونية سواء كانت سلكية أو لاسلكية.<sup>1</sup>

أما في الجزائر فلقد تم تفعيل العمل عن في المرافق العمومية في الجزائر، وذلك تطبيقاً للمادة 09 من المرسوم التنفيذي رقم 69-20 والتي حثت المؤسسات والإدارات العمومية على اتخاذ أي إجراء من شأنه تشجيع العمل عن بعد في إطار ما يفرضه القانون في هذا المجال.

## 2.2 مفهوم العمل عن بعد :

ظهر مفهوم العمل عن بعد منذ حوالي أربعين سنة لدلالة على إمكانية أداء العمل في المنزل باستخدام وسائل تقنيات الإعلام والاتصال كمقابل لعملية التنقل بين المنزل والمؤسسة، ليتوسع مفهومه اليوم.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جامعة الملك عبد العزيز، نحو مجتمع المعرفة "العمل عن بعد" سلسلة دراسات يصدرها مركز الإنتاج الإعلامي، جدة، دون سنة النشر، ص13.

<sup>2</sup> Andrew Bibby, « **la voie royale** » vers le télétravail, comment les technologies de l'information et de la communication bousculent la géographie du travail, travail le magazine de l'OIT n0 38 janvier /février 2001, Genève, suisse, p 07.

لقد اختلفت الآراء والدول حول تعريف العمل عن بعد، فمنه من يختصر العمل على وضعية وحجم صغير تحده بحدود العمل عن طريق الاتصالات الحديثة في فروع الحاسب الآلي والبرامج وهناك من يتوسع فيه ويعتبر العمل في المنزل، للكتاب والأدباء نوع من أنواع العمل عن بعد، كما يعتبر إنهاء العمل بالفاكس من أنواع العمل عن بعد أيضا.

ولكن الاتجاه العام في تعريف العمل عن بعد هو نوعية الأعمال التي تتم باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات وما نتج عنها من ممارسة للعمل وسهولة في تنفيذه بدون ضرورة للتواجد الفعلي بين طرفي العمل.

ويعرفه فرانس كينسمان بأنه: "العمل الذي يستلزم أن يؤدي في مكان ما، بعيدا عن المكتب، سواء، أكانت طبيعة العمل دوام كلي، أو بدوام جزئي، أو في أيام معينة، والاتصال عادة يكون الكترونيا بدلا من الانتقال إليه شخصيا".<sup>1</sup>

وعليه تم تعريف العمل عن بعد على أنه: "وسيلة للعمل باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات، بحيث يتم أداء العمل بمعزل عن مكان العمل المعتاد وهو المؤسسة إذا فالعمل عن بعد ليس وظيفة بحد ذاته ولكن وسيلة لأداء العمل".

ويعرف العمل "عن بعد" الوارد في قانون تحسين العمل "عن بعد" الأمريكي الصادر في ديسمبر كانون الأول عام(2010) والذي تنص المادة (6521) منه على أن: "مصطلح العمل عن بعد" يشير إلى ترتيب عمل مرن يقوم خلاله الموظف بأداء واجباته ومسؤولياته

<sup>1</sup>فاطمة أحمد حشيشة، التوظيف عن بعد "لما تلجأ الشركات الناشئة إلى توظيف عن بعد والاعتماد على المستقلين"، بدون دار النشر، بدون سنة النشر، سوريا ص 10.

الخاصة بمنصبه والمهام الموكلة إليه من موقع عمل، موافق عليه، يختلف عن موقع العمل المعتاد.<sup>1</sup>

ويعرف الفقه الفرنسي العمل "عن بعد" بأنه: العمل الذي يعني «استخدام العامل لتقنيات الاتصالات والمعلوماتية التي تمكنه من أداء العمل سواء أكان مستقلاً أو تابعا بما يعطي المرونة لمفهومي وقت العمل ومكانه.<sup>2</sup>

كما يعرفه كل من (Y. Baruch and Ian Smith) العمل عن بعد بأنه: "أسلوب لأداء العمل، حيث ينفذ العمل بشكل كامل، أو في جزء كبير منه، من موقع مفصول مادياً، عن موقع صاحب العمل، والذي غالباً ما يكون منزل العامل، مع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارة، والتشغيل، والتنفيذ والتواصل".<sup>3</sup>

وتنص "لائحة العمل عن بعد" الصادرة عن وزارة العمل السعودية أن العمل "عن بعد" بنحو عام هو عمل محدد الوصف يؤديه عامل مستوفي الشروط، من مكان بعيد عن مكان العمل الاعتيادي لأداء الواجبات الوظيفية، وهذا المكان ممكن أن، يكون منزلاً أو مركز العمل عن بعد"

<sup>1</sup> أحمد حسن البرعي، الوجيز في القانون الاجتماعي "عقد العمل الفردي"، ج1، دار النهضة العربية، القاهرة، 2001، ص32.

<sup>2</sup> سيد محمود رمضان، الوسيط في شرح القانون العمل "دراسة مقارنة"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص132.

<sup>3</sup> ج تيمونز روبرتس، من الحداثة إلى العولمة، ترجمة سمر الشيشكلي، ط1، سلسلة كتب عالم المعرفة، الكويت، 2004، ص08.

## 3.2 أنواع العمل عن بعد :

إن نمط العمل عن بعد بالمعنى السابق ذكره ينقسم إلى نوعين:

### ❖ العمل عن بعد بشكل جزئي:

حيث يمكن العامل في القطاع الاقتصادي أو حتى الموظف تأدية مهامه وذلك بتقسيم أوقات عمله بين مقر العمل الرئيسي، ومكان العمل عن بعد، بنسب متساوية أو مختلفة وتحدد في فيه أوقات العمل.

### ❖ العمل عن بعد بشكل كلي:

حيث يمكن العامل أداء كل عمله خارج مقر العمل الرسمي.<sup>1</sup> من هذا المنطلق فلا يمكن اعتبار العمل عن بعد عملا منزليا نظرا لاختلاف الشاسع بين النمطين في المفهوم وفي محل العقد، فالعمل عن بعد كما سبق ينفذ في غير المكان الاعتيادي لممارسة العمل التقليدي وهو المؤسسة، بخلاف هذا الأخير الذي عرفه المشرع الجزائري وحدد أحكامه في المرسوم التنفيذي رقم 97-4740 المؤرخ في 08/12/1997 وما يليه بأنه عمل يمارس في المنزل وذلك في الاختلاف المجال الاقتصادي.<sup>2</sup>

### ❖ العمل عن بعد بالطلب أو وفق الظروف: أما العمل عن بعد بالطلب أو

وفق الظروف، فهو العمل بصورة غير منتظمة، وتشمل تلك الظروف العمل البديل لشخص نتيجة ظروف طيبة أو العمل في مشاريع خاصة مؤقتة. وهذا النوع من العمل يكون مفيد أو يلعب دورا هاما في الأحوال الطارئة مثل العمل الطارئ من خلال

<sup>1</sup> دليل العمل عن بعد بالإدارات العمومية وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، المملكة المغربية، أبريل، 2020، ص 04.

<sup>2</sup> المرسوم التنفيذي رقم 97-474، المؤرخ في 08/12/1997، يحدد النظام الخاص بعلاقات العمل التي تعني العمال في المنزل.



أحداث الجماعة المناهضة للبنك الدولي، وصندوق النقد الدولي كذلك هناك العديد من أنواع العمل عن بعد من المنزل مثل العمل الحر عن بعد حيث يختار أو يفضلون العمل من منازلهم، وكذلك المبتكرين من العاملين عن الذين يشجعون في مشروع عمل لأول مرة ويقومون بالعمل من منازلهم للقصد في تكاليف المكتب، ولقد أسفرت الدراسات الميدانية عن المهام التي يقوم بها العاملون عن بعد من منازلهم، على أن هناك عناصر مشتركة بين تلك المهام، فالأفراد الذين يقومون بالأعمال، جوا من الوقت من منازلهم عادة ما تتضمن أعمالهم الإدارة والكتابة والحسابات، بينما هناك الكثير من الأعمال التي لا يمكن أن تؤدي برمتها من المنزل كإدارة المعلومات، وتصميم برامج الحاسوب.<sup>1</sup>

## 4.2 مزايا وعيوب العمل عن بعد:

### أ. مزايا:

من المتفق عليه أن من أهم مزايا هذا العقد "المرونة"، و "التقليل من النفقات"، و "تخفيض من معدلات التلوث، ووفقا لتقرير أصدرته منظمة العمل الدولية، فإن المؤيدين للعمل عن بعد، يؤكدون بأن وضعه يقع في خانة صيغة "رابح رابح"، التي تعني أن طرفي عقد العمل (العامل وصاحب العمل) يكسبون من مزايا هذا العقد. وقد أشارت الدراسات والبحوث على الأخص في أميركا إلى العديد من المزايا التي تحقق عند استخدام أسلوب العمل عن بعد والتي يمكن إجمالها بالآتي:

<sup>1</sup> جامعة الملك عبد العزيز، نحو مجتمع المعرفة "العمل عن بعد" المرجع سبق ذكره، ص 15.

### ❖ الفوائد التي يحققها نظام "العمل عن بعد" للبيئة والمجتمع:

وذلك من خلال تخفيض مستويات التلوث، مثل: تلوث الهواء والضوضاء الناجمين عن ازدحام، حيث أصبحت مشكلة تلوث الهواء في المدن مسألة ملحة؛ كونها تؤثر على الصحة العامة.

وتحتاج إلى معالجات جذرية؛ فيأتي نظام "العمل عن بعد" ليسهم في حل هذه المشكلة، إذ تبين أن الحل الأكثر جذرية لمعالجة تلوث الهواء، يمكن أن يتحقق، من خلال استخدام أسلوب إدارة العمل بصورة "لا مركزية"

وذلك بتوزيع العاملين خاصة ممن لا يحتاج إلى وجودهم الجسدي في مكان العمل على أماكن بعيدة عن مقرات الشركات أو أماكن العمل التقليدية، وقريبا من أماكن سكن العاملين.<sup>1</sup> الشركات أو أماكن العمل التقليدية، وقريبا من أماكن سكن العاملين.<sup>2</sup>

### ❖ الاقتصاد في الوقود: فقيام العامل بالعمل في منزله، أو في مكان قريب منه، دون

حاجة إلى التنقل للوصول إلى مكان العمل المعتاد؛ يحقق نتائج إيجابية في تخفيض المصروفات، وفي تخفيف الاختناقات المرورية؛ حتى إنه يعد حلا جذريا لمشاكل المرور، بالإضافة إلى تقليل عبء النفقات الإدارية عن الشركات وأصحاب العمال، إذ إن الشركات في ظل أنظمة العمل التقليدية تضطر إلى توفير أماكن عمل للعاملين مع تزويدها بالمستلزمات الأساسية، من ماء، وكهرباء وأثاث وإن بقاء العامل في منزله لغايات العمل يخفف من عبء هذه النفقات، حيث تقتصر هذه النفقات على

<sup>1</sup>US Department of Transportation, Transportation Implications of Telecommuting, USA, (1993).available at p64.

<sup>2</sup>US Department of Transportation, Transportation Implications of Telecommuting, USA, (1993).available at p64.

قيادات الهيكل الإداري والعمال الذين يمارسون أعمالاً تحتاج جهداً جسمانياً في أماكن العمل المعتادة.<sup>1</sup>

❖ **زيادة الإنتاجية:** إذ أثبتت دراسة أجريت في كاليفورنيا/أميركا، أن كفاءة العمال "عن بعد" زادت عن أقرانهم العاملين في موقع العمل بنسبة (12،5%)<sup>2</sup>.

كما كشفت دراسة أخرى في جامعة ستانفورد/أميركا، عن إنتاجية عمال مركز الاتصال بنسبة (13 %) عندما سمح لهم بالعمل من المنازل، وكشفت دراسة أخرى في جامعة تكساس أوستن (أميركا)، عن ازدياد ساعات عمل العاملين عن بعد ساعات قياساً بنظرائهم.

لا يؤدي "العمل عن بعد" إلى زيادة الإنتاجية فحسب؛ بل يؤدي إلى زيادة كفاءة العمال، ففي دراسة ميدانية استنتج المشرفون على الدراسة، أن كفاءة العاملين "عن بعد" أفضل من أقرانهم العاملين في الموقع بنسبة (12،5%)<sup>2</sup>.

يساعد نظام "العمل عن بعد" على تخفيض أيام الإجازات المرضية، فعلى سبيل المثال، انخفضت الإجازات المرضية للفتيات اللاتي يعملن عن بعد إلى خمسة في السنة، مقارنة بالإناث، في مجموعة القياس باستثناء إجازة الحمل.

❖ يساعد نظام "العمل عن بعد" على تحسين اقتصاد المناطق البعيدة عن العمران، كما يساعد على التعاون بين الأمم، ويساعد في توفير فرص عمل لأبناء شعوب العالم كافة.

❖ يخفف العمل "عن بعد" من مشكلة البطالة: ذلك أن التعاقد شركات مع العمال دون الحاجة إلى توفير مكاتب لهم، يوفر للشركات مبالغ مالية تجنب تقليص عدد العمال

<sup>1</sup>Vittorio Di Mmation and Linda Wirth, Telework : ANew Way Of Working And Living, international labour review, vol 129 no. 5 (1990).online, Available at p 24.

<sup>2</sup> Y. Baruch and Ian Smith, The legal aspects of teleworking, University of East Anglia, Human Resource Management Journal, Vol 12, No. 3, (2002), 64.

في الشركات؛ ذلك أن تخفيض النفقات الإدارية الشركات الكبيرة، من توفير فرص عمل جديدة للعمال "عن بعد".

❖ تساعد الخطط الفاعلة للعمل المؤسسات على توظيف أفضل المواهب، وتكوين قوة عمل أكثر تنوعاً لا سيما بالإفادة من خدمات العمالة الأجنبية، دون الحاجة إلى الانتقال العمال من موطنهم الأصلي.

❖ العمل عن بعد" له دور واضح في توفير سوق عمل لذوي الاحتياجات الخاصة، وتوفير فرص عمل تخرجهم من عزلتهم وبذلك ترفد المجتمع بأيدي عاملة كانت مغيبة ومهملة<sup>1</sup>.

### ب. عيوب:

من الضروري عند بيان أهمية "العمل عن بعد"، كشف كافة الجوانب المحيطة به، وعدم إخفاء ما أثير حوله من شكوك، حتى يمكن الموازنة بين المزايا والعيوب، وتوضيح ما أثير حوله من عيوب، وهذه العيوب إن وجدت لا تقلل بأي حال من الأحوال من أهميته. ويمكن أن نجمل ما تثير من مساوئ العمل "عن بعد" وعيوبه بالآتي :

- ❖ العمل عن بعد" يترك العامل بمعزل عن المجتمع، مما يؤثر سلباً على نفسيته، ويبدو أن هذه المسألة افتراضية، وليس هناك ما يؤيدها في الواقع العملي
- ❖ ينتهك "العمل عن بعد" خصوصية منزل العامل وعائلته، فهو يهدم الحدود الفاصلة بين الز من المخصص للعمل، والحياة الأسرية<sup>2</sup>.
- ❖ إن العمل عن بعد قد يضر بالعمالة الوطنية؛ كونه يسمح بالتعاقد مع عمال أجانب، وهو ما قد يزيد من معدلات البطالة على المستوى المحلي.

<sup>1</sup> جامعة الملك عبد العزيز، نحو مجتمع المعرفة "العمل عن بعد" المرجع سبق ذكره، ص 24.

<sup>2</sup> C.Radé, Nouvelles technologies de l'information et de la communication et nouvelles formes de subordination, Dr. soc, (2002), p26

وفي هذا الصدد كتب "ج تيمونز روبرتس": "لماذا هذا الاهتمام في الغرب بأمر البلاد الفقيرة، وبتنميتها الاقتصادية والاجتماعية؟ ويضيف أنهم بذلك يريدون أن يعرفوا أمورا عن التنمية في البلاد الفقيرة؛ لأنهم قلقون من فقدان الوظائف بسبب قيام الصناعات نفسها في دول الجنوب.

❖ على الرغم من أن "العمل عن بعد" يقلل من النفقات الإدارية بالنسبة لأماكن العمل، إلا أنه يفرض أعباء على الشركات، بما تستلزمه البنية التحتية من تقنيات للتواصل الحديثة، التي تحتاجها الشركات عمالها "عن بعد".

❖ زيادة الفجوة بين الجنسين، وزيادة الفوارق الاجتماعية، إذ أن من شأن هذه الأعمال أن تدخل ربات البيوت في سوق العمل، وعلى الأخص في أعمال السكرتارية الإلكترونية، الأمر الذي يرهق الجنس الآخر من الذكور لظهور منافس جديد في سوق العمل، وهو أمر يمثل خطورة على النظام الاجتماعي، لأن الذكر هو مكلف بإعالة الأسرة، وبذلك يكون فقدان، فرص العمل للذكور، أخطر من فقدان المرأة لتلك الفرص.

❖ عدم ملائمة الإدارة التقليدية لإدارة "العمل عن بعد"، الأمر الذي يحرم البشرية من خبرات متراكمة عبر عقود من إنجازات علمية هائلة مكتسبة في مجال أساليب الإدارة والسيطرة التقليدية .

❖ يمكن أن يفقد فريق العمل "عن بعد" ما يحفّزه على العمل، إلا إذا كانت هناك سياسات جيدة لتسهيل عملية الاتصال بالعامل.<sup>1</sup>

ويبدو بعد استعراض مزايا عقد "العمل عن بعد" وعيوبه، أن مزاياه ترجح وتغلب على عيوبه، والتي هي في غالبيتها افتراضات نظرية محضة، لم تدعم بدراسات علمية جادة،

<sup>1</sup> C.Radé, **Nouvelles technologies de l'information et de la communication et nouvelles formes de subordination**, Dr. soc, (2002), p27

والإحصائيات ميدانية؛ لفحص ما يثير حوله من شكوك أو تقييمه؛ بل على العكس، كشفت العديد من الدراسات المبكرة، أن العمل "عن بعد"، يرتبط في الواقع مع النتائج الإيجابية للعمال، بما في ذلك زيادة الرضا الوظيفي، وانخفاض ضغوط العمل، وحتى تحسين الأداء الوظيفي.

## 5.2 أهداف العمل عن بعد:

- ❖ إجراء احترازي للحفاظ على سلامة وأمن الموظفين في الحالات الطارئة والاستثنائية.
- ❖ التقليل من المخاطر التي قد تصيب الموظف أثناء التنقل.
- ❖ ضمان استمرارية الأعمال وإنجازها في الوقت المحدد.
- ❖ توفير بيئة عمل مرنة تشجع على تحفيز الموظف وزيادة الإنتاجية.<sup>1</sup>

## 6.2 المبادئ العمل عن بعد:

- ❖ التركيز حول المستفيدين: العمل على زيادة رضى العملاء بتلبية توقعاتهم وتأصيل ولائهم وتحسين سمعة المركز وعلى توسعة قاعدة العملاء.
- ❖ الزمنية: الحرص على توفير الإحصاءات اللازمة ذات القيمة في وقتها لصناع القرار.
- ❖ القيادة: توحيد الهدف والتوجه الاستراتيجي من قبل كافة القيادات على كافة المستويات وتهيئة الظروف التي بها يشارك الجميع في تحقيق أهداف المؤسسة.

<sup>1</sup> دليل العمل عن بعد، المركز الإحصائي لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، GCC-STAT، الإصدار الأول، أبريل 2020، ص 03.

❖ **إشراك الجميع:** تمكين الجميع وصقل الكفاءات في كافة مستويات المركز بهدف رفع قدرات المركز في إنتاج منتجات ذات قيمة.<sup>1</sup>

## 7.2 أخلاقيات العمل عن بعد:

❖ **الأمانة:** تتمثل الأمانة في عدة أمور مثل الأمانة في تنفيذ المهام الموكلة، الأمانة في صحة المعلومات التي يتم تزويدها لجهة العمل، الأمانة في البيانات والمخرجات، الأمانة في تقديم المساعدة للزملاء... إلخ.

❖ **المسؤولية:** تحمل المهام والمسئوليات وإتمامها، ومعالجة الأخطاء والتقصير أو التأخير إن وجد.

❖ **الالتزام:** تسليم العمل في الوقت المحدد، والالتزام بالأوقات والأيام المحددة للعمل.

❖ **الرقابة الذاتية:** إحساس الموظف بالمسؤولية وعدم الحاجة إلى المراقبة من قبل المسؤولين.

❖ **المبادرة:** السعي للبحث عن التميز واقتراح الأفكار.

❖ **الإتقان:** إخراج العمل المطلوب على أكمل وجه.

❖ **الثقة:** استغلال وقت العمل بالشكل الأمثل.

❖ **الحفاظ على السرية:** المحافظة على كافة البيانات والمعلومات المتعلقة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> دليل العمل عن بعد، المركز الإحصائي لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، GCC-STAT، المرجع سبق ذكره ص04.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 05.

**8.2 آليات العمل عن بعد:****العمل عن بعد (المنزل):**

الموافقة والتوقيع على الوثيقة التنظيمية للعمل عن بعد. قراءة واستيعاب إرشادات العمل عن بعد المعدة من قبل الدعم التقني. الاتصال بالمختصين خال ساعات العمل، في حالة مواجهة أي صعوبات.

**العمل من المكتب:**

القيام بالعمل الروتيني كالمعتاد. التنسيق مع الزملاء الذي يعملون عن بعد (من المنزل) لإنجاز الأعمال.

**العمل بالتناوب:**

تقوم الإدارة بإعداد خطة تتضمن الحد الأدنى من الموظفين الذين يمكنهم تسيير أعمال الإدارة بحيث يتم منح بقية الموظفين إجازة استثنائية ويتم التبديل بينهم بالتناوب خلال فترة المناوبة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> دليل العمل عن بعد، المركز الإحصائي لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، GCC-STAT، المرجع سبق ذكره، ص08.



### خلاصة الفصل:

أصبحت الكثير من المؤسسات في العالم خصوصا في الآونة الأخيرة تفعل نظام العمل عن بعد، حيث يعتبر أحد الخيارات البديلة والمرنة التي تضمن استمرارية تأدية العمل بما يتماشى مع تحقيق أهدافها وتعزيز إنتاجيتها، وكذا توفير تكاليف البنى التحتية، كما توفر الجهد والوقت أيضا.

## الثالث: العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا في الجزائر

المبحث الأول: تعريف والوقاية والتكييف القانوني لفيروس كورونا.

المبحث الثالث: فيروس كورونا حالة من حالات القوة القاهرة والإجراءات المتخذة لدعم

المحافظة على مناصب العمل في الجزائر

المبحث الرابع: وآليات التشغيل ومظاهر العمل عن بعد والأثر الإيجابي والسلبي لتطبيقه.

**تمهيد:**

لقد شكّل انتشار فيروس كورونا المستجد تحدياً للعالم أجمع لما له من آثار جلية المعالم على حياة الفرد والمجتمع. شلّت جميع مظاهر الحياة بسبب الجائحة، بما في ذلك المؤسسات باختلاف أنواعها. وضمّاناً لاستمرارية العمل في ظلّ التعليق الكلي أو الجزئي له، لجأت الجزائر إلى اتخاذ مجموعة من التدابير المستعجلة أين وجدت المؤسسات الجزائرية نفسها مجبرة إما أن تنصرف إلى العمل عن بُعد أو التوقف عن العمل تماماً وعلى ضوء ما سبق سننظر إلى تعريف فيروس كورونا وكيفية الوقاية منه ومظاهر العمل عن بعد في ظل تفشي فيروس كورونا.

### 1.3 تعريف فيروس كورونا كوفيد19:

يسمى فيروس كورونا كوفيد19، فيروس معد ينتقل بين البشر، تبدأ أعراضه كأعراض الأنفلونزا، حيث يشعر الشخص بارتفاع درجة الحرارة واحتقان حلقه وضيق في التنفس والسعال والصداع، تظهر أعراضه بعد 14 يوما من الإصابة به، تطور أعراضه إلى التهاب رئوي حاد يمنع الأوكسجين من الوصول إلى الدم مما يؤدي إلى الوفاة.

يمكن أن يصاب الأشخاص بالعدوى عن طريق الأشخاص الآخرين المصابين بالفيروس، حيث ينتقل من شخص إلى شخص آخر عن طريق القطرات الصغيرة التي تنتشر من الأنف أو الفم عندما يسعل الشخص المصاب أو يعطس. وتتساقط هذه القطرات على الأشياء والأسطح المحيطة بالشخص، ويمكن حينها أن يصاب الأشخاص الآخرون بفيروس عند ملامستهم لهذه الأشياء أو الأسطح ثم لمس أعينهم أو أنفهم أو فمهم.

كما يمكن أن يصاب الأشخاص بالفيروس إذا تنفسوا القطرات التي تخرج من الشخص المصاب بالفيروس مع سعاله أو زفيره. ولذا فمن الضروري الابتعاد عن الشخص المصاب بمسافة تزيد على متر واحد.<sup>1</sup>

### 2.3 التكييف القانوني لفيروس كورونا كوفيد19:

أكدت منظمة الصحة العالمية بأن فيروس كورونا وباء عالمي لم يكن متوقع ولم تستطع إلى حد الآن أي دولة السيطرة عليه ومنعه من الانتشار وإيجاد له العلاج المناسب، والدليل على ذلك العدد الهائل للضحايا التي خلفها والذي يتضاعف من يوم إلى آخر.<sup>2</sup> إضافة

<sup>1</sup> موقع منظمة الصحة العالمية: الاطلاع يوم 23 ماي 2021، على الساعة، 20:22.

<https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

<sup>2</sup> موقع متابعة فيروس كورونا كوفيد19 لوزارة الصحة وإصلاح المستشفيات في الجزائر:

<http://covid19.sante.gov.dz/carte> الاطلاع يوم 03 ماي 2020، على الساعة 10:30.

إلى تأثيره بشكل سلبي على جميع القطاعات الاقتصادية الحيوية<sup>1</sup> في العالم مما انعكس سلبيًا على الطبقة العمالية وهذا نتيجة قيام المؤسسات إما بوقف نشاطها مؤقتًا وإحالة عمالها على عطل مدفوعة الأجر أو عطل سنوية، وإما بغلاقها بعد إعلان إفلاسها وقيامها بتسريح عمالها. دفعت هذه المعطيات الفقه القانوني إلى البحث في التكييف والوصف القانوني الذي يمكن إسقاطه على فيروس كورونا.<sup>2</sup>

### 3.3 الوقاية من فيروس كورونا كوفيد19:

ينصح عدد كبير من الأخصائيين في مجال الصحة العالمية بإتباع جملة من التدابير الوقائية من أجل الحد من انتشار عدوى فيروس كورونا كوفيد19 فتحدد في جملة من الاحترازمات الوقائية والتي نعرض عدد منها في النقاط التالية:

- ضرورة تجنب لمس العينين والقم والأنف عند ملامسة أية أسطح خارجية خاصة في الهواء الطلق.
- ضرورة الاهتمام بالنظافة الشخصية في جميع الأوقات.
- ضرورة الامتناع عن المصافحة أو العناق.
- ضرورة الحفاظ على مساحة تباعد جسدي تزيد عن المتر ونصف المتر عن الأشخاص في أي مكان.
- ضرورة تطبيق الحجر المنزلي للمصابين بنزلات البرد وتجنب مخالطة الآخرين مباشرة.
- ضرورة استخدام المناديل الورقية عند السعال والعطاس ورميها في المكان المخصص لها فور الانتهاء من استعمالها.

