

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة بعنوان

واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات المالية البنكية

بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالحروش - أنموذجا

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ:

أ. حورة نبيل

إعداد الطلبة:

- بلعشية إكرام

- بولسينة أسماء

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
أ. بوضياف سهيلة	أستاذ محاضر أ	جامعة سكيكدة	رئيسا
أ. حورة نبيل	أستاذ محاضر ب	جامعة سكيكدة	مشرفا ومقررا
أ. شلواش صليحة	أستاذ محاضر ب	جامعة سكيكدة	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023

# كلمة شكر و تقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

“رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ.”

- صدق الله العظيم -

إلى الله العلي القدير صاحب الفضل الكبير وباعث الخير الوفير ومن لم يضيع أجر من عمل، من لم يكن بغافل عما حصل فكان نبراسا للطالب حتى وصل

إلى كل الذين أبوا إلا أن يشاركون قسوة الدرب المرير .....

هم أساتذتنا الذين كانوا منائر علم سددت على خطى النهج العسير

إلى الوالدين الكريمين وإلا من لم تتسع هذه الصفحة الصغيرة لذكرهم أنبل معاني الشكر وأقدس كلمات التقدير والشكر

# إهداء

قال تعالى: «وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ»

إلهي لا يطيب النيل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك... ولا تطيب اللحظات الا  
بذكرك.. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله جل جلاله  
إلى من كلله الله بالهيبة والوقار.. إلى من علمني العطاء بدون انتظار.. إلى من أحمل  
اسمه بكل افتخار..

والدي العزيز

إلى ملاكي في الحياة.. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني.. إلى بسملة الحياة وسر  
الوجود

إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب أمي الحبيبة.

أهدي لهم ثمرة جهدي المتواضع

إلى سندي في الحياة أخواتي

إلى أروع صديقات أدامكم الله

وأخص بالذكر المشرف الدكتور حورة نبيل

➤ بولسينة أسماء

# إهداء

الحمد لله حباً وشكراً وامتناناً على البدء والختام الحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات  
(وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ)  
اهدي هذا النجاح لنفسى أولاً ثم الى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة. دمتم لي سنداً لا  
عمر له.

من كلكه الله بالهيبة والوقار.. إلى من أحمل اسمه بكل فخر.. إلى من حصد الأشواك عن  
دربي ليمهد لي طريق العلم بعد فضل الله ما أنا فيه يعود إلى - أبي - الرجل الذي سعى  
طوال حياته لكي نكون أفضل  
- أبي العالي

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني.. إلى بسمة الحياة وسر  
الوجود إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي التي كانت لي الأم والأخت  
والصديقة داعمي الأول ووجهتي التي استمد منها القوة.  
امي الحبيبة

إلى من رهنوا على نجاحي.. ويذكروني بمدى قوتي واستطاعتي، الذين يؤمنوا بشجاعتي  
مهما ضعفت واقفين خلفي.. مثل ظلاً إلى أرضي الصلبة وجداري المتين، أخواني وأخواتي  
وإلى سندي في الحياة زوجي.

وشكراً لمن كان يؤثر بنا طموحه العالي والذي ساهم في إثراء موضوع دراستنا وبذل جهوداً  
مضاعفة في هذا البحث الدكتور (حورة نبيل) فهنئاً لك يا استاذي وعسى الله أن يجعل  
حياتك محفوظة بالتوفيق ومليئة بالسعادة

ولا أنسى رفقاء الروح الذين شاركوني خطوات هذا الطريق إلى من هونوا تعب الطريق إلى  
من شجعوني على المثابرة وإكمال المسيرة إلى رفقاء السنين ممتة لكم.

➤ بلعشية إكرام

## ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات البنكية وتمحورت إشكالية الدراسة في: ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات المالية البنكية؟ حيث تكونت عينة الدراسة من 14 مفردا إذ تم اعتماد الاسلوب الشامل، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي، كما تم استخدام أداة جمع البيانات (الاستمارة).

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

➤ ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تغيير أساليب العمل، فاستخدام التكنولوجيا الحديثة تسمح بالعمل عن بعد وكذلك إعطاء التوجيه عن بعد مما ينعكس على كل من عنصرى الزمن والكلفة وسرعة تداول المعلومات ضمن المؤسسة وبالتالي المساعدة في اتخاذ القرارات السليمة

**الكلمات المفتاحية:** التكنولوجيا، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، البنك.

## Résumé

Cette étude vise à se renseigner sur la réalité de l'utilisation des technologies modernes de communication dans les institutions bancaires et le problème de l'étude axée sur : Quelle est la réalité de l'utilisation des technologies modernes de communication dans les institutions bancaires ? L'échantillon de l'étude composé de 14 individus. L'approche descriptive ainsi que l'outil de collecte des données (Le questionnaire) ont été utilisés.

L'étude a permis de dégager une série résultats, notamment :

- Les technologies modernes de communication ont contribué à modifier les méthodes de travail.

L'utilisation de la technologie moderne permet le travail à distance ainsi que l'orientation

À distance, qui reflète à la fois les éléments de temps, de coût et de rapidité de la

Circulation de l'information au sein de l'organisation et aide ainsi à prendre les décisions adéquates.

## Mots-clés :

Technologie, Technologie de communication moderne, Banque.

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
	الشكر والتقدير
	الاهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ - ج	مقدمة
الفصل الأول:	
2	1. مشكلة الدراسة
6	2. أسباب اختيار الموضوع للدراسة
7	3. أسباب موضوعية
8	4. أهداف الدراسة
8	5. أهمية الدراسة
10	6. تحديد مفاهيم الدراسة
18	7. الدراسات السابقة:
26	8. التعقيب على الدراسات
27	9. الخلفية النظرية للدراسة
28	10. الإسقاط النظري
28	11. أدوات الدراسة
31	12. مجتمع البحث والعينة
31	13. منهج الدراسة
33	14. نوع الدراسة ومنهجها
33	15. عينة البحث وكيفية اختيارنا

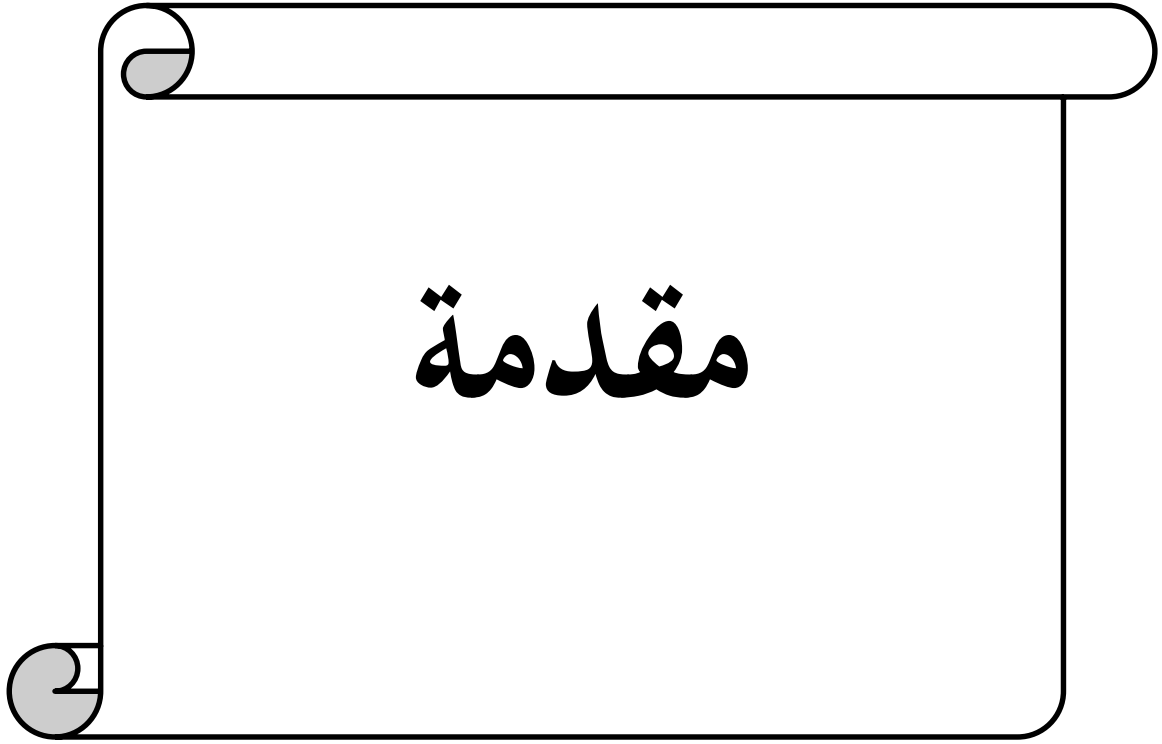
34	16. الإجراءات المنهجية للدراسة
<b>الفصل الثاني:</b>	
37	تمهيد
38	1. ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة
41	2. وظائف تكنولوجيا الاتصال
42	3. خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة
43	4. مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة
45	5. أنواع وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة
50	6. التعريف العام ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
51	7. الوسائل المستخدمة في البنك
55	8. أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على البنوك
56	9. أهداف استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البنك
59	خلاصة الفصل
<b>الاطار التطبيقي للدراسة</b>	
61	تمهيد
62	1. لمحة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة الحروش 748
64	2. مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
67	3. تفرغ وتحليل البيانات الميدانية
98	4. عرض النتائج النهائية للدراسة
99	5. النتائج التطبيقية للدراسة
100	خلاصة الفصل
102	الخاتمة
107	قائمة المصادر والمراجع
113	الملاحق

## فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
67	يوضح توزيع العينة وفق متغير الجنس.	01
69	يوضح توزيع العينة وفق متغير المستوى التعليمي.	02
70	يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير الأقدمية في العمل داخل المؤسسة.	03
73	يوضح استخدام المؤسسة لشبكة الأنترنت.	04
74	يوضح استخدام شبكة الأنترنت في المؤسسة.	05
75	يوضح مجال استخدام الهاتف.	06
77	يوضح وجود شبكة أنترنت لتعزيز الاتصال بين المصالح.	07
79	يوضح إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة	08
80	يوضح التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة	09
82	يوضح اعتقاد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من إنتاجية العمل	10
84	يوضح سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة	11
87	يوضح المعوقات التي تواجه الموظف عند استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة	12
88	يوضح توقف وظائف ومهام الموظفين عند حدوث خلل في إحدى الوسائل التكنولوجية	13
90	التعامل بشبكة الأنترنت من بين الصعوبات التي تواجه العملية الاتصالية داخل وخارج المؤسسة	14
91	يوضح معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	15
93	يوضح درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	16
94	يوضح الصعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل.	17
96	يوضح المستوى التعليمي له تأثير على الاستخدام الجيد لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.	18

## فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
68	يوضح توزيع العينة وفق متغير الجنس.	01
69	يوضح توزيع العينة وفق متغير المستوى التعليمي.	02
71	يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير الأقدمية في العمل داخل المؤسسة.	03
73	يوضح استخدام المؤسسة لشبكة الأنترنت.	04
74	يوضح استخدام شبكة الأنترنت في المؤسسة.	05
76	يوضح مجال استخدام الهاتف.	06
77	يوضح وجود شبكة أنترنت لتعزيز الاتصال بين المصالح.	07
79	يوضح إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة	08
81	يوضح التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة	09
82	يوضح اعتقاد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من إنتاجية العمل	10
84	يوضح سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة	11
87	يوضح المعوقات التي تواجه الموظف عند استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة	12
89	يوضح توقف وظائف ومهام الموظفين عند حدوث خلل في إحدى الوسائل التكنولوجية	13
90	التعامل بشبكة الأنترنت من بين الصعوبات التي تواجه العملية الاتصالية داخل وخارج المؤسسة	14
92	يوضح معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	15
93	يوضح درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	16
95	يوضح الصعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل.	17
96	يوضح المستوى التعليمي له تأثير على الاستخدام الجيد لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.	18



مع نهاية القرن العشرين و بداية القرن الواحد و العشرين شهد العالم تقدما و تغيرا كبيرا في مجال التكنولوجيا عامة و تكنولوجيا الاتصال خاصة ، و مازلنا نلاحظ تقدما سريعا إلى يومنا هذا، قدم لنا هذا التقدم معارف جديدة و مصطلحات لم تكن تعرف سابقا و من هناك تم نقلها عبر مختلف المجتمعات الإنسانية عبر وسائل اتصالية كل هذا ما جعل العالم منظومة تكنولوجية متطورة و من بين هذه الوسائل شبكة الأنترنت، و ما نتج عنها شبكة أخرى هي شبكة الإنترنت و التي بدورها أحدثت تغيرات في كيفية نقل و إيصال المعلومات بين الفرد و المؤسسة و المجتمع، و كذا الحواسيب و الهواتف الثابتة و المحمولة التي أصبحت شيئا لا يستطيع الإنسان الاستغناء عنه في حياته ، باعتبارهم سهلوا عليه عمليات الاتصال و التواصل مع غيره و مع المؤسسات و ذلك بتبادل البيانات و المعلومات و كذا الوثائق على نحو سريع و فعال.

الجزائر باعتبارها نسقا فرعيا عن النسق الكلي العالمي، وجدت اليوم أمام حتمية التكيف مع المعطيات التكنولوجية الاتصالية الحديثة و ذلك بتبني مؤسساتها على اختلاف أنواعها و أحجامها و نشاطاتها لهذا التقدم التقني الهائل ، و كل هذا من أجل تحقيق اتصال مؤسساتي ناجح باختلاف أنواعه باعتباره عملية اجتماعية تستهدف التأثير سواء بين العاملين أو مع الآخرين لتحقيق استجابات محددة ترتبط بأهداف المنظمة أو المؤسسة ، ففي أي مستوى للاتصال يكون هناك مرسل (مدير أو رئيس) الذي يرسل الأوامر ثم رسالة ثم

الوسيلة لمستقبل (موظف) و الذي يفرض عليها السير وفق أساليب إدارية حديثة و طرق مختلفة في التسيير والقيام بعمليات عصرية للعديد من أنشطتها وخدماتها لتكون أكثر استجابة لمنظمات عصر التكنولوجيا، ومن بين هذه المؤسسات نجد المؤسسة المالية التي تعتبر جزء من النظام المالي الذي يخدم المجتمع و محركا هاما للتنمية الاقتصادية ، فهي لم تعد ذلك الوسيط الذي يقوم بتحويل الأموال أو الوحدات ذات الفائض المالي إلى الوحدات الأخرى ذات العجز المالي فحسب ، بل ابتعدت عن تقديم الخدمات التقليدية و أصبحت تسعى لتقديم خدمات حديثة ذات جودة عالية في وقت قياسي من أجل كسب رضا جمهورها هذا ما يثبت ضرورة إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى نشاط المؤسسة البنكية كشكل من أشكال التجديد، ومظهر من مظاهر مواكبة التكنولوجيا الحديثة لتستطيع البنوك اكتساب وتقييم نفسها باستمرار إذا كانت ترغب بالنجاح، حيث أن بقاء واستمرارية البنك مرهون بمدى مسابقتها للمتغيرات التكنولوجية المحيطة به فطلبات الزبائن تزداد واحتياجاتهم تتغير .

وعليه سيكون موضوع دراستنا حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمختلف أشكالها من حواسيب وشبكات اتصالية التي تتمثل في الأنترنت و الإنترنت وكذا الهاتف الثابت والنقال، وطرق استخدامها في المؤسسة البنكية عامة وبنك الفلاحة و التنمية خاصة، ومنه جاءت دراستنا مقسمة إلى مقدمة، في الإطار المنهجي الذي يتناول الإشكالية والتساؤلات ثم أسباب اختيار الموضوع، الأهداف والأهمية وتحديد المفاهيم والمصطلحات بالإضافة إلى الدراسات

السابقة والخلفية النظرية، ثم يتبعها المنهج، مجتمع الدراسة والعينة وأدوات الدراسة ثم مجالات الدراسة والإطار الزمني والمكاني، بعد ذلك يأتي الإطار النظري الذي يتناول فصل واحد حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة البنكية وينقسم حول مبحثين: المبحث الأول حول ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحتوي على أربع مطالب، تعريف تكنولوجيا الاتصال و تطورها، أشكال، وظائف وخصائص، ثم المبحث الثاني حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة البنكية تحتوي على أربع مطالب، التعريف العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في البنك، أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على البنوك ثم أهداف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البنك، وأخيرا الإطار التطبيقي أي الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالحروش والذي تناولنا فيه تعريف هذه المؤسسة البنكية ثم أهم النشاطات التي تقام فيها ثم الهيكل التنظيمي للبنك وشرح أهم المصالح والأقسام وما يقام فيها وخاتمة.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

### 1. مشكلة الدراسة

تعتبر الظاهرة الاتصالية ظاهرة قديمة، صاحبت الإنسان في كل مراحل تكوين المجتمع البشري، إذ يعتمد تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات على الاتصال بالدرجة الأولى، حيث لا يمكن الاستغناء عنها، لأن أي نشاط اجتماعي أو تقدم إنساني يستدعي حتما وجود هذا العنصر الهام.

كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها وذلك لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية، ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي، باعتباره (الاتصال) العملية التي يتم من خلالها نقل الرسائل وتبادلها عبر قنوات اتصالية، تفرضها طبيعة العلاقات الوظيفية التي تربط مختلف أعضاء المؤسسة، وذلك بغرض التأثير على سلوكيات الأفراد أو الجماعات والتغيير أو التعديل فيها، وكذا تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة.

وبناء على ذلك تتشكل قنوات اتصالية عديدة، تعمل على ضمان السير الحسن للموارد المادية والبشرية للمؤسسة في إطارها الداخلي. وكسب رضا الجمهور وولائه والاستحواذ على متعاملين جدد، وكذا دعم الروابط بالمؤسسات ذات الصلة بنشاط المؤسسة المفتوحة في إطارها الخارجي. وكل هذا من أجل تحقيق وتفعيل خدمات المنظمة بمختلف أنشطتها باعتبار أن التطبيق هذا يعتمد على عمليات اتصالية تكون عبر وسائط تحقق

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

التواصل الجيد وسط المؤسسة أو خارجها، وما أن أدركت أهمية هذه الشبكة حتى استعانت بشبكة الأنترنت وأدخلتها إلى تنظيماتها المختلفة، لتعرف بممارساتها وأعمالها المقامة في المؤسسة وتتواصل بمختلف جماهيرها لتحقيق الإنتاج الفعلي.

ومن بين هاته المؤسسات البنكية التي جاءت عن طريق تجميع الموارد أو الأموال الفائضة عن حاجات أصحابها مثل بنك الفلاحة و التنمية الريفية المتخصص في تمويل القطاع الفلاحي و يكون ذلك بترقية النشاطات الفلاحية و تنمية المنشآت الصناعية و تنمية المنشآت الفلاحية و الإنتاجية و لا تقام هذه الأعمال و الأنشطة إلا إن كان هناك تبادل في المعلومات و البيانات لاستمرارية العملية الإدارية عبر وسائل اتصالية مختلفة باختلاف الأنشطة للتحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي وكذا تغيير و تطوير أساليب العمل داخل و خارج المؤسسة، و من بين هذه الوسائل الحاسب الآلي والهاتف النقال و كذا منظومة الشبكات ( الأنترنت ) .

وباعتبار أن الإقبال الكبير على تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة هو حتمي لا مفر منه بحيث أن التنافس القوي ما بين المؤسسات و الشركات هو الذي جعل بتوظيف هذه التكنولوجيا داخل المؤسسات بما حظيت به هذه التكنولوجيا من اهتمام كبير من قبل عديد الدول كالدول العربية التي تعد هي الأخرى قد اعتمدت على هذه التكنولوجيا و نخص بالذكر الجزائر التي تعد هي الأخرى من بين أهم المؤسسات الجزائرية نجد المؤسسات الاقتصادية هي كذلك مجبرة على التفاعل و التحول في أنماط العمل من الأنماط

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

التقليدية إلى أنماط تواكب الحركة العالمية المعلوماتية، خاصة بعد جهود الدولة الجزائرية في الاهتمام بالحواسيب باقتنائها و صناعتها و التطوير في هذا الميدان، إذ تمثل هذه الثورة الرقمية فرصة تاريخية أمام هذه المؤسسات من أجل التموقع في الأسواق و تعزيز مكانتها بين المؤسسات و تطوير طاقتها الإبداعية و الإنتاجية.

ولقد استفادت مؤسسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية بالحروش من هذه الفرصة، وذلك من خلال الاعتماد على الحواسيب و مختلف الشبكات الداخلية و الخارجية و بعض الوسائل الأخرى، و من هذا المنطلق ارتأينا أن نسلط الضوء حول دراسة واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات البنكية إلا أن هذه التأثيرات الإيجابية لا تمنع من وجود بعض السلبيات كتقليص الوظائف و القرصنة التي تتعرض لها المعلومات، مما جعل المستخدمين ينقسمون بين مؤيد و معارض في مواقفهم حيال التكنولوجيا و بذلك دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمبتكر جديد ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات و كمدخل مهم من مدخلات المؤسسة الحديثة المفتوحة، التي تريد أن تواكب التطورات الجديدة حيث لا يمكن اليوم إحداث تغييرات قصوى إلا إذا كانت تتحملها التغييرات في الاتصالات كما قال "غيرهارد شولماير Gehard shelmeye"، ذلك أن التغييرات في الاتصالات تؤدي إلى تحولات سريعة في العمق فشبكات الاتصالات المتطورة بمردوديتها العالمية بإمكانها تحقيق مكاسب مباشرة، فهي تمكن من الاتصال بسهولة أكبر و تساهم في الوصول إلى مصادر المعلومات، إذ ساهم ظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى ظهور الاتصال الشبكي

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

الرقمي المفتوح، الذي نقل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة مفتوحة تقدم منتجاتها وخدماتها إلى كل الأفراد في أي وقت و في أي مكان.

ومع المزايا الكبيرة التي تتمتع بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة نجد أن بعض المؤسسات في مختلف بقاع العالم و بغض النظر عن نشاطها نجد أنها تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاطاتها اليومية، لتضاف إلى سلسلة القنوات الاتصالية التقليدية المستخدمة، و ذلك للاتصال بالفروع والأقسام وكذا مختلف الفاعلين الداخليين على السواء، فمثلا نجد ما يقارب 80% من المؤسسات الأمريكية في عام 1998 كانت قد ربطت كل أجزائها وفروعها بشبكة الأنترنت، ولأن أدركت أهمية هذه الشبكة حتى استعانت بشبكة الأنترنت، وأدخلتها إلى تنظيماتها المختلفة لتعرف بشخصيتها وأهدافها ونشاطها وتمارس من خلالها أعمالها، وتتصل بجماهيرها المختلفة من أجل زيادة إنتاجية وتوفير التكاليف والوقت.

وهذا ما سنتناوله في هذه الدراسة من خلال طرح الإشكال التالي:

- ما هو واقع استخدام الاتصال الحديثة في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

"الحروش"؟

- التساؤلات الفرعية:

- ماهي أهم التكنولوجيات الاتصالية الحديثة الأكثر استخداما في بنك الفلاحة والتنمية

الريفية الحروش؟

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- ما هو تأثير استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال على أداء الموظفين؟
- ماهي أهم الوظائف التي يؤديها وسائل تكنولوجيا الاتصال على المستوى الخارجي؟
- هل يؤثر العامل الذاتي للعاملين (المستوى العلمي والمؤهل العلمي) على درجة استخدام لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟
- ماهي الصعوبات التي يواجه بنك الفلاحة الريفية بالحروش من خلال استخدامها تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

### 2. أسباب اختيار الموضوع للدراسة

إن اختيارنا لدراسة تكنولوجيا الاتصال الحديثة وواقع استخدامها في مؤسسة البنك الفلاحي والتنمية الريفية كان نتيجة مجموعة من الأسباب والمبررات الذاتية والموضوعية يمكن تلخيصها فيما يلي:

#### 1.2. أسباب ذاتية

- اهتماماتنا الشخصية بتكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثارها ومدى استخدامها في المؤسسة المدروسة.
- الرغبة في معرفة الانعكاسات التي أحدثتها تكنولوجيا الاتصال على أداء مؤسسة البنك الفلاحي والتنمية الريفية.

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- الفضول العلمي لمعرفة واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات البنكية على المستوى الداخلي والخارجي خاصة مع ما يشهده هذا المجال من تطور واتساع في جميع الميادين.
- الرغبة في تنمية المعرفة الذاتية في مجال التسيير العمومي ومهام رقابة المالية
- التجربة الذاتية في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- ملاحظتنا الشخصية لدور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في توصيل المعلومات في شتى المجالات لدى مستخدميها خاصة في المؤسسات الاقتصادية.

### 3. أسباب موضوعية

- محاولة منا لإنجاز دراسة علمية أكاديمية تبقى موضوع يستفيد منه الطلبة مستقبلا
- محاولة التعرف على مكانة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية
- معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة البنك الفلاحي والتنمية الريفية.
- قابلية هذا الموضوع للدراسة والبحث معرفيا ومنهجيا.
- تكنولوجيا الاتصال تدفع بالعديد من الباحثين إلى العمل على التعرف الدقيق على مدى استغلال المؤسسة البنكية لتكنولوجيا الاتصال.

#### 4. أهداف الدراسة

إن الغاية من دراسة موضوع أو ظاهرة في البحوث الجامعية هي بالدرجة الأولى تعويد الباحثين على البحث عن الحقائق وبصفة عامة نستطيع القول أن مجمل أهدافنا التي نرمي إليها من خلال دراستنا لهذا الموضوع تتلخص فيما يلي:

- التعرف على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي يستخدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- الكشف عن الاستعمالات التي تنتهجها مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بواسطة تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- إعطاء نظرة عن واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة.
- التعرف على مكانة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات البنكية.
- الوقوف على كفاءات وأنماط استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسات الجزائرية.
- إبراز الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نقل وتخزين وتبادل المعلومات داخل المؤسسات البنكية وخارجها.

#### 5. أهمية الدراسة

- محاولة معرفة أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على النشاط البنكي في الجزائر.

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- تبيان التطبيقات التكنولوجية في البنوك الجزائرية.
- تساهم أهمية الدراسة في إبراز القيمة المرجوة من البحث و ذلك من خلال تسليط الضوء على الدور الحيوي الذي تقوم به تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث يعتبر هذا الموضوع إضافة جديدة و مساهمة في إثراء المجال المعرفي و تدعيم الباحثين والمهتمين بدراسات جديدة في مثل هذه المواضيع، ضف إلى ذلك قيمة الموضوع كونه يربط بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن ، بالنظر إلى المزايا العديدة التي تمنحها التطبيقات الجيدة لتكنولوجيا الاتصال من خلال استخداماتها العديدة داخل المؤسسات، و لا ننسى الأهمية البالغة لهذا الموضوع في ميدان الإعلام والاتصال و تزويد المكتبة الجامعية بدراسة يمكن استفادة الطالب منها، وفي الأخير محاولة إظهار الدور الجوهري لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

- تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة عالم واسع، وذلك من خلال التطورات التي شهدناها في مختلف مناحي الحياة وكل هذا من أجل تسهيل الاتصال وتبادل المعلومات بشكل أكثر دقة وبساطة، وهذا ما ينعكس على المؤسسات في أداء أعمالها سواء داخل أو خارج المحيط باعتبار تكنولوجيا الاتصال الحديثة من بين أهم الوسائل التي تحقق بها أهدافها، فنجاح أي منظمة مرتبط بنجاح وتحقيق

الاتصال الفعال، وهذا ما جعلنا نقف لدراسة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في

مؤسسة البنوك الجزائرية.

### 6. تحديد مفاهيم الدراسة

مفهوم واقع:

لغة: مشتق من الفعل الثلاثي وقع يقع وقوعا و معناه الحاصل في الحاصل، أي الشخص

الموصوف بالواقع بمعنى الحصول و الوجود<sup>1</sup>.

اصطلاحا: عرفه على أنه فهم أحوال الناس و الوقائع المعاصرة و الأحداث الجارية عامة أو

خاصة حقيقتها و أسبابها و آثارها<sup>2</sup>.

اجرائيا: بيئة معززة للبيئة الحقيقية من خلال إضافة البيانات الرقمية الافتراضية كالصوت،

الصور، المعلومات، من أجل جعل المستخدم أكثر تفاعلا وتأثيرا بالواقع الحقيقي.

مفهوم الاستخدام:

لغة: استخدم (استخداما) اتخذ الشخص خادما، استعمل الآلة لمصلحته<sup>3</sup>.

---

مي العبد الله: المعجم في المفاهيم الحديثة للإعلام و الاتصال ( المشروع العربي لتوحيد المصطلحات ) ط 1، دار

النهضة العربية بيروت 2014 ص 913<sup>1</sup>

<sup>2</sup> صالح عبد العزيز: إدارة العامة المقارنة ط1 العالمية الدولية للنشر والتوزيع عمان 2000 ص3

<sup>3</sup> امل عبد العزيز محمود: الاداء القاموس العربي الشامل عربي - عربي ط1، دار الراتب الجامعي بيروت

1997، ص34

**اصطلاحاً:** تعرفه "جوازيان جوي" أن هناك تمييز بين مفهوم الاستخدام والممارسة، إذ ترى أن مفهوم الاستخدام يحتل استعمال عشوائي وغير منتظم، في حين أن الممارسة هي أكثر صياغة ولا تفعيل التقنيات فقط وإنما تعطي أيضاً سلوكيات الأفراد و اتجاهاتهم.<sup>4</sup>

ويرى "بروتون برولكس" أن الاستخدام يحيل إلى جملة من التعاريف تتراوح بين التبني والتملك مروراً بالاستخدام، حيث أن التبني تم دراسته من قبل سيبيولوجيا الانتشار يجري باعتباره الزمن الأول للاستخدام وفي مصب التملك، ويتلخص غالباً في فعل الشراء والاستهلاك، أما الاستعمال فيحيل إلى مجرد الاستعمال البسيط لتقنية في وضعية وجها لوجه مع الأداة، ويتم دراسته من قبل علم النفس الإدراكي أما تملك التقنية فيتم تحليله من قبل سيبيولوجيا الاستخدامات يقتضي حسب رأي الكاتبين اجتماع ثلاث شروط اجتماعية:

- من أجل تملك تقنية ما ينبغي على الفرد في الواقع أن يبرهن على الأقل عن تحكم معرفي في هذه التقنية.

- إن هذا التحكم المعرفي ينبغي أن يندرج بصورة إبداعية في ممارسة الفرد اليومية.

- علاوة على ذلك فإن التملك ينبغي أن يسوق إلى إمكانية تحويل أو إعادة اختراع أو

على الأقل المساهمة المباشرة للمستخدم في بلورة و صياغة التجديدات التقنية<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> خليل حمزة، فوزية بلطاس ، استخدامات تكنولوجيا الاتصال و معلومات في الادارة المحلية، مذكرة نيل ماستر، قسم

الاعلام و الاتصال، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية جيجل 2016/2017 ص5

<sup>5</sup> فاتن قرين، سعاد بويدون: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخ المؤسسة الاعلامية، مذكرة مكملة لنيل شهادة

الماستر، قسم الاعلام و الاتصال، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جيجل 2016/2017، ص14 .

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

اجرائيا: يقصد بالاستخدام في هذه الدراسة هو استخدام مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية الحروش (تكنولوجيا الاتصال الحديثة، منها جهاز الحاسوب، الفاكس، الهاتف، الأنترنت).

### مفهوم التكنولوجيا:

لغة: اشتقت كلمة تكنولوجيا Technology و التي عرفت تقنيات ، من الكلمة اليونانية techno و تعني فن و مهارة<sup>6</sup>.

اصطلاحا: يعرفه "فضيل دليو" هي مجموعة من الآلات والمعدات والتقنيات والمعارف العلمية والأفكار والوسائل التي يعتمد عليها الإنسان لتحقيق حاجياته في بيئة اجتماعية معينة، تعني أن للتكنولوجيا ثلاثة أبعاد:

- الآلات والمعدات التي يستعملها الإنسان.

- المعارف والأفكار التي تمكن استخدام هذه الآلات والمعدات.

- هي نتائج اجتماعية لا توجد بمعزل عن محيطها<sup>7</sup>.

ويعرف قاموس "أوكسفورد" التكنولوجيا : بأنها الدراسة العلمية للفنون العلمية أو

الصناعية وذلك باعتبارها تطبيقا للعلم<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> محمد الفاتح مسعود بوسعيدة، ياسين قرناي: تكنولوجيا الاتصال و الاعلام الحديثة الاستخدام و التأثير، ط2، مؤسسة

كنوز الحكمة للنشر و التوزيع الجزائر 2011، ص3

<sup>7</sup> فضيل دليو: دراسات في الاعلام و الاتصال، مكتبة الفائز للطباعة و النشر و التوزيع الجزائر 2016 ص115

<sup>8</sup> مجد الهاشم الهاشمي: التكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيرية، ط1، دار أسامة للنشر و التوزيع الاردن 2012، ص44

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

تعرف أيضا: هي مجموعة المعارف والخبرة المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما، أو وظيفة في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو المجتمع.

اجرائيا: هي تطبيق المعرفة والخبرات والمهارات المكتسبة في المهام العلمية للمؤسسة، وتتمثل مجموع الوسائل والأساليب والتقنيات التي تستخدمها المؤسسة في مختلف النواحي الإدارية والعلمية أي هي المعدات والمعرفة والخبرة المتراكمة.

### مفهوم الاتصال:

لغة: يرجع كلمة اتصال communication إلى كلمة communis و معناه commo أي مشترك و بالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة و التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما<sup>9</sup>.

اصطلاحا: يعرف الاتصال عن أنه نقل الأفكار و المعلومات و التأثيرات بالإضافة للتوزيع و التفاوض و يعرفه "كارل هوفلاند" على أنه العملية التي يقدم من خلالها القائم بالاتصال

<sup>9</sup> عبد الحفيظ يصنون، معجم الطلاب المزدوج، دار الكتاب العلمية لبنان، دس ص77

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة) و يعرفه "شارل موريس" أنه يتناول أي ظروف بتوافر مشاركة عدد من الأفراد في أمر معين<sup>10</sup>.

و يعرفه أيضا "أبراهام مولى" Moles Abraham يقول أن الاتصال هو النشاط الهادف إلى إشراك جهاز أو تنظيم موجود في نقطة معينة "ن" في محفز و تجارب محيط شخص آخر أو نظام موجود في مكان آخر و في زمن آخر "ز" باستعمال عناصر المعرفة المشتركة بينهما<sup>11</sup>.

**اجرائيا:** هو عملية تبادل المعلومات والأفكار بين الرؤساء والعاملين من أجل العمل على تحسين أدائها التنافسي في المؤسسة.

### مفهوم تكنولوجيا الاتصال

**اصطلاحا:** يرى "روين ويرنت" بأنها أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو تخزين أو عرض البيانات<sup>12</sup>.

يعرفه "دلو": و عندما نقول تكنولوجيا الاتصال فإنها تبعا لعبد المجيد 11-1996 بحمل المعارف و الخبرات المتراكمة و المتاحة و الأدوات و الوسائل المادية و التنظيمية

---

<sup>10</sup> حورية بولعويديت: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير، غير منشورة، قسم علوم الاعلام و الاتصال كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة 2008/2007 ص20

<sup>11</sup> أحمد عظيمي: منهجية كتابة المذرات و أطروحات الدكتوراة في علوم الاعلام و الاتصال ط1، ديوان المطبوعات الجامعية 2009 ص26

<sup>12</sup> حسين عماد مكايي: تكنولوجيا الاتصال و عصر المعلومات، ط1، دار المصرية اللبنانية، مصرن 1991، ص63

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات و معالجتها و إنتاجها و تخزينها واسترجاعها ونشرها و تبادلها ، أي توصيلها إلى الأفراد و المجتمعات<sup>13</sup>.

يعرف أيضا: كل أداة أو جهاز يساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات، يعني كل الآلات والأجهزة والوسائل الخاصة التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها كالحاسبات وأجهزة الاتصال عن بعد بعناصرها من الفاكس والتلكس والفيديوتكس وشبكات المعلومات ومراسد المعلومات وشبكات الأنترنت والمؤثرات عن بعد واستخدام القمر الصناعي والبريد الإلكتروني وغيرها من وسائل الاتصال<sup>14</sup>.

اجرائيا: هي مجموعة من الوسائل والتقنيات (الأجهزة، البرمجيات ووسائل الاتصال (الهاتف والشبكات (الأنترنت الفاكس)) التي تستخدم في تخزين واسترجاع المعلومات والاتصال وإرسال البيانات والمعلومات بمختلف الأشكال منها المكتوبة، السمعية، البصرية والإلكترونية في المؤسسة البنكية (بنك التنمية الفلاحية الحروش).

<sup>13</sup> فيضيل دليو، مرجع سابق، ص115

<sup>14</sup> مي العبد لله، مرجع سابق، ص(114/115)

### مفهوم المؤسسة:

لغة: المؤسسة جمع المؤسسات، جمعية أو معهد أو شركة أسست لغاية اجتماعية أو خيرية أو علمية أو اقتصادية.<sup>15</sup>

اصطلاحاً: عرفها "ماكس فيبر" أنماط تنظيمية مبنية من العلاقات الرسمية و الداخلية مثل: تحديد الوظائف والواجبات والحقوق والمسؤولية والتسلسل الإداري والتنسيق بين المسؤوليات التنظيمية<sup>16</sup>.

اجرائياً: المؤسسة في دراستنا هي مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (الحروش) وهي ذلك النسق أو التركيبة العامة والخدماتية والمنظمة في الإطار القانوني للدولة الجزائرية وتعمل في مجال محدد خدماتي ذات هدف بعيد المدى، يخدمها ويخدم المجتمع المحلي.

### مفهوم البنك:

لغة: كلمة أصلها إيطالي تعود للكلمة الإيطالية « Banco » و تعني المنضدة التي يجلس عليها الصيارفة لتحويل العملة و أصبح يقصد بها المنضدة « comptoir » التي يتم فيها عد و تبادل العملات و أصبحت تعبر عن المكان الذي توجد فيه تلك المنضدة و تجري فيها المتاجرة بالنقود و بالعربية يقال صرف الدنانير، أي بدلها بدنانير سواها، و الصيرفي

<sup>15</sup> أمل عبد العزيز محمود، مرجع سابق، ص 517

<sup>16</sup> سلمى علي: تطور الفكر التنظيمي، وكالة المطبوعات الجامعية، كويت 1975، ص 245

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

جمعها صيارفة، و هو يباع النقود بنقود غيرها، و المصرف جمعها مصارف و هو المؤسسة المالية التي تقوم بالإقراض<sup>17</sup>.

**اصطلاحاً:** تلك المؤسسة المالية التي تقوم بجمع النقود الفائضة عن حاجة أصحابها (الجمهور، منشآت أعمال الدولة) و إقراضها للمحتاجين إليها وفق أسس معينة أو استثمارها في أوراق مالية محددة<sup>18</sup>.

**اجرائياً:** هو مؤسسة مالية تقع في (الحروش) وهو بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعمل على تمويل قطاع بترقية النشاطات الفلاحية الريفية والحرفية تضم نشاطات فلاحية مثل الحبوب، تربية الحيوانات وكذا الصناعة الغذائية والتجارة بمختلف أنواعها.

### مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

وورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها: " مجمل المعارف و الخبرات المتراكمة و المتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية المستخدمة في جميع المعلومات ومعالجتها و إنتاجها و تخزينها و استرجاعها و نشرها و تبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات<sup>19</sup>.

<sup>17</sup> حسين بن هاني، 2003، اقتصاديات النقود و البنوك، الاسس والمبادئ، دار الكندي للنشر و التوزيع، الاردن

<sup>18</sup> شاتو القزوني، 1992، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2

<sup>19</sup> منير حجاب، المعجم الاعلامي، القاهرة، دار الفجر، 2004، ص1

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

تلك التقنية الأساسية الجديدة المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة المبنية على الحاسوب وتطبيقاتها بالنسبة للجهة المستفيدة منها وتتضمن الأجهزة وشبكات الاتصال وقواعد البيانات والبرامج اللازمة<sup>20</sup>.

يعرفها بروكتر وآخرون بأنها العلم والنشاط في تخزين واسترجاع ومعالجة المعلومات باستخدام أجهزة الكمبيوتر<sup>21</sup>.

**اجرائيا:** هي مجموعة الوسائل والتقنيات الحديثة التي تستخدمها مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية للوصول إلى أهدافها والقيام بوظائفها في أسرع وقت وأقل جهد واستقبال المعلومات ومعالجتها وطباعتها وتخزينها ونقل نشاطات المؤسسة بشكل إلكتروني مثل: الدفع الإلكتروني والتحويلات المالية، تتمثل هذه التكنولوجيات في الهاتف والحاسوب الإلكتروني وكذا منظومة الشبكات المتمثلة في الأنترنت، الفاكس، سيسكو.

### 7. الدراسات السابقة:

من المهم جدا لأي باحث اجتماعي أن يضطلع على البحوث التي سبقت بحثه، لأن اضطلاع على ما سبق يجنبه التكرار ويمكنه من تقادي أخطاء الآخرين وقد يسمح له ذلك بفهم موضوع بحثه أكثر، واختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة لدراسته فضلا عن

<sup>20</sup> حادية يوسف /براهمة نصيرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة و احراق الخصوصية الثقافية بلاسرة الحضرية، مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية، جيجل، العدد17، ديسمبر2014، ص262

<sup>21</sup> هارون منصر تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية و التطبيقية، دار الالعمية، قسنطينة، 2012، ط1، ص13

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

أن هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي اعتمدت عليها، فتفيد الباحث في التعرف على الكثير من مراجعه ومصادره لذلك حاولنا قدر الإمكان للحصول على دراسات سابقة أو مشابهة لهذه الدراسة وقد أسفر جهدنا هذا على الحصول على:

### - الدراسة الأولى:

هذه الدراسة بعنوان "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية" دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق - قسنطينة - لـ "حورية بولعويدات" من قسنطينة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، السنة الجامعية 2007-2008.

حيث تتمحور إشكالية الدراسة حول استخدام المؤسسة الجزائرية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في التنظيمات الإدارية وترتيب استخدام لأهم وسائل الاتصال الحديثة (جهاز الحاسوب، الأنترنت، الأنترانت، الإكسترانت).

حيث صاغت الباحثة عدة تساؤلات فرعية وهي:

- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية المستخدمة (الحاسوب، الأنترنت، الأنترانت، الإكسترانت)؟
- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبجوشين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

• ما هو أثر هذا الاستخدام على أداء المؤسسة؟

بحيث تكمن أهمية هذه الدراسة في الدور الذي باتت تلعبه وسائل التكنولوجيا الحديثة في التنظيمات والمؤسسات، خاصة الجزائر منها وقد استعانت الباحثة في دراستها بالمنهج المسحي التحليلي" من أجل جمع البيانات وتحليلها تحليلا دقيقا.

كما قامت بتحديد "عينة حصرية شاملة" من موظفي الشركة ومن أجل جمع البيانات استعانت الباحثة بـ "استمارة التبيان" تشمل عشرين سؤالاً موزعة على ثلاث محاور:

المحور الأول متعلق بالبيانات الشخصية، المحور الثاني حول مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة، المحور الثالث أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة. وقد توصلت الدراسة إلى اعتماد هذه المؤسسة على تكنولوجيا الاتصال الحديثة وإلى أن أهم وسائل الاتصال المعتمدة هي الأنترنت ثم الإكسترنانت.

### - الدراسة الثانية:

دراسة الباحث " شايب محمد" بعنوان "أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية"، دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بسطيف، وهي عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية فرع اقتصاديات مالية بنوك ونقود بجامعة عباس فرحات بسطيف لسنة 2006-2007.

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

تدور إشكالية هذه الدراسة حول أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على فاعلية أنشطة

البنوك التجارية الجزائرية وعلى ضوء هذه الإشكالية صاغ الباحث التساؤلات التالية:

- ماهي مختلف العمليات التي تقوم بها البنوك الجزائرية؟
  - ما هي مختلف الأنشطة والوظائف التي تقوم بها البنوك الجزائرية؟
  - ماذا يقصد بتكنولوجيا الاتصال والإعلام؟ وما هي الأنواع المستخدمة في البنوك؟
  - ما هي التأثيرات العديدة التي تحدثها التكنولوجيا في البنوك؟
  - ما هو الغرض من اعتماد البنوك الجزائرية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال؟ وما هي مزاياها؟
  - إلى أي مدى يمكن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال أن تؤثر على جودة الخدمات المصرفية والحصول على رضى العملاء ووفائهم؟
  - ما هو الأثر الذي أحدثته أنظمة الدفع الآلية الجديدة في البنوك التجارية كبديل لنظم الدفع التقليدية؟
  - ما هي المخاطر والعوائق التي تواجهها البنوك جراء تبنيها لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة؟
- وصاغ تحت هذه التساؤلات مجموعة فرضيات كالتالي:
- تساهم المعلوماتية في تحسين إنتاجية مصالح البنوك التجارية

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- تلعب تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة دورا كبيرا في زيادة فاعلية وظيفة توزيع

الخدمات المصرفية في البنوك التجارية

- لا يمكن اعتبار أنظمة الدفع الآلية الحديثة فعالة دون الأخذ بعين الاعتبار لمستوى

أدائها

- تحدث التكنولوجيا المصرفية في ظل التغيرات الابتكارية والتنظيمية مخاطر وعوائق

بالنسبة للبنوك التجارية.

واستعان الباحث في دراسته بالمنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى استخدام منهج

دراسة الحالة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية وهذا من خلال جمع مختلف المعلومات والبيانات

المرتبطة بالموضوع ومحاولة تحليلها ومناقشتها للوصول إلى النتائج.

يمكن تعميمها وذلك بالاعتماد على الأدوات التالية: الزيارات، الملاحظات الميدانية،

المقابلات الشخصية ومواقع البنك الإلكتروني ومن النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة ما

يلي:

- بتشخيصنا للوضع التكنولوجية بالبنك محل الدراسة تبين أن هذا الأخير بعيد كل

البعد عن واقع التكنولوجيا الحديثة في البنوك الأجنبية وحتى العربية.

- أعطى الحاسب الآلي المتواجد في كل مصلحة لموظفي الوكالات الخاصة الذين هم

في اتصال مباشر مع الزبائن مرونة أكبر بتوفير المعلومات والبيانات وإمكانية

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

معالجتها بسهولة ودقة وإتمام كل عمليات الزبائن (تحويل، إيداع، سحب) بسرعة فائقة.

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا كونها تعرف بتكنولوجيا الاتصال الحديثة المستعملة في البنوك كما أنها تشابهت مع نفس دراستنا في مكان الدراسة الميدانية والذي كان في البنك وأما الاختلاف فكان من ناحية أن هذه الدراسة ركزت على النشاط والمهام التي يقوم بها البنك باعتبار التخصص يخص قسم العلوم الاجتماعية في حين ركزت دراستنا على تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستعملة في المجال البنكي أكثر.

وقد استنفذ تأمين هذه الأطروحة وذلك من خلال ازالتها لنا للغموض خاصة بالنسبة لضبط المصطلحات في البنك وضبط الجانب الذي نريد دراسته.

### - الدراسة الثالثة:

لبنى عبد الله العلاوين 2009 " تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء المؤسسات الإعلامية"، مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية "نموذجاً"، مذكرة ماجستير في الإعلام، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على:

- أثر تكنولوجيا الاتصال على الأداء في المؤسسات الإعلامية.

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

• الدور الذي تساهم به تكنولوجيا الاتصال في تطوير الأداء داخل المؤسسات الإعلامية.

• أهمية تكنولوجيا الاتصال في رفع المؤسسات الإعلامية على المنافسة على المستوى المحلي والإقليمي.

- اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي لغرض وصف الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة في مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية والوقوف على تقديرات أفراد العينة وتصوراتهم في المؤسسة المذكورة حول مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأداء مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية كما اعتمدت الدراسة على (المنهج التحليلي) بهدف تشخيص الفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة حول أداة الدراسة ككل وفقا للخصائص الديمغرافية.

- يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في إدارات وأقسام مؤسسة الإذاعة والتلفزيون والبالغ 1401 موظفا وموظفة سنة 2008.

- بالنظر لصعوبة شمول جميع العاملين في مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردني لأسباب ضيق الوقت وكبر حجم المجتمع المدروس، لجأت الباحثة إلى اختيار عينة من كلا الجنسين باستخدام طريقة العينة الطبقية العشوائية وبشكل تناسبي بنسبة بلغت 25%، حيث بلغت عينة الدراسة 350 موظفا وموظفة.

- وتوصلت الباحثة في دراستها إلى النتائج التالية:

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

\* تشير النتائج إلى اهتمام إدارة المؤسسة بفقرات مجال مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

\* أن تقديرات أفراد عينة الدراسة كانت (إيجابية) حول مجالات أداء المؤسسة المذكورة، وأن مستوى تقييم أفراد عينة الدراسة لأداء مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية قد تراوح بين (المتوسط والقوي) من جهة نظره.

\* مجالات أنشطة وأداء مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية قد تأثر أكثر من غيره من مجالات الأداء باستخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة المذكورة، اعتمادا على قيمة ( $R^2$ ) معامل التحديد والمعامل المعياري (BETA).

\* أن جميع فقرات مجال استخدام الاتصال في المؤسسة المذكورة تعد واضحة لأفراد عينة الدراسات من وجهة نظرهم، ويعزى ذلك إلى ارتفاع مستوى إدراك أفراد العينة.

- دراسة الرابعة: Brahim thiziri ,Boumghar

بعنوان:

L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire en Algérie : cas de la BEA (agence -034- de Tizi-Ouzou), en vue de l'obtention d'un diplôme Académique en Sciences Economiques, Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou 2016.

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

هدفت هذه الدراسة تأثير التقنيات الجديدة على النشاط المصرفي، حيث اعتمد الباحثان على الدراسة الكمية و النوعية على حد سواء هو تسليط الضوء على الأبعاد التي تسمح بتحليل أنماط سلوك العملاء في مواجهة الخدمات المصرفية الناتجة عن التقنيات الحديثة و تقييم أثرها الأحداث في البنك، حيث اعتمدا على المنهج المزدوج نهج قائم على البحث البيليوغرافي لتحديد المفاهيم النظرية المتعلقة بجانب الشركة المصرفية و أنشطتها وعلى الجانب الآخر موجه لموظفي البنوك و لقد توصلت الدراسة إلى الحاجة إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أمرا بديها في القطاع المعرفي كوسيلة لتحسين التنافسية و الإنتاجية و كوسيلة جذب العملاء و الاحتفاظ بهم .

### 8. التعقيب على الدراسات

- تعتبر الدراسة الأولى: مشابهة لدراستنا الحالية حيث تناولت استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية وهو نفس الموضوع الذي تناولته دراستنا وهو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البنك وتتشابه الإجراءات المنهجية لهذه الدراسة مع دراستنا حيث يندرج كليهما ضمن الدراسات الوصفية.

\* وبغض النظر عن الاختلافات فقد افادتنا هذه الدراسة كثيرا في الإحاطة بالموضوع المدروس، سواء من الناحية النظرية وذلك من خلال بناء الإشكالية والإطار النظري، أو من الناحية الميدانية من خلال استمارة الاستبيان.

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- أما الدراسة الثانية: تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء المؤسسات الإعلامية، فقد تشابهت مع دراستنا في المتغير المستقل وهو تكنولوجيا الاتصال وكذا كليهما اعتمادا على المنهج الوصفي وأداة استمارة الاستبيان في جمع البيانات.

\* وأفادتنا هذه الدراسة كثيرا في الإجراءات المنهجية والإطار النظري الخاص بمباحث تكنولوجيا الاتصال.

- أما الدراسة الثالثة: أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية، فقد تشابهت مع دراستنا كونها تعرف بتكنولوجيا الاتصال الحديثة المستعملة في البنوك كما أنها تشابهت مع نفس دراستنا في مكان الدراسة الميدانية والذي كان في البنك.

\* وقد افادتنا هذه الدراسة كثيرا أنها ارتبطت بالمنهج الوصفي الذي يتعلق بالدراسة الميدانية وهذا من خلال جمع مختلف المعلومات والبيانات المرتبطة بالموضوع ومحاولة تحليلها ومناقشتها للوصول إلى النتائج.

### 9. الخلفية النظرية للدراسة

النظرية الوظيفية البنائية تتصرف الدالة المفاهيمية لما تعنيه النظرية كونها، أي النظرية هي مجموعة الآراء التي تحاول تفسير الوقائع العلمية أو البحث في المشكلات القائمة بين السبب والمسبب.

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

وتعني النظرية في الدراسات الإنسانية التصورات أو الفروض التي توضح الظواهر التي تم التثبت منها بالتجربة التطبيقية أو الاستنتاج المنطقي.

أما النظرية الوظيفية قد تم تعريفها باعتبارها نسق منطقي استنباطي استقرائي يتكون من مفاهيم وتعريفات وافتراضات تعبر عن علاقات بين اثنين أو أكثر من أوجه الظاهرة، ويمكن أن يشق منها فرضيات كما يمكن التحقق من صحتها أو خطئها.

### 10. الإسقاط النظري

ارتبطت الخلفية النظرية أي النظرية الوظيفية البنائية بدراسة من خلال الوظائف التي تقام في المؤسسة عبر وسائل تكنولوجية اتصالية حديثة سواء داخلها أو خارجها أي فيما بين الموظفين أو مع الزبائن أي دراسة كل ماله علاقة تواصلية متبادلة بين الوظائف والبناءات وكل هذا جاء لدراسة الأنساق التنظيمية في المؤسسة من خلال تحليل النشاطات الاجتماعية عبر وسائل تكنولوجية اتصالية لتأكيد التكامل داخل المؤسسة وخارجها.

### 11. أدوات الدراسة

على الباحث الالتزام باستخدام جملة من الوسائل والتقنيات التي تمكنه من جمع أكبر عدد من المعلومات التي تخدم بحثه وتساعد في استقصاء المعلومات من المبحوثين بأسلوب علمي ولهذا اعتمدنا في دراستنا على أحد هذه الأدوات والتي تتمثل في:

أ) الاستمارة:

هو استضاح استفساري لاستبيان المعلومات لدى المبحوثين لأجل المعرفة عن كل ما يتعلق بالموضوع قيد البحث و هو مجموعة من الأسئلة المعدة و المصاغة لمتغيرات الموضوع وفقا لفروض موضوعية، يمكن للباحث استقراء حالة الفرد أو الجماعة أو المجتمع أو العينة<sup>22</sup>.

ومنه قمنا بربط هذه الاستمارة بفروض دراستنا بحيث اعتمدنا التنوع في الأسئلة بين الأسئلة المغلقة والمفتوحة، وقد انقسمت الاستمارة إلى أربع محاور تجيب عن فرضيات الدراسة كما يلي:

**المحور الأول:** ويجيب عن أهم التكنولوجيات الاتصالية الحديثة الأكثر استخداما في البنك

**المحور الثاني:** ويشمل أسئلة خاصة بتأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء الموظفين.

**المحور الثالث:** وتتضمن أسئلته الصعوبات التي تواجه البنك من خلال استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

**المحور الرابع:** وتدور أسئلته حول العلاقة بين الاستخدام الإيجابي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة البنكية والمستوى التعليمي للموظفين وتخصصهم.

<sup>22</sup> عقيل حسن عقيل، خطوات البحث العلمي، دار ابن كثير ، القاهرة 2010 ، ط1 ، ص 210

### ب) الملاحظة:

هي توجيه الحواس لمشاهدة ومراقبة سلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل جوانب ذلك السلوك أو خصائصه، فهناك ظواهر لا يتمكن الباحث من دراستها عن طريق المقابلة أو الاستبانة ولابد له من اختيارها بنفسه مباشرة، وتعد البيانات الناتجة من الملاحظة مفيدة لأنها تتيح للباحث فرصة جمع البيانات حية في مواقف حية. ويعطي الفرصة له للنظر إلى ما يجري في المواقع وليس ما يتوفر في متناول اليد وهذا ما يمكن الباحث من فهم سياق البرامج.

وتعتبر الملاحظة من الوسائل المنهجية التي يعتمد عليها في جمع المادة العلمية والحقائق من مكان اجراء الدراسة، ذلك أن الملاحظة كوسيلة بحثية تتمتع بفوائد كبيرة تميزها عن الوسائل الأخرى، حيث تعطي للباحث إمكانية ملاحظة سلوك و علاقات و تفاعلات المبحوثين والاضطلاع على أنماط و أساليب معيشتهم، و تتيح للباحث ملاحظة الأجواء الطبيعية غير المصطنعة لمجتمع البحث، حيث أن المبحوثين لا يعرفون أن سلوكهم وعلاقاتهم وتفاعلاتهم تحت الدراسة والفحص، ولذا يكون تصرفهم طبيعياً وتكون علاقاتهم وتفاعلاتهم سليمة وبعيدة عن التصنع والتكلف<sup>23</sup>.

<sup>23</sup> حسين محمد الحسن ، الأسس العلمية لمناهج البحث الإجتماعي ، ط2 ، بيروت (دار الطليعة 1996)، ص 107

وقد افادتنا الملاحظة في الاضطلاع على بعض المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الأدوات الأخرى، كالمعلومات المتعلقة بطبيعة الاتصال السائد في المؤسسة، نوعية العلاقات داخل المؤسسة، التكنولوجيات المستخدمة، كفاءات الاستخدام وظروف الاستخدام.

### 12. مجتمع البحث والعينة

يعرف المجتمع المدني حسب مادلين قرافيت Gravitz أنه مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى ، و التي يجري عليها البحث أو التقصي<sup>24</sup>.

لما كانت دراستنا تهدف إلى معرفة الاستخدام الفعلي لتكنولوجيات المعلومات والاتصال الحديثة داخل المؤسسة وكذا معرفة أهم وسائل التكنولوجيا المستخدمة، نخص منها (جهاز الحاسوب، شبكة الأنترنت، شبكة الأنترنت، شبكة الإكسترانت) وكذا أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة المدروسة، فإن مجتمع بحثنا يتكون من كل الموظفين العاملين بالمؤسسة المدروسة ولما كان عددهم محدود فقد اخترنا العاملين الدائمين في المؤسسة.

<sup>24</sup> موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون)، ط2، الجزائر، دار

القصة، 2006، ص 66

### 13. منهج الدراسة

عند القيام بأي دراسة علمية لابد من اتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما، وذلك باتباع منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة التي ستنتقل لها. وبذلك فقد عرف المنهج بأنه " الأسلوب أو الطريقة الواقعية التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحثه أو في دراسة لمشكلة موضوع البحث". فالمنهج إذاً هو الطريقة المتبعة للإجابة عن الأسئلة التي تثيرها إشكالية البحث، كما أن اختياره لا يأتي من قبيل الصدفة أو لميل ورغبة الباحث لمنهج دون آخر، بل أن موضوع الدراسة وأهدافها هما اللذان يفرضان نوع المنهج المناسب وهذا الاختيار الدقيق هو الذي يعطي مصداقية وموضوعية أكثر للنتائج المتوصل إليها.

وبما أن دراستنا تتمحور حول: "واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المالية البنكية بينك الفلاحة والتنمية الريفية الحروش"، فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الاتصال والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو للمشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيراتها.

ونظراً لكون دراستنا لا تتوقف على وصف، جرد وجمع المعلومات المتعلقة بالدراسة فقط عن طريق التكميم باستخدام الأساليب الإحصائية، بل تتعدى ذلك إلى تفسير وتحليل البيانات المختلفة ثم استخلاص النتائج العامة.

## 14. نوع الدراسة ومنهجها

تعد هذه الدراسة الوصفية التي تهدف إلى دراسة واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات المالية البنكية، وذلك للحصول على معلومات كافية ودقيقة عنها وتصنيفها وتحليلها واستخلاص نتائجها.

وانسجاما مع مقتضيات الدراسة وطبيعتها الإجرائية وتحقيقا لأهدافها فقد استعانت الدراسة بالمنهج الوصفي لكونه من أبرز المناهج المستخدمة في الدراسات الاتصالية والإعلامية ولضرورة يفرضها البحث نفسه حيث يعرف المنهج الوصفي على أنه:

\* طريقة تعتمد على دراسة الظواهر وصفا موضوعيا دقيقا من جميع جوانبه سواء كان من خلال وصف الظاهرة وتوضيح خصائصها، أو من خلال وصف الظاهرة وصفا رقميا يوضح مقدارها أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر والأحداث عن طريق الحلول لها

\* هو المنهج الذي يقوم بدراسة الظواهر والأحداث كما هي من حيث خصائصها وأشكالها والعوامل المؤثرة في ذلك فهو يدرس حاضر الظواهر والأحداث عن طريق توصيفها.

## 15. عينة البحث وكيفية اختيارنا

لقد اعتمدنا في هذه الدراسة على طريقة المسح الشامل (الحصص الشامل) ذلك راجع إلى أن عدد الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالحروش 14 موظفا وهذا ما يسهل

علينا اجراء العمل الميداني من خلال توزيع الاستمارة على جميع الموجودين داخل البنك وبهذا يتم الحصول على نتائج تمثل المجتمع ككل.

### 16. الإجراءات المنهجية للدراسة

وسيتم فيها تحديد مجال الدراسة، وكذا العينة، كما سيتم توضيح المنهج ومختلف الأدوات.

#### - مجال الدراسة

تتصب الدراسة الميدانية على تحليل واقع الميدان الذي يجري فيه البحث وبما أن أي دراسة ميدانية تتطلب تحديد مجالاتها المختلفة من مجال مكاني وزماني فهي في دراستنا كالاتي:

#### أ. المجال المكاني

الذي نعني به النطاق الجغرافي لإجراء الجانب التطبيقي لهذه الدراسة التي اقتصرنا على بنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية سكيكدة بلدية الحروش، تقوم هذه المؤسسة على تمويل الأنشطة الفلاحية من حبوب وخضر وفواكه، تربية الحيوانات وكذا تمويل مشاريع الصناعة الغذائية والتجارية بمختلف أشكالها، قمنا باختيار هذه المؤسسة لقربها وكذا لسهولة الوصول إليها ومنه توفرها على تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

### ب. المجال الزمني

تم الشروع في هذه الدراسة مع نهاية سنة 2023 وبداية سنة 2024، حيث باشرنا إجراءات الجانب المنهجي والنظري، وعند التأكد من إمكانيات إجراء الدراسة بالمؤسسة السابق ذكرها قمنا بزيارة الأقسام والمصالح من أجل جمع المعلومات ومعرفة الوسائل الاتصالية المتوفرة فيها وذلك كان ما بين 14 أبريل إلى 30 أبريل 2024، وبعد مدة قمنا بتوزيع الاستمارة على الموظفين.

### ج. المجال البشري

**المجتمع الأصلي للدراسة:** لكي يحقق الباحث نجاحا في دراسته لابد من اختيار مجتمع يتماشى مع بحثه ومن الضروري وجوده حيث يطلب منه تعريف المجتمع الأصلي ومكوناته الأساسية تحديدا واضحا ودقيقا.

وعليه فإن المجتمع الأصلي لدراستنا التي تبحث عن واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات المالية البنكية.

- دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية - الحروش - الذي بلغ عددهم 14 عامل: