1- لمحـة عـن اتصـالات الجزائـر: نشـأة اتصـالات الجزائـر فـي 2003 بعد فصـلها 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 تسير عدة وحدات فمثلا منطقة الشلف تسير 7 وحدات عملية و هم (شلف – الجلفة – غليزان – عين الدفلى – تسمسيلت – تيارت – المدية).

2- تعريـف اتصـالات الجزائـر بالجلفـة : هـي مؤسسـة خدماتيـة ماليـة تابعـة للمديريـة 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 عليها[1].

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 الإمكانات 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:

المحـــور الأول: تناولنا فيه البيانات الشخصية لأفراد العينة و يتضمن 5 أسئلة **المحور الثاني:** تناولنا فيه البيانات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات يحتوي على 7 أسئلة **المحـــور الثالـــث:** تناولنا فيه تكنولوجيا الاتصال يحتوي على 10 أسئلة

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

المحـــــور الرابـــــع: تناولنـــا فيـــه المؤسســـة الاقتصـــادية يحتـــوي علـــى 8 أســـئلة

5-العينـــــــــة: 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 منه[1].

فقد قمنا ببحثنا بتوزيع استمارة البحث على عينة متكونة من 30 فرد منهم 24 ذكر و6 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، الأسكندرية، 1998،ص451.

6-عرض و تحليل نتائج الاستمارة:

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول رقم(1) توزيع أفراد العينة حسب السن

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

يلاحظ من خلال الجدول أن النسبة الغالبة من أفراد البحث تقع أعمارها مابين 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

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

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 06عاملات 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

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

من خلال الجدول نجد أن الفئة الغالبة هي فئة الجامعيين و المقدرة 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 05عمال 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

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

من خلال الجدول نجد أن الفئة الغالبة هي الفئة ذات خبرة مابين 5 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة 43,33% و المقدرة ب 13 عامل تليها الفئة ذات الخبرة الأكثر من 10سنوات بنسبة 33,33% و المقدرة ب 10 عمال و أخيرا الفئة ذات الخبرة الأقل من 5سنوات 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

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

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

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

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.

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

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 16عامل 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

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

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

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

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 09عمال 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 13عامل من أفراد العينة المقدرة ب 30فردا، و تليها نسبة 36,66% لفئة المبحوثين الذين أجابوا بان البيانات و المعلومات هي التي تجعل نظام المعلومات يعمل بطريقة فعالة و عددهم 11عاملا، في حين أن نسبة 20%من العمال أي ما يعادل 6عمال 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

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

يوضح الجدول أن الفئة الغالبة هي الفئة التي تستعمل الاتصال الداخلي و الخارجي معا بنسبة 60% بما يعادل 18 عاملا و تليها الفئة لتي 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 هدا 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 تساعدها في أداء و تسيير العمل داخل المؤسسة.

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

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

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

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

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

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

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

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 08أفراد، وأخيرا الفئة التي لا تستعمل الانترنت بنسبة 13,33% و المقدرة 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.

الجـدول رقـم (17) يبـين توزيـع أفـراد العينـة حسـب اسـتخدام شـبكة الأكسـترانت

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

نلاحـظ مـن خـلال الجـدول أن الفئـة الغالبـة هـي فئـة الأفـراد التـي لا تسـتعمل شـبكة الاكسترانت بنسبة 90% أي ما يعادل 27 عاملاً و تليها الفئة التي أجابت بـ أحيانا 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 العينـة حسب المعرفـة باستخدام تكنولوجيـا الاتصـال الحديثة.

المعرفـة باسـتخدام تكنولوجيـا الاتصـال الحديثة	التكرارات	النسبة%
نعم	19	%63,33
لا	11	%36,66
المجموع	30	%100

نلاحظ من الجدول أن الفئـة الغالبـة يؤكدون علـى معرفتهم باسـتخدام تكنولوجيـا الاتصـال الحديثـة 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 دوما إلى وجود عملية اتصالية فعالة يتم من خللها نقل المعلومات اللازمة الفاعلين في المؤسسة و كذلك بين المؤسسة و فروعها.

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

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

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

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

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 وتساعده في تحسين أدائها الاقتصادي.

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

	نعم		لا		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
اجتماعات	05	%27.77	13	%72.22	18	%100
تربصات	14	%77.77	04	%22.22	18	%100
ملتقيات	10	%55.55	08	%44.44	18	%100

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 ب 10 أفراد في حين أن فئة المبحوثين الذين أجابوا باستفادتهم من التدريب عن طريق الاجتماعات نسبتهم 27.77% بما يقدر ب 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.

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

يتضح لنا من خلال الجدول أن الفئة الغالبة هي الفئة التي أجابت بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت التحسين كثيرًا من إنتاجية العمل بنسبة 56.66% بما يعادل 17 عاملًا، وتليها الفئة التي أجابت بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قليلا ما تحسن انتاجية العمل بنسبة 36.66% بما يعادل 11 عاملا، وأخيرا 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.

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

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 بما يعادل 8 عمال لكل منهما فيما كانت الفئة الأخيرة التي أجابت بأن الاتصالات الحديثة سهلت الوصول إلى الزبون بنسبة 16.66% بما يعادل 5عمال.

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.

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

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 بقليلا ما تحدث تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا 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 تجديدا 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:

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

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.

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

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 :

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

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 بـ 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 عامليها 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 كليعلى 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 أقتصاد 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

التدريبيـة عـن طريـق التربصـات لأهميتهـا فـي عمليـة تـدريب الافـراد و تحسـين مسـتواهم ومساعدتهم على التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة بنسبة 77.77%.

ومن خلال ما وضحه 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 نتائجالفرضية الثالثة :

مـن خـلال النتـائج المتوصـل اليهـا يمكـن القـول ان اسـتعمال تكنولوجيـا المعلومـات و الاتصـالات داخـل المؤسسـة سـاهم بشـكل كبيـر فـي تحسـين انتـاج العمـل كمـا تبينـه نسـبة 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%.

وأخيـرا يمكـن القـول أن لتكنولوجيـا المعلومـات و الاتصـالات دور فعـال فـي الزيـادة فـي 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 لابد 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 آداء العاملين سواء داخل أو خارج المؤسسة.