<sup>1</sup> موقع المعلومة القانونية لنشر العلوم القانونية: <https://alkanounia.inf> الاطلاع يوم 03 ماي 2020، على الساعة 10:45.

<sup>2</sup> تقرير منظمة العمل الدولية: [ilo.org/Bierut/media](https://ilo.org/Bierut/media) تاريخ الاطلاع 03 ماي 2021 على الساعة 11:11.

- ضرورة ثني الذراع في حالة العطاس أو السعال في حالة غياب المناديل الورقية.
- ضرورة الإكثار من شرب الماء والسوائل الدافئة والليمون والبرتقال وفيتامين C.
- ضرورة استخدام معقمات اليدين عند الدخول إلى أية منشأة أو عند العودة إلى المنزل.
- ضرورة طهي الطعام جيدا.
- ضرورة استخدام الكمادات الوقائية أثناء الجلوس مع أكثر من اثنين.<sup>1</sup>

### 4.3 فيروس كورونا حالة من حالات القوة القاهرة:

اجمع كل المختصين والباحثين القانونيين والقضاء على اعتبار فيروس كورونا وباء عالمي وتم تكييفه اعتمادا على المعايير التقليدية لتكييف القوة القاهرة من حيث ما يلي:

- فيروس كورونا وباء عالمي لم يكن متوقع ولم يكن من الممكن التنبؤ به.
  - لم تتمكن أي دولة من دول العالم من دفعه وتجنب أثاره السلبية على صحة شعوبها وانعكاساته الاقتصادية على مؤسساتها.
- إضافة إلى أن كل تدخلات رؤساء الدول والحكومات والوزراء اعتبروا ما تمر به بلدانهم وبقية دول العالم جراء انتشار فيروس كورونا المستجد كوفيد 19 وما نتج عنه من توقف وشل للحياة الاقتصادية قوة القاهرة كان من المستحيل توقع معها ظهور هذا الفيروس من جهة ودفعه وتجنبه من جهة ثانية.

حيث اعتبر رئيس الجمهورية عبد المجيد تبون في خطابه<sup>2</sup> أن الوضعية الصحية الاستثنائية التي تمر بها الجزائر من جراء ظهور وانتشار فيروس كورونا كوفيد 19 يمكن اعتبارها من قبيل القوة القاهرة.

<sup>1</sup> عبد الله جوزه، الصحة النفسية في زمن جائحة كورونا (كوفيد 19) المستجد وتداعيات الحجر المنزلي، المجلد 06، العدد 01، مارس 2021، ص 210.

<sup>2</sup> خلال ترأسه لاجتماع المجلس الأعلى للأمن بتاريخ 23 مارس 2020.

كما جاء في مذكرة موقعة من قبل وزير العدل موجهة للرؤساء والنواب العامين للمجالس القضائية والرؤساء ومحافظي الدولة لدى المحاكم الإدارية يأمر بتفعيل القوة القاهرة بسبب فيروس كورونا لتمكين المتقاضين من ممارسة حق الطعن بعد زوال الوباء.<sup>1</sup>

### 5.3 الإجراءات المتخذة لدعم المحافظة على مناصب العمل في الجزائر:

تتوعد الإجراءات والتدابير الاستثنائية المتخذة بين ما هو اقتصادي والصحي واجتماعي تضمنها المرسوم التنفيذي رقم 69/20 المحدد لتلك التدابير.

أ. التدابير المتخذة في المجال الصحي: تم تحديد تدابير التباعد الاجتماعي الموجهة للوقاية من انتشار وباء كورونا فيروس ك وفيدي 19 ومكافحته من خلال ما يلي:

- الحد بصفة استثنائية من الاحتكاك الجسدي بين المواطنين في الفضاءات العمومية وفي أماكن العمل.
- غلق مدارس التعليم الابتدائي والمتوسط والثانوي والجامعات ومعاهد التكوين المنهي ودور الحضانة ورياض الأطفال والمدارس القرآنية والزوايا وأقسام محو الأمية.
- تعليق نشاطات نقل الأشخاص المتمثلة في الخدمات الجوية، النقل العمومي للمسافرين على الشبكة الداخلية للنقل البري في كل الاتجاهات الحضري وشبه الحضري بين البلديات، بين الولايات. نقل المسافرين بالسكك الحديدية النقل الموجه: المترو، الترامواي، والنقل بالمصاعد الهوائية، النقل الجماعي بسيارات الأجرة وقد استثنى من هذا الإجراء نشاط نقل المستخدمين.

<sup>1</sup> بموجب مذكرة تحمل الرقم 2020/07 أمر وزير العدل حافظ الأختام بتفعيل نص المادة 332 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية التي تمنح السلطة التقديرية المطلقة لرئيس الجهة القضائية للنظر في طلب رفع سقوط ممارسة حق الطعن في ظل وجود قوة القاهرة.

- غلق في المدن الكبرى خلال المدة المذكورة أدناه محلات بيع المشروبات، ومؤسسات وفضاءات الترفيه والتسلية والعرض والمطاعم باستثناء تلك التي تضمن خدمة التوصيل إلى المنازل.
  - فرضت هذه الإجراءات بداية على كافة التراب الوطني لمدة (14) يوما ابتداء من تاريخ 22 مارس 2020.<sup>1</sup>
- ب. التدابير المتخذة في المجال الاقتصادي:
- خفض النفقات العامة ومراجعة السياسة الاقتصادية لمواجهة تدهور أسعار النفط، المورد الأساسي للبلاد، جراء تفشي فيروس كورونا المستجد.
  - تخفيض قيمة فاتورة الاستيراد من 41 إلى 31 مليار دولار.
  - تقليص نفقات ميزانية التسيير بـ 30% دون المساس بأعباء الرواتب والأجور.
  - تكليف الشركة الوطنية للمحروقات سوناطراك بالتخفيض من أعباء الاستغلال ونفقات الاستثمار من 14 إلى 7 مليارات دولار قصد الحفاظ على احتياطي الصرف.
  - التوقف عن إبرام عقود الدراسات والخدمات مع المكاتب الأجنبية مما سيوفر للجزائر حوالي سبعة مليارات دولار.
  - من جهتها اتخذت البنوك والمؤسسات المالية تدابير لحماية المؤسسات ووسائل الإنتاج تطبيقا للتعليمية الصادرة مؤخرا عن بنك الجزائر وهذا ضمن السياق الحالي لتفشي وباء كورونا، حيث أكدت ما يلي:

<sup>1</sup> بقرار من رئيس الجمهورية تم تعليق الدراسة في مختلف المؤسسات لمدة 15 يوما ابتداء من 12 مارس 2020 إلى غاية. انتهاء العطلة الربيعية يوم 05 افريل 2020، بعد أن تم تجديدها بـ 15 يوما أخرى تمتد إلى 19 افريل 2020 ثم تم إضافة 10 أيام أخرى تستمر إلى تاريخ 29 افريل 2020 10 أيام أخرى تستمر إلى تاريخ 29 افريل 2020.  
<sup>1</sup> تعليمية الصادرة عن بنك الجزائر يوم 08 افريل 2020.



تضامنها مع زبائنها واستعدادها لمرافقتهم في هذه الوضعية الاستثنائية. وفي هذا الإطار ستدرس البنوك والمؤسسات المالية الوضعية الشخصية لكل زبون باتخاذ تدابير مناسبة خاصة منها تأجيل أو تجديد أجال القروض التي حل أجلها في 31 مارس الفارط وما بعده.

- إعادة جدولة الديون غير المحصلة إلى هذا التاريخ وما يليه.

- تمديد المواعيد النهائية لاستعمال القروض وعملية الدفع المؤجلة.

- إلغاء عقوبة التأخر بالنسبة للديون المستحقة بتاريخ 31 مارس الفارط وما بعده، والإبقاء على قروض الاستغلال أو تجديدها، وتنفيذ مجمل العمليات البنكية، على أن تكون هذه التدابير قابلة للتطبيق مدة ستة أشهر.

دائما في نفس الإطار قرر الوزير الأول في تعليمة جديدة تعليق فرض العقوبات المالية على المؤسسات بسبب التأخير في الإنجاز وهذا للتخفيف من آثار إجراءات الوقاية من وباء كورونا كوفيد 19 ومكافحته، على الأداة الوطنية للإنجاز.<sup>1</sup>

### ج. التدابير المتخذة في المجال الاجتماعي:

تضمن نفس المرسوم التنفيذي المشار إليه أعلاه مجموعة من التدابير الاستثنائية في المجال الاجتماعي شملت ما يلي:

وضع على الأقل 50% من موظفي كل مؤسسة وإدارة عامة في عطلة استثنائية مدفوعة الأجر. على أن

تكون الأولوية في العطلة الاستثنائية للنساء الحوامل والتي يربين أطفال صغار والأشخاص المصابين بأمراض مزمنة ومن يعانون من هشاشة صحية.

- تشجيع العمل عن بعد في المؤسسات والإدارات العمومية.

<sup>1</sup> تعليمة صادرة عن بنك الجزائر يوم 08 أبريل 2020.

- فتح مشاورات في كل قطاع مع منظمات أرباب العمل ونقابات العمال التي تنشط في العالم الاقتصادي حول إشكالية الحد من الآثار الناجمة عن التدابير المتخذة من قبل الدولة للوقاية من فيروس كورونا ومكافحته.

كما اتخذت بعض الإجراءات على مستوى هيئات الضمان الاجتماعي أعلن عنها وزير العمل والضمان الاجتماعي نذكرها فيما يلي:

- تمكين المؤسسات الاقتصادية العمومية منها والخاصة من تسديد اشتراكات عمالها في صناديق الضمان الاجتماعي، ودفع استحقاقات الضرائب وغيرها ن بواسطة أنظمة الدفع عن بعد.

- تمديد آجال دفع اشتراكات المستخدمين وأرباب العمل لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء والصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لغير الأجراء.

- توقيف استثنائيا الزيادات في غرامات التأخير السابقة بخصوص دفع اشتراكات الضمان الاجتماعي، وذلك لمدة ستة أشهر بداية من أبريل الجاري، حيث أن دفع الاشتراكات يسمح للمؤمنين اجتماعيا الاستفادة من خدمات وأداءات الضمان الاجتماعي من بينها الأدوية عن طريق بطاقة الشفاء.

بالنسبة لعمال قطاع البناء والأشغال العمومية والري الذين توقف نشاطهم بسبب الوضع الاستثنائي الحالي، أكد السيد الوزير أن الصندوق الوطني للعطل مدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لقطاعات البناء الأشغال العمومية، سيتكفل وبصفة استثنائية بالدفع المسبق للعطل السنوية لفائدة هؤلاء العمال، وذلك بما يتناسب مع عدد الأشهر التي تم دفع اشتراكاتها خلال الفترة الممتدة من جويلية 2019 إلى فيفري 2020، داعيا المعنيين إلى الاتصال بالصندوق للاستفادة من هذا الإجراء.

في سياق متصل، أشار الوزير إلى أن مثل هذه التدابير ترمي أيضا إلى الحفاظ على مناصب العمل واستمرارية النشاط الاقتصادي، مستدلا في هذا الصدد باللجوء إلى<sup>1</sup> بعض الحلول لفائدة العمال الذين توقفوا مؤقتا عن عملهم في ظل التقيد بالتدابير الوقائية، على غرار اعتماد وسائل العمل عن بعد وإمكانية العمل بالتناوب وكذا استغلال العطل المتبقية وذلك حسب إمكانيات وخصوصيات كل مؤسسة.

### 6.3 آليات التشغيل في ظل أزمة فيروس كورونا:

لجأت الجزائر في ظل انتشار فيروس كورونا المستجد كوفيد 19 إلى اتخاذ مجموعة من التدابير المستعجلة للحفاظ على مناصب العمل تجنباً لتسريح العمال وغلق المؤسسات وذلك بواسطة مجموعة من آليات التشغيل بداية بتفعيل آلية ما يسمى بالعمل عن بعد، نظام العطل الاستثنائية مدفوعة الأجر والعمل بالتوقيت الجزئي.

#### أ. آلية العمل عن بعد:

أول آلية لجأ المشرع الجزائري إلى تفعيلها للمحافظة على مناصب العمل آلية العمل عن بعد، **حيث** يتمثل في انجاز جزء من العملية الإنتاجية أو كلها أو تقديم بعض الخدمات خارج وحدات الإنتاج بالمؤسسة. وهذا من خلال استعمال الكمبيوتر، وسائل الإعلام والاتصال للتحرر من قيد المسافة والوقت المرتبط بالعمل. كما يخص الأعمال التي تمتاز بسرعة الحركة (السكرتارية، كتابة وثائق، الترجمة، المحاسبة، الطبع) أكثر من ذلك قد يتضمن العمل عن بعد تحويل أو نقل النشاطات المعلوماتية وتحويل مركز الشركة نحو الفروع بواسطة الشاشة. كما يتم نقل بعض الأعمال على الشاشة من المؤسسات ومنحها

<sup>1</sup> مراسلة وجهها الوزير الأول يوم 14 افريل 2020.

لمصالح خدماتية مستقلة، يتعلق الأمر هنا بأعمال دقيقة كتطوير أنظمة الحاسوب والبيع ومصحة الزبائن والإدارة.<sup>1</sup>

### ب- نظام العطل الاستثنائية المدفوعة الأجر:

الآلية الثانية التي اعتمدت عليها الجزائر في إطار المحافظة على مناصب العمل بدلا من اللجوء إلى عملية الاقتطاع من الرواتب الموظفين وأجور العمال أو تسريحهم، تم اعتماد نظام العطل الاستثنائية المدفوعة الأجر سواء في قطاع الوظيفة العمومية أو في القطاع الاقتصادي طوال مدة التوقف عن العمل حسب فترة الحجر الصحي المحددة.

في قطاع الوظيفة العمومية، أكدت المادة 06 من المرسوم التنفيذي 69/20، وضع ب 50% من مستخدمي كل المؤسسات والإدارات العمومية في عطلة استثنائية مدفوعة الأجر طوال فترة الحجر الصحي، على أن تكون الأولوية في العطلة الاستثنائية للنساء الحوامل والتي يربين أطفال صغار والأشخاص المصابين بأمراض مزمنة ومن يعانون من هشاشة صحية.

في القطاع الاقتصادي، نفس الإجراءات والتدابير لجأت إليها الدولة، حيث اعتمدت أكبر مؤسستين اقتصاديتين في الجزائر كل من مؤسسة سوناطراك وسونلغاز على نظام العطل الاستثنائية مدفوعة الأجر لعمالها محترمة بذلك إجراءات والتدابير التباعد الاجتماعي تجنباً لاحتكاك عمالها خاصة

في أكبر المنشآت البترولية والغازية التابعة لمؤسسة سوناطراك تجنباً لانتشار الوباء.<sup>2</sup> على أن يكون للمؤسسات السلطة التقديرية في تحديد الحد الأدنى من العمال التي تحتاجه من أجل استمرار النشاط على مستوى وحدات الإنتاج المختلفة.

<sup>1</sup> د.ب. رورب، مستقبل العمل وعمل المستقبل، مجلة التواصل، مقاربات سوسولوجية للمجتمع الجزائري، عدد 6، جوان 2000، ص 236.

<sup>2</sup> التعليمات تحت رقم 1600 المؤرخة في 02 افريل 2020 بالجزائر العاصمة لمؤسسة سوناطراك.

أما بالنسبة للإطارات والعمال الذين لم يشملهم نظام العطل المدفوعة الأجر وواصلوا العمل بالوحدات الإنتاج والورشات بمؤسسة سونلغاز مثال، فقد تم وضع نظام تعويض استثنائي يتضمن استفادتهم من منحة الخطر من جراء احتمال انتشار أو إصابتهم بفيروس كورونا بأماكن عملهم.<sup>1</sup>

### ج. العمل بالتوقيت الجزئي:

من بين الآليات المعتمدة أيضا اللجوء إلى ما يسمى بالعمل بالتوقيت الجزئي، كأحد الآليات اللازمة والضرورية لإعادة تنظيم أنظمة العمل حفاظا على مناصب العمل بدلا من اللجوء إلى عملية تسريح العمال، حيث سمحت المادة 04 من الأمر رقم 03/97 تخفيض المدة القانونية الأسبوعية للعمل المحددة كمبدأ عام ب 40 ساعة عمل في كل القطاعات على أن توزع هذه المدة على خمسة أيام عمل على الأقل.<sup>2</sup>

الأصل في تحديد تنظيم ساعات العمل الأسبوعية وتوزيعها أن يتم عن طريق التفاوض والاتفاق في إطار الاتفاقيات والاتفاقات الجماعية للعمل وفق ما يتناسب وطبيعة كل قطاع ومؤسسة ومتطلباتها، غير أن التفاوض في مجال تنظيم ساعات العمل، يطرح فرضية أن يتضمن هذا التنظيم، تخفيض لوقت العمل وما يصاحبه من إمكانية خفض للأجور. خاصة وأن المشرع الجزائري وإن حدد المدة القصوى للعمل والتي لا يمكن تجاوزها، إلا أنه لم يتحدث عن إمكانية النزول عنها. الأمر الذي يسمح للمستخدم بتحديد المدة العادية للعمل بعدد ساعات يقل عن المدة القانونية المحددة، وهذا استنادا على سلطته في تعديل عقود عمل أجرائه. ليجد العمال أنفسهم أمام واقع تخفيض أجورهم.

تطبيقا لإجراءات الحجر المنزلي الجزئي الذي تخضع له بعض ولايات الوطن فبموجب الإرسالية الصادرة عن المديرية العامة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، تم تحديد

<sup>1</sup> Note aux sociétés du groupe Sonelgaz, N 332/2020/PDG, N 86/DCH-RS, Alger du 08 avril 2020.

<sup>2</sup> المادة 02 من الأمر 03-97 وهذا بعد أن كانت 44 ساعة طبقا لقانون 90-11.

وتقليص ساعات عمل الإدارات العمومية من الساعة الثامنة صباحا إلى غاية الثانية زوالا وذلك خلال الفترة الممتدة من 05 إلى 19 أفريل 2020.

أما المستخدمين المستثنين من إجراءات الحجر وكذا المستخدمين الذين يحوزون رخصة خاصة للتنقل أثناء الحجر يبقون خاضعين لساعات العمل الاعتيادية.<sup>1</sup>

### 7.3 مظاهر العمل عن بعد في ظل تفشي فيروس كورونا:

#### أ. التعليم عن بعد: كأبرز مظاهر للعمل عن بعد في ظل فيروس كورونا

في إطار الجهود المكثفة لمواجهة فيروس كورونا، تجندت الجزائر بمؤسساتها وهيكلها الإدارية ونخص بالذكر وزارة الصحة، وزارة التربية والتعليم ووزارة البحث والتعليم العالي كغيرها من دول العالم، من خلال روح المسؤولية في الحفاظ على الأسرة التعليمية والجامعية من تلاميذ وطلاب وأساتذة، في تبني استراتيجية عقلانية في استخدام التعليم الرقمي وإعلامي وانقاد الموسم التعليمي التربوي والجامعي.<sup>2</sup>

ولعل من أهم الإصلاحات التي تسعى إليها الدولة وهي إخراج التعليم من قالبه التقليدي ومواكبته للتطور التكنولوجي السريع، وصدق الفقيه عبد المجيد الرفاعي مقولته " على العرب ألا يعتمدوا على الثروات الطبيعية في بلادهم، بل على تطوير اقتصادهم وتعليمهم، ومنظومة العلم والإبداع والاكتشاف في بلادهم أي أن يدخلوا في مجتمع المعلومات وينخرطوا في اقتصاد المعرفة وهو أمر سيضطرون إليه عاجلا أم آجلا." وعليه اليوم الدولة تتجه للتعليم الافتراضي مضطرة ويجب عليها تركيز عليه في المستقبل.<sup>3</sup>

تبعاً لتعليق الدراسة في مختلف جامعات الوطن بسبب الوضعية الوبائية التي تسبب فيها انتشار فيروس كورونا كوفيد19، وجهت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي إرسالية

<sup>1</sup> إرسالية صادرة عن المديرية العامة للتوظيف العمومية والإصلاح الإداري، يوم 05 أفريل 2020.

<sup>2</sup> - التعليم رقم 288 لوزارة البحث والتعليم العالي المؤرخة في 29 فيفري 2020، المتعلقة لسير الدراسة الجامعية عن بعد.

<sup>3</sup> زرقة بلقواس، التعليم الإلكتروني والجامعة الافتراضية في الجزائر: واقع وأفاق، المجلة العربية للأدب والدراسات الإنسانية، عدد 07، سنة 2019، ص 170.

إلى مختلف مدراء الجامعات والمعاهد تطالبهم بموجبها على ضرورة تفعيل آلية التعليم عن بعد بواسطة وضع الدعائم البيداغوجية في شكل محاضرات وأعمال تطبيقية وأعمال موجهة عبر الخط لفائدة الطلبة ضمانا للتواصل الدائم بين الأستاذ والطالب وتجنباً لتوقف الدراسة بالمؤسسات الجامعية.

وذلك من خلال ما يلي:

- وضع بموقع الجامعة أي سند آخر يمكن تصفحه عن بعد، لمحتوى الدروس، يغطي على الأقل شهرا واحدا من التعليم.

- وضع على موقع المؤسسة أو على أي سند آخر يمكن تصفحه عن بعد، محتوى يعادل شهرا واحدا من الأعمال الموجهة مرفوقة بتصحيحات وجيزة.

- وضع على موقع المؤسسة أو على أي سند آخر يمكن تصفحه عن بعد الأعمال التطبيقية التي تتماشى مع هذا النمط من التعليم.

لتسهيل هذه العملية بادرت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي إلى إنشاء أرضية ومنصة رقمية بيداغوجية تسمى MOODLE تمكن الأساتذة في مختلف التخصصات من وضع المحاضرات والأعمال التطبيقية والأعمال الموجهة المتبقية من السداسي الثاني لفائدة الطلبة عبر الخط في شكل دروس مكتوبة أو سمعية بصرية من مكان تواجدهم سواء من المنازل أو من أي مكان آخر.<sup>1</sup>

قد عرفت هذه العملية استجابة كبيرة من طرف الأساتذة في مختلف جامعات ومعاهد الوطن من خلال الدعائم البيداغوجية المتضمنة دروس ومحاضرات التي تم وضعها على مستوى المواقع الإلكترونية للجامعات والمعاهد والكليات التي ينتمون إليها يمكن للطلبة التواصل

<sup>1</sup> إرسالية صادرة عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تحت رقم 416 المؤرخة في 17 مارس 2020 المتضمنة تفعيل آلية العمل عن بعد.

مع أساتذتهم بطرح انشغالاتهم واستفساراتهم من جهة أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي من جهة ثانية على صفحات الفيسبوك أو عبر البريد الإلكتروني المهني للأساتذة. بمقارنة هذه الإجراءات مع الإجراءات المتخذة من طرف بعض الدول العربية، نجد دولة تونس

مثال، اتبعت نفس التوجه تقريبا حيث تبنت آلية التعليم عن بعد في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي بعد تعليق الدراسة، وسعيا منها إلى حماية الأسرة الجامعية من أساتذة وباحثين وطلبة وموظفين وعمال من أخطار انتشار فيروس كورونا تم اتخاذ التدابير التالية:

- حث جميع المتدخلين في مسارات التكوين الجامعي بمختلف الجامعات والمؤسسات إلى اتخاذ جميع التدابير الضرورية لتمكين كل أستاذ جامعي من خلق فضائه التعليمي على الخط أو من إيداع المحتوى البيداغوجي لدرسه وإيصاله للطلبة رقميا، وتمكين كل طالب من الولوج للفضاء المذكور أو المحتوى الرقمي المعني لمتابعة الدروس والمحاضرات.

حث كل أستاذ جامعي على تأمين حصص تفاعل ومراقبة بيداغوجية لطلبته بما يتناسب مع عدد ساعات العمل الحضوري المطالب بها قانونيا.<sup>1</sup>

### ب. التقاضي عن بعد في ظل فيروس كورونا:

لقد كان لفيروس كوفيد19 الأثر الكبير على القطاع القضائي وسير العمل فيه، من خلال تعطيل المحاكم وتعليق الفصل في القضايا خوفا من انتشار الفيروس داخل السجون وبين الهيئة القضائية وأهالي المتهمين والمحبوسين والمتنازعين، ونظرا لحساسية الوضع ووجوب التسهيل على المواطنين والحد من حالة تكديس القضايا، وسير هذا القطاع الحساس وخوفا من ضياع الحقوق، فطول القضايا وإجراءاتها يعد آفة القضاء لذا اعتمدت بعض

<sup>1</sup> المنشور رقم 14 المؤرخ في 19 مارس 2020 المتضمن تأمين التدريس عن بعد عبر وسائل جامعة تونس الافتراضية الصادر عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.



الدول طرح مشروع لفكرة التقاضي عن بعد كالمغرب كذلك في مصر، السعودية.<sup>1</sup> ويمكن تعريف التقاضي عن بعد بأنه الانتقال من تقديم الخدمات والمعلومات إلى الأشخاص بشكلها التقليدي الورقي إلى الشكل الإلكتروني عبر الانترنت، فهي عبارة عن تطوير أداء نظام القضاء وهي بلا شك وسيلة فعالة للتطوير من خلال اختصار الزمن ضمن الاستراتيجيات الجديدة للعامل مع الوقت، يسمح للقضاة فيها بالنظر في الدعوى ومباشرة الإجراءات القضائية بوسائل الكترونية مستحدثة بغية الفصل السريع بالدعاوي وتسهيل على المتقاضين.<sup>2</sup>

### ج. العمل عن بعد في القطاع الاقتصادي:

في إطار عملية التقليل من عدد العمال المتواجدين بالمؤسسات الاقتصادية وعملا بأحكام المرسوم التنفيذي رقم 69/20 وتطبيقا لإجراءات وتدابير التباعد الاجتماعي والحجر الصحي المنزلي، لجأت الكثير من المؤسسات الاقتصادية نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر مؤسسة سونلغاز إلى تفعيل آلية العمل عن بعد لإطاراتها بموجب الإرسالية الموجهة لكل فروعها، بحيث يمكن متابعة العمل الإداري اليومي و مناقشة كل التفاصيل وهم في منازلهم باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة عبر الانترنت في شكل مراسلات الكترونية أو عن طريق الفيديو بواسطة تقنية اليوتيوب You tub أو عن طريق تقنية التحاضر عن بعد و الواتساب و سكايب.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> نور الدين نصري، قراءة في مشروع القانون المتعلق باستعمال الوسائط الإلكترونية في الإجراءات القضائية (عصره قطاع العدالة) مقال منشور على الموقع الإلكتروني /<https://www.marocdroit.com/> الاطلاع 10 /06 /2020 على الساعة

<sup>2</sup> أسعد فاضل منديل، التقاضي عن بعد: دراسة قانونية، مجلة الكوفة للعلوم القانونية والسياسية، مجلد 07، العدد 21 جامعة الكوفة كلية القانون، سنة 2014، ص 102-103.

<sup>3</sup> Note aux sociétés du groupe Sonelgaz, N 332/2020/PDG, N 86/DCH-RS, Alger du 08 avril 2020.

### 8.3 الأثر الإيجابي لتطبيق العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا:

#### أ- "العمل عن بعد" وأثر الوقاية من الإصابة بعدوى بفيروس كورونا:

برز العمل عن البعد كوسيلة احترازية فعالة لحماية الموظف ابتداء من خطر إصابته بفيروس كورونا ثم الحفاظ على استمرارية العمل انتهاءً، أين نجح هذا الإجراء بخفض الاتصال الجسدي أو التجمع أو التجمهر في التظاهرات العملية أو التواصل غير الضروري، وكذا الاحتكاك المباشر بين الموظف والزبون.

ينظر إلى هذا النهج أنه وسيلة حاسمة لتقليل انتشار فيروس كورونا، رغم غياب إحصاءات معاصرة وموثقة في هذا الشأن ولكن تؤكد دراسة أمريكية أن معظم الموظفين بإمكانهم التأقلم للعمل عن بعد بل يعتقد أغلبيتهم انه خيار وفر لهم 80 بالمائة من أجورهم كما انه فرصة لأخذ قسط من الراحة والحصول على توازن صحيح لرعاية أطفالهم وتعليمهم هم كذلك عبر الانترنت، فربما نمو العمل عن بعد بهذا الشكل اعتبر حسنة هذا الفيروس ونقطة تحول في ترتيبات العمل التقليدي ليصبح قاعدة أساسية مستقبلاً.<sup>1</sup>

#### ب. "العمل عن بعد" وأثر تحسين الإنتاجية في ظل أزمة كورونا:

شكل العمل عن بعد البديل الفوري والخيار الأمثل لاستمرار نشاط الحركة الاقتصادية والتجارية والثقافية للدولة وللعديد من المسيرين والشركات المحلية والدولية وإنقاذها من الكساد، نتيجة الحضر ألقسري لأغلب الأنشطة والتنقلات البرية والجوية في ظل أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد وهو ما نتج عنه ركود اقتصادي وكذا صعوبة تنقل الموظفين إلى

<sup>1</sup> موقع الدليل الشامل للعمل عن بعد <https://blog.baaeed.com/the-ultimate-guide-to-remote-employment> الاطلاع يوم 2021/06/05 على الساعة 23:03.

أماكن عملهم ، فكان العمل عن بعد ضمان إجرائي لاستمرارية عنصر الإنتاجية و عدم انتهاج أرباب العمل تدابير تسريح أي عمالة انطلاقا من مسؤوليتهم الاجتماعية اتجاه موظفيهم ، هذا سينعكس بلا شك في ولاء هؤلاء الموظفين لمؤسساتهم واطمئنانهم انه حتى في ظل وجود هذه الأزمة التي تهدد العمل والاقتصاد وكذا الصحة لن يكون من شأنها ان تفقدهم مصدر رزقهم أو حياتهم ، بل يخلق بيئة عمل ايجابية في استشعار العامل أن مصلحة المؤسسة ورب العمل هي مصلحته الخاصة. وعليه فمفهوم العمل عن بعد يرسخ حجم الإنتاجية والشغف والتحدي في ظل هذه الأزمة والمعيار الذي سيحتكم إليه في تقييم الموظف و ضمان بقائه في منصبه هو الجودة، بالتالي يحدث أثر ايجابي على الاقتصاد في المدى البعيد، والتالي يركز على نتيجة العمل أكثر من أسلوب أداء العمل.

كما يوفر العمل عن بعد تحسين الإنتاجية نظرا لما يتمتع به العاملون عن بعد بحرية في اختيار الوقت والاستقلالية والمرونة في العمل الذي يكون في وضعية مركزة في العمل بعيد عن المشاحنات والتنافس الموجود داخل المكتب، التقليل من الغيابات والانقطاع عن العمل وما يترتب عليه من تأثيرات سلبية على الإنتاجية لأن الموظفين عن بعد أقل عرضة لأخذ العدوى من زملاء العمل المرضى.

كما يخفض الاستهلاك للبنى التحتية كتخفيض النفقات العامة للمنشأة الناتجة عن انخفاض تكلفة استئجار المكاتب وتجهيزاتها ومصاريف الكهرباء والإعانات المتعلقة بالنقل، وعقود الإيجار للسيارات والأثاث ولوازم الصيانة والأمن وتكاليف التعيين والتدريب.

كما يوفر العمل عن بعد زيادة كفاءة العامل من خلال تدريب العمال على التعامل مع أحدث الأنماط التكنولوجية، وتحسين أدائهم الخدمي أو التسويقي أو التعليمي وهو ما ينعكس مباشرة على الإنتاجية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ثابت نشوى توفيق أحمد، العمل عن بعد كمدخل لمواجهة أزمة بطالة الشباب في ظل اقتصاد المعرفة، لمؤتمر الدولي السنوي لكلية الآداب (الشباب. وصناعة المستقبل) جامعة عين شمس، كلية الآداب، سنة 2018، ص 410.

### ج. العمل عن بعد وأثره على البيئة في ظل أزمة كورونا:

في ظل توقف معظم العمليات الصناعية في العالم، نتيجة إجراءات الحجر الصحي بهدف كبح انتشار فيروس كورونا، شكل العمل عن بعد حلقة حمائية تربط بين تسيير الأزمة الصحية وبين تسيير الأزمة الاقتصادية التي خلفتها الأزمة الصحية، الأمر الذي انخفضت معه مستويات الازدحام المروري واستخدام الوقود، وكذا خفض الإنفاق على بناء الطرق والصناعة، وتخفيض معدلات استهلاك الورق وهو ما ساعد من معدل انجاز الأعمال بالوسائل الالكترونية، الذي انعكس إيجاباً تراجع مستوى تلوث الهواء بالمناطق الحضرية، فقد رصدت أبحاث ميدانية تحسناً في هواء العواصم الكبرى بنسبة تجاوزت 12%.

كما انخفض مستوى النيتروجين وغازات المصانع، وتعافت طبقة الأوزون بعد انخفاض انبعاث الكربون إلى أقل مستوى لها منذ 30 عاماً.<sup>1</sup>

### 9.3 الأثر السلبي لتطبيق العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا:

قبل الجائحة، أشارت الأبحاث إلى أن العمل عن بعد يمكن أن يزيد الرضا الوظيفي للموظفين ويعزز التزامهم تجاه المنظمة وبل ويحسن أداءهم بشكل طفيف. يمكن أن يقلل العمل عن بعد أيضاً من الإجهاد والتوتر المرتبطين بالعمل، وربما يرجع ذلك لانخفاض الحاجة لاستخدام المواصلات أو التمتع بساعات أكثر مرونة. تشمل المزايا الأخرى انخفاضاً في تكاليف النقل والمزيد من الحرية في العمل بشكل مستقل.

ومع ذلك، لطالما كانت هناك سلبيات للعمل عن بعد، بما في ذلك العزلة الاجتماعية والمهنية، وانخفاض فرص مشاركة المعلومات، وصعوبة الفصل بين العمل والوقت الشخصي.

<sup>1</sup> فيروس كورونا، الأرض تتنفس بفضل الحجر الصحي <https://www.france24.com/a> الاطلاع عليه يوم 2021/06/02 على الساعة 23:30.

يمكن أن يؤدي عدم وجود فاصل مادي بين النطاق المهني والنطاق الأسري إلى اقتحام الالتزامات العائلية لواجبات العمل، أو لتأثير واجبات العمل على الوقت المخصص للعائلة. ويمكن أن يؤدي ذلك إلى استمرار الموظفين بالعمل بعد الساعات الرسمية لإثبات إخلاصهم للعمل، مما يؤدي إلى الإرهاق. ويمكن أن تؤدي القدرة على الاتصال المستمر بأنظمة العمل الإلكترونية أيضًا إلى شعور الموظفين بأن دوامهم لا ينتهي، أو أنهم غير قادرين على أخذ استراحة من التفكير بالعمل في نهاية اليوم.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <https://www.mayoclinic.org> لاطلاع يوم 2020/06/02 على الساعة 23:40.

### خلاصة الفصل:

لقد أضحى العمل عن بعد اليوم واقعا حتميا ومفروض لمسايرة التأثيرات التي خلفها انتشار فيروس كورونا على الساحة الدولية والمحلية فقد لجأت الجزائر إلى تفعيل نظام العمل عن بعد الأمر الذي سمح لها بالمحافظة على وتيرة العمل وتجنب تكديس المهام و تفاقمها ، حيث قامت باتخاذ مجموعة من القرارات تضمنت الكثير من التسهيلات و التحفيز لدعم المؤسسات الاقتصادية من اجل تفادي و تجنب إفلاس و غلق تلك المؤسسات من جهة و تشجيعهم للحفاظ على مناصب العمل في ظل أزمة جائحة كورونا من جهة ثانية رغم ما سيخلفه الأمر من أعباء إضافية على ميزانية الدولة.

## الجانب التحليلي لدراسة

1.4 لمحة عن مؤسسة محل الدراسة "سوناطراك".

2.4 تحليل أسئلة المقابلة.

3.4 عرض استنتاجات المقابلة.

4.4 عرض نتائج الدراسة.

5.4 توصيات واقتراحات.

6.4 خاتمة.

**تمهيد:**

تعد الدراسة الميدانية من اهم الوسائل الضرورية في جمع المعلومات بطريقة منهجية، فبعدما تطرقنا الى الفصول السابقة، يتوجب علينا ايضا التعرف على الظاهرة محل الدراسة ميدانياً، ومحاولة ربط كل ما عرضناه في الجانب النظري بواقع المؤسسة للوصول الى نتائج واقتراحات تنتهي بمعالجتها وعليه وقع اختيارنا على مؤسسة سوناطراك، باعتبارها مؤسسة من المؤسسات التي اخذت مركز الصدارة، نظرا لمدى اهتمامها الكبير في تنمية الاقتصاد الوطني، اذ تعمل على مواكبة التطورات العلمية والتقنية بهدف تحقيق اهدافها. لذا قمنا بدراسة ميدانية في مركب الغاز البترولي المميع محل الدراسة الواقع بمرسى الحجاج والتي كانت مدتها شهرا كاملا من بداية 14 مارس إلى 13 أبريل 2021، وقد تناولنا في هذا الفصل

لمحة عن مؤسسة محل الدراسة "سوناطراك".

- تحليل أسئلة المقابلة.
- عرض استنتاجات المقابلة.
- عرض نتائج الدراسة.
- توصيات واقتراحات.
- خاتمة.



#### 1.4 لمحة عن مؤسسة "سوناطراك":

تعتبر سوناطراك اسم اقترن بالاقتصاد الجزائري وبميزانية الدولة، وهي شركة النفط والغاز وهي الشركة الوحيدة المسؤولة في الجزائر عن استغلال المصادر النفطية والغازية الهائلة وعن بيعها، تم إنشاؤها في 31 ديسمبر 1963، وتم تأميم المحروقات في 24 فيفري 1971، وقد حققت منذ نشأتها تطورا هاما. حيث تعد وسيلة فعالة لاسترجاع وتطوير الثروات المنجمية الوطنية ودعمها قويا للصناعة والاقتصاد الوطني ورائدا في الانتماءات التكنولوجية وعاملا فعالا للعلاقات الدولية الجزائرية.

**الاسم الكامل للمؤسسة:** تسمى سوناطراك بالشركة الوطنية للنقل وتسويق المنتجات النفطية.

**اختصاره:**

**S.O.N.A .T.R.A.C.H**

**SO/société NA/national TRA/transport C/commercial**

**H/hydrocarboné**

**العنوان الإلكتروني للمؤسسة:**

**Site web : [www.sonatrach-dz.com](http://www.sonatrach-dz.com)**

**Adresse Email : [sonatrach-dz](mailto:sonatrach-dz)**

**هيكل التنظيمي للمؤسسة:****فرع المؤسسة:**

**فرع المنبع: (LAMO)** الأعمال التمهيديّة، يغطي البحث والاستكشاف يتم توفير تطوير وإنتاج النفط والغاز الأخير من قبل سوناطراك وحدها أو بالاشتراك مع شركات النفط الأخرى.

**فرع المصب: (AVAL)** أعمال المصب هي المسؤولة عن تصفية وتحليل المنتجات وتطوير وتشغيل تمبيع الغاز الطبيعي، والفصل (L.P.G) والتكرير والبتروكيماويات واسترداد الغازات الصناعية.

**فرع النقل (RTO):** يتوسط فرع النقل فرع المنبع وفرع المصب ويقوم بنقل المنتجات والنقل عبر خطوط الأنابيب هذا النشاط يضمن إيصال المواد الهيدروكربونية (النفط الخام والغاز الطبيعي وغاز البترول المميع والمكثف) سوناطراك لديها 15000 كم بينهم خطي أنابيب الغاز العابرة للقارات، واحد يذهب إلى إسبانيا عبر المغرب والآخر إلى إيطاليا عبر صقلية.

**فرع التجاري: (COM):** يتكفل ببيع المنتجات البترولية وهو المسؤول عن إدارة الشحن والبيع التي تتم بالتعاون مع الشركات التابعة لي نפטال لتوزيع المنتجات البترولية وشركة النقل البحري (Hy proc) عن النقل البحري للنفط و COGIZ تسويق الغازات سياسة الشراكة سهم التي وضعتها سوناطراك سمح لها تسويق النفط والغاز نحو الأسواق الدولية.

**رأس مالها:** فيما يخص رأس مال الشركة فهو ليس مؤكد وليس محصور ولا يعرف أحد كم يبلغ كذلك لذا لم يوضع.

**توزيع موظفيها:** يكون حسب المؤهلات بحيث تتراوح درجات التوظيف أي حسب الاختصاص.

## أهداف المؤسسة:

- تساهم الشركة في التنمية المحلية للاقتصاد الوطني.
- تغطي السوق الوطنية من المنتجات البترولية
- شراء وبيع المحروقات.
- إعداد وإنجاز دراسات تمهيدية متعلقة ببناء وسائل النقل البرية والبحرية للمحروقات واستغلال هذه الوسائل.
- الحصول على حقوق الرخص والاتفاقيات الضرورية المتعلقة بالمحروقات وهكذا تكون سوناطراك قد تحملت عباء تطوير القطاع الى جانب القيام بعملية التسويق.
- التمرکز في السوق الدولية.
- توفي عهودها بالنسبة للأجانب.
- المساهمة في تطوير الاقتصاد العالمي.

## أهم متعالميا:

هناك مجموعة من العملاء والمتعاملين بحيث أنه يعتبر السوق الاوروبي كمتعامل رقم 1 ولديها دول المغرب العربي وفي السوق الاوروبي لديها: اسبانيا، فرنسا، ايطاليا، ودول شمال افريقيا، والسوق الداخلية مثل: نפטال والشركات الخاصة الكبرى.

**المنافسون:** تعتبر شركة سوناطراك الرائدة في انتاج المحروقات على المستوى الوطني ونستطيع القول إنه ليس هناك منافس حقيقي وبينما تواجه تحديات قوية وشرسة من بعض الدول حديثة الانتاج وبأسعار تنافسية مثل دول الخليج كقطر وعودة الانتاج الايراني، الليبي، العراقي، كما يعتبر التحدي الاكبر هو الغاز الصخري الذي أصبح رقعة انتاجية تتوسع عبر العالم كالو. م. أ.

**مقرها الرئيسي:** يوجد مقر سوناطراك بمدينة الجزائر العاصمة " جنان الملك " بحيدرة.

**تصنيفها:** شركة سوناطراك هي شركة كبيرة الحجم.

**الإطار القانوني للمؤسسة:** لقد أنشأت مؤسسة سوناطراك بموجب مرسوم رقم 63/491

المؤرخ في 21 ديسمبر 1963 وقد توسعه مهامها بموجب رقم 22/296 المؤرخ في 22 سبتمبر 1966 لتصبح مؤسسة وطنية لالتقيب، الانتاج، النقل، التحويل، التسويق، وهناك مجموع من القوانين التي تنظم علاقات المتعاملين معها سواء كانوا موظفين أو متعاقدين معها. فأما الاول فهناك حوالي 120 مادة قانونية موجودة داخل كتيب تحت عنوان " القانون الداخلي لسوناطراك " وهو مقسم الى فصول التي تنص على سياستها الداخلية للمؤسسة وعلى كيفية العلاقات بين الاقسام داخل المركب. وأما الثانية في شكل دفتر الشروط التي تحفظ علاقات المؤسسة مع المتعاقدين معها وتبين الشروط حقوق والعقوبات.

**تطور رقم أعمالها:** يعتبر تطور رقم أعمال الشركة في ارتفاع من سنة الى أخرى وذلك نظرا للاستراتيجية المتبعة من طرف المؤسسة بحيث تستلم الارباح الزائدة في توسيع استثماراتها المنتجة وتطوير قدراتها الاستكشافية.

### مشاريعها المستقبلية:

1. المحافظة على الاحتياطات الحالية وذلك للأجيال القادمة في إطار التنمية المستدامة
2. انشاء مصانع جديدة لتكرير البترول مثل: أدرار، تيارت.
3. ترميم المركبات القديمة لتحسين قدرات الانتاج
4. الرفع من نسبة الاستكشافات والتحكم التكنولوجي
5. توفير اليد العاملة المؤهلة.
6. مساعدة الاقتصاد الوطني عن طريق امتصاص البطالة والعمل على الحد منها وذلك بتوظيف اليد العاملة المحلية والمؤهلة.

نشاطات المؤسسة: نشاطات داخلية: تنقسم الى نشاطات اجتماعية: مثل حملات التشجير، دعم الفرق الوطنية، ونشاطات انتاجية كالتسويق. نشاطات خارجية: تشمل المستوى الخارجي حيث لها فروع في مختلف مناطق العالم وتعمل على تنويع استثماراتها.

### تعريف بالمركب GP1Z :

هو مركب لشركة سوناطراك ويوجد في مرسى الحجاج على بعد 40 كيلومتر شرقي وهران ويلقب هذا المركب ب: GUMBO

ويترع مركب تمييع الغاز الطبيعي رقم 1 على مساحة تقدر ب 120 هكتار، تم بناؤه من طرف شركة يابانية IHI-UHCITO.

مهمته فصل وتبريد غاز البترول المميع (GPL) الى البروبان 8C3H والبيوتان C4H10 تسويقهما داخل وخارج الوطن، قدرة الانتاج تقدر ب 9 ملايين طن في السنة من منتج. يتكون هذا المركب من 9 تسعة قطارات للإنتاج حيث ينتج كل قطار حوالي 1 واحد مليون طن / سنة.

وكل قطار يضم وحدة التجفيف، وحدة الفصل، وحدة التبريد، وحدة لتسخين الزيت والغاز الطبيعي. والطريقة المستخدمة هي: التقطير تحت الضغط.

### GP1Z أنجز على ثلاث 3 اطوار:

تاريخ بدء الانتاج لأول قطار الطور الاول (Phase I): 12 ديسمبر 1983

تاريخ بدء الانجاز (الطور الثاني): سنة 1996

تاريخ بدء الانتاج لأول قطار الطور الثاني ((Phase II): 24 فبراير 1998

تاريخ بدء الانجاز (الطور الثالث): سنة 2008

تاريخ بدء الانتاج لأول قطار الطور الثالث (Phase III): 12 فبراير 2010

عمليات التحميل: حوضان لتحميل السفن بغاز البترول المميع (سعة السفن من 3000 إلى 50.000 طن)

منحدر التحميل عن طريق الشاحنات: له ستة أذرع للتحميل وستة أذرع لعودة البخار. وجهة المنتج: للتصدير والسوق المحلية. حيث تصدر منتجات هذا المركب إلى: فرنسا، إيطاليا، إسبانيا، تركيا، المغرب، مصر وتونس عن طريق البحر الأبيض المتوسط. وللولايات المتحدة الأمريكية وأمريكا اللاتينية، المكسيك، البرازيل، هولندا، السويد، الصين واليابان.

مصدر التوريد: حقول الغاز من الجنوب الجزائري  
اليد العاملة: 803 عامل.

### مهام المركب GP12: يقوم المركب ب:

- تخزين غاز البترول المميع الاتي من حقول الجنوب داخل كرات الشحن قبل إرساله إلى قطارات المعالجة وذلك يتم في فرع التجفيف.
- يوجه بعدها غاز البترول المميع نحو فرع الفصل لإزالة وتجزئة الإيثان.
- يوجه كل من البوتان والبروبان المنتجان مبدئياً نحو فرع التبريد.
- يبرد هذان المنتجان عبر شيلبي رات حسب دائرة مغلقة باستعمال حلقة تبريد البروبان الصافي بدرجات 41° للبروبان و 12° للبوتان.
- يتم شحن المنتجان المبردان نحو أحواض التخزين تحت درجة حرارة منخفضة. يرسل جزء من البروبان والبوتان الصادران عن فرع الفصل أو انطلاقاً من الأحواض المنخفضة الحرارة مروراً بالمشحونات ثم يرسلان إلى كرات التخزين ذات درجة حرارة محيطية ليتم تسويق المنتجات نحو الخارج ونحو السوق الوطنية.

### تنظيم العمل في المصلحة المعنية "توزيع المسؤوليات والمهام":

مركب الغاز البترولي المميع يخضع لقوانين وضوابط ونظم معدة من طرف الشركة الأم، حيث يتلقى المركب جميع الأوامر والإرساليات من السلطة العليا الخاضعة لها في جميع المجالات بحيث هناك تسلسل في تلقي الأوامر من المديرية العامة ومن ثم إلى رؤساء الفروع إلى مدراء

المركب، هؤلاء يقومون بتوزيع هذه المهام والأوامر ورؤساء المصالح كل في تخصصه وحسب طبيعة عمله، كما أنه كل مناصب العمل تخضع إلى بطاقة وصفية للمهام.

### ظروف العمل "المادية وغير المادية":

تسعى المؤسسة جاهزة إلى توفير ظروف عمل ملائمة و ذلك عن طريق مراحل مهمة مرت بها الشركة حيث أطلقت المؤسسة عدة برامج لتحسين الظروف المهنية للعمال و من بين هذه البرامج الاجتماعات الدورية الخاصة بالوقاية و الامن هي اجتماعات يترأسها المدير بمشاركة الشريك الاجتماعي و هدفها دراسة ملفات الوقاية للعمال و سلامتهم الصحية أثناء تأدية مهامهم والاجتماعات الدورية فيما يخص المشاكل الاجتماعية في العمل هذه المجالس بشريك الاجتماعي مهامها دراسة ملفات مهنية واجتماعية للمهام مثل التكوين، النقل، الاطعام، طب العمل وهو أمر قانوني وضروري في المؤسسة بحيث تسهر الشركة على صحة عمالها وذلك بالزيارات الدورية لطب العمل، كما أن الشركة تقوم بدراسات ميدانية سنوية.

## تحليل المقابلة:

تم تصميم دليلين للمقابلة في هذه الدراسة "أنظر إلى الملحق رقم 01" وذلك نظرا لقلّة عدد مفرداتها، حيث كان عدد الموظفين الذين عملوا بنظام العمل عن بعد في مركب غاز المميع GP1Z ثلاثة موظفين فقط، وعليه ارتأينا انه يتوجب علينا تعزيزها بموظفين آخرين من نفس المركب والذين لم يطلهم قرار العمل عن بعد وكان عددهم ستة موظفين .

وقد تبين ان الذكور أكثر من الاناث، حيث بلغ عدد الذكور خمسة وعدد الاناث أربعة، اما بالنسبة للسن فقد تراوحت اعمارهم ما بين 29 سنة و 47 سنة، اذ يدل على الخبرة اضافة الى المؤهلات العلمية . حيث تلخصت أهم سمات المبحوثين كالاتي في الجدولين التاليين :

**الجدول الاول: سمات الموظفين الذين عملوا بنظام العمل عن بعد في فترة الحجر المنزلي .**

اسم	السن	المستوى التعليمي	المنصب	سنوات الخبرة
01 معطي أمين	47	رئيس قسم المالية والعملة الصعبة	رئيس قسم المالية والعملة الصعبة	20
02 سيدي يعقوب محمد	39	ماستير في الموارد البشرية	رئيس قسم تسيير الرواتب	13
03 دراعوآمال	39	مهندسة في الإعلام الآلي	المكلفة بالتطبيقات المعلوماتية الخاصة بالموارد البشرية	14



دليل المقابلة 01:

المحور الأول: البيانات الشخصية

الاسم واللقب:

السن:

المستوى التعليمي:

طبيعة العمل:

سنوات الخبرة:

المحور الثاني: تواجد نظام العمل عن بعد في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z.

س1: هل عمل مركب الغاز البترولي المميع بنظام العمل عن بعد في فترة الحجر المنزلي؟

لقد اجمع أفراد عينة الدراسة على عمل مركب الغاز البترولي المميع GP1Z بنظام العمل عن بعد في فترة الحجر المنزلي، حيث أقرت المبحوثة رقم 03 المكلفة بالتطبيقات المعلوماتية الخاصة بالموارد البشرية بـ:

"oui, il y'avait le système de télétravail pendant le confinement."<sup>1</sup>

وبناء على ما لاحظناه خلال فترة التريص التي قضيناها داخل المركب والتي كانت تتراوح ما بين 14 مارس و14 افريل 2021، انه فعلا المؤسسة عملت بنظام العمل عن بعد خلال الحجر المنزلي المنبثق من قرار الإجراءات الاحترازية جراء فيروس كورونا كوفيد19، وتبين وجود هذا النظام العمل من خلال وجود تقنيات الاتصال الحديثة التي تستثمرها المؤسسة فيه، حيث استطاع موظفوها استخدامها في تأدية مهامهم من المنزل من اجل ضمان

<sup>1</sup> مقابلة مع السيدة دراغو آمال، المكلفة بالتطبيقات المعلوماتية الخاصة بالموارد البشرية ، يوم الخميس 08 افريل على الساعة 10:15.

وتحسين سيرورة العمل، كما التمسنا وجوده في وجود الاجتماعات مع باقي المركبات والمؤسسات الشريكة، وكذا التريصات والتكوينات على مستوى المؤسسة بينما كانت في السابق قبل الجائحة تتطلب الخروج خارج المركب وتكبد الموظفين والعاملين عناء التنقل مما يزيد في الجهد والوقت والتكاليف على عاتق المؤسسة في التكفل بنفقات السفر كتذاكر الطائرة و نفقات الإيواء...الخ، كما أن العمال والموظفين الذين كانوا في فترة التكوين كانوا يزاولون أعمالهم حينما يتطلب الأمر ذلك لأنهم في المركب، دون تأجيلها إلى غاية نهاية فترة التريص أو التكوين كما كانوا في السابق .

س2: فيما تمثلت دوافع إصدار قرار العمل بنظام العمل عن بعد؟

لقد اجمع أفراد عينة الدراسة على أن دوافع إصدار قرار العمل بنظام العمل عن بعد تمثلت في تفشي فيروس كورونا كوفيد19 حيث صرح المبحوث رقم02 رئيس قسم إدارة الرواتب<sup>1</sup> بـ:

"La seule raison d'appliquer le télétravail dans notre entreprise est la pandémie de virus corona en mettant en œuvre des mesures sanitaire."

كان فيروس كورونا السبب الوحيد في تفعيل نظام العمل عن بعد في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z، وذلك من أجل الحد من انتشاره وسط الموظفين والعمال تقاديا للأضرار المترتبة عنه سواء من الجانب الصحي باعتبارهم ثروة بشرية، لذلك وجب المحافظة على سلامتهم، أو من الجانب المهني أي تجنباً لأي سبب يعطل سيرورة العمل وتكبد خسائر مادية خصوصاً أنها مؤسسة اقتصادية بالدرجة الأولى، أين لمسنا ذلك منذ أول يوم لنا داخل المؤسسة في حرص المسؤولين ووقوفهم على إتباع الإجراءات الاحترازية من خلال وضع الكمامات واحترام مسافات التباعد الموصى بها من طرف السلطات الجزائرية وغيرها من التدابير الوقائية التي من شأنها التقليل من عدد الإصابات والتقليص من تفاقم العدوى داخل وخارج المركب.

<sup>1</sup> مقابلة مع السيد سيدي يعقوب محمد، رئيس قسم إدارة الرواتب، يوم الأحد 04 أفريل، على الساعة 09:00.

### س3: من هم المعنيون بتنفيذ قرار العمل بنظام العمل عن بعد؟

اجمع موظفو مركب الغاز البترولي المميع GP1Z على نفس الإجابة، حيث أفصحت المبحوثة رقم 03 المكلفة بالتطبيقات المعلوماتية الخاصة بالموارد البشرية عن<sup>1</sup>:

Les personnels concernés par la mise en place du télétravail sont:  
AGENT DE FINENCE M.MAATI AMINE، AGENT D'ADM M.SIDI YACOUB MOHAMMED (TRT PAIE)، AGENT D'INF ET (ADMIN BDD) Mme. DRAOU AMEL."

وتم اختيار هؤلاء الموظفون بالذات للعمل بنظام العمل عن بعد على أساس أهمية مناصبهم البالغة في المركب، بحيث يستحيل تأجيل أداءها على غرار فرع قاعدة البيانات بمصلحة الإعلام الآلي، والتي تتمثل مهامه في إنشاء مواقع الكترونية سواء كانت خاصة بالمؤسسة أو بالموظفين وتسييرها وتصليحا الأعطاب بها وغيرها من الأمور التقنية التي تعتبر العمود الفقري للمؤسسة خصوصا في خضم التطور التكنولوجي.

وقسم الخزينة الذي يهتم بتحديد الرؤوس الأموال الخاصة بإبرام الصفقات مع المؤسسات أخرى وطنية كانت أم أجنبية، والوقوف على الاحتياجات المالية للمركب، وكذا حساب مدخلاتها ومخرجاتها، كما يقوم بالتعاملات البنكية ومدتها بالتقارير المرفقة بالمستجدات المتعلقة بالسيولة المادية، أين تكون جميع هاته المهام الكترونيا تفاديا لأي اختلاسات أو ما شابه.

وأخيرا قسم إدارة الرواتب الذي يعتبر مسئولا عن صب الرواتب الشهرية للعمال والموظفين وكذا الخصم منها إذا اقتضى ذلك، وغيرها من الأمور المادية المتعلقة بالقروض والإعانات التي يحتاجها الموظفون وعمال مركب الغاز البترولي المميع GP1Z.

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيدة دراعو أمال، نفس اليوم، على الساعة 10:30.

من الضروري عدم التوقف أو تأجيل العمل بهذه الأقسام الثلاث، لأن أي تأخير أو تأجيل فيه يسبب عرقلة في سيرورة العمل أو مشاكل مع الموظفين، مما يخلق مشاكل وأزمات في المؤسسة هي في غنى عنها.

## س4: ما هو مفهومكم لنظام العمل عن بعد؟

اختلفت طريقة تعابير مفهوم نظام العمل عن بعد عند أفراد العينة بينما كان المقصود واحد، حيث عرفه المبحوث رقم 01 رئيس قسم الخزينة بأنه<sup>1</sup>:

"c'est un système de travail à distance qui est exécuté par les technologies de communication modernes. "

إن المفهوم الذي قدموه المبحوثين عن نظام العمل عن بعد يتوافق لحد ما مع ما هو موجود في الكتب والمؤلفات المتعلقة بهذا النمط من العمل، حيث عرفه الزومان وآخرون اصطلاحاً على انه: "أحد الوسائل نحو العمل باستخدام التكنولوجيا الحديثة والاتصالات، بحيث يمكن انجاز العمل من أي مكان".

يرجع مصدر اكتساب موظفو مؤسسة سوناتراك لمفهوم نظام العمل عن بعد إلى تنفيذهم لقرار العمل به وتجربته أثناء فترة الحجر المنزلي، وذلك من خلال استخدامهم لمجموعة من الأجهزة الالكترونية والتقنيات الاتصالية الحديثة لأداء جميع المهام الموكلة إليهم من منازلهم.

<sup>1</sup> مقابلة مع السيد معطي أمين، رئيس قسم الخزينة، يوم 31 مارس، على الساعة 09:55

س5: هل يؤدي نظام العمل عن بعد نفس الدور الذي يؤديه العمل في المكتب؟

اختلفت آراء المبحوثين في الإجابة عن هذا السؤال بحيث أجابت غالبية أفراد العينة بـ "نعم"، أشارت المبحوثة رقم 03 المكلفة بالتطبيقات المعلوماتية الخاصة بالموارد البشرية إلى: "انه يؤدي نفس الدور الذي يؤديه العمل في المكتب".<sup>1</sup>

ويعود ذلك إلى طبيعة عملها الذي يعتمد بالدرجة الأولى على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة على مستوى المكتب، وهذا ما لاحظناه أثناء إجراء المقابلة معها، وبالتالي طريقة أداءها لمهامها المنوطة داخل المكتب لا تختلف عن أداءها لها من المنزل إلا باختلاف المكان والزمان.

فيما اختلف المبحوث رقم 01 رئيس قسم الخزينة في إجابته حيث قال أن: "انه لا يؤدي نفس الدور الذي يؤديه العمل في المكتب".<sup>2</sup>

وذلك راجع إلى تدفق الانترنت العالي على مستوى مكتبه مقارنة مع الانترنت المستخدم في العمل من المنزل مما يتسبب في عرقلة عمله وفي بطنه، وذلك نسبة لما هو متعارف عليه محليا، فشبكة الانترنت المزودة في المنازل تختلف عن الشبكة الخاصة بالمؤسسات الكبرى، كما تختلف من منطقة إلى أخرى كمناطق الحضر، المناطق الريفية، فالنائية لهذا من الصعب جدا أن يؤدي العمل بنمط العمل عن بعد نفس الدور الذي يؤديه العمل في المكتب.

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيدة دراغو أمال، نفس اليوم، على الساعة 10:45.

<sup>2</sup> نفس المقابلة مع السيد معطي أمين، نفس اليوم، على الساعة 10:15.

س6: هل خضعتم لدورات تدريبية وتكوينات العمل عن بعد من قبل؟ إذا كانت الإجابة بلا، لماذا؟

كان الإجماع من طرف عينة الدراسة على أنهم لم يخضعوا إلى دورات تدريبية وتكوينات خاصة بنظام العمل عن بعد حيث صرح المبحوث رقم 01 رئيس قسم الخزينة بأنه: "لا par ce que كان القرار مفاجئ"<sup>1</sup>.

لم يخضع موظفو مركب الغاز البترولي المميع GP1Z لدورات تدريبية وتكوينات في مجال العمل عن بعد، حيث يعود ذلك إلى الظهور المفاجئ لفيروس كورونا الذي يعتبر مختلف عن سابقه، أين خلق ارتباكات وحالة من الذعر في الوسط، مما أدى إلى إصدار قرار مفاجئ لم يكن في الحسبان، والذي تمثل في قرار العمل بنظام العمل عن بعد تقاديا لأي إصابات للموظفين، فقد كان بمثابة الحل الوحيد من أجل مجابهة هذا الوباء سريع الانتشار، في حين كان امراً مستبعد لدرجة كبيرة في الظروف العادية للشركة نظرا لعدة عوامل، أهمها باعتباره دخيلا في ثقافة العمل الجزائرية، كما يعد نظام جديد مغايرا تماما للنظم السائدة عادة، أين لجأت مؤسسة سوناطراك إلى تفعيله في حالة هذه الأزمة فقط.

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيد معطي أمين، نفس اليوم، على الساعة 10:30.



س7: ما هي آفاقكم المستقبلية نحو نظام العمل عن بعد في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z ؟

كانت جل إجابات المبحوثين إيجابية حول الأفق المستقبلية لنظام العمل عن بعد، حيث أجاب المبحوث رقم 02 رئيس قسم إدارة الرواتب بـ: "العمل عن بعد فعال جدا، c'est un système magnifique surtout pour les femmes on espère il viendras le jour ou le télétravail sera parmi les système principaux dans notre entreprise"<sup>1</sup>.

هذه النظرة الإيجابية نحو العمل بنمط العمل عن بعد، هي نتيجة للتسهيلات التي قدمها لهم هذا النوع من العمل، حيث وفر عليهم جهد وعناء التنقل وتكاليفه، حيث كانوا سابقا يهدرون وقتا كبيرا في قطع مسافات لالتحاق بمكاتبهم ما يجعلهم يستيقظون باكرا، وعليه فانه يكون سببا في شعورهم بالتعب والإرهاق طوال اليوم، لكن مع نظام العمل عن بعد أصبحوا يستغلون ذلك الوقت في تأدية مهامهم في المنزل.

فيما اختلفت نظرة المبحوث رقم 01 رئيس قسم الخزينة نحو مستقبل نظام العمل عن بعد في المركب، والتي كانت سلبية حيث قال: "لا يمكن أن تكون أفاق مستقبلية للعمل عن بعد في المؤسسة، ويرجع ذلك لعدة أسباب".

كانت إجابة هذا المبحوث مغايرة لباقي زملاءه لأنه يرى أن المؤسسات الجزائرية لا زالت متأخرة لتواكب هذا النوع من العمل، لأنها لا تستطيع التخلي عن العمل بالصيغة الورقية على غرار الإمضاءات والكثير من الإجراءات والمعاملات، وذلك لعدم وجود الثقة، أي يمكن أن تكون تجاوزات أخلاقية في العمل خصوصا على مستوى المركب، تحديدا قسم المالية الذي يعتبر جد حساس في المؤسسة، فلو لا الجائحة التي فرضت ضرورة العمل في المنزل، فكان يستحيل تفعيل هذا النوع من العمل في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z.

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيد سيدي يعقوب محمد، نفس اليوم، على الساعة 09:20

## الاستنتاج:

نستنتج من خلال هذا المحور انه تم تفعيل نظام العمل عن بعد في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z خلال فترة الحجر المنزلي، وذلك استجابة لتطبيق الإجراءات الاحترازية لمجابهة فيروس كورونا كوفيد19 والحد من انتشاره بين الموظفين، أين تم اختيار عينة من الموظفين ذوي المناصب الحساسة من ثلاثة أقسام مختلفة من اجل العمل عن بعد، وذلك لمدى أهمية وظائفهم في المؤسسة، ونظرا إلى الظروف الطارئة التي مرت بها الشركة، اصدر القرار بشكل اضطراري واستعجالي مما جعل الموظفين يعملون بهذا النمط دون القيام بأدنى تكوينات أو الخضوع لتدريبات.

اختلفت آراء المبحوثين نحو ما إن كان العمل عن بعد يؤدي نفس الدور مقارنة بالمكتب أم لا، فمنهم من وجد انه يؤدي الدور نفسه، لان طبيعة عملهم لا تختلف عن طبيعة العمل في المكتب، أما باقي أفراد العينة فقد رأوا انه يختلف باختلاف الوسائل المتاحة، كما تباينت وجهات النظر حول الآفاق المستقبلية نحو هذا نظام العمل بين نظرة مستشرقة وفقا للتسهيلات التي يمنحها، وأخرى متشائمة وفق لمجموعة من العراقيين والصعوبات التي قد يواجهها العمل بالعمل عن بعد في المركب.

**المحور الثالث:** أثر استخدام تقنيات الاتصال الحديثة في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z.

س1: فيما تمثلت أهم التقنيات المستخدمة في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z في العمل عن بعد؟

كانت إجابات أفراد عينة الدراسة نفسها على أنها تستخدم نفس التقنيات الاتصالية في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z، حيث صرحت المبحوثة رقم 03 المكلفة بالتطبيقات المعلوماتية الخاصة بالموارد البشرية ب:<sup>1</sup>

"on a utilisé **LA MESSAGRIE** et **LA GESSOR**".

تعد تقنية **LA MESSAGRIE** وسيلة تواصل بين مختلف الموظفين وكذا التواصل مع مسؤوليهم إلكترونياً بطريقة فعالة، بحيث كان يتلقون عن طريقها مختلف المعلومات، الأوامر والأشغال التي تخص شأن المؤسسة، كما أنها تتميز بالسرعة ومجمل المراسلات تكون باللغة الفرنسية.

أما بالنسبة لتقنية **LA GESSOR** فهي تطبيق مخصص لإدارة شؤون الموارد البشرية كأصدار قرارات التنصيب، النقل، الجزاء... الخ، وكذا إدارة الرواتب، وإبرام عقود توظيف وعقود القروض.

تعتبر هتان التقنيتان أساسيتان في أداء العمل، حيث استخدمها الموظفون في القيام بمهامهم أثناء العمل بنظام العمل عن بعد لأنها تساعد في بقائهم على تواصل مع زملاء العمل، كما أنهم يستفيدون من مزاياها خلال انجاز العمل من المنزل.

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيدة دراعو أمال، نفس اليوم، على الساعة 11:25.

س2: هل تعتقدون أن استخدام تقنيات الاتصال الحديثة في نظام العمل عن بعد زادت من فعالية العمل؟ كيف ذلك؟

كانت اغلب إجابات المبحوثين على أن استخدام تقنيات الاتصال الحديثة في نظام العمل عن بعد زاد من فعالية العمل، حيث أجاب المبحوث رقم 02 رئيس قسم إدارة الرواتب بـ: "يحسن جدا لأنه يقوم بتسهيل المهام".<sup>1</sup>

يعد استخدام تقنيات الاتصال الحديثة في العمل عن بعد فعالا في العمل، وذلك حسب ما تتمتع به من المزايا كالسرعة في الحصول على المعلومات والبيانات، مما يسهل من عملية نقلها وتبادلها بين المصالح والأقسام داخل المؤسسة، ويكون ذلك عبر قواعد البيانات والبريد الالكتروني، وكذا تقديم يد العون من خلال معالجة المضامين المراد تخزينها، إيصالها، واستخراجها في الوقت المناسب.

أما بالنسبة للمفردة رقم 01 رئيس قسم الخزينة التي كانت إجابتها تختلف عن غيرها من المفردات فقد أجابت بـ: "لا تزيد من فعالية العمل عن بعد".<sup>2</sup>

ويرجع ذلك إلى ضعف هاته التقنيات الاتصالية المستخدمة عن بعد مقارنة مع استخدامها داخل المكتب نسبة للتدفق العالي للإنترنت في المركب وفقا لما صرح به في سؤال سابق.

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيد سيدي يعقوب محمد، نفس اليوم، على الساعة 11:43.

<sup>2</sup> نفس المقابلة مع السيد معطي أمين، نفس اليوم، على الساعة 10:30.

### س3: كيف ساهمت تقنيات الاتصال الحديثة في تسهيل نظام العمل عن بعد؟

تضاربت أجوبة المبحوثين عن كيف ساهمت تقنيات الاتصال الحديثة في تسهيل نظام العمل عن بعد، حيث قالت المبحوثة رقم 03 المكلفة بالتطبيقات المعلوماتية الخاصة بالموارد البشرية: "ساعدتني باش ندير خدمتي بلخف في أي وقت وأي مكان".

ساهمت تقنيات الاتصال الحديثة في تسهيل العمل عن بعد من خلال الأداء السريع للكم الهائل للعمل الموكل إليهم في فترة وجيزة مقارنة بالوسائل التقليدية التي كانت تأخذ وقت كبير ومحدد نسبة لساعات العمل المحددة يوميا والتي تختلف عن ساعات العمل المعمول بها من المنزل، لأنه في فترة الحجر المنزلي كان يتم العمل في أي وقت يناسب الموظف، كما سهلت هذه التقنيات الاتصالية الحديثة تواصل الموظف مع زملاءه دون الحاجة إلى انتظار الرد الفوري ، مثلما هو الحال في الوسائل التقليدية التي تستوجبها، أي يمكن إرسال الرسائل و يتم الإجابة عليها في الوقت المناسب، بحيث نقصد عامل اللاتزامنية.

فيما صرح المبحوث رقم 01 رئيس قسم الخزينة بأنها: "لم تساهم في تسهيل العمل عن بعد لأنها لا ترتقي إلى العمل بها".

كان من الممكن أن تساهم تقنيات الاتصال الحديثة في تسهيل نظام العمل عن بعد لو كانت تواكب التطورات والابتكارات الحاصلة في العالم المنتج لها، حينها سيكون العمل عن بعد يتوافق مع المعايير الدولية الملائمة التي تساهم في تسهيله.

س4: هل ترتقي هذه التقنيات الاتصالية الحديثة المستخدمة في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z إلى المستوى العالمي؟

اتفق أفراد العينة بالإجماع على أن التقنيات الاتصالية الحديثة المستخدمة في مؤسسة سوناطراك لا ترتقي إلى المستوى العالمي حيث صرح المبحوث رقم 01 رئيس قسم الخزينة بـ: "هو ما مطورين علينا بزاف".<sup>1</sup>

بالرغم من كبر حجم المؤسسة وتطورها باعتبارها الأولى اقتصاديا وطنيا، إلا أن التقنيات التي يستخدمها الموظفون لا ترتقي إلى المستوى العالمي، حيث يرجع ذلك لعدة أسباب منها التبعية للدول الخارجية والخضوع لأوامرها وهو حال جميع الدول المستقلة حديثا التي لا زالت في طريق النمو، كما يرجع عدم ارتقائها لغياب أهل الاختصاص في مجال الإعلام الآلي وتقنيات المعلومات، وكذا التدفق الرديء للإنترنت مقارنة مع الدول المتطورة التي تمتاز بتدفق عالي الجودة في مؤسساتها، كذا نقص الوسائل التكنولوجية بسبب احتكار الدول المصدرة لها، كما أن المؤسسة الجزائرية تفضل كل ما هو ملموس خصوصا في ما يتعلق بالوثائق (البيروقراطية)، وهذا ما لاحظناه خلال تواجدنا في المؤسسة، ويعود أيضا إلى افتقار الموظفين إلى دورات تكوينية و تدريبات في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة وتقنيات المعلومات بالرغم من إنفاق المؤسسة لأموال جد هائلة في اقتناء هذه الوسائل والتقنيات.

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيد معطي أمين، نفس اليوم، على الساعة 10:35

س5: في حال لم ترتقي هذه التقنيات الاتصالية الحديثة إلى المستوى العالمي، كيف يمكن الارتقاء بها؟

اجمع المبحوثون على أن الارتقاء بهاته التقنيات الاتصالية الحديثة يجب على المركب الأخذ بعين الاعتبار بعض التفاصيل في الجانب التقني حيث صرح المبحوث رقم 02 رئيس قسم إدارة الرواتب بـ: " باش نرتقو لازم نديرو des formations ونحسنو la qualité de connexion et on adopte des méthodes et technologies de communication modernes."<sup>1</sup>

من اجل الارتقاء بالتقنيات الاتصالية الحديثة في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z إلى المستوى العالمي، ينبغي على المسؤولين أن يعملوا على تطوير الجانب التكنولوجي في المؤسسة من خلال إتباع بعض الأساليب كالاستقلال التام والتخلص من التبعية للدول المتطورة والفتح على العالم الخارجي أكثر، وكذا العمل على الاهتمام بالبنى التحتية للتقنيات المستخدمة وتعميم تطبيقها، كما يجب جلب الكفاءات المهنية المتطورة من أهل الاختصاص من اجل الاستغلال الأمثل لهذه الوسائل وبلوغ أهداف المؤسسة من خلال تبنيها لها، وكما يجب العمل على الارتقاء بجودة تدفق الانترنت، وكذا ضرورة حرص المؤسسة على تنظيم دورات تدريبية لجميع الموظفين من اجل التكوين الأمثل في المجال التقني و المعلوماتي، كما ينبغي التخلص من البيروقراطية داخل المركب بمعنى إتباع سياسة 0 ورق

(0 papier)، أي الاستغناء عن الورق تماما، بحيث تكون التعاملات جميعها بالصيغة الالكترونية على سبيل المثال الإمضاء الالكتروني، وما تسبب في لفت انتباهنا خلال فتر التريص هو الاستعمال المفرط للورق، أين كانت الوثيقة الواحدة يعمل لها عدة نسخ هم في غنى عنها، لكن لو كان ذلك الكترونيا لكان أفضل، لأنه يوفر تكلفة الورق والجهد سواء في التخزين (الأرشفة)، أو في عملية البحث عنها إن استدعى ذلك.

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيد سيدي يعقوب، نفس اليوم، على الساعة 12:02

س6: ما هي المزايا التي أضافها نظام العمل عن بعد في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z أثناء جائحة كورونا؟

اختلف أفراد عينة الدراسة في المزايا التي أضافها نظام العمل عن بعد في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z أثناء جائحة كورونا حيث صرح المبحوث رقم 01 رئيس قسم الخزينة بـ: "مازاد والو parce que متأبليكاش 100% à ".<sup>1</sup>

لم يضيف نظام العمل عن بعد في المؤسسة أثناء الحجر المنزلي شيئاً، لأنه لم يطبق كما يطبق في الدول المتطورة، بحيث يفتقر إلى خضوع الموظفين إلى تكوينات في هذا المجال، وكذا إلى تقنيات الاتصالية حديثة التي تساهم في تسهيل العمل عن طريقه، والتي تعتمد بالدرجة الأولى على التدفق العالي للإنترنت غير المتوفر.

فيما اختلفت إجابة أفراد العينة المتبقية، حيث أفادت المبحوثة رقم 03 المكلفة بالتطبيقات المعلوماتية الخاصة بالموارد البشرية بـ:<sup>2</sup>

" il simplifie les taches et réduit les traces des navettes qui consomment les efforts et le temps des employés."

تمثلت مزايا العمل من المنزل المفعول من طرف شركة سوناطراك في تسهيل الأعمال على الموظفين خلال فترة الحجر المنزلي، وكذا التقليل من عناء التنقل وتوفير الجهد، وكذا استغلال الوقت بدلاً من تضييعه في قطع مسافات الطريق من أجل الالتحاق بمقر المؤسسة.

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيد معطي أمين، نفس اليوم، على الساعة 11:00

<sup>2</sup> نفس المقابلة مع السيدة دراعو أمال، نفس اليوم، على الساعة 12:30



س7: ما هي أهداف مركب الغاز البترولي المميع GP1Z من خلال استخدامه لنظام العمل عن بعد؟

أجمع المبحوثون على وجود هدف رئيس لمركب الغاز البترولي المميع GP1Z من خلال استخدامه لنظام العمل عن بعد، حيث صرح المبحوث رقم 02 رئيس قسم إدارة الرواتب بـ: "الهدف الوحيد هو الحد من انتشار فيروس كورونا".<sup>1</sup>

تزامنا مع فرض إجراءات تقييد حركة المواطنين والزامهم بالبقاء في منازلهم للحد من انتشار الفيروس COVID19، والذي أدى إلى ظهور "ثقافة الحجر المنزلي"، لجأت مؤسسة سوناتراك إلى العمل بنظام العمل عن بعد، بغية تحقيق أهداف تمثلت في الحد بصفة استثنائية من الاحتكاك الجسدي بين الموظفين في فضاء العمل كالمصالح والأقسام، وذلك استجابة للإجراءات الاحترازية للحفاظ على سلامة وأمن الموظفين في الحالات الطارئة والاستثنائية، كما هدفت إلى التقليل من مخاطر انتشار الفيروس التي قد تصيب الموظف أثناء التنقل مما يزيد من حالات الإصابة به وربما التسبب في تفاقم أكثر لعدد الوفيات، وبذلك قد تكون مؤسسة فعالة في المجتمع المحلي تسعى إلى ضمان صحة وسلامة الموظف والمواطن معا، وكذا تقديم صورة ايجابية عنها في المجتمع، كما سعت أيضا إلى ضمان استمرارية الأعمال وإنجازها في الوقت، وكذا توفير بيئة عمل مرنة تشجع على تحفيز الموظف وزيادة الإنتاجية خصوصا مع ما كانت تبثه القنوات الإعلامية و مواقع التواصل الاجتماعي من ذعر و ترهيب عبر تصريحاتها عن الأعداد الهائلة للمصابين والوفيات، فقد كان العمل عن بعد بمثابة الحل والمنفذ الوحيد للحد من مخاوف الموظفين وجعلهم في بيئة آمنة وهي المنزل.

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيد سيدي يعقوب محمد، نفس اليوم، على الساعة 10:15

## الاستنتاج:

لجأت مؤسسة سونطراك إلى استخدام تقنيتي **LA GESSOR** و **LA MESSAGRIE** في العمل عن بعد، مما جعلها تحسن من الأداء الوظيفي لدى اغلب أفراد العينة، لأنه يتيح لهم العديد من المزايا، حيث ساهمت في تسهيل العمل بالرغم من كثافة حجمه ، لكن لم تحسنه بالنسبة لباقي أفراد العينة لأنها تعتبر ضعيفة، كما أنها لا تواكب التطورات الحاصلة، وقد اجمع الموظفون على عدم ارتقاءها إلى المستوى العالمي لعدة أسباب، ومن اجل الارتقاء بها أشاروا إلى ضرورة تحسين البنية التحتية للأجهزة وتحسين شبكة الانترنت.

اتفق جل المبحوثين على أن العمل عن بعد أضاف مزايا إلى المؤسسة أثناء جائحة كورونا من خلال التقليل من الجهد والوقت وكذا التكاليف، لكن لم يضيف شيئاً بنسبة لباقي العينة لأنه لم يطبق كما يجب.

أما بالنسبة لأهداف المركب من خلال استخدامه لنظام العمل من المنزل، فقد تمثلت في الحد من الاحتكاك الجسدي بين الموظفين لتجنب مخاطر انتشاره داخل الشركة وتحسين صورتها في المجتمع المحلي.

المحور الرابع: التوازن بين العمل بنظام العمل عن بعد وبين الحياة الشخصية في فترة الحجر المنزلي.

س1: متى بدأ تفعيل العمل بنظام العمل عن بعد في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z؟

أكد جميع أفراد العينة على بداية تفعيل العمل بنظام العمل عن بعد في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z تزامنت مع الظروف الاستثنائية التي عاشتها الجزائر آنذاك، حيث صرحت المبحوثة رقم 03 المكلفة بالتطبيقات المعلوماتية الخاصة بالموارد البشرية بـ: " تم تفعيله من يوم 2020/03/31 إلى غاية يوم 2020/06/09".

في ظل انتشار أزمة وباء كورونا covid19 عاشت أغلب المجتمعات العربية والغربية حالة من التوتر والارتباك في حياة أفرادها، ما جعلها تلجأ إلى فرض و توسيع نطاق الحجر الصحي والمنزلي على أفرادها، وذلك كأحد عوامل السيطرة على انتشار هذا الفيروس، لذا تزامنا مع تفشيه السريع استجابت مؤسسة سوناطراك لحالة الطوارئ في البلاد آنذاك، من خلال تفعيلها لآلية العمل عن بعد، حيث تم ذلك بعد عقد اجتماع طارئ بمقر ما يسمى بـ: (LE SIEGE) وهو عبارة عن مجمع للمديريات الجهوية التي تشرف على رسم الاستراتيجيات الخاصة بها بمشاركة مختلف المركبات على مستوى المنطقتين الصناعيتين لارزيو ولسكيدة، والذي يقع في مدينة وهران ويتأسه نائب رئيس المدير العام (vice président de l'activité séparation et liquéfaction).

وذلك بنفس التاريخ المذكور أعلاه في التصريح، أين حضره المعنيون بأداء العمل عن بعد، وتضمن مجموعة من القواعد على غرار تقسيم المهام المطلوبة، وكذا ضرورة إنشاء مجموعة من المواقع الخاصة بكل موظف حفاظا على امن وسرية المعلومات والبيانات المتعلقة بالمؤسسة، وقد لاحظناه فعلا خلال تواجدنا في المركب، فالشركة تحرص على السرية التامة فيما يخص أمور العمل كتحزين البيانات ومعالجتها وغيرها من الأمور التقنية

فلكل حاسوب رقم سري خاص بمستخدمه، مما يجعل الموظف يتحلي بروح المسؤولية والالتزام بها، وهذا لا يتحقق إلا عن طريق اكتساب الوعي والضمير المهني اللذان يولدان بدورهما الشعور بالانتماء إلى المؤسسة وبالتالي المحافظة على ممتلكاتها وتأمينهم عليها.

س2: ما هو معدل ساعات العمل اليومية بنظام العمل عن بعد أثناء الحجر المنزلي؟

اتفق أفراد عينة الدراسة على عدم وجود ساعات عمل محددة للعمل بنظام العمل عن بعد خلال فترة الحجر المنزلي، أين أفصحت المبحوثة رقم 03 المكلفة بالتطبيقات المعلوماتية الخاصة بالموارد البشرية عن طريقة العمل بـ: "مكاش ساعات محددة وقت ما يجني message sur LA MESSAGRIE ندخل نخدم".<sup>1</sup>

لم تكن ساعات العمل محددة سلفاً من قبل المسؤولين المشرفين على نمط العمل عن بعد، حيث كان يبدأ العمل في الوقت التي ترد فيه الرسائل في البريد الإلكتروني، فيشرع الموظفون في العمل من خلال الإجابة عنها أو الاستجابة لها من خلال تنفيذ الوظائف والمهام المدرجة عبرها، أين تختلف وتتفاوت المدة الزمنية لإنجازها من موظف إلى آخر ويكون ذلك حسب مسؤوليته ومنصبه الذي يتولاه في المؤسسة.

نظراً لمرونة العمل من المنزل وتحديد ساعاته حسب ما يلاءم النمط الحياة الأسرية لأفراد فريق العمل، فقد كانوا يضطرون أحياناً للعمل لساعات زائدة لتنفيذ العمل المطلوب دون الحصول على مقابل لهذه الساعات الإضافية في العمل، لأنه لا يوجد له مقياس محدد، لكن مع ذلك كانوا يعملون لساعات إضافية بدافع الالتزامات المهنية والوقوف على أداء مهامهم على أكمل وجه واحترام أخلاقيات المهنة حتى لو كلف ذلك العمل لساعات متأخرة (العمل مساءً)، لكن هذا لم يمنعهم من قضاء وقت إضافي مع العائلة خلال وجبات الطعام وغيرها من أوقات الفراغ التي كانت من المستحيل قضاءها بصحبتهم لو كانوا في مكاتبهم نسبة لنظام الداخلي للمؤسسة، الذي يتطلب التواجد فيها من الثامنة صباحاً إلى تمام الرابعة بعد الزوال حسب ما لاحظناه خلال تواجدها هناك.

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيدة دراعو أمال ، نفس اليوم، على الساعة 13:00.

### س3: كيف كنتم توازنون بين العمل بنظام العمل عن بعد وبين الحياة الشخصية في فترة الحجر المنزلي؟

اجمع كل المبحوثين على قدرتهم على التوازن بين العمل بنظام العمل عن بعد والحياة الشخصية في فترة الحجر المنزلي، حيث اقر المبحوث رقم 02 رئيس قسم إدارة الرواتب بـ: "تقسيم الوقت أي القيام بالمهام وإنهاءها ثم التفرغ للحياة الشخصية".<sup>1</sup>

إن نمط العمل عن بعد يجعل الفصل بين الحياة الشخصية وحياة العمل أمرا غير هين على الكثير من الموظفين الجدد، بالأخص أولئك الذين لا يمتلكون خبرة سابقة في العمل عن بعد، إلا أن موظفو مركب الغاز البترولي المميع GP1Z بالرغم من كونها تجربتهم الأولى، لكنهم استطاعوا أن يوازنوا بين العمل من المنزل و بين الحياة الشخصية بتخصيص ساعات عمل بداية من تمام الثامنة صباحا أي بنفس وتيرة العمل على مستوى المكتب في الظروف العادية، حيث تم ذلك من خلال تلقي رسائل البريد الالكتروني التي تصلهم والتي تحتوي على المهام الموكلة إليهم وكذا الإجابة عليها، ثم فيما بعدها يتم التفرغ إلى الحياة اليومية فور انجازها، فبالنسبة لهم العمل عن بعد يتيح مرونة أكبر في أوقات العمل لأنها تتوافق حسب مسؤولياتهم الأخرى، أي الشخصية والأسرية، خصوصا مع فترة الحجر المنزلي التي من شأنها أن تساهم في تمديد ساعات العمل بفعل التكنولوجيا الحديثة، أين يكون الاتصال قائما ومستمر بين أطراف العمل ولن تكون الحدود الفاصلة بينهما واضحة، إلا أنهم قد تمكنوا من التوفيق لحد ما تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية عن طريق تنظيم وقتهم خلال أداء المهام.

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيد سيدي يعقوب، نفس اليوم، على الساعة 13:15

## س4: هل واجهتم عراقيل أثناء أداء العمل عن بعد خلال الحجر المنزلي؟

اتفق أفراد عينة الدراسة بالإجماع على أنهم قد واجهوا نفس العراقيل أثناء أداءهم للعمل عن بعد، حيث صرح المبحوث رقم 01 رئيس قسم الخزينة بـ: " كانت عراقيل في قلة جودة الانترنت ووسائل الاتصال".

تعتبر الجاهزية التنظيمية والبنية التحتية من الأمور المهمة التي يجب على مؤسسة سوناطراك أخذها بعين الاعتبار، إذ يجب عليها توفير القدر الكافي من المعدات والأجهزة، وكذا تأمين سبل الاتصال الرقمي المستقر والسريع داخل منزل كل موظف، ففي الكثير من الأحيان يكون من الصعب الحصول على نفس جودة تدفق الانترنت في جميع المنازل مثلما يكون في مقرات العمل، فضلا عن ذلك الاتصال يكون منقطعاً، حيث يرجع ذلك إلى تفشي جائحة كورونا مما جعل جميع المواطنين بمختلف أعمارهم وشرائحهم يخضعون لإجراءات الحجر المنزلي، الأمر الذي ساهم في تنامي ارتفاع استخدام الانترنت وبالتالي انخفاض معدل سرعة التدفق، مما زادها سوءاً أكثر مما هي عليه في الأيام العادية، ناهيك عن الامتحان الرسمي امتحان البكالوريا التي تعطلت من النت، حيث تسبب بطئ شديد وحتى انقطاعات أحيانا إلى حين الانتهاء من الامتحان، كما أن المؤسسة لم تعمل على ضمان امن وحماية المعلومات، لان المنزل لا يعتبر مكانا آمنا بالقدر الاحترافي الكافي مثل المكاتب أين يكون عرضة لأبسط الاختراقات .

## س5: هل استطعتم التكيف مع هذا النظام الجديد؟

اجمع المبحوثون على أنهم استطاعوا التكيف مع نمط العمل من المنزل حيث قال المبحوث رقم 02 رئيس قسم إدارة الرواتب: <sup>1</sup>

"au début c'était difficile mais ensuite je me suis Adapté".

لم يكن من السهل التكيف مع التغيرات التي فرضتها جائحة كورونا، فقد تغيرت حياة الناس بطرق مختلفة إضافة إلى الشعور بالأسى على الوفيات وحالات الإصابة التي سببها الوباء، فموظفو مركب الغاز البترولي المميع GP1Z لم يسلموا هم أيضا من هاته التغيرات في روتيناتهم اليومية على غرار تغير طريقة العمل الذي أصبح ينجز في المنزل، بداية لم يعتادوا عليها خصوصا في ظل الوضع المجهول للأحداث والقرارات المتسارعة والمتغيرة، وكذا الغموض في المدة التي ستستمر عليها تلك الأوضاع لحين تضاول انتشار الفيروس والسيطرة عليه وعودة الأمور كما كانت عليه سابقا، لكن مع مرور الوقت وتواجد المستمر للالزمة أصبحوا مضطرين إلى التكيف تدريجيا مع الوضع ومع النظام الجديد في انجاز المهام الموكلة إليهم، كما الانقطاع عن العمل في المكتب لمدة تزيد عن شهرين ولدت حالة من التكيف الداخلي في المنزل، حيث خلق نمطا حياتيا اسريا مختلفا، كما خلقت أزمة كورونا ميولا للعمل عن بعد عند بعض الموظفين من خلال تكييف ساعات يومهم بناء على ذلك، أي تأسيس روتين ملائم للظروف المعاشة باعتباره وظيفة مرنة تتجاوز حواجز المكان والزمان.

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيد سيدي يعقوب نفس اليوم، على الساعة 13:20.



س6: هل ترى أن لجوء مركب الغاز البترولي المميع GP1Z لتفعيل نظام العمل عن بعد زاد من فعالية العمل؟

تباينت إجابات أفراد عينة الدراسة من موظف إلى آخر، حيث كشفت المبحوثة رقم 03 المكلفة بالتطبيقات المعلوماتية الخاصة بالموارد البشرية عن: " نعم العمل عن بعد زاد من فعالية العمل".<sup>1</sup>

ترجع زيادة فعالية العمل عن بعد إلى البيئة المناسبة والمريحة التي حازت عليها الموظفة أثناء انجازها لمهامها في المنزل، كغياب مصادر الضوضاء وعدم وجود ما يشتت الانتباه مما يجعلها تركز في القيام بالعمل المطلوب فحسب دون التعرض للمقاطعة التي تسبب القلق أو التوتر، كما ترجع إلى التخلص من تكاليف وعناء التنقل، حيث كانت تقطع مسافات طويلة من اجل الالتحاق بالمكتب ما يجعلها تستيقظ باكرا وبالتالي تمضي يومها مرهقة ناهيك عن الضغط النفسي المترتب عن الإجهاد لكثرة العمل والتفكير في كيف ومتى سينتهي اليوم، لأنها لا تزال تنتظرها واجبات والتزامات أخرى خارج المؤسسة، وبالتالي تكون الإنتاجية والمردودية في العمل منخفضة مقارنة بالعمل من المنزل.

أما المبحوثة رقم 01 رئيس قسم الخزينة صرح ب: "كان فعال لحد ما".<sup>2</sup>

لم يزيد العمل عن بعد من فعالية العمل بشكل كبير، حيث يعود ذلك لعدة أسباب أهمها عدم توفير مؤسسة سوناطراك لموظفيها البنية التحتية التقنية المتطورة، خصوصا يعيش العالم اليوم سرعة كبيرة في الانترنت وانفجار لا متناهي للتقنيات الاتصال، إلا أننا لم نستغلها ونستعملها بالكيفية المطلوبة في زمن التحدي التكنولوجي، كما افتقرت المؤسسة إلى وجود استراتيجية خاصة بالعمل لمجابهة الأزمات فور وقوعها، مما يجعلها تقف عاجزة أمامها ليزيد ذلك من حدتها، ويتسبب في الارتباك والذهول وسط الموظفين، لهذا تلجأ المؤسسة إلى قرارات استعجاليه غير مدروسة لا تتوافق مع إمكانياتها المتاحة.

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيدة دراغو أمال، نفس اليوم، على الساعة 13:30

<sup>2</sup> نفس المقابلة مع السيد معطي أمين، نفس اليوم، على الساعة 13:34.

أما المبحوث رقم 02 رئيس قسم إدارة الرواتب، فقد اقر ب: "لا أدري إن كان فعال أم لا".<sup>1</sup> يرجع مصدر هذه الإجابة إلى عدم وجود وغياب التقييم للمهام المنجزة عن طريق العمل بنظام العمل عن بعد من طرف اللجنة أو الهيئة المختصة والمسئولة عن ذلك على مستوى المركب، إذ تعتبر مرحلة التقييم مرحلة جد أساسية من اجل الوقوف على تحديد نقاط القوة والعمل على تعزيزها، وكذا تحديد نقاط الضعف من اجل العمل على تقويتها وتجنبها مستقبلا، وكذا العمل على معالجتها لتصبح نقاط قوة تستغلها لصالحها في قادم الأيام.

---

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيد سيدي يعقوب ، نفس اليوم، على الساعة 14:00

س7: كيف كانت تجربتكم مع العمل عن بعد خلال فترة الحجر المنزلي؟ هل لديكم رغبة في إعادتها؟

لقد أبدى جميع المبحوثون عن مدى إعجابهم لخوضهم تجربة نظام العمل عن بعد، حيث صرحت المفردة رقم 03 المكلفة بالتطبيقات المعلوماتية الخاصة بالموارد البشرية بـ: " كانت تجربة رائعة، أتمنى من دواعي سروري إعادتها من جديد".<sup>1</sup>

كانت تجربة موظفو مركب الغاز البترولي المميع GP1Z للعمل بنظام العمل عن بعد في فترة الحجر المنزلي تجربة اضطرارية ممتعة، فبالرغم من أنها كانت صعبة في بادئ الأمر وتحتاج للتعود إلا أنهم أصبحوا يؤيدون فكرة العمل من المنزل عقب انتهاء جائحة كورونا، لكن في ظروف أفضل على غرار وضع سياسات واستراتيجيات لهذا النظام وتوفير بنية تحتية أكثر تطوراً، وذلك لما قدمته هذه التجربة من العديد من الإضافات الإيجابية كإكتسابهم لمهارات وخبرات جديدة في التواصل مع زملاء العمل وفي استخدامات التكنولوجيا خارج مكاتبهم، وكذا استطاعتهم مجابهة العراقيل والتكيف مع المستجدات التي واجهوها آنذاك، كما حفزت روح المسؤولية الفردية من خلال مراقبة الذات نظراً لعدم وجود الالتزام بالمواعيد أو مرورهم بأجهزة البصمة عند الدخول إلى المركب، إلا إن الشعور بالمسؤولية في العمل كان حاضراً، كما ساهمت هذه التجربة في تعلم مهارات إدارة الوقت والفصل بين الحياة الشخصية والمهنية والكثير من المهارات التي كانوا يجهلون من قبل، والتي لم تسنح لهم الفرصة لاستخدامها في العمل في المؤسسة، فبالرغم من أنها تجربة مفاجئة أصدرت من دون سابق إنذار، إلا أنها أضفت نوعاً من التغيير في بيئة العمل ومنح الاستقلالية في أداءه، حتى أنها ملأت الفراغ الذي كان من الممكن أن يسببانه الحجر المنزلي وحظر التجول آنذاك، كما ساهمت في الحد من انتشار الفيروس والمحافظة على صحة الموظفين و على الصحة العامة وهي الأهم طبعاً.

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيدة دراعو أمال، نفس اليوم، على الساعة 13:50.

## الاستنتاج:

تم تفعيل نظام العمل عن بعد من يوم 2020/03/31 إلى غاية يوم 2020/06/09 تزامنا مع الانتشار السريع لوباء كورونا خلال فترة الحجر المنزلي، لكن لم تحدد ساعات للعمل بل كانت مرنة بحيث يتم انجاز المهام متى استدعى وتتطلب القيام بها، كما استطاع الموظفون أن يوازنوا بين العمل بنظام العمل عن بعد وبين الحياة اليومية، وذلك من خلال تقسيم الوقت وتنظيم ساعات العمل، ثم التفرغ إلى الحياة الشخصية، فالبرغم من مواجهتهم لبعض العراقيل المتمثلة في ضعف الوسائل وكذا ضعف جودة الانترنت، مما فاقمت من صعوبة التكيف للوهلة الأولى، إلا أنهم اضطروا إلى التكيف مع الوضع تدريجيا.

تباينت إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما إن زاد العمل عن بعد من فعالية العمل لديهم، فمنهم من وجدوه يزيد من الفعالية في العمل لأنهم تمتعوا ببيئة عمل مساعدة له، فيما وجدوه آخرون يزيد من فعاليته بشكل قليل لنقص العناد وغياب الاستراتيجية المناسبة له، فيما لم يعرف باقي أفراد العينة ما إن كان فعال أم لا، لان العمل لم يخضع للتقييم من طرف الهيئة المسؤولة عليه، كما أعرب كل الموظفين عن رغبتهم في إعادة التجربة لكن في ظروف أفضل تساعدهم على العمل بأريحية أكثر، باعتبارها كانت تجربة ممتعة.

## الاستنتاج العام:

نستنتج من خلال تحليل جميع أسئلة محاور المقابلة انه تم تفعيل العمل عن بعد في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z في فترة الحجر المنزلي من يوم 2020/03/31 إلى يوم 2020/06/09 تماشياً مع انتشار جائحة فيروس كورونا، وذلك استجابة لتطبيق الإجراءات الاحترازية لمجابهته والحد من انتشاره بين الموظفين، أين تم اختيار مجموعة من بينهم، ذوي المناصب الهامة من ثلاثة أقسام مختلفة للعمل من منازلهم، وذلك دون خضوعهم إلى أدنى التدريبات أو التكوينات نظراً لخطورة الفيروس، ونظراً إلى إصدار القرار بشكل استعجالي ومفاجئ، حيث هدفت المؤسسة من خلاله إلى الحد من الاحتكاك الجسدي بين الموظفين وتجنب انتشاره مما يقلل من عدد الإصابات داخلها، كما هدفت أيضاً إلى ضمان سيرورة العمل.

اتفق اغلب أفراد عينة الدراسة على أن العمل من المنزل أضاف مزايا للمؤسسة أثناء فترة انتشار الوباء، من خلال التسهيلات التي منحها للموظفين والشركة معاً كتقليل الجهد والوقت وكذا التكاليف، لكن لم يضيف شيئاً بنسبة لباقي أفراد العينة لأنه لم يطبق كما يجب. كما تباينت آراء الموظفين نحو الدور الذي يؤديه العمل عن بعد مقارنة بالمكتب، فمنهم من وجد انه يؤدي الدور نفسه نظراً إلى طبيعة عملهم التي لا تختلف عن المكتب، أما باقي العينة فقد رأوا انه يختلف باختلاف الوسائل المتاحة. كما اختلفت الآفاق المستقبلية نحو مستقبل هذا النمط من العمل بين نظرة مستشرقة لمدى التسهيلات التي يمنحها، وأخرى متشائمة نسبة لمجموعة من الصعوبات والعراقيل التي قد تواجههم.

لجأ موظفو مؤسسة سوناطراك إلى استخدام تقنيتي **LA** و **GESSOR** و **LA** في أداء مهامهم من المنزل، مما جعلها تزيد من فعالية العمل لدى اغلب أفراد العينة، باعتبارها تتيح لهم العديد من المزايا، من خلال مساهمتها في تسهيل العمل بالرغم من كثافته، لكن لم يكن كذلك بالنسبة لباقي المبحوثين لأنها تعتبر ضعيفة، كما أنها لا تواكب التطورات الحاصلة في العالم، وقد اجمع الموظفين على عدم ارتقاء هذه التقنيات

إلى المستوى العالمي لعدة أسباب، ومن أجل الارتقاء بها يجب العمل على تحسين البنية التحتية للأجهزة الإلكترونية وتحسين شبكة الانترنت أيضا.

استطاع الموظفون أن يوازنوا بين العمل من منازلهم وبين الحياة الشخصية، عن طريق تقسيم الوقت وتنظيم ساعات العمل باعتبارها لم تحدد بل كانت مرنة، ثم التفرغ إلى الحياة الأسرية من بعدها، على الرغم من مواجهتهم لبعض العراقيل مع بداية الأمر كضعف الوسائل، وكذا ضعف جودة شبكة الانترنت مما فأقم من صعوبة تكيفهم مع الروتين الجديد، إلا أنهم اضطروا إلى التكيف مع الوضع تدريجيا، فمنهم من وجدها تزيد من الفعالية في العمل لأنهم حصلوا على بيئة عمل ملائمة جدا، فيما وجدها آخرون تزيد من فعاليته بشكل قليل لنقص العتاد وغياب الاستراتيجية المناسبة لهذا النمط من العمل، فيما لم يعرف باقي أفراد العينة ما إن كانت فعالة أم لا لان العمل لم يخضع للتقييم من طرف المسؤولين عليه وفي الأخير لقد أعرب الموظفون عن رغبتهم في إعادة تجربة العمل عن بعد أو العمل من المنزل، لأنها كانت تجربة ممتعة بالنسبة لهم، لكن مع توفير ظروف أفضل من التي عملوا فيها سابقا.

## دليل المقابلة 02:

المحور الأول: البيانات الشخصية

الاسم واللقب:

السن:

المستوى التعليمي:

طبيعة العمل:

سنوات الخبرة:

الجدول الثاني: سمات الموظفون الذين لم يعملوا بنظام العمل عن بعد في فترة الحجر المنزلي.

18	رئيس مصلحة تسيير المهن	ليسانس في التجارة	46	01 ستول دليلا
11	إطار في دراسات التكوين الخارجي	ليسانس في الحقوق	44	02 بوطالبي صابرينة
03	مساعدة في الموارد البشرية	ماستير في اللغة الفرنسية	28	03 نصر الله فريال
03	إطار في الموارد البشرية	ليسانس علم النفس التنظيم والعمل	31	04 سيرة شراكة مهدي
07	إطار مكلف بدراسة الموارد البشرية	ليسانس علوم الاقتصادية ماستير موارد بشرية	31	05 هاشمي عبد القادر
15	رئيس قسم علاقات عمل	مهندس دولة في الإحصاء والتخطيط	42	06 مسكين محمد

## المحور الثاني: تواجد العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا.

س1: ما هي فكرتكم حول العمل عن بعد؟

لقد اختلفت إجابات ومفاهيم عينة الدراسة حول مفهوم العمل عن بعد فمنهم من كان يملك فكرة عن هذا النظام، ومنهم من لم يعرفه حيث صرح المبحوث رقم 05 إطار مكلف بتسيير الموارد البشرية ب: "هو مجموعة من المهام يتم انجازها عن طريق وسائل وتقنيات متصلة بشبكة الانترنت".<sup>1</sup>

توافقت المفاهيم المقدمة من طرف المبحوثين مع ما تم كتابته في المؤلفات التي تتحدث عن مفهوم نظام العمل عن بعد، حيث يرجع ذلك لحب اطلاع هذه الفئة من الموظفين على المستجدات والتطورات الطارئة في العالم عموما وفي عالم الشغل خصوصا، وذلك ما لاحظناه جليا خلال تواجدنا في المركب.

أما بالنسبة للفئة التي كانت تملك مفاهيم سطحية حول مفهوم نظام العمل عن بعد أو مفاهيم بعيدة لحد ما عن مفهومه الحقيقي، فيرجع ذلك لعدة عوامل من بينها أن مؤسسة سوناطراك لم تلجأ إلى تفعيل العمل بهذا النظام من قبل في المركب، كما أنها لم تقم بتنظيم دورات تدريبية وتكوينات لفائدة موظفيها التي من خلالها يكسبون مهارات جديدة من شأنها تحسين الأداء الوظيفي ورفع مستوى الإنتاجية بالرغم من كونها مؤسسة متطورة، من خلال ذلك يتبين أن مركب الغاز البترولي المميع GP1Z كان يستبعد فكرة العمل بنظام العمل عن بعد تماما في الحياة العادية للمؤسسة إلا أن أزمة كورونا العالمية كانت سببا في تفعيل هذا النمط من العمل.

<sup>1</sup> مقابلة مع السيد هاشمي عبد القادر، إطار مكلف بتسيير الموارد البشرية، يوم 20 مارس على الساعة 08:30.



## س2: ما رأيكم في نظام العمل عن بعد؟

كانت اغلب إجابات أفراد عينة الدراسة حول آرائهم في العمل بنظام العمل عن بعد إجابات ايجابية، حيث أشار المبحوث رقم 06 رئيس مصلحة علاقات العمل إلى أن: "العمل عن بعد ممتاز، خاصة للموظفين الذين يقطعون مسافات طويلة للالتحاق بمؤسساتهم لأنه يخلصهم من عناء التنقل ويوفر لهم الجهد والوقت في انجازهم للعمل".<sup>1</sup>

إن العمل عن بعد يساعد الكثير من الموظفين على أداء المهام الموكلة إليهم بأريحية أكثر، وذلك من خلال عدم الاستيقاظ باكرا وبذل مجهود في قطع مسافات من اجل الالتحاق بمقرات العمل، خصوصا مع وجود الكثير من الموظفين الذين يقطنون بعيدا عن مؤسساتهم، وبالتالي توفير الوقت والجهد مما يجعلهم يستغلون تلك الطاقة المهدورة في الإنتاج، وكذا توفير تكاليف المواصلات، كما يساعد العمل من المنزل على الشعور بحرية والعمل بمرونة أكبر.

بالرغم من الامتيازات التي يقدمها نظام العمل عن بعد للموظفين، إلا أن المبحوث رقم 04 إطار في الموارد البشرية كان له رأي آخر حول العمل عن بعد حيث علق بـ: " je suis pas d'accord"<sup>2</sup>

وذلك يرجع إلى حبه وتعلقه بمكتبه، كما انه يفضل العمل في بيئة غير منعزلة عن زملاءه، وكذا الالتقاء بهم في أروقة المؤسسة أو في المطعم مثلا من اجل مشاركة المعلومات والنقاشات وغيرها من الأحاديث.

<sup>1</sup> مقابلة مع السيد مسكين محمد، رئيس مصلحة علاقات العمل، يوم 22 مارس على الساعة 09:09

<sup>2</sup> مقابلة مع السيد سيرة شراكة مهدي، إطار في الموارد البشرية، يوم 24 مارس على الساعة 10:00.

س3: حسب رأيكم هل يؤدي العمل عن بعد نفس الدور الذي يؤديه العمل في المكتب؟

لقد اجمع المبحوثين على أن العمل عن بعد لا يؤدي نفس الدور الذي يؤديه العمل في المكتب، أين أجابت المبحوثة رقم 03 مساعدة رئيس قسم الموارد البشرية بـ: "لا يؤدي العمل عن بعد نفس الدور لان المؤسسة تقوم بإبرام بصفقات التي تتطلب إمضاء المسؤولين وتستدعي حضورهم".<sup>1</sup>

يعتبر موظفو الغاز البترولي المميع GP1Z العمل عن بعد اقل مرودية مقارنة مع العمل في المكتب، لأنه يوجد العديد من المعاملات التي تتطلب القيام بها على مستوى المؤسسة، نسبة لحساسيتها كالإمضاء على الوثائق الرسمية بالغة الأهمية، وذلك حفاظا على أسرار المهنة، باعتبارها تتعامل مع مؤسسات عديدة وطنية كانت أم أجنبية، ما يجعلها تحرص على تجنب أدنى الأخطاء، كما تعود إلى عدم استخدام المركب للإمضاء الالكتروني، لذلك يتوجب حضور المعني بالأمر إلى المكتب، إضافة إلى الثقافة الجزائرية التي تحبذ وثق في كل ما هو ملموس، لذلك يرى الموظفون الذين لم يخوضوا تجربة العمل من المنزل انه يستحسن العمل في مقرات العمل من اجل الأداء الأفضل.

<sup>1</sup> مقابلة مع السيدة نصر الله فيال، مساعدة رئيس قسم الموارد البشرية، يوم 26 مارس، على الساعة 9:30.

## س4: ما رأيكم نحو اتخاذ قرار العمل بنظام العمل عن بعد؟

لقد اجمع أفراد عينة الدراسة على أن اتخاذ قرار العمل عن بعد كان مناسب وجيد لصالح المؤسسة، حيث أفادت المبحوثة رقم 01 رئيس مصلحة تسيير المهن: "كان قرار جيد surtout مع الفيروس"<sup>1</sup>.

يعتبر اتخاذ مركب الغاز البترولي المميع GP1Z لقرار العمل عن بعد كان صائباً، وذلك تماشياً مع الإجراءات والتدابير الاحترازية لمواجهة فيروس كورونا، حيث هدف هذا القرار إلى حماية الموظفين من خطر العدوى به، وكذا الحد من انتشاره في المؤسسة، خاصة في ظل تزايد العدد الرهيب للحالات المصابة، وكذا لعدد الوفيات، كما هدف القرار إلى حل مشكلة تعليق العمل في بعض الأقسام التي يتوجب عليها ضرورة مواصلته، عن طريق الاستمرار في أداء المهام الموكلة إلى الموظفين وانجازها من منازلهم عبر مجموعة من التقنيات الاتصالية الحديثة، كما هدف المركب إلى التقليل من النفقات سواء الخاصة بالنقل والإطعام، وكذا نفقات الاجتماعات التكوينية والتريصات مما ساعد في ربح الوقت والجهد وفي تقليص مصاريف التكفل بالموظفين.

<sup>1</sup> مقابلة مع السيدة ستول دليلة، رئيس مصلحة تسيير المهن، يوم 27 مارس على الساعة 13:30.

## س5: ما هي أفاقكم المستقبلية نحو نظام العمل عن بعد؟

اختلفت الآفاق المستقبلية للمبحوثين، حيث كانت اغلب الإجابات تستبعد لجوء المؤسسة إلى تفعيل نمط العمل عن بعد مستقبلا، إلا في ظل وجود الأزمات فحسب، حيث أقرت المبحوثة رقم 02 إطار في مصلحة دراسات التكوين الخارجي بـ: "تقوم مؤسستنا بتفعيل نظام العمل عن بعد في وقت الأزمات فقط".<sup>1</sup>

يلجا مركب الغاز البترولي المميع GP1Z إلى اعتماد نظام العمل عن بعد في حال وجود أزمات مماثلة لفيروس كورونا فقط، باعتبار أن مؤسسة سوناطراك تعتمد في العمل على حضور الموظفين إلى أماكن عملهم، لأنه اغلب الوظائف في الشركة تستدعي القيام بها في المكاتب، لأنه لا بد من عقد الاجتماعات وجه لوجه.

كما توجد وظائف في المركب لا تصلح لتطبيق هذا النموذج من العمل، لأنها تحتاج لوجود فعلي للموظف في المؤسسة كونها تنشط في مجال الطاقة والمحروقات، لذلك من الضروري جدا تواجد العمال في المنطقة الصناعية من أجل المراقبة والصيانة وغيرها من المهام.

فيما اختلفت إجابة المبحوثة رقم 01 رئيس قسم مصلحة تسيير المهن، وكانت لها نظرة مستشرقة حول العمل عن بعد أين صرحت بـ: سوف تبرمج المؤسسة العمل بنظام العمل عن بعد مستقبلا لكن ليس 100%".<sup>2</sup>

ستعتمد مؤسسة سوناطراك تفعيل آلية العمل عن بعد في قادم الأيام للوظائف المناسبة له، لكن بشكل جزئي، لأنه من شأنه التقليل من الأعباء النفقات على المؤسسة وكذا توفير الجهد والوقت، فتطبيقه بشكل كلي سوف يؤدي حتما إلى تقليل المناصب وكذا التخلي عن الكفاءات، وبالتالي يزيد من نسبة البطالة في البلاد، وتجنبنا لأي ضرر قد يلحق بالموظفين يجب الاحتفاظ بال نوعين من العمل والاستفادة قدر الإمكان من مزايا كليهما من أجل مصلحة المركب وموظفيه، لكن يتعين على المسؤولين أن يولوا اهتماما بالإمكانيات المادية كتوفير

<sup>1</sup> مقابلة مع السيدة بوطالبي صبرينة، إطار في مصلحة دراسات التكوين الخارجي، يوم 30 أبريل، على الساعة 10:30.

<sup>2</sup> نفس المقابلة مع السيدة ستول دليلة، نفس اليوم، على الساعة 13:45.

بنية تحتية قوية للأجهزة والتقنيات الحديثة، وكذا الاهتمام بالموارد البشرية وتأطيرها وتوفير الظروف الملائمة لها.

## الاستنتاج:

من خلال هذا المحور تبين أن ليس جميع موظفو مركب الغاز البترولي المميع GP1Z يملكون فكرة حول العمل عن بعد، وذلك يعود إلى تجربته لأول مرة على مستوى المؤسسة وإلى عدة أسباب أخرى، كما كانت اغلب آرائهم اتجاه تفعيله بأنه ممتاز بالنسبة لهم، لأنه يساعد كثيرا في تأدية المهام الموكلة إليهم، فيما اختلف آخرون ولم يحبذونه ورأوا بأنه يتسبب في العزلة الاجتماعية، كما اعتبروا قرار تفعيله كان صائبا لأنه كان لصالح الموظف والمؤسسة معا، واجمعوا على أن العمل من المنزل لا يؤدي نفس الدور باعتبار أن نشاط المؤسسة يتطلب حضور الموظفين إلى مقرها، لكن اختلفوا حول أفاقه المستقبلية حيث اعتبره البعض بأنه أمر مستبعد بسبب طبيعة العمل في المؤسسة، فيما رأى آخرون انه سوف يفعل مستقبلا ولو بشكل جزئي.

**المحور الثالث:** ما أثر استخدام التقنيات الحديثة في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z.

**س1:** فيما تتمثل أهم التقنيات المستخدمة في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z؟

اجمع أفراد العينة على أنهم يشتركون تقريبا في استخدام نفس التقنيات الاتصالية الحديثة في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z، إلا أنهم يختلفون في بعض التقنيات حيث صرح المبحوث رقم 06 رئيس مصلحة علاقات العمل بـ:"الجميع يستخدم

(LA GED، LA GESSOR ، LA MESSAGERIE)

و يختلفون في

(LA GATIOR ، LA RELEX ، LA BUREAUTIQUE، LA SISPRO)<sup>1</sup>.

يستخدم موظفو مؤسسة سوناطراك نفس مجموعة من التقنيات أو التطبيقات في انجاز مهامهم التي تتمثل في تقنية **LA MESSAGERIE** أو البريد الالكتروني الذي يتم عبره تبادل الرسائل بين الموظفين ومع مسئولهم، حيث يتلقون المعلومات والأوامر. وتقنية **LA GESSOR** التي نقصد بها ذلك التطبيق الذي يخص تسيير الموارد البشرية، حيث يحتوي على صفحة مخصصة لتسجيل الحضور والغياب وعطل الموظفين. أما تقنية **LA GED** وهي عبارة عن تطبيق خاص بالتسيير الالكتروني للوثائق خصصته المؤسسة لغرض تطوير الجانب التوثيقي للمؤسسة أين يقوم بمسح الوثائق الضرورية والرسمية كالتقارير، محاضر الاجتماعات...الخ.

إلا أنهم يختلفون في البعض منها، كاستخدام تقنية **LA GATIOR** وهو نظام معلوماتي خاص بالمركب مخصص لكل أعمال الصيانة المتواجدة به، كما انه يربط مختلف المصالح التي لها علاقة بالصيانة مثل مصلحة الإنتاج والمصالح التقنية ومصالح التمويل، حيث يتم

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيد محمد مسكين، نفس اليوم على الساعة، 10:40.

تسجيل نوع العطب والتطبيق يتكفل بتحديث الرقم التسلسلي للأشغال حسب الأولوية ومن ثم معالجة المشكل. وأيضا في تقنية **LA RELEX** وهي عبارة عن تطبيق يقوم على حوسبة كل ما هو متعلق بالمهمات كاستخراج الأمر بمهمة الحجز في الطائرة أو القطار... الخ، كما يختلفون أيضا في تقنية **LA BUREAUTIQUE** وهو تطبيق خاص بالسكرتارية، حيث يقوم بتسجيل كل ما يخص مهمة الأمانة من تسجيل رسائل البريد الذي يستقبل ويرسل والمواعيد وغيرهم، وكذا تقنية **LA SISPRO** هو تطبيق خاص بحوادث العمل، حيث يتكفل المركز الطبي ودائرة الوقاية والأمن بتسجيل كل البيانات المتعلقة بحوادث العمل، أين يمكن لرؤساء المصالح والدوائر الاطلاع عليها أثناء حدوث الحادث.

يرجع هذا الاختلاف إلى طبيعة شغل كل موظف وحسب الرتبة التي يتقلدها فمهام رئيس القسم تختلف عن رئيس المصلحة، وهو كذلك مع إطار في المؤسسة فكل منهم وظيفة يشغرها ومسؤوليات يتقلدها ومهام عليه انجازها بطريقة ما، مما تجله يستخدم تقنية معينة تختلف عن باقي التقنيات المستخدمة من قبل زملاءه.



س2: هل تعتقدون أن استخدام تقنيات الاتصال الحديثة في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z زادت من فعالية العمل؟

لقد اجمع المبحوثون على أن استخدام تقنيات الاتصال الحديثة حسن من الأداء الوظيفي لديهم، حيث قال المبحوث رقم 04 إطار في الموارد البشرية: "إن التقنيات المستخدمة كانت جديرة بتحسين الأداء لحد ما عن السابق".<sup>1</sup>

تعتبر التقنيات الاتصالية المستخدمة في مؤسسة سوناطراك فعالة بنسبة ما في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين، وذلك من خلال منحهم العديد من المزايا مقارنة مع الوسائل التقليدية التي كانوا يستخدمونها سابقاً، أين انخفض معدل وقت انجاز المهام الموكلة إليهم عن ذي قبل، وكذا انخفاض الجهد المبذول، بحيث كانوا يستغرقون الكثير من الوقت والجهد في معالجة وتخزين المعلومات والبيانات وأرشفتها وما إلى ذلك من المهام الإدارية اليومية، كما كانت التعاملات والمراسلات بين المصالح و المركبات الأخرى آنذاك تستغرق أيام أو أسابيع حتى من اجل وصولها والرد عليها، لكن مع وجود هذه التقنيات تلاشت كل هذه العقبات والعراقيل. فبالرغم من التسهيلات التي تمنحها هاته التقنيات والايجابيات التي تضيفها بغية تحسين العمل إلا أنها لا تستغل كما ينبغي لها أن تستغل، وذلك بسبب نقص في جودة تدفق الانترنت مما يؤدي أحيانا إلى عرقلة سيرورة العمل وتأخر انجازه.

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيد سيرة شراكة مهدي، نفس اليوم، على الساعة 10:15.

س3: هل ترتقي هذه التقنيات المستخدمة في العمل إلى المستوى العالمي؟

كان لأفراد عينة دراسة نفس الرأي حول ما إن كانت التقنيات الاتصالية الحديثة المستخدمة ترتقي إلى المستوى العالمي، أين صرح المبحوث رقم 05 إطار مكلف بتسيير الموارد البشرية ب: يمكن أن ترتقي هذه التقنيات إلى المستوى العالمي بنسبة 50% فقط.<sup>1</sup>

يرجع عدم ارتقاء التقنيات المستخدمة في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z إلى عدة أسباب وعوامل، من بينها احتكار الدول المنتجة للوسائل والأجهزة الالكترونية الحديثة، وكذا احتكار كيفية تصنيعها من أجل الحد من المنافسة، ما يجعل ريادتها دائمة في السوق وزيادة الطلب عليها لتكون من اكبر القوى الاقتصادية، كما أنها تسعى إلى كبح تقدم الدول التي تشق طريقها في طريق النمو، نفس المشكل بنسبة لقطاع الاتصالات وشبكاتة أين يصدر لنا انترنت ضعيف جدا مقارنة مع الدول المتطورة، فعلى الرغم من أن مؤسسة سوناطراك تتفق أموال طائلة في استيراد بعض التقنيات الحديثة لكن نظرا لجودة الانترنت الرديئة لا تستغل على أكمل وجه، كما أنها لا تعتمد استراتيجيات التطوير التي من شأنها النهوض بالقطاع التكنولوجي في المركب، والتي تطوره أكثر فأكثر، كما يعود عدم ارتقاء هذه التقنيات إلى غياب تكوين الموظفين في مجال الإعلام الآلي وعدم معرفة استخدامات تقنيات المعلومات والاتصال الحديثة.

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيد هاشمي عبد القادر، نفس اليوم، على الساعة 09:00.

## س4: إن كانت لا ترتقي، فكيف يمكن الارتقاء بها؟

لقد اجمع المبحوثون على انه من اجل الارتقاء بالتقنيات الاتصالية المستخدمة في مؤسسة سوناطراك، يجب عليها الأخذ بعين الاعتبار نقاط معينة، حيث أقرت المبحوثة رقم 03 مساعدة رئيس قسم المواد البشرية بأنه: "يجب القيام بدراسات من ثم تصبح مشروع تعمل عليه المؤسسة".

من اجل الارتقاء بتقنيات الاتصال الحديثة على مستوى المركب الغاز البترولي المميع GP1Z، يجب على المسؤولين القيام بمجموعة من الدراسات بغية التوصل إلى نتائج من شأنها التعرف على الأسباب الرئيسية التي تعيق تطورها، لكي تصبح بعدها مشروعا يعمل على ارتقاءها، كما يجب على المؤسسة الاستقطاب والاستغلال الأمثل للكفاءات المتخصصة في مجال تقنيات المعلومات والإعلام الآلي ودعمهم من اجل الابتكار والإبداع أكثر في هذا الميدان، كما ينبغي تخصيص ميزانية لشراء برمجيات تواكب التطور الحاصل في العالم، وكذا العمل على تكوين الموظفين في كيفية استخدام هذه التقنيات وتحديد استراتيجيات تعود بالفوائد المرجوة منها وتحقيق أهداف المؤسسة من شراءها.

س5: حسب رأيكم فيما تتمثل أهداف مركب الغاز البترولي المميع GP1Z من استخدام تقنيات الاتصال الحديثة في نظام العمل عن بعد؟

اجمع أفراد العينة على وجود هدف رئيسي لمؤسسة سوناطراك من خلال استخدامها للتقنيات الاتصالية الحديثة في العمل عن بعد، حيث أجابت المبحوثة رقم 01 بـ: "هدفها استمرارية العمل وتسهيله للموظفين"<sup>1</sup>.

كان الهدف من استخدام موظفو مركب الغاز البترولي المميع GP1Z لتقنيات الاتصال الحديثة في العمل من المنزل، هو ضمان استمرارية العمل وسيره الحسن خصوصا في ظل انتشار وباء كورونا، وظهور ثقافة التباعد الاجتماعي الذي جراه علق وشل العمل في جميع الميادين، وكذا تحسين قدرات الموظفين وتعزيز أدائهم الوظيفي، كما هدفت المؤسسة إلى تعزيز التواصل بين زملاء العمل بالرغم من اختلاف مواقعهم الجغرافية وتباعد المسافات فيما بينهم، وكذا تقليص جهودهم من خلال التسهيلات التي تمنحها استخدامات هذه التقنيات على غرار السرعة في إعداد الرسائل الالكترونية والآنية في التفاعل معها، كما يهدف المركب إلى تسهيل تبادل المعلومات بين المصالح والأقسام خلال الحجر المنزلي على الرغم من تنوعها وضخامتها وتحويلها إلى أشكال مختلفة، وكذا توثيقها بطريقة منظمة.

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيدة ستول دليّة، نفس اليوم، على الساعة 14:00.

## الاستنتاج:

تتمثل أهم التقنيات الاتصالية الحديثة المستخدمة في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z في **LA MESSAGERIE, LA GESSOR, LA GED** ، حيث اجمع الموظفون على أنها زادت من فعالية الأداء الوظيفي لديهم مقارنة مع استخدامهم للوسائل التقليدية في العمل ، لكن رغم ذلك لا ترتقي إلى المستوى العالمي بسبب عدة عوامل اقتصادية، تقنية... الخ، إلا انه يمكن الارتقاء بها من خلال القيام بدراسات تكشف عن أسباب عدم ارتقاءها، واستغلال الكفاءات المختصة في ذلك، وكذا مواكبة التطور التكنولوجي.

هدفت مؤسسة سوناطراك من خلال استخدام التقنيات الاتصالية الحديثة في العمل من المنزل إلى ضمان استمرارية سيرورة العمل في ظل التعليق الكلي للعمل في الجزائر، وكذا تعزيز التواصل بين الموظفين وغيرها من الامتيازات التي تقدمها هذه الوسائل.

## المحور الرابع: انطباعات وآراء موظفو مركب الغاز البترولي المميع GP1Z

اتجاه تفعيل نظام العمل عن بعد في ظل جائحة "كورونا".

س1: هل كانت لديكم رغبة في تجربة العمل بنظام العمل عن بعد؟

كانت جل إجابات أفراد عينة الدراسة تعبر عن مدى رغبتهم في تجربة العمل عن بعد، حيث أعربت المبحوثة رقم 01 رئيس مصلحة تسيير المهن عن رغبتها في تجربته بـ: وي بغيت نجريه ونخدم بيه".<sup>1</sup>

لقد ابد موظفو مركب الغاز البترولي المميع GP1Z عن مدى شغفهم نحو خوضهم لتجربة العمل عن بعد، حيث يرجع ذلك إلى الرغبة في إشباع الفضول الذي ينتابهم نحو هذا النمط من العمل من جهة، وكذا من اجل الابتعاد وتقادي الإصابة بعدوى فيروس كورونا المستجد من جهة أخرى، كما أرادوا الاستفادة من المزايا العديدة التي يمنحها العمل من المنزل وتغيير من روتين العمل المعتاد والخروج عن النظام التقليدي في العمل، وكذا اكتساب خبرات جديدة في هذا المجال ومهارات إضافية خلال مساهمهم المهني.

لكن بالرغم من الامتيازات التي يقدمها العمل عن بعد للموظفين، إلا أن المبحوث رقم 04 إطار في الموارد البشرية كانت له وجهة نظر مغايرة، حيث صرح بـ: "لم تكن لدي رغبة في العمل عن بعد".

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيدة ستول دليلة، نفس اليوم، على الساعة 14:10.

يعود سبب رفض المبحوث خوض تجربة هذا النوع من العمل إلى انه شخص اجتماعي بطبعه يحبذ العمل في المؤسسة رفقة زملاءه من اجل التشاور وتبادل المعلومات فيما يخص العمل، لكن العمل من المنزل يسبب له الشعور بالوحدة والعزلة الاجتماعية، وكذا الضجر خصوصا في ظل الظروف التي مرت بها البلاد، حيث لا يتسنى له الالتقاء بزملاء مما ينعكس على نفسيته وإنتاجيته في العمل، مما يؤدي إلى استنزاف طاقته وتفكيره.

س2: هل انتم في حاجة فعلا لوجود مكاتب فعلية لإنجاز العمل، ويمكن لمركب الغاز البترولي المميع GP1Z تفعيل نظام العمل عن بعد في الأزمات فقط ؟

تباينت إجابات أفراد العينة بنسب متساوية بين مؤيد و معارض للعمل في المكتب والاستعانة بتفعيل نظام العمل عن بعد في فترة الأزمات فقط، أين صرح المبحوث رقم 05 إطار مكلف بتسيير الموارد البشرية بان: "العمل عن بعد في المؤسسة مستبعد وهو أزماتي فقط".<sup>1</sup>

يرجع تفعيل نمط العمل عن بعد في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z في وقت الأزمات فقط لعدة أسباب من بينها، نشاط المؤسسة الذي يحتم ضرورة الحضور إلى مقرات العمل، حيث ينطبق ذلك على مجمل الوظائف المتاحة على مستوى المؤسسة، كما أن البنية التحتية للوسائل والأجهزة تعتبر محدودة ولا تواكب ما هو موجود في العالم المتقدم، مما يؤثر على مردودية العمل وإنتاجيته، لذلك سيبقى العمل بنظام العمل عن بعد أزماتي فقط حتى تنتهي له الظروف ملائمة.

فيما اختلفت إجابات أفراد العينة المتبقية وأيدت ضرورة تفعيل نظام العمل عن بعد في المؤسسة خارج فترة الأزمات، حيث أفاد المبحوث رقم 06 رئيس مصلحة علاقات العمل ب: "المؤسسة أصبحت تحتاج إلى العمل عن بعد دائما وليس في وقت الأزمات فقط".<sup>2</sup>

نظرا للتطور الحاصل في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال يتوجب على مركب الغاز البترولي المميع GP1Z مواكبته، وتفعيل نظام العمل عن بعد به ولو بشكل جزئي، من اجل الاستفادة من الامتيازات التي يمنحها عند تفعيله والاستعانة به في أداء المهام من مرونة في ساعات العمل وغيرها من التسهيلات، وبالتالي تعود بالمنفعة على المؤسسة وموظفيها.

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيد هاشمي عبدالقادر، نفس اليوم، على الساعة 09:20.

<sup>2</sup> نفس المقابلة مع السيد محمد مسكين، نفس اليوم على الساعة، 10:40.



## س3: حسب رأيكم أين يتم العمل بأريحية في المكتب أم عن بعد؟

تباينت إجابات المبحوثين بنسب متساوية بين من يفضل العمل في المكتب، وبين من يفضله عن بعد، حيث أقرت المبحوثة رقم 01 رئيس مصلحة تسيير المهن ب: العمل في المكتب يكون أحسن وأريح".<sup>1</sup>

وذلك يعود إلى وجود بيئة عمل مريحة وهادئة في المكتب، خاصة بالنسبة للموظفات وأمهات الأطفال صغار، بحيث يتسببون في الإزعاج والمضايقة أثناء العمل في المنزل، كما يرجع إلى تواصل الموظفين مع بعضهم البعض وتبادل الاستشارات و الخبرات، وكذا التعاون فيما بينهم وتمكنهم من الاحتكاك مع محيط العمل، كما يعود لتوفير المؤسسة للأجهزة والمعدات الالكترونية مقارنة مع أجهزة الموظفين الشخصية، وكذا توفير تدفق عالي للإنترنت مقارنة مع الموجود في المنزل مما يسهل من أداء العمل بكل أريحية.

فيما اختلفت إجابات باقي المبحوثين وفضلوا العمل بنظام العمل عن بعد حيث قال المبحوث رقم 05 إطار مكلف بتسيير الموارد البشرية أنه: "العمل عن بعد طبعاً".<sup>2</sup>

يعد العمل بنظام العمل عن بعد من أنواع العمل المفضلة لدى الموظفين في مؤسسة سوناطراك، وذلك نظرا لما يقدمه من مزايا و تسهيلات لهم، حيث يخلصهم من الاستيقاظ باكرا، وكذا عدم بدل مجهود في التنقل إلى المؤسسة وتكبد عناء الالتحاق بمقرات العمل خاصة اثر التغيرات المناخية، وكذا التقليل من نفقاتهم اليومية جراء الخروج من منازلهم، كما يمنح العمل عن بعد مرونة في التحكم في ساعات العمل والاستقلالية في انجازه، كما انه يعمل على تقليل الإجازات مثل الإجازات المرضية، كما أن العمل عن بعد يمكن الموظفين من قضاء اكبر قدر ممكن من الوقت رفقة أسرهم وتجنب بعد التوترات بين زملاء العمل.

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيدة ستول دليلة، نفس اليوم، على الساعة 14:30.

<sup>2</sup> نفس المقابلة مع السيد هاشمي عبدالقادر، نفس اليوم، على الساعة 09:00.

س4 في حال طلب منكم إنهاء العمل بعد ساعات العمل الرسمية، هل لديكم استعداد للقيام به عن بعد؟

كانت أغلب إجابات أفراد عينة الدراسة توافق على إنهاء العمل المتبقي خارج الوقت الرسمي من خلال العمل عن بعد أين أفاد المبحوث رقم 06 رئيس مصلحة علاقات العمل بـ: "نعم انهيتها حتى بدون أخذ امتيازات"<sup>1</sup>.

يرى موظفو مركب الغاز البترولي المميع GP1Z أن العمل عن بعد وسيلة مساعدة لهم، بحيث تساعدهم على إنهاء المهام المتبقية من العمل في المكتب، وذلك لانتهاء الوقت الرسمي المحدد له أين يتم انجازها في المنزل، مما يجنب تراكمها عليهم، لان تراكم العمل يولد عرقلة في سيرورته، لهذا يفضل الموظفون انجاز مهامهم المتبقية عن بعد بغية الحد من العراقيل التي هم في غنى عنها، حتى أنهم أحيانا لا يستفدون من الامتيازات المادية على العمل لساعات إضافية، وقد لاحظنا ذلك خلال فترة تواجدنا هناك، حيث أن المبحوث رقم 06 رئيس مصلحة علاقات العمل حضر اجتماع مع مسئولين أجانب وفدوا إلى المؤسسة، مدته تفوق الثماني ساعات الرسمية للعمل ( من الساعة 09:00 إلى الساعة 21:00)، وهذا إن دل على شيء يدل على تقانيه في العمل ومدى تقديم مصلحة المؤسسة على مصلحته الشخصية.

أما فيما يخص أفراد العينة المتبقية فكانت إجاباتها ترفض أداء العمل المتبقي خارج الأوقات العمل الرسمية حيث صرحت المبحوثة رقم 02 إطار في مصلحة دراسات التكوين الخارجي بـ: "لا أقوم بإنهائه بالرغم من تراكمه".

تعتبر هذه الفئة من الموظفين أن المنزل مكان مخصص للراحة وليس للعمل، كما أن العمل في المنزل يهدم الحدود الفاصلة بين الحياة الأسرية أو الشخصية، وبين الحياة المهنية، مما يؤدي إلى تداخلهما ويتسبب في إرهاق الموظف ذهنيا ونفسيا.

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيد مسكين محمد، نفس اليوم، على الساعة 12:00.

س5: بما أنكم كنتم في الحجر المنزلي ولم تقوموا بمهامكم، من الذي كان يقوم بها نيابة عنكم؟

كانت جل إجابات المبحوثين تشير إلى توقف العمل خلال فترة الحجر الصحي أين أجابت المبحوثة رقم 03 مساعدة رئيس قسم الموارد البشرية: "حبسنا الخدمة pendant le confinement".<sup>1</sup>

لقد أوقف مركب الغاز البترولي المميع GP1Z العمل أثناء الحجر المنزلي بسبب انتشار فيروس كورونا، أين اصدر قرار بعدم مزولة الموظفين والعمال لأعمالهم داخل المؤسسة، وذلك استجابة لحالة الطوارئ في البلاد آنذاك، حيث تم توقيف العمل في بعض الأقسام نظرا إلى اعتبارها وظائف ثانوية يمكن تأجيل أداءها إلى أوقات لاحقة، على غرار وظيفة السكرتارية وقسم التكوين الخارجي...الخ.

في حين أدل باقي المبحوثين على أنهم عملوا بنظام المناوبة، حيث أشار المبحوث رقم 05 إطار مكلف بتسيير الموارد البشرية إلى: كل مصلحة احتوت عامل واحد فقط بحسب ضرورة العمل والمهام".

لجأت مؤسسة سوناطراك إلى تفعيل آلية العمل بالتناوب من خلال شغور المكتب بموظف واحد لا غير بحكم المسؤوليات والمهام التي تتطلبها هذه المناصب، وذلك بهدف احترام إجراءات التباعد الاجتماعي، وكذا تخفيض اقل عدد ممكن من الموظفين داخل المؤسسة من اجل سلامتهم وحمايتهم من عدوى الإصابة بفيروس كورونا.

<sup>1</sup> نفس المقابلة مع السيدة فريل، نفس اليوم، على الساعة 10:00.

## الاستنتاج:

أعرب جل المبحوثين عن رغبتهم في تجربة العمل عن بعد، وذلك من اجل إشباع فضولهم اتجاه هذا النظام ومن اجل الاستفادة من مزاياه، إلا أن البعض من أفراد العينة لم يودوا تجربته لأنهم يفضلون العمل في مكاتبتهم من اجل التواصل مع زملاءهم، كما تباينت آرائهم نحو حاجتهم إلى المكاتب الفعلية، أين اعتبر البعض أن العمل بنمط العمل عن بعد أمر مستبعد في المؤسسة ويعتبر أزماتي فقط، وانه غير مريح على عكس العمل في المكتب نسبة للجو الملائم، في حين أن البعض الآخر يعتبر أن المؤسسة بحاجة إليه خصوصا مع التطور أساليب العمل حاليا، كما انه يعتبر أسلوب عمل مريح وملائم لهم، حتى أنهم أيدوا إنهاء العمل المتبقي في منازلهم دون الاستفادة من الامتيازات تجنباً لتراكمه، على عكس بعض المبحوثين الذين رفضوا واعتبروا أن المنزل مكان مخصص للراحة.

كما يجب أن نشير إلى أن مركب الغاز البترولي المميع GP1Z توقف عن العمل في فترة الحجر المنزلي، حيث تم تأجيل بعض الوظائف باعتبارها وظائف ثانوية، في حين عمل بعض الموظفين بنظام التناوب نظرا لأهمية وظائفهم في المؤسسة.

## الاستنتاج العام:

من خلال إجابات المبحوثين تبين أن مركب الغاز البترولي المميع GP1Z توقف عن العمل خلال فترة الحجر المنزلي، بحيث تم تأجيل بعض الوظائف التي تعتبر وظائف ثانوية، في حين عمل بعض الموظفين بنظام التناوب نظرا للظروف الصحية آنذاك، وكذا لأهمية وظائفهم في المؤسسة والتي لا يمكن تأجيلها، أين استخدموا بعض التقنيات الاتصالية الحديثة في انجاز أعمالهم والتي تمثلت في:

**LA MESSAGERIE، LA GESSOR، LA GED، LA GATOR، LA RELEX، LA BUREAUTIQUE، LA SISPRO.**

والتي أجمعوا على أنها زادت من فعالية الأداء الوظيفي لديهم مقارنة مع استخدامهم للوسائل التقليدية في العمل، التي كانت تتطلب الجهد وتستغرق الوقت سابقا، لكن بالرغم من ذلك إلا أنها لا ترتقي إلى المستوى العالمي بسبب عدة عوامل اقتصادية، تقنية... الخ، لكن يمكن الارتقاء بها من خلال القيام بدراسات واستغلال الكفاءات المتخصصة في ذلك، وكذا مواكبة التطور التكنولوجي والتقني الطارئ على العالم المتطور.

كما تبين أن ليس جميع الموظفين يملكون فكرة حول العمل عن بعد، ويعود ذلك إلى تجربته الأولى في مؤسسة سوناطراك والى أسباب أخرى تم ذكرها، كما كانت اغلب آرائهم اتجاه تفعيله بأنه نمط عمل ممتاز، لأنه يساعد كثيرا في تأدية مهامهم المنوطة، فيما اختلف آخرون ولم يحبذونه ورأوا بأنه يسبب العزلة الاجتماعية، واجمعوا على أن قرار تفعيله كان صائبا لأنه لصالح الموظف والمؤسسة معا، كما اجمعوا أيضا على أن العمل من المنزل لا يؤدي نفس الدور الذي يؤديه العمل في المكتب باعتبار أن نشاط المؤسسة يتطلب حضور الموظفين إلى مقرات العمل، لكنهم اختلفوا حول أفاقه المستقبلية، حيث اعتبره البعض بأنه أمر مستبعد بسبب طبيعة العمل وبيئته السائدة في المركب، فيما رأى آخرون انه سوف يفعل مستقبلا ولو بشكل جزئي بالنسبة للموظفين الذين وظائفهم تناسب العمل به.

كما تبين أن شركة سوناطراك هدفت من خلال استخدام التقنيات الاتصالية الحديثة في العمل عن بعد إلى ضمان استمرارية سيرورته في ظل شلله الكلي في العالم والجزائر خاصة، وكذا تعزيز التواصل بين الموظفين، كما هدفت أيضا إلى الاستغلال الأمثل لهذه الوسائل الاتصالية الحديثة.

لقد أعرب المبحوثون عن رغبتهم في تجربة العمل عن بعد، بغية إشباع فضولهم اتجاه هذا النمط من العمل، بغية الاستفادة من الامتيازات التي يقدمها للموظفين وللمؤسسة، إلا أن البعض من أفراد العينة لم يودوا تجربته، لأنهم يحبذون العمل في مكاتبهم من أجل التواصل مع زملائهم ومقابلتهم وجه لوجه، أين تباينت آرائهم نحو حاجتهم إلى المكاتب الفعلية، واعتبروا العمل بنظام العمل عن بعد أمر مستبعد في المؤسسة ويعد أزماتي فقط، وغير مريح على عكس العمل في المكتب نسبة لتوفير البيئة الملائمة له، في حين أن البعض الآخر يعتبره مريح وملائم لهم والمؤسسة بحاجة إليه خصوصا مع تطور أساليب العمل، حتى أنهم أيدوا إنهاء العمل المتبقي في منازلهم دون الحصول على امتيازات، بغية تجنب تكديسه على بعض المبحوثين الذين رفضوا واعتبروا أن المنزل مكان مخصص للراحة.

## النتائج العامة:

من خلال الدراسة التي اجريناها في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z توصلنا إلى مجموعة من النتائج اسفرت عن:

✓ الأوضاع الصحية التي عاشتها الجزائر عامة ومؤسسة سوناطراك خاصة، هي ظروف استثنائية اقتضت المصلحة العليا للموارد البشرية التابعة للمركب بالحفاظ على صحتها وسلامتها، وبالتالي أصبحت آلية العمل عن بعد ضرورة قصوى لجات الشركة لتفعيلها وتواجدها اثناء فترة الحجر المنزلي.

✓ تواجد العمل عن بعد في مؤسسة سوناطراك لأول مرة، فبفعل خطورة الوباء جاء قرار تفعيله فجائي دون سابق انذار، لأنه كان مستبعد في الحالات العادية للعمل، حتى أنه افترق إلى سياسات واستراتيجيات تسييره.

✓ العمل عن بعد سمح بضمان استمرار نشاط المركب في ظل التعليق الكلي للعمل، حيث عمل الموظفين من منازلهم فترة الحجر المنزلي مما ساهم في تسهيل أداء العمل وتقليل الجهود المبذولة عادة وتوفير الوقت وكذا التقليل من التكاليف والنفقات على عاتق الموظف والمؤسسة.

✓ ساهمت تقنيات الاتصال الحديثة في زيادة فعالية العمل عن بعد بنسبة ضئيلة، إذ يعود السبب الرئيسي إلى قلة جودة شبكة الانترنت المستخدم في العمل، وكذا ضعف الوسائل إذ أنها لا ترتقي إلى المستوى العالمي لعدة أسباب.

✓ تمكنت مؤسسة سوناطراك من التكيف مع الأزمة العالمية جراء الجائحة واستطاعت مجابهة التحديات المترتبة عنها، من خلال اضطرار الموظفين إلى التعايش مع الوضع والفصل بين الحياة الشخصية وبين الحياة المهنية عن طريق تنظيم أوقاتهم حسب روتينهم اليومي الجديد للعمل من المنزل، نظرا لمرونة ساعات العمل في أداءه عن بعد.

✓ أبدى جل موظفو المركب عن رغبتهم في خوض تجربة العمل عن بعد، لما لها من مزايا عديدة تضيفها على حياتهم انطلاقا من سهولة أداء العمل وسرعته واستغلال الوقت المهدور سابقا في تنقل في قضاء واجباتهم ومسؤولياتهم التي كان يتعذر عليهم القيام بها دون الغياب أو أخذ إجازات المرضية مثلا للقيام بها، كما اعتبروها تجربة إيجابية وصائبة للحد من مخاطر انتقال العدوى.

✓ افتقار موظفو مؤسسة سوناپراك إلى خضوعهم لدورات تدريبية في مجال العمل عن بعد مما قلص من فعالية العمل من المنزل من جانب الأداء لديهم، وذلك نسبة إلى عدم معرفة قواعد الأساسية للعمل بهذا النمط، وعدم معرفة تسييره كما يجب واستغلاله لصالح المؤسسة وليعود عليها بالفائدة ويزيد من انتاجياتها ومردوديتها.

✓ ضعف جودة الاتصال بشبكة الانترنت الذي يمنع الموظف احيانا من تقديم عمله في الموعد المحدد له، وكذلك الغموض بنسبة لمدة انجاز العمل. عدم تطور الادارة في المؤسسة، فيجد الموظف نفسه امام مشاكل تتعلق بالتوقيع في بعض الاحيان والاكتفاء بالماسح الضوئي لإرسال الرسائل الوثائق التي لا تعتبر رسمية في هذه الحالة .

✓ عدم تقييم المؤسسة للأعمال المنجزة عن بعد خلال فترة الحجر المنزلي.



## توصيات:

من اجل اثراء هذه الدراسة ارتأينا تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات عليها تكون كفيلة لزيادة فعالية الاداء لدى جميع الموظفين.

✓ ضرورة تعميم آليات العمل عن بعد في المركب الغاز البترولي المميع GP1Z خارج أوقات الأزمات التي يتعرض لها، ولو بشكل جزئي في الوظائف التي تتناسب مع العمل بهذا النظام من أجل الاستفادة من المزايا التي يمنحها للموظف والمؤسسة على حد سواء.

✓ يتعين على المؤسسة تجهيز بنية تحتية للتقنيات الاتصالية الحديثة قوية ومتطورة أكثر مما هي عليه، والارتقاء بها إلى المستوى العالمي لكي تستطيع المؤسسة مواكبة آخر التحديثات في هذا المجال، وبالتالي يمكنها استغلالها في مواجهة الأزمات وتجنب العراقيل التي تقلص من الانتاجية.

✓ يتوجب على المركب رسم استراتيجيات من شأنها الحد من صعوبة حل الازمات التي يواجهها، وبذلك تتفادى الضغوط والارتباكات اثناء حدوثها، لان هذه الاخيرة تزيد من حدتها وتفاقمها مما يولد ازمات اخرى هو في غنى عنها.

✓ العمل على تقييم الاعمال المنجزة عن بعد، بغية التوصل الى نتائج محددة عن هذا النمط من العمل ومعرفة مدى فعاليته، ودراسة ما ان تمت تهيئة الظروف والوسائل اللازمة، وكذا التطرق إلى أبرز التحديات التي واجهها الموظفين، وعليه تتمكن المؤسسة من تعزيز نقاط القوة والعمل على معالجة نقاط الضعف لتصبح نقاط قوة تستعين بها في رسم استراتيجياتها مستقبلا.

✓ ينبغي على المؤسسة تنظيم دورات تكوينية لفائدة الموظفين في مجال العمل عن بعد، من اجل اكتساب مهارات عالية في العمل وتوظيفها عند انجاز مهامهم، وبالتالي يكون الاداء أكثر مهنية ويتوافق مع الاهداف المرجوة، بالإضافة الى ضرورة تغيير ثقافة المؤسسة بتوعية الموظف بأهمية العمل عن بعد وحثه على إيجابياته.

✓ منح اهتمام أكبر للنظم الالكترونية في ادارة المركب، واعتماد سياسة المعاملات عبر الانترنت سواء مع موظفي المؤسسة او الجمهورها الخارجي.

خاتمة

## خاتمة:

اتخذت الجزائر مجموعة من الإجراءات والتدابير الاستثنائية للحد من انتشار فيروس كورونا كوفيد19 في جميع ربوعها على غرار المؤسسات والشركات الاقتصادية.

فقد استطاعت مؤسسة سوناطراك تفعيل آلية العمل عن بعد التي باتت واقعا حتميا ومفروضا من اجل مجارات التغيرات الحاصلة ومن أجل مجابهة الأزمة في القطاع الاقتصادي، اين سمحت هاته الالية بحماية موظفيها والمحافظة على سلامتهم، وكذا المحافظة على استمرار نشاطها الاقتصادي وضمان سيرورته، مما جنبها من المشاكل والخسائر المتكبدة عن تعطله، اذ لجأ الموظفون اثناء أداءهم مهامهم من المنزل الى استخدام التقنيات الاتصالية الحديثة التي زادت من فعالية العمل عن بعد نسبيا في المركب، نظرا للبنية التحتية للأجهزة والوسائل والتقنيات الشخصية المتوفرة لدى الموظفين وضعفها مقارنة مع ما يستخدم في المكاتب الفعلية على مستوى المركب، ومع ما يستخدم في المؤسسات العالمية الأكثر تطورا والتي تعتبر مهينة للعمل عن بعد في جميع الظروف ، كما انها توفر بيئة عمل ملائمة لنمط العمل عن بعد .

وفي الأخير يعتبر موضوع الدراسة موضوعا هاما وواسعا لمن أراد أن يبحث فيه ويقوم بدراسات مستقبلية، كما تبقى هذه المذكرة مساهمة بسيطة من جملة المساهمات التي يمكن أن نقدمها في سبيل إثراء البحث العلمي في مجال المعرفة، خاصة أنها مازالت لم تحظ بالتغطية الكافية في الدراسات العربية إن لم تكن تكاد شبه معدومة.

# المصادر والمراجع

## I. المصادر:

1. رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَاعْفِرْ لَنَا وَارْحَمْنَا. - سورة البقرة-الآية 286.
2. رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ". -سورة النمل الآية-19.
3. " وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا -سورة الاسراء-الآية 23.

## I. المعاجم والقواميس:

1. رمضان سيد محمود، الوسيط في شرح القانون العمل "دراسة مقارنة"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2001.
2. زكي بدوي أحمد، معجم المصطلحات والعلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، لبنان، 2011.

## II. كتب ومراجع:

1. البرعي أحمد حسن، الوجيز في القانون الاجتماعي "عقد العمل الفردي"، ج1، دار النهضة العربية، القاهرة، 2001.
2. البكري إياد شاكر، تقنيات الاتصال بين زمنين، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 269.
3. أبو السعود إبراهيم، تكنولوجيا الاتصال، المدير العام لمركز الأهرام للترجمة والنشر، (د.ط)، مصر، 2008.
4. أبو حشيش حسن، تقنيات الاتصال المستخدمة في دوائر العلاقات العامة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2005، ص 57.

5. أنجرس موريس، تر: بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004.
6. بن مرسي أحمد، الأسس العلمية لبحوث الإعلام والاتصال، ط1، دار الورسم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 141.
7. بن مرسللي أحمد، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط4، ديوان مطبوعات الجامعية، 2010.
8. بن نوار صالح، فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، مخبر علم الاجتماع الاتصال للبحث والترجمة، 2006.
9. ثابت نشوى توفيق أحمد، العمل عن بعد كمدخل لمواجهة أزمة بطالة الشباب في ظل اقتصاد المعرفة، المؤتمر الدولي السنوي لكلية الآداب (الشباب. وصناعة المستقبل) جامعة عين شمس، كلية الآداب، سنة 2018.
10. حريم حسين: إدارة المنظمات منظور كلي، ط2، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
11. دليو فضيل، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال **NTTC**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر 2010.
12. عاطف غيث محمد وآخرون: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1990.
13. عبد الوهاب محمد عبد الباسط محمد، استخدامات تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج التلفزيوني والإذاعي، دراسة تطبيقية وميدانية، المكتب الجامعي الحديث، 2005.
14. عدون ناصر دادي، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية، الجزائر، 1998.
15. عرباجي إسماعيل، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998.

16. عفيفي محمد، الدور الأمني للأسرة، ندوة المجتمع والأمن، المجلد 1، كلية الملك فهد، الرياض، 2003.
17. علم الدين محمود، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار السحاب، القاهرة، 2005.
18. روبيرتس ج تيمونز ، من الحداثة إلى العولمة، ترجمة سمر الشيشكلي، ط1، سلسلة كتب عالم المعرفة، الكويت، 2004.
19. سعيد المصري، التنظيم والإدارة، الدار الجامعية، مصر، 2002.
20. صخري عمر، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الرابعة، 2006.
21. طرطار أحمد، تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999.
22. محفوظ محمد، تكنولوجيا الاتصال، دراسة في أبعاد النظرية والعلمية لتكنولوجيا الاتصال، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2005.
23. مكايي حسن عماد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1993.

### . III مجلات الكترونية :

1. ألفت أغا، البيئة التحتية المعلوماتية الكونية، مجلة دراسات إعلامية. العدد 87.
2. الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، سياسة العمل عن بعد للقطاع العام، دون دار النشر، مارس 2020.
3. بلقواس زرقة، التعليم الإلكتروني والجامعة الافتراضية في الجزائر: واقع وأفاق، المجلة العربية للأدب والدراسات الإنسانية، عدد 07، سنة 2019.
4. جامعة الملك عبد العزيز، نحو مجتمع المعرفة "العمل عن بعد" سلسلة دراسات يصدرها مركز الإنتاج الإعلامي، جدة، دون سنة النشر.



5. جوزة عبد الله، الصحة النفسية في زمن جائحة كورونا (كوفيد19) المستجد وتداعيات الحجر المنزلي، المجلد 06، العدد 01، مارس 2021.
6. حشيشة فاطمة أحمد، التوظيف عن بعد "لما تلجأ الشركات الناشئة إلى توظيف عن بعد والاعتماد على المستقلين"، بدون دار النشر، بدون سنة النشر.
7. دليل العمل عن بعد بالإدارات العمومية ووزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، المملكة المغربية، أبريل، 2020.
8. دليل العمل عن بعد، المركز الإحصائي لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، GCC-STAT، الإصدار الأول، افريل 2020.
9. رورب د.ب، مستقبل العمل وعمل المستقبل، مجلة التواصل، مقاربات سوسيوولوجية للمجتمع الجزائري، عدد 6، جوان 2000.
10. عون الله، صلاح الدين، مداخل ومشكلات قياس الفعالية التنظيمية، مجلة الإدارة العامة، العدد 54، الرياض، 1987.
11. شيخاني سميرة، الإعلام الجديد، في عصر المعلومات، مجلة جامعة القدس، العدد الأول والثاني، سوريا، 2010.
12. وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، دليل العمل عن بعد بالإدارات العمومية، منشورات وزارة الاقتصاد والمالية، المغرب. ابريل 2020.
13. مركز تمكين، العمل عن بعد، دراسة استشرافية مصغرة، دون دار سنة بلد النشر.
14. منديل أسعد فاضل، التقاضي عن بعد: دراسة قانونية، مجلة الكوفة للعلوم القانونية والسياسية، مجلد 07، العدد 21، سنة 2014.

#### IV. مقالات الكترونية:

1. بوسبحة الجيلالي، العمل عن بعد بين حتمية الوضع الراهن وضرورة حماية مناصب العمل "جائحة كورونا كوفيد19 نموذجا"، مجلة قانون العمل والتشغيل، المجلد 06، العدد 01، جانفي 2021.

2. ناصري نور الدين، قراءة في مشروع القانون المتعلق باستعمال الوسائط الالكترونية في الإجراءات القضائية (عصره قطاع العدالة) مقال منشور على الموقع الالكتروني <https://www.marocdroit.com/>.

## ٧. مراسيم تنفيذية:

1. المرسوم التنفيذي رقم 97-474، المؤرخ في 08/12/1997، يحدد النظام الخاص بعلاقات العمل التي تعني العمال في المنزل.
2. بقرار من رئيس الجمهورية تم تعليق الدراسة في مختلف المؤسسات لمدة 15 يوما ابتداء من 12 مارس 2020 إلى غاية. انتهاء العطلة الربيعية يوم 05 افريل 2020، بعد أن تم تجديدها ب 15 يوما أخرى تمتد إلى 19 افريل 2020 ثم تم إضافة 10 أيام أخرى تستمر إلى تاريخ 29 افريل 2020 10 أيام أخرى تستمر إلى تاريخ 29 افريل 2020.
- 3.تعليمية الصادرة عن بنك الجزائر يوم 08 افريل 2020.
- 4.مراسلة وجهها الوزير الأول يوم 14 افريل 2020.
5. التعليمية تحت رقم 1600 المؤرخة في 02 افريل 2020 بالجزائر العاصمة لمؤسسة سوناطراك.
6. إرسالية صادرة عن المديرية العامة للتوظيف العمومية والإصلاح الإداري، يوم 05 افريل 2020.
- 7.التعليمية رقم 288 لوزارة البحث والتعليم العالي المؤرخة في 29 فيفري 2020، المتعلقة لسير الدراسة الجامعية عن بعد.
8. المادة 02 من الأمر 97-03 وهذا بعد أن كانت 44 ساعة طبقا لقانون 90-11.
9. المنشور رقم 14 المؤرخ في 19 مارس 2020 المتضمن تامين التدريس عن بعد عبر وسائل جامعة تونس الافتراضية الصادر عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

10. المرسوم التنفيذي رقم 20-96، المؤرخ في 21 مارس 2020، يتعلق بتدابير الوقائية من انتشار وباء فيروس كورونا "كوفيد19" ومكافحته .
11. إرسالية صادرة عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تحت رقم 416 المؤرخة في 17 مارس 2020 المتضمنة تفعيل آلية العمل عن بعد.

## .VI . مذكرات:

1. بابكر محمد عثمان علي، التقنيات الحديثة ودورها في غدارة أنشطة العلاقات العامة، دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على شركة السودان للاتصالات مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات العليا، 2015.
2. بن علي المانع محمد، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2002.
3. عبد الله علي، أثر البيئة التسويقية على الأداء المؤسسات العمومية الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2001.
4. نجم علي رزق، قابلية خريجي الجامعات للعمل عن بعد وعلاقته بالإنتاجية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الأزهر غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية 2018.

## .VII . مقابلات ميدانية:

- مقابلة مع السيدة دراعو آمال، المكلفة بالتطبيقات المعلوماتية الخاصة بالموارد البشرية.
- مقابلة مع السيد سيدي يعقوب محمد، رئيس قسم إدارة الرواتب.
- مقابلة مع السيد معطي أمين، رئيس قسم الخزينة.
- مقابلة مع السيد هاشمي عبد القادر، إطار مكلف بتسيير الموارد البشرية.
- مقابلة مع السيد مسكين محمد، رئيس مصلحة علاقات العمل.
- مقابلة مع السيد سيرة شراكة مهدي، إطار في الموارد البشرية.

مقابلة مع السيدة نصر الله فريال، مساعدة، رئيس قسم الموارد البشرية.  
مقابلة مع السيدة ستول دليلة، رئيس مصلحة تسيير المهن.  
مقابلة مع السيدة بوطالبي صبرينة، إطار في مصلحة دراسات التكوين الخارجي.  
VIII . مواقع الكترونية:

1. [www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019](http://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019)
2. [www.tawajod.ae/ar](http://www.tawajod.ae/ar)
3. [www.mawdoo3.com](http://www.mawdoo3.com)
4. [www.covid19.sante.gov.dz/carte](http://www.covid19.sante.gov.dz/carte)
5. [www.alkanounia.inf](http://www.alkanounia.inf)
6. [ilo.org/Bierut/media](http://ilo.org/Bierut/media)
7. [www.blog.baaeed.com/the-ultimate-guide-to-remote-employment/](http://www.blog.baaeed.com/the-ultimate-guide-to-remote-employment/)
8. [www.france24.com/a](http://www.france24.com/a)
9. <https://www.mayoclinic.org>
10. [www.corona.moh.gov.jo](http://www.corona.moh.gov.jo)
11. [www.webteb.com](http://www.webteb.com)

## كتب أجنبية:

1. Andrew Bibby, « la voie royale » vers le **télétravail**, comment les technologies de l'information et de la communication bousculent la géographie du travail, travail le magazine de l'OIT n0 38 janvier /février 2001, Genève, suisse.
2. C.Radé, Nouvelles technologies de l'information et de la communication et nouvelles formes de subordination, Dr. soc, (2002).
- 3.Spooner k: **strategies for implementing management role of human resources management**, Journal of knowledge management, Vol.4, N4, 2000
- 4.US Department of Transportation, Transportation Implications of Telecommuting, USA, (1993).availabl.
- 5.US Department of Transportation, Transportation Implications of Telecommuting, USA, (1993).availabl .
- 6.Vittorio Di Mmation and Linda Wirth, Telework : ANew Way Of Working And Living, international labour review, vol 129 no. 5 (1990).online, Available.
- 7.Y. Baruch and Ian Smith, The legal aspects of teleworking, University of East Anglia, Human Resource Management Journal, Vol 12, No. 3, (2002).
- 8.Note aux societes du groupe Sonelgaz, N 332/2020/PDG, N 86/DCH-RS, Alger du 08 avril 2020.

# الملاحق

## دليل المقابلة 01:

## المحور الأول: البيانات الشخصية

الاسم واللقب:

السن:

المستوى التعليمي:

طبيعة العمل:

سنوات الخبرة:

## المحور الثاني: تواجد نظام العمل عن بعد في مركب الغاز البترولي المميع

GP1Z فترة الحجر المنزلي.

س1: هل عمل مركب الغاز البترولي المميع GP1Z بنظام العمل عن بعد في فترة الحجر المنزلي؟

س2: فيما تمثلت دوافع إصدار قرار العمل بنظام العمل عن بعد؟

س3: من هم المعنيون بتنفيذ قرار العمل بنظام العمل عن بعد؟

س4: ما هو مفهومكم لنظام العمل عن بعد؟

س5: هل يؤدي نظام العمل عن بعد نفس الدور الذي يؤديه العمل في المكتب؟

س6: هل خضعتم لدورات تدريبية وتكوينات العمل عن بعد من قبل؟ إذا كانت الإجابة بلا، لماذا؟

س7: ما هي أفاقكم المستقبلية نحو نظام العمل عن بعد في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z ؟

المحور الثالث: أثر استخدام تقنيات الاتصال الحديثة في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z.

س1: فيما تمثلت أهم التقنيات المستخدمة في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z في العمل عن بعد؟

س2: هل تعتقدون ان استخدام تقنيات الاتصال الحديثة في نظام العمل عن بعد زاد من فعالية العمل؟ كيف ذلك؟

س3: كيف ساهمت تقنيات الاتصال الحديثة في تسهيل نظام العمل عن بعد؟

س4: هل ترتقي هذه التقنيات الاتصالية الحديثة المستخدمة في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z الى المستوى العالمي؟

س5: في حال لم ترتقي هذه التقنيات الاتصالية الحديثة الى المستوى العالمي، كيف يمكن الارتقاء بها؟

س6: ما هي المزايا التي اضافها نظام العمل عن بعد في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z

اثناء جائحة كورونا؟

س7: ما هي اهداف مركب الغاز البترولي المميع GP1Z من خلال استخدامه لنظام العمل عن بعد؟



**المحور الرابع: التوازن بين العمل بنظام العمل عن بعد وبين الحياة الشخصية في فترة الحجر المنزلي.**

**س1: متى بدأ تفعيل العمل بنظام العمل عن بعد في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z؟**

**س2: ما هو معدل ساعات العمل اليومية بنظام العمل عن بعد أثناء الحجر المنزلي؟**

**س3: كيف كنتم توازنون بين العمل بنظام العمل عن بعد وبين الحياة الشخصية في فترة الحجر المنزلي؟**

**س4: هل واجهتم عراقيل أثناء أداء العمل عن بعد خلال الحجر المنزلي؟**

**س5: هل استطعتم التكيف مع هذا النظام الجديد؟**

**س6: هل ترى أن لجوء مركب الغاز البترولي المميع GP1Z لتفعيل نظام العمل عن بعد زاد من فعالية العمل؟**

**س7: كيف كانت تجربتكم مع العمل عن بعد خلال فترة الحجر المنزلي؟ هل لديكم رغبة في إعادتها؟**

## دليل المقابلة 02:

## المحور الأول: البيانات الشخصية

الاسم واللقب:

السن:

المستوى التعليمي:

طبيعة العمل:

سنوات الخبرة:

## المحور الثاني: تواجد العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا.

س1: ما هي فكرتكم حول العمل عن بعد؟

س2: ما رأيكم في نظام العمل عن بعد؟

س3: حسب رأيكم هل يؤدي العمل عن بعد نفس الدور الذي يؤديه العمل في المكتب؟

س4: ما رأيكم نحو اتخاذ قرار العمل بنظام العمل عن بعد؟

س5: ما هي افاقكم المستقبلية نحو نظام العمل عن بعد

## المحور الثالث: ما أثر استخدام التقنيات الحديثة في مركب الغاز البترولي المميع

.GP1Z

س1: فيما تتمثل أهم التقنيات المستخدمة في مركب الغاز البترولي المميع GP1Z؟

س2: هل تعتقدون أن استخدام تقنيات الاتصال الحديثة في مركب الغاز البترولي المميع

GP1Z زادت من فعالية العمل؟

س3: هل تترقي هذه التقنيات المستخدمة الى المستوى العالمي؟

س4: ان كانت لا تترقي، فكيف يمكن الارتقاء بها؟

س5: حسب رأيكم ما هي أهداف مركب الغاز البترولي المميع GP1Z من استخدام تقنيات الاتصال الحديثة في نظام العمل عن بعد؟

**المحور الرابع: انطباعات وآراء موظفو مركب الغاز البترولي المميع GP1Z**

اتجاه تفعيل نظام العمل عن بعد في ظل جائحة "كورونا"؟

س1: هل كانت لديكم رغبة في تجربة نظام العمل عن بعد؟

س2: هل انتم في حاجة فعلا لوجود مكاتب فعلية لإنجاز العمل، ويمكن لمركب الغاز البترولي المميع GP1Z تفعيل نظام العمل عن بعد في الأزمات فقط ؟

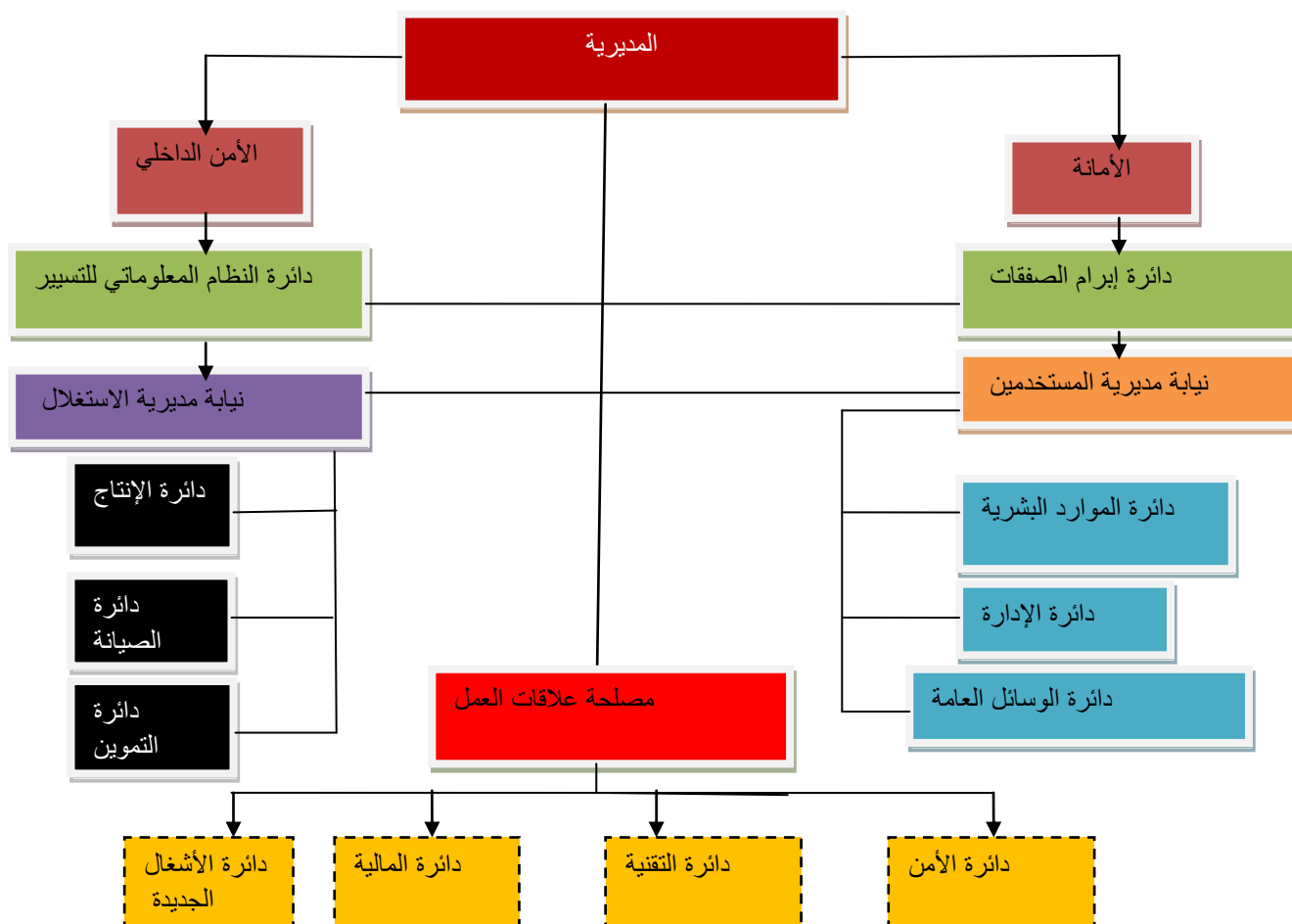
س3: حسب رأيكم اين يتم العمل بأريحية في المكتب ام عن بعد؟

س4: في حال طلب منكم انهاء العمل بعد ساعات العمل الرسمية هل لديكم استعداد للقيام به عن بعد؟

س5: بما انكم كنتم في الحجر المنزلي ولم تقوموا بمهامكم، من الذي كان يقوم بها نيابة

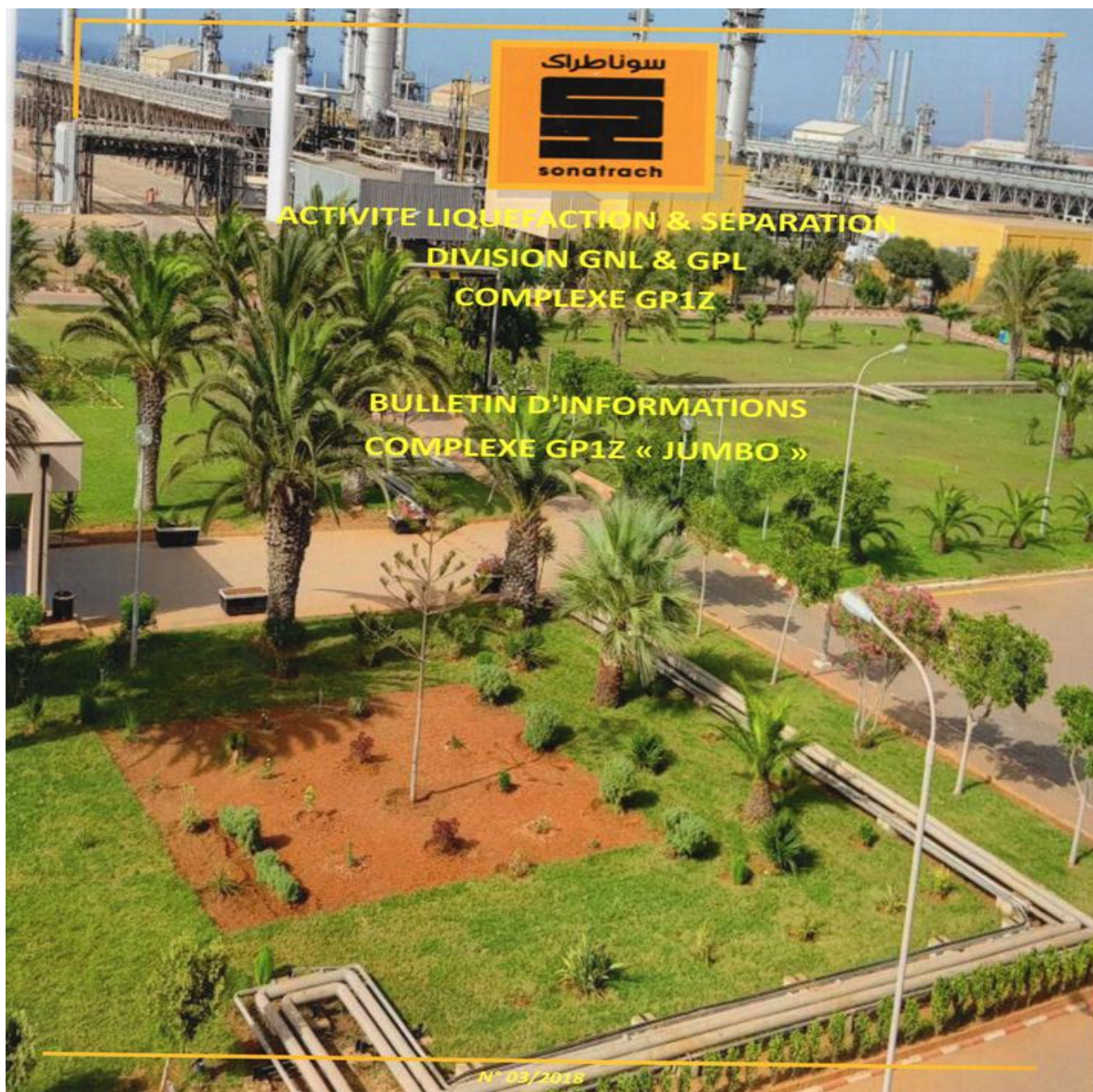
**ملحق رقم (1) دليل المقابلة.**

## الهيكل التنظيمي للمركب الغاز البترولي المميع:

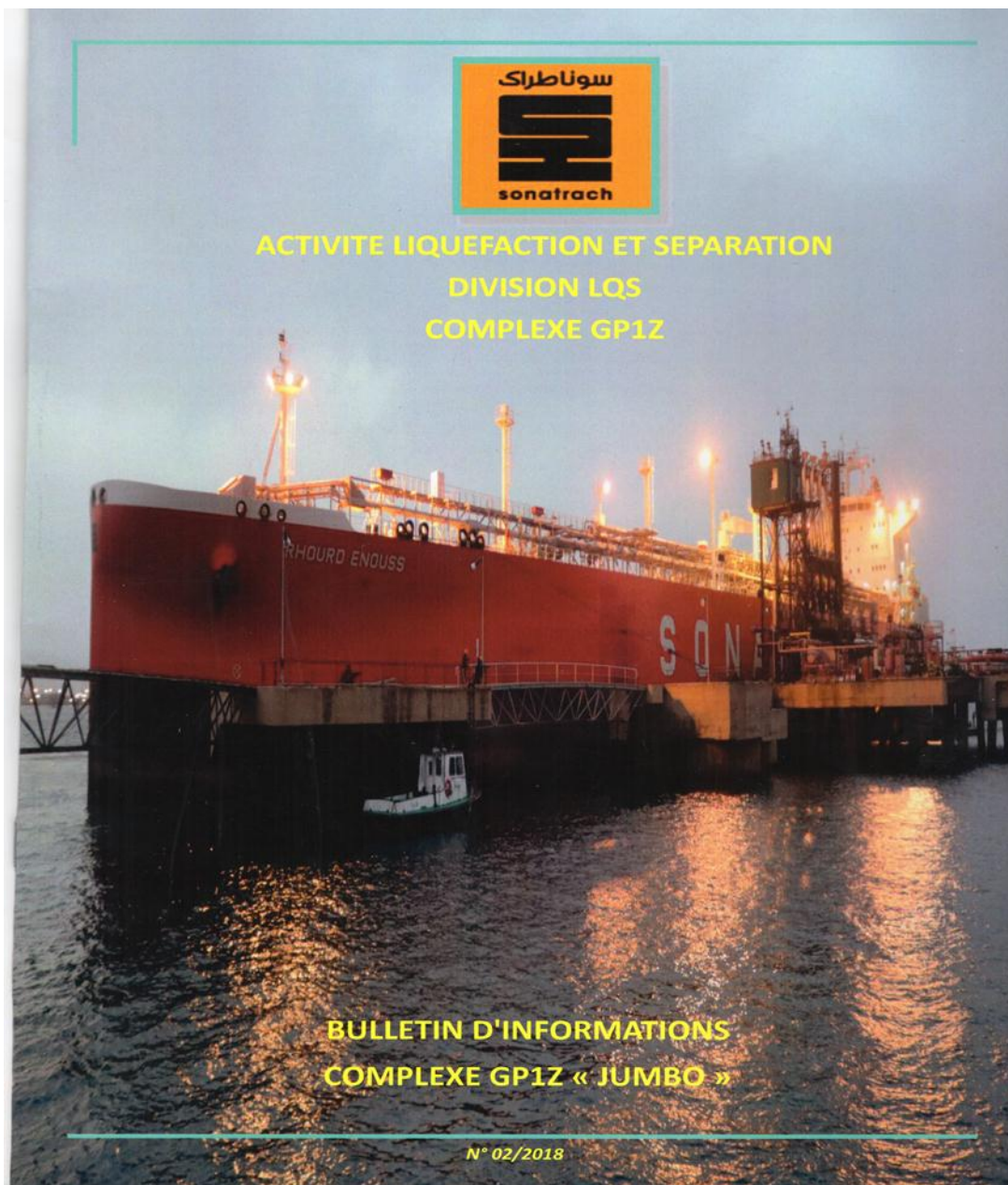


الشكل (2): الهيكل التنظيمي للمركب GP1Z

المصدر: مقابلة مع نائب مصلحة علاقات العمل



ملحق رقم (3) صورة لمجلة نشاطات المركب الغاز البترولي المميع في مرسى الحجاج ببطيوية  
وهران.



ملحق رقم (4) صورة لمجلة نشاطات المركب الغاز البترولي المميع في مرسى الحجاج ببطيوة وهران

# GP12

## عرض المجمع

هو مركب تابع لشركة سونا طراك ويوجد في مرسى الحجاج على بعد 40 كيلومترا شرقي وهران. مهمته فصل وتبريد غاز البترول المميع (GPL) إلى البروبان C3H8 والبيوتان C4H10 وتسويقهما داخل وخارج الوطن.

إسم الشركة : مركب GP12.  
مساحة المجمع : 120 هكتار  
اليد العاملة: 803 عامل.  
قدرة الإنتاج : 9 ملايين طن في السنة من منتج الـ GPL .  
المنتوج : البروبان والبيوتان التجاريين والبيوتان CSH10 .  
الطريقة المستخدمة: التقطير تحت الضغط.  
عدد القطارات: (9) تسعة قطارات للإنتاج حيث ينتج كل قطار حوالي 1 (واحد) مليون طن/سنة .  
الصانع : اليابان اتحاد (إيشيكاوا)وجيما للصناعات الثقيلة أريما (IHI وشركت C.TOHI).  
GP12 أنجز على ثلاث (3) أطوار .  
تاريخ بدء الإنجاز ( الطور الأول): سنة 1980.  
تاريخ بدء الإنتاج لأول قطار الطور الأول (Phase I) : 12 ديسمبر 1983.  
تاريخ بدء الإنجاز (الطور الثاني) : سنة 1996.  
تاريخ بدء الإنتاج لأول قطار الطور الثاني (Phase II) : 24 فبراير 1998.  
تاريخ بدء الإنجاز (الطور الثالث) : سنة 2008.  
تاريخ بدء الإنتاج لأول قطار الطور الثالث (Phase III) : 12 فبراير 2010.  
عمليات التحميل: حوضان لتحميل السفن بغاز البترول المميع (سعة السفن من 3000 إلى 50 000 طن).  
منحدر التحميل عن طريق الشاحنات: له ستة أزرع للتحميل وستة أزرع لعودة البخار .  
وجهة المنتوج: للتصدير والسوق المحلية  
مصدر التوريد: حقول الغاز من الجنوب الجزائري  
مركب GP12 يتكون أساسا من :  
(9) قطارات للإنتاج  
منطقة واحدة للمرافق  
منطقة واحدة للتخزين  
منطقة واحدة لتحميل المنتجات النهائية عن طريق الشاحنات تحت الضغط ودرجة حرارة المحيط  
منطقتان لتحميل المنتجات النهائية المبردة عن طريق السفن  
خمس قاعات للتحكم عن بعد  
محطة واحدة لضخ مياه البحر ضد الحرائق

**كل قطار إنتاج يضم:**  
وحدة التجهيف  
وحدة الفصل  
وحدة التبريد  
وحدة لتسخين الزيت والغاز الطبيعي  
منطقة المرافق:  
هذه المنطقة تتكون من:  
قسم لتخزين الـ GPL يتكون من 22 خزان و نظام للتصفية وإزالة الزئبق أربعة (04) مراحل لإنتاج بخار الماء ساعة الواحدة 19 طن/الساعة وحدثي تقطير الماء ساعة الواحدة طن 10/ساعة ثلاث (03) أقسام لإنتاج الهواء المضغوط ستة (06) مولدات كهربائية لتوفير الطاقة في حالات الطوارئ. مولد واحد للطاقة يعمل (بمحرك الديزل) وآخر (بمحرك التربين) مولد واحد للطاقة يعمل (بمحرك الديزل) وآخر (بمحرك التربين) مولدان كهربائيان يشتغلان بمحرك الديزل  
(01) قسم للنيتروجين  
(03) ثلاثة أقسام لتوزيع الغاز الطبيعي  
(01) قسم للميثانول  
(01) قسم إمدادات المياه  
**سعة التخزين:**  
اثنا عشر خزاناً كروياً (مجموع السعة 22 000 م<sup>3</sup>) لتأمين القطارات بغاز البترول المميع الخام  
(04) صهاريج لتخزين البروبان المبرد  
(04) صهاريج لتخزين البيوتان المبرد  
(05) خمس حاويات كروية للمنتج النهائي تحت الضغط ودرجة حرارة المحيط:  
(01) واحدة للبروبان سعتها 500 م<sup>3</sup>  
(03) ثلاثة للبيوتان بسعة إجمالية قدرها 1500 م<sup>3</sup>  
(01) واحدة للبيوتان سعتها 500 م<sup>3</sup>



مديرية الموارد البشرية  
مديرية الشؤون الاجتماعية  
اللجنة العليا للخدمات الاجتماعية

المزيد من المعلومات يمكنكم الاتصال بمديريتنا المكلفة بالشؤون الاجتماعية المتواجدة في المناطق التالية:

**شركة**

أنتم من بين تلك الأسم التي شيدت عليها شركة "سوناطراك" أقوى مبادئها كان و سيبقى حضوركم أساسيا .  
سوناطراك تشكركم لاختصاصكم و وفائكم و تؤكد دعمها الكامل لكم .

**دليل**

النشاطات و الحماية الاجتماعية

**اتصال**

ناحية حاسي مسعود هاتف 029 73 05 06 فاكس 029 73 02 45 عنوان ص ب 75 حاسي مسعود ورقلة	ناحية الجزائر العاصمة هاتف 021 60 86 94 فاكس 021 60 86 70 عنوان 71، طريقه الشيخ باشير الأبراهيمي المرادية الجزائر العاصمة
ناحية حاسي الرمل هاتف 029 71 18 84 فاكس 029 98 82 46 عنوان ص ب 61 حاسي الرمل الأغواط	ناحية بورداس هاتف 024 79 02 02 / 04 فاكس 024 79 02 02 عنوان فيلا النوبورداس الجزيرة
ناحية سكيكدة هاتف 038 93 16 85 فاكس 038 93 16 85 عنوان المنطقة الصناعية سكيكدة	ناحية بجاية هاتف 034 20 69 88 فاكس 034 20 6125 عنوان حي سوناطرال 164 مسكن نرفة أو زهور بجاية لتاتجة أربو
ناحية عين أمناش هاتف 029 45 97 29 فاكس 029 45 97 27/33 عنوان ص ب 75 عين أمناش الجزيرة	ناحية بئر داس هاتف 041 48 02 78 فاكس 041 79 90 24 عنوان ص ب 177 عين البية أربو وهران
	ناحية سكرة هاتف 033 74 15 43 فاكس 033 71 20 16 عنوان حي المجاهدين سكرة

**1. النشاط الاجتماعي**

المساعدة و التكفل بالمرضى ، ضحايا حوادث العمل و عائلات العمال المتقاعدين ، الناشطين ، العاجزين و عائلاتهم في الظروف الصعبة من خلال توفير مجموعة من الإعانات و الخدمات التي تتمثل فيما يلي :

**2. احمية الاجتماعية**

تقدم بعض المساعدات المالية و الخدمات .

تحده مبالغ المساعدات المالية من قبل اللجنة العليا للخدمات الاجتماعية

في مرسى ملحق رقم (6) مطوية دليل النشاطات والحماية الاجتماعية لمركب الغاز البترولي المميع الحجاج ببطيوة وهران



الخدمات	المستفيدين	الملف/شروط القبول
عملية اعطاء عدسة العين	المتقاعدين	طلب خطي-قرار الإحالة على التقاعد- توجيه طبي
التصوير الطبي	المتقاعدين	طلب خطي-قرار الإحالة على التقاعد- توجيه طبي
إعارة الأجهزة و المعدات الطبية	العمال الناشطين - المتقاعدين - العمال العاجزين - ذوي الحقوق	طلب خطي- توجيه طبي- نسخة من كشف الراتب أو قرار الإحالة على التقاعد
رحلات عمرة	المتقاعدين	لم يسبق له الاستفادة من رحلة عمرة نظمتها الشركة
رحلات لمراكز العلاج بالمياه المعدنية	المتقاعدين برفقة أزواجهم - الأراامل	الأولوية للمتقاعدين و الأراامل الذين لم يسبق لهم الاستفادة من رحلة لمراكز العلاج بالمياه المعدنية
المخيمات	المتقاعدين-عائلات العمال المتوفين	إبداع طلب لدى مصلحة النشاطات و الحماية الاجتماعية لتأجيرة الشؤون الاجتماعية
المخيمات الصيفية للأولاد	أبناء المتقاعدين - اليتامى - أبناء العمال العاجزين	أطفال تتراوح أعمارهم ما بين 08 و 12 سنة
ختان	أبناء: (العمال، المتقاعدين، العمال العاجزين و العمال المتوفين)	يتم التسجيل بالمصالح الاجتماعية ل وحدات الانتماء أو مصلحة النشاطات و الحماية الاجتماعية لتقسم الشؤون الاجتماعية
هدية نهاية المشوار المهني	العمال المتقاعدين	التقرب من مصالح النشاطات و الحماية الاجتماعية بقسم الشؤون الاجتماعية للاستخراج الصك
ابواء المرضى	العمال الناشطين - المتقاعدين - العمال العاجزين - ذوي الحقوق	فاكس صادر عن قسم الخدمات الاجتماعية أو وحدة الانتماء بعد توجيه طبي
تكاليف المساعدة	العمال الناشطين - المتقاعدين - العمال العاجزين - ذوي الحقوق	خلال فترة استشفاء أو نقاهة
مواعيد طبية	العمال الناشطين - المتقاعدين - العمال العاجزين - ذوي الحقوق	توجيه طبي
الزيارة في المنزل أو المستشفى	العمال الناشطين - المتقاعدين - العمال العاجزين - ذوي الحقوق	بعد فترة استشفاء أو نقاهة
إخراج و نقل المرضى	العمال الناشطين - المتقاعدين - العمال العاجزين - ذوي الحقوق	بعد فترة استشفاء أو بعد حادث عمل
الاجراءات الواجب القيام بها خلال الوفاة	وفاة عامل ناشط - متقاعد - ذوي الحقوق	فاكس صادر عن ناحية الخدمات الاجتماعية أو وحدة الانتماء
المساعدات و الاسعافات	العمال الناشطين - المتقاعدين - العمال العاجزين - ذوي الحقوق	ملف قانوني- مبررات مالية
تقديم مساعدات مالية في الحالات الاجتماعية	المتقاعدين - عائلات العمال المتوفين - العمال العاجزين	معاش أقل أو يساوي 30.000 دج (دخل وحيد للأسرة) - أطفال متكفل بهم - مرضى أو معاقون ، أشخاص متكفل بهم عديمي الدخل .
مساعدات سنوية لعائلات العمال المتوفين	الأراامل (إمراه أو رجل) - الأسلاف و الأخلاف	شهادة الدخل المساوي أو الأقل من 35000 دج
مساعدات سنوية للمتقاعدين و العمال العاجزين	المتقاعدين - العمال العاجزين	شهادة الدخل المساوي أو الأقل من 30000 دج
لوازم مدرسية	اليتامى - أبناء المتقاعدين و العمال العاجزين	أطفال تتراوح أعمارهم ما بين 05 و 18 سنة - معاش المتقاعد أو العامل العاجز لا تتلقى 20000 دج
تعويض مصاريف الحج	العمال الناشطين	تمتع مرة واحدة خلال المشوار المهني للتعامل .
تقديم مساعدات في حالة الوفاة	العمال الناشطين - المتقاعدين - العمال العاجزين - الأسلاف (للإعزاب) - الأخلاف (للرشدنين)	وفاة العامل، المتقاعد، العامل العاجز أو أزواجهم

ملحق رقم (7) مطوية دليل النشاطات و الحماية الاجتماعية لمركب الغاز البترولي المميع في مرسى الحجاج ببطيوة وهران.