

1- لمحة عن اتصالات الجزائر: نشأة اتصالات الجزائر في 2003 بعد فصلها عن

البريد والمواصلات التي كانت خاضعة لقانون الوظيف العمومي فبعد ظهور العولمة و اقتصاد السوق و ظهور تكنولوجيا حديثة مس هذا التطور قطاع البريد و المواصلات فتم إبرام اتفاقية جماعية للمؤسسة بين المؤسسة العمومية الاقتصادية (اتصالات الجزائر لشركة ذات أسهم) و فيدرالية البريد و المواصلات تابعة للاتحاد العام للعمال الجزائريين. الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 الديار الخمس المحمدية 16211 الجزائر العاصمة.

تم التفاوض بخصوص هذه الاتفاقية في إطار إصلاح قطاع البريد و المواصلات الذي نص عليه القانون 03-2000 المؤرخ في 5 أوت 2000 فبعد هذه الاتفاقية انتقلت الجزائر من نظام إدارة عمومية إلى نظام مؤسسة تجارية تنشط في قطاع تنافس يعتبر تغييرا أساسيا في مستوى تسيير الموارد البشرية.

أنشأت رسميا بتاريخ 2003/01/01 و تعد ثاني شركة للموارد المالية بعد شركة سوناطراك.

لها مديرية عامة مقرها في العاصمة تتفرع منها ثمان مديريات إقليمية على مستوى التراب الوطني (الشلف - قسنطينة - وهران - سطيف - بشار - ورقلة - عنابة - الجزائر) و كل واحدة تسيير عدة وحدات فمثلا منطقة الشلف تسيير 7 وحدات عملية و هم (شلف - الجلفة - غليزان - عين الدفلى - تسميلت - تيارت - المدية).

2- تعريف اتصالات الجزائر بالجلفة : هي مؤسسة خدماتية مالية تابعة للمديرية الإقليمية لولاية الشلف و لها ثلاث وكالات و هي (وكالة الجلفة - وكالة عين وسارة - وكالة بحبح) و يتكون عدد عاملها من حوالي 300 عامل موزعين على مختلف بلديات و دوائر ولاية الجلفة يعملون على تلبية حاجات و خدمات الزبائن.

3- أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر:

- العمل على كسب سمعة حسنة و ذلك بالتخلي عن التسيير التقليدي و التصرفات السلبية.

- تقديم خدمات للزبائن و تلبية حاجاتهم.

- تحصيل الديون في آجالها المستحقة.

4-أدوات جمع البيانات : للإجابة على تساؤلات الباحث و التحقق من فروضة يستخدم مجموعة من الأساليب و الأدوات التي تختلف باختلاف أهداف البحث و الساحة العلمية تتوفر على عدة أدوات و قد استخدمنا منها:

-الملاحظة : التي يمكن من خلالها جمع المعلومات بالتالي هي تستعمل في كل أنواع البحوث، بل يمكن القول أن التجربة العلمية هي عبارة عن ملاحظة مضبوطة مسطر عليها¹.

وقد استخدمنا الملاحظة في هذه الدراسة عندما قمنا بجولة استطلاعية للمؤسسة محل الدراسة، أين قمنا بالاطلاع على ظروف العمل في المؤسسة من خلال مشاهدة المعطيات و الإمكانيات التكنولوجية المعتمدة في أسلوب العمل.

-الاستمارة: هي الإدارة الرئيسية لجمع البيانات و الموجهة لعمال المؤسسة و تحتوي استمارة بحثنا على 30 سؤال مقسمة إلى أربعة محاور:

المحور الأول: تناولنا فيه البيانات الشخصية لأفراد العينة و يتضمن 5 أسئلة

المحور الثاني: تناولنا فيه البيانات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات يحتوي على 7 أسئلة

المحور الثالث: تناولنا فيه تكنولوجيا الاتصال يحتوي على 10 أسئلة

¹ سامي عريفيج، في مناهج البحث العلمي و أساليبه، دار مجدلاوة للنشر، عمان، 1999، ص 78.

المحور الرابع: تناولنا فيه المؤسسة الاقتصادية يحتوي على 8 أسئلة
5-العينية: تعتبر عن مجموعة أفراد مجتمع أفراد مجتمع البحث و تُختار حسب
الطرق العلمية حيث تكون ممثلة لهم و تتماشى مع خصائص مفرداتها مجتمعة من حيث
التنوع و التناسب مع خصائص المجتمع الأصلي التي سحب منه¹.

فقد قمنا ببحثنا بتوزيع استمارة البحث على عينة متكونة من 30 فرد منهم 24 ذكر
و 6 إناث.

6-المنهج:

اعتمدنا في هذا البحث على المنهج التحليلي الوصفي باعتباره المنهج الأنسب لهذا النوع
من البحوث التي يقوم على جمع و تحليل و عرض المادة العلمية ثم التعليق عليها من
خلال النتائج المتوصل إليها في الجزء الخاص بالدراسة الميدانية.

1 عدلي علي ابو طاحون ، مناهج و اجراءات البحث العلمي ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1998،ص451.

6- عرض و تحليل نتائج الاستمارة:

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول رقم(1) توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة %	التكرارات	السن
23,33%	7	أقل من 30 سنة
60%	18	من 31 سنة إلى 45 سنة
16,66%	5	من 46 سنة فأكثر
100%	30	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول أن النسبة الغالبة من أفراد البحث تقع أعمارها ما بين سن 31 و 45 سنة إذ تبلغ 18 عاملا بنسبة 60% و على هذا يمكن القول أن الفئة تتوفر فيها القدرات العقلية و الفكرية و تليها فئة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم في السن أقل من 30 سنة ب 7 عمال و بنسبة 23,33% و أخيرا فئة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 46 سنة ب 5 عمال أي بنسبة 16,66% فقط.

الجدول رقم(2) توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
80%	24	ذكر
20%	06	أنثى
100%	30	المجموع

من خلال الجدول نجد ان نسبة الذكور هي الغالبة بنسبة قدرها 80% بما يعادل 24 عامل ذكر في حين بلغت نسبة الإناث في العينة نسبة 20% أي ب 06 عاملات فقط من إجمالي العينة المقدر ب 30 فردا.

و هذا يفسر التركيبة الفيزيولوجية لكليهما لأن المجتمع يفرض العمل الرجال أكثر من النساء بالإضافة إلى القدرات التي يتميز فيها الرجال، كما أن الرجال مجبرون على العمل لأنهم يتحملون المسؤولية أكثر من النساء بالإضافة إلى القدرات التي يتميز فيها الرجال أكثر، كما أن الرجال مجبرون على العمل لأنهم يتحملون المسؤولية أكثر من النساء و أيضا تحرر و استقلالية الرجال كما أن هذا راجع إلى العادات و التقاليد الاجتماعية السائدة في المنطقة التي يعتبر موضوع عمل المرأة جديدا و دخيلا على المجتمع.

الجدول رقم (3) يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرارات	المستوى التعليمي
6,66%	02	ابتدائي
16,66%	05	متوسط
26,66%	08	ثانوي
50%	15	جامعي
100%	30	المجموع

من خلال الجدول نجد أن الفئة الغالبة هي فئة الجامعيين و المقدر ب نسبة 50% ما يعادل 15 عاملا و تليه فئة الثانوي بنسبة 26,66% ما يعادل 08 عمال و تليها فئة المتوسط ب 16,66% ب 05 عمال وأخيرا فئة الابتدائي بنسبة 6,66% و المقدر عددهم بعاملين فقط.

وهذا ما يفسر لنا أن معظم العمال لديهم مستوى جامعي نظرا لحاجة المؤسسة لفئة الجامعيين لكي يتحكموا بشكل جيد حيث يكون لديهم تكوين عالي في التحكم في شتى الآلات و أكثر ملائمة مع المناصب التي يشغلونها. أما العمال الآخرين فهم عمال حراسة و نظافة و غيرها كأعمال بسيطة.

الجدول رقم (4) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة %	التكرارات	الخبرة المهنية
23,33%	07	أقل من 5 سنوات
43,33%	13	من 05 إلى 10 سنوات
33,33%	10	أكثر من 10 سنوات
100%	30	المجموع

من خلال الجدول نجد أن الفئة الغالبة هي الفئة ذات خبرة ما بين 5 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة 43,33% و المقدر ب 13 عامل تليها الفئة ذات الخبرة الأكثر من 10 سنوات بنسبة 33,33% و المقدر ب 10 عمال و أخيرا الفئة ذات الخبرة الأقل من 5 سنوات بنسبة 23,33% ب 7 عمال.

و هذا ما يفسر لنا اعتماد المؤسسة على هذه الفئة من العمال باعتبارهم قد اكتسبوا خبرة مهنية خلال تواجدهم بالمؤسسة و هذا ما يؤهلهم لكي يتمكنوا من أداء عملهم بشكل جيد و تعودهم على ظروف العمل.

الجدول رقم(5) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

النسبة %	التكرارات	الحالة العائلية
40%	12	أعزب
53,33%	16	متزوج
6,66%	02	مطلق
00%	00	أرمل
100%	30	المجموع

من خلال الجدول المبين نجد أن الفئة الغالبة هي فئة المتزوجون و ذلك بنسبة 53,33% و المقدر عددهم ب 16 عامل أي أكثر من نصف أفراد العينة و تليها فئة العزاب بنسبة 40% و عددهم 12 عامل و تليها نسبة المطلقون بنسبة 6,66% بما يعادل عاملين فقط في حين أن فئة الأرامل معدومة.

وهذا يفسر لنا أن فئة المتزوجون مجبرون على العمل لكي يعيلوا أسرهم و يؤمنون على مستقبل أبنائهم و هذا يعني أن غالبية العمال في حالة استقرار نفسي و اجتماعي و هذا ما يساهم في تقديم أداء جيد داخل المؤسسة التي يعملون بها.

عرض و تحليل نتائج الفرضية الاولى :

- الجدول رقم(6) يمثل توزيع المبحوثين حول استخدام الحاسوب في القيام بنشاطهم اليومي

النسبة%	التكرارات	استخدام الحاسوب
76,66%	23	نعم
23,33%	07	لا
100%	30	المجموع

من خلال قراءتنا للجدول نجد أن الفئة الغالبة يستعملون الحاسوب في إنجاز أعمالهم بنسبة 76,66% أي ما يعادل 23 عامل، و نسبة 23,33% لا يستعملون الحاسوب القيام بنشاطهم اليومي داخل المؤسسة و المقدر عددهم 07 عمال.

و هذا ما يفسر لنا ارتفاع نسبة العمال ذوي المستوى التعليمي الثانوي و الجامعي و يؤكد على مكانة هذه الوسيلة و مكانتها داخل المؤسسة و الاعتماد الشبه كلي عليها لأن غالبية الأعمال تتم بواسطة هذه التقنية، إلا الأقلية الذين لديهم مستوى متوسط و ابتدائي نجد نسبتهم ضئيلة في استعمال الحاسوب.

الجدول رقم(7) يمثل توزيع أفراد العينة حسب درجة اعتماد المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات.

النسبة %	التكرارات	اعتماد المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات
53,33%	16	كل الوظائف
23,33%	07	أغلب الوظائف
23,33%	07	القليل من الوظائف
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن الفئة الغالبة هي فئة العمال الذين يؤكدون أن المؤسسة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات في كل الوظائف بنسبة 53,33% أي ما يعادل 16 عامل في حين أن العمال الذين أجابوا بالقليل من الوظائف بنفس النسبة المقدرة ب 23,33% و عددهم 7 عمال لكليهما.

وهذا ما يفسر لنا اعتماد المؤسسة اعتمادا كبيرا على تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة و كذا أغلب العاملين بهذه التكنولوجيا جامعيين مؤهلين للتحكم بتكنولوجيا المعلومات .

الجدول رقم(8) يمثل توزيع أفراد العينة حسب طرق الحصول على المعلومات

النسبة%	التكرارات	طرق الحصول على المعلومات
40%	12	المقابلة
43%	13	الاستبيان
16,66%	05	الملاحظة
100%	30	المجموع

من خلال الجدول يتبين لنا أن الفئة الغالبة هي التي أجابت بطرق الحصول على المعلومات عن طريق الاستبيان بنسبة 43% بما يعادل 13 عامل من أصل 30 عامل و تليها فئة المبحوثين الذين أجابوا بالمقابلة الشخصية بنسبة 40% بما يعادل 12 عامل و أخيرا الفئة التي أجابت بطرق الحصول على المعلومات عن طريق الملاحظة بنسبة 16,66% بما يقدر ب 05 عمال فقط.

وهذا ما يفسر أن اعتماد المؤسسة على الاستبيان لمعالجة المعلومات و ترتيبها و تحليلها و تخزينها و الانتقاء منها و استنساخها و عرضها بشكل مناسب و الرجوع إليها في وقت الحاجة.

كما أن المؤسسة تهتم بالمقابلة الشخصية للحصول على المعلومات للتأكد من المعلومات و أخذها في حينها.

الجدول رقم(9) يمثل توزيع أفراد العنة حسب فعالية تكنولوجيا المعلومات في نظام المعلومات

النسبة%	التكرارات	فعالية تكنولوجيا المعلومات في نظام المعلومات
70%	21	نعم
30%	09	لا
100%	30	المجموع

من خلال الجدول نجد الفئة الغالبة يؤكدون أن هناك فعالية بنسبة 70% و المقدر عددهم 21 عامل و نسبة 30% من العمال و المقدر عددهم 09 عمال لا يرون أن هناك فعالية. و هذا ما يفسر أن نظام المعلومات عنصر فعال في تكنولوجيا المعلومات، هذا يعني أن أهم الاتجاهات في تكنولوجيا المعلومات هو نمو الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات المبينة على الحاسوب.

الجدول رقم(10) يمثل توزيع أفراد العينة حسب تحقيق أهداف المنظمة في ظل نظام المعلومات

تحقيق أهداف المنظمة في ظل نظام المعلومات	التكرارات	النسبة%
تحقيق الكفاءة	07	23,33%
الوصول الى الفعالية	13	43,33%
تحسين الأداء	10	33,33%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن الفئة الغالبة يؤكدون أن الهدف الوصول إلى الفاعلية بنسبة 43,33% و المقدر عددهم 13 و نسبة 33,33% يجيبون أن الهدف تحسين الأداء بنسبة 26,66% و المقدر عددهم 08 ونسبة 23,33% يجيبون أن الهدف تحقيق الكفاءة بنسبة 16,66% وهذا ما يفسر ما يلي أن المؤسسة تهدف في ظل نظام المعلومات نسبة كبيرة إلى الوصول إلى فعالية وزيادة كفاءة المستخدمين و الوصول إلى أفضل البرمجيات الممكنة من أجل الرفع من مستوى الأداء و الرفع من الإنتاج.

الجدول رقم (11) يمثل توزيع أفراد العينة حسب العناصر التي تجعل نظام المعلومات يعمل بطريقة فعالة

العناصر التي تجعل نظام المعلومات فعال	التكرارات	النسبة%
التنظيم	06	20%
القوى البشرية	13	43,33%
البيانات و المعلومات	11	36,66%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول يتبين لنا أن فئة الغالبية هي الفئة التي ترى أن القوى البشرية هي من أهم العناصر التي تجعل نظام المعلومات يعمل بطريقة فعالة، بنسبة 43,33% أي ما يعادل 13 عامل من أفراد العينة المقدرة ب 30 فرداً، و تليها نسبة 36,66% لفئة المبحوثين الذين أجابوا بان البيانات و المعلومات هي التي تجعل نظام المعلومات يعمل بطريقة فعالة و عددهم 11 عاملاً، في حين أن نسبة 20% من العمال أي ما يعادل 6 عمال فقط من بين المبحوثين ترى أن التنظيم هو أهم عنصر يجعل نظام المعلومات لا تعمل بطريقة فعالة، بتوفير بنية تحتية قوية تسمح باستيعاب التطورات الحاصلة في هذا المجال و بتأهيل الموارد البشرية بحيث تكون قادرة على الأخذ بزمام هذا الوضع الجديد للبقاء و التفوق.

عرض و تحليل نتائج الفرضية الثانية :

جدول رقم(12) يبين طبيعة الاتصالات التي يقوم بها لموظف داخل المؤسسة

النسبة %	التكرارات	طبيعة الاتصالات
33,33%	10	داخلية
6,66%	02	خارجية
60%	18	معا
100%	30	المجموع

يوضح الجدول أن الفئة الغالبة هي الفئة التي تستعمل الاتصال الداخلي و الخارجي معا بنسبة 60% بما يعادل 18 عاملا و تليها الفئة التي تقوم بالاتصال الداخلي داخل المؤسسة بنسبة 33,33% بما يعادل 10 عمال من بين العينة و أخيراً تأتي الفئة التي تستعمل الاتصال الخارجي بنسبة 6,66% عاملين فقط.

و هذا ما يفسر لنا أهمية الاتصال الداخلي و الخارجي معاً داخل المؤسسة في تسيير شؤونها و تأدية مهامها بشكل أفضل نظراً لطبيعة عملها. بينما الاتصال الداخلي وحدة يرجع إلى طبيعة الأعمال الإدارية داخل المؤسسة.

الجدول رقم(13) يبين توزيع العينة حسب وسائل الاتصال التي يستخدمها العامل في أداء عمله داخل المؤسسة.

وسائل الاتصال المستعملة داخل المؤسسة	التكرارات	النسبة %
اتصال مباشر	11	36,66%
لوحة الإعلانات	01	3,33%
التقارير	04	13,33%
الاجتماعات	03	10%
الهاتف	04	13,33%
جهاز الحاسوب	07	23,33%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن الفئة الغالبة هي الفئة التي تستعمل الاتصال المباشر في تأدية عملها داخل المؤسسة بنسبة 36,66% أي ما يعادل 11 عامل و تليها الفئة التي تستعمل جهاز الحاسوب بنسبة 23,33% أي ما يعادل 7 عمال، في حين تساوي فئتي العمال الذين يستعملون التقارير و الهاتف في أداء مهامهم داخل المؤسسة بنسبة 13,33% و ب 4 عمال لكل منهما، في حين أن الفئة التي تستخدم الاجتماعات نسبتها 10% بما يعادل 4 عمال أما أخيراً فالفئة التي تستعمل لوحة الإعلانات بنسبة 3,33% و ب عامل واحد فقط من بين عينة البحث.

و هذا يفسر لنا أن الاتصال المباشر يحتل حيزاً هاماً داخل المؤسسة و يليه جهاز الحاسوب باعتباره أحد أهم العناصر التي يستخدمها العمال في الاتصال داخل المؤسسة و هذا يرجع إلى طبيعة عمل المؤسسة التي تعتمد على هذين الوسيلتين اعتماداً كبيراً حيث هي أكثر الوسائل التي تساعد في أداء و تسيير العمل داخل المؤسسة.

الجدول رقم(14) يمثل توزيع أفراد العينة حسب استخدام شبكة الانترنت في العمل

النسبة%	التكرارات	استخدام شبكة الانترنت في العمل
20%	06	دائماً
53,33%	16	أحياناً
26,66%	08	أبداً
100%	30	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن الفئة الغالبة يؤكدون أنهم أحياناً ما يستخدمون الانترنت في العمل بنسبة 53,33% ما يعادل 16 فرداً و نسبة 26,66% يؤكدون على عدم استخدام الانترنت و عددهم 08 و 20% يجيبون بـ دائماً و عددهم 06 .

وهذا ما يفسر أن شبكة الانترنت أحياناً ما تستعمل داخل المؤسسة حيث أن الملفات أحياناً ما تنقل على شبكة الانترنت من قسم إلى آخر.

الجدول رقم(15) يمثل توزيع أفراد العينة فيما تستخدم الانترنت

النسبة%	التكرارات	فيما تستخدم الانترنت
6,66%	02	الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة
40%	12	الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة
26,66%	08	الحصول على المعلومات
13,33%	04	عملية التسيير
13,33%	04	مراقبة العمل
100%	30	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن الفئة الغالبة يؤكدون أن استخدام الانترنت في الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة بنسبة 40% و عددهم 12 و تليها الفئة التي تجيب بأن استخدام في الحصول على المعلومات 26,66% و عددهم 08 أفراد و نسبة 13,33% يجيبون تستخدم في عملية التسيير و مراقبة العمل و عددهم 04 لكليهما و الفئة القليلة التي تجيب استخدام الانترنت في الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة بنسبة 6,66% و عددهم 02 هذا ما يفسر لنا أن المؤسسة تعتمد على الانترنت للاتصال عن بعد مع فروع المؤسسة على خط الانترنت و توفير تكلفة الشراء من خلال الاتصال على الخط المباشر و تحويل المعلومات الجديدة إلى جميع الأقسام.

الجدول رقم(16) يبين توزيع أفراد العينة حسب استخدام شبكة الانترنت

النسبة %	التكرارات	استخدام شبكة الانترنت
60	18	دائماً
26,66	08	غالباً
13,33	04	أبداً
100	30	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن الفئة الغالبة يؤكدون استخدامهم شبكة الانترنت بنسبة 60% المقدر عددهم بـ 18 فرداً من بين أفراد العينة في حين تليها الفئة التي أجابت بـ غالباً ما يستعملون شبكة الانترنت بنسبة 26,66% و هم 08 أفراد، وأخيرا الفئة التي لا تستعمل الانترنت بنسبة 13,33% و المقدر بـ 4 أفراد فقط من بين أفراد العينة. وهذا يفسر لنا أهمية الانترنت داخل المؤسسة في تسهيل مهام العمال و تلبية حاجيات المؤسسة و توصيل أكبر قدر من المعلومات و اختصار للوقت و سهولة استعمالها و كذلك حاجة المؤسسة إليها.

الجدول رقم (17) يبين توزيع أفراد العينة حسب استخدام شبكة الأكسترانت

النسبة %	التكرارات	استخدام شبكة الاكسترانت
00%	00	دائماً
10%	03	أحياناً
90%	27	أبداً
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن الفئة الغالبة هي فئة الأفراد التي لا تستعمل شبكة الاكسترانت بنسبة 90% أي ما يعادل 27 عاملاً و تليها الفئة التي أجابت بـ أحياناً بنسبة 10% أي ما يعادل 3 عمال فقط، في حين أن الفئة الأخيرة التي أجابت بـ دائماً معدومة. وهذا ما يفسر لنا جهل غالبية أفراد العينة بشبكة الاكسترانت كما يوضح لنا هذا أن شبكة الاكسترانت تستخدم فقط في خدمات التوظيف حيث تستخدم لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (جامعات، معاهد، مراكز تدريب) مع سوق العمل بغرض تقديم الخدمة إذ تجد الموارد البشرية المؤهلة فرقة العمل هذا إذا كان للمؤسسة مناصب عمل شاغرة.

الجدول رقم(22) يمثل توزيع أفراد العينة حسب المعرفة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

النسبة%	التكرارات	المعرفة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة
63,33%	19	نعم
36,66%	11	لا
100%	30	المجموع

نلاحظ من الجدول أن الفئة الغالبة يؤكدون على معرفتهم باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة و هذا بنسبة 63,33% و المقدر عددهم 17 فرداً، و نسبة 36,66% و الذي يبلغ عددهم 13 يجيبون بعدم معرفتهم استخدام هذه التكنولوجيا.

و هذا ما يفسر أن تكنولوجيا الاتصال تكتسب أهمية داخل المؤسسة، و تحتاج دوماً إلى وجود عملية اتصالية فعالة يتم من خلالها نقل المعلومات اللازمة الفاعلين في المؤسسة و كذلك بين المؤسسة و فروعها.

الجدول رقم (23) كيفية الحصول على هذه التكنولوجيا في حالة الإجابة بنعم.

المجموع		لا		نعم		
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	19	%26.31	05	%73	14	عن طريق المؤسسة
%100	19	%68.42	13	%31.57	06	من خارج المؤسسة

من خلال الجدول نلاحظ الفئة الغالبة تؤكد على التحصل على هذه التكنولوجيا عن طريق المؤسسة بنسبة 73% وعددهم 14.

هذا ما يفسر أن المؤسسة تعطي أهمية بالغة لتكنولوجيا الاتصال كون نشاطها يحتاج إلى وجود عملية اتصالية حديثة.

الجدول رقم (23) يمثل استفادة العينة الحصص التدريبية لتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة %	التكرار	الحصص التدريبية
60%	18	نعم
40%	12	لا
100%	30	المجموع

من خلال الجدول يتبين لنا أن الفئة هي فئة العمال الذين يستفيدون من الحصص التدريبية بنسبة 60% بما يعادل 18 فردًا من بين أفراد العينة في حين أن فئة أفراد العينة الذين أجابوا بعدم الاستفادة من الحصص التدريبية قدرت نسبتهم ب 40% أي بما يقدر ب 12 فردًا من بين أفراد العينة.

وهذا ما يفسر لنا اهتمام المؤسسة بتدريب أفرادها على مواكبة التكنولوجيا الحديثة للنهوض بالمؤسسة وتقديم أحسن مردود والتحكم في التكنولوجيا الحديثة بما يرجع إيجابا على مردود الفرد داخل المؤسسة وتساعدته في تحسين أدائها الاقتصادي.

الجدول رقم (24) يبين توزيع أفراد العينة على كيفية التدريب في حالة الإجابة بنعم.

المجموع	لا		نعم		
	ت	%	ت	%	
18	13	72.22%	05	27.77%	اجتماعات
18	04	22.22%	14	77.77%	تربصات
18	08	44.44%	10	55.55%	ملتقيات

من خلال الجدول نلاحظ أن الفئة الغالبة تؤكد على أن الذين تحصلوا على التدريب عن طريق تربصات وذلك بنسبة 77.77% والمقدر عددهم 14 فردًا وتليها الفئة التي أجابت بتلقيهم للتدريب عن طريق ملتقيات وذلك بنسبة 55.55% والمقدر عددهم بـ 10 أفراد في حين أن فئة المبحوثين الذين أجابوا باستفادتهم من التدريب عن طريق الاجتماعات نسبتهم 27.77% بما يقدر بـ 5 أفراد فقط. وهذا ما يفسر أن المؤسسة تسخر محفزات مادية ومعنوية ليقوم بموجبها العمال بالتدريب النظري والتطبيقي يليق بعملهم عن طريق التربصات الميدانية والملتقيات لأهميتها في عملية تدريب الأفراد ومساعدتهم على التحكم في الآلة بصفة جيدة وزيادة معارفهم.

عرض و تحليل نتائج الفرضية الثالثة:

الجدول رقم (25) يبين توزيع العينة على مدى استطاعة تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحين إنتاجية العمل.

النسبة	التكرارات	مدى استطاعة تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحسين إنتاجية العمل
56.66%	17	كثيراً
36.66%	11	قليلاً
6.66%	02	لم تحسن
100%	30	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أن الفئة الغالبة هي الفئة التي أجابت بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت التحسين كثيراً من إنتاجية العمل بنسبة 56.66% بما يعادل 17 عاملاً، وتليها الفئة التي أجابت بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قليلاً ما تحسن إنتاجية العمل بنسبة 36.66% بما يعادل 11 عاملاً، وأخيراً الفئة التي أجابت بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تحسن من إنتاجية العمل بنسبة 6.66% بما يعادل عاملين فقط.

وهذا يفسر لنا أن إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد رفع من كفاءة المؤسسة وتسهيل المهام مما ساعد على تحسين الإنتاجية كما عملت وسائل الاتصال الحديثة على تقليل الجهد واختصار الوقت وتخطت حدود المكان والزمان

الجدول رقم (26) يبين توزيع العينة حسب كيفية تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة لانتاجية العمل.

النسبة	التكرارات	كيفية تحسين إنتاجية العمل
26.66%	08	الدقة في الأداء
26.66%	08	السرعة في الأداء
30%	09	الرفع من كفاءة العمل
16.66%	05	سهولة الوصول للزبون
100%	30	المجموع

من خلال الجدول يتبين لنا أن الفئة الغالبة هي الفئة التي أجابت بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة رفعت من كفاءة العمل بنسبة 30% بما يعادل 9 عمال من مجموع أفراد العينة، في حين تساوت الفئتين اللتين أجابتا بأن الاتصالات الحديثة عملت في تحسن الدقة في الأداء وكذا السرعة في الأداء بنسبة 26.66% بما يعادل 8 عمال لكل منهما فيما كانت الفئة الأخيرة التي أجابت بأن الاتصالات الحديثة سهلت الوصول إلى الزبون بنسبة 16.66% بما يعادل 5 عمال.

وهذا ما يفسر لنا بأن تكنولوجيا الاتصالات الحديثة قد ساهمت بشكل كبير في تحسين إنتاجية العمل عن طريق إدخال أساليب حديثة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة التي مكنت بدورها إلى سهولة الوصول للزبون.

الجدول رقم (27) يبين توزيع أفراد العينة حول ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد أحدثت تجديدًا في الإنتاج.

النسبة	التكرارات	تجديد تكنولوجيا الاتصال الحديثة للإنتاج
50%	15	كثيرا
33.33%	10	قليلا
16.66%	05	لم تحدث
100%	30	المجموع

من خلال الجدول يتضح أن نسبة 50% من أفراد العينة يرون أن تكنولوجيا الاتصالات الحديثة قد أحدثت تجديدًا في الإنتاج بصفة كبيرة بمعدل 15 عامل أي نصف المبحوثين في حين أن الفئة التي أجابت بقليلًا ما تحدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدًا في الإنتاج بنسبة 33.33% بما يعادل 10 عمال، أجابت الفئة الأخيرة التي تمثل 16.66% بما يعادل 05 أفراد فقط بأن تكنولوجيا الاتصالات الحديثة لم تحدث تجديدًا في الإنتاج.

وهذا ما يفسر لنا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد أحدثت تجديدًا على مستوى أساليب العمل وذلك لدورها في تسريع وتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها مما يضمن عملية تسيير العمال بصفة فعالة كما أنها عملت على تنمية كفاءات العمال وإكسابهم معارف جديدة وزيادة مهاراتهم وقدراتهم في تطوير أنماط العمل بالمؤسسة.

الجدول رقم (28) يبين توزيع أفراد العينة على التقييم لحصة المؤسسة في السوق:

النسبة %	التكرارات	حصة المؤسسة في السوق
53.33%	16	حصة كبيرة
30%	09	حصة متوسطة
16.66%	05	حصة صغيرة
100%	30	المجموع

من خلال الجدول نجد أن الفئة الغالبة تؤكد أن حصة المؤسسة في السوق حصة كبيرة بنسبة 53.33% وعددهم 16 وأجابت الفئة الثانية بحصة متوسطة بنسبة 30% وعددهم 09 لتليها الفئة التي أجابت بحصة صغيرة بنسبة 16.66% وعددهم 05.

وهذا ما يدل على أن المؤسسة بصفتها وحدة اقتصادية هدفها هو إيجاد قيمة سوقية معينة من خلال جمع عوامل إنتاجية معينة لذا وضعت أساليب علمية مدروسة لتحقيق أهداف أو أنشطة اقتصادية محدودة.

الجدول رقم (29) يبين توزيع أفراد العينة على القدرات الاقتصادية للمؤسسة.

النسبة %	التكرارات	القدرات الاقتصادية للمؤسسة
70%	21	الجودة
30%	09	تخفيض التكاليف
100%	30	المجموع

هذا الجدول يبين لنا أن الفئة الغالبة يؤكدون أن القدرات الاقتصادية للمؤسسة هي الجودة بنسبة 70% هذا ما يعادل 21 فرد وفئة أجابت بتخفيض التكاليف بنسبة 30% وعددهم 09 وهذا دليل على التحديد الواضح لأهداف المؤسسة والبرامج وأساليب لهمل فكل مؤسسة تضع أهداف معينة تسعى إلى تحقيقها أهداف كمية ونوعية بالنسبة للإنتاج، تحقيق الأعمال.

الجدول رقم (30) يبين توزيع أفراد العينة على سعي المؤسسة لابتكار أساليب جديدة في الإنتاج :

النسبة%	التكرارات	الأساليب الجديدة في الانتاج
76.66%	23	نعم
23.33%	07	لا
100%	30	المجموع

الجدول يبين أن أفراد الفئة الغالبة يؤكدون على أن هناك سعي المؤسسة لابتكار أساليب جديدة في الإنتاج بنسبة 76.66% والقدر عددهم ب 23 وتأتي الفئة الثانية بنسبة أقل أجابت ب لا والمقدرة نسبتهم ب 23.33% وعددهم 07.

هذا ما يؤكد على السياسة المنتهجة للمؤسسة أنها تسعى إلى تحقيق أهدافها العامة والخاصة هو وجود إدارة واعية وخبرة مؤهلة تستطيع تستطيع عن طريق استخدام الأساليب الحديثة في الإدارة تحقيق الاستخدام الأمثل للآلات والتجهيزات والموارد الأولية.

جدول رقم (31) يبين توزيع أفراد العينة على الفترة التي تستغرقها المؤسسة في حالة الإيجاب.

	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
سنة	02	8.69	21	91.30	23	100%
3 سنوات	13	56.5	10	43.4	23	100%
أكثر من 3 سنوات	22	95.6	01	4.3	23	100%

من خلال الجدول نجد أن الفئة الغالبة تؤكد أن المدة التي تسعى فيها المؤسسة لابتكار أساليب جديدة في الإنتاج أكثر من ثلاث سنوات بنسبة 95.6% و 03 سنوات ب 56.5% وسنة واحدة بنسبة 8.69%.

هذا ما يفسر أن المؤسسة تسعى إلى ابتكار الأساليب الجديدة بمدة أكثر من ثلاث سنوات هذا بدوره ينعكس على أداء المؤسسة من حيث الإنتاج ومردود عاملها من حيث استعمال الأساليب الحديثة في الإدارة والاستخدام الأمثل للآلات والتجهيزات.

تحليل نتائج الفرضيات:

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

من خلال البيانات الإحصائية المتحصل عليها بعد إجراء الدراسة الميدانية التي تبين لنا ان نتائج هذه الفرضية ايجابية

حيث تبين أن المؤسسة تعتمد اعتماد شبه كلي على تكنولوجيا المعلومات و هذا ما يعكسه الجدول رقم (07) ، فنسبة 53% توضح أن درجة اعتماد المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات في كل الوظائف ، هذا يرجع الى مكانة هذه الوسيلة داخل المؤسسة و الاعتماد الشبه كلي عليها لان غالبية الأعمال تتم بواسطة هذه التقنية كما هو موضح في الجدول رقم (06) الذي يعكس أن نسبة الاعتماد على الحاسوب 76.66% مما يساعد المؤسسة في الوصول الى الفعالية في تحقيق أهداف المنظمة كما يبينه الجدول رقم (10) بنسبة 43.33% .

وعليه نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات عامل مهم للرفع من مهارات الأفراد حيث أن التحكم في تكنولوجيا المعلومات يساعد في تحسين اقتصاد المؤسسة.

ومنه يمكن القول أن الفرضية الأولى قد تحققت.

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية :

من خلال البيانات المتحصل عليها يمكن القول ان الاستراتيجية المعتمدة من طرف المؤسسة لتحسين قدرات الفرد في التحكم في استخدام وسائل الاتصال الحديثة ، وهذا ما يوضحه الجدول رقم (22) بنسبة 63.33 ، كما يرجع ذلك الى الاهمية التي توليها المؤسسة في عملية تدريب الافراد على التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة كما هو موضح في الجدول رقم (23) بأن 60% من الأفراد مستفيدون من الحصص

التدريبية عن طريق التبرعات لأهميتها في عملية تدريب الافراد و تحسين مستواهم ومساعدتهم على التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة بنسبة 77.77%.

ومن خلال ما وضعه الجدولين رقم (22) و (23) أن المؤسسة تضع استراتيجية لتحسين قدرات و كفاءة الأفراد في التحكم في وسائل الإتصال الحديثة

و منه يمكن القول أن الفرضية الثانية قد تحققت.

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة :

من خلال النتائج المتوصل اليها يمكن القول ان استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات داخل المؤسسة ساهم بشكل كبير في تحسين انتاج العمل كما تبينه نسبة الجدول رقم (25) بنسبة 56.66% وذلك من خلال زيادة كفاءة العمل كما بينه الجدول رقم (26) بنسبة 30% . كما قد ساعدت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من سرعة و دقة الاداء ، هذا ما يعكس حصة المؤسسة في السوق كما هو مبين في الجدول (28) بنسبة 53.33%.

وأخيرا يمكن القول أن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات دور فعال في الزيادة في انتاجية العمل ومنه الفرضية الثالثة قد تحققت.

الإستنتاج :

من خلال كل ما تم عرضه نستنتج ان تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات داخل مؤسسة اتصالات الجزائر ليس مهم فحسب بل حقيقة لا بد منها ولا يمكن للمؤسسة أن تمارس عملها اليومي دونها ، فالمؤسسة تسعى لتحسين اقتصادها بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بشكل كبير ، و عند تحليلنا للنتائج المتوصل اليها استنتجنا انها كلها تقريبا كانت ايجابية مع اختلاف المستويات وذلك راجع للأهمية البالغة لدور ها الكبير في تحسين مستوى أداء العاملين سواء داخل أو خارج المؤسسة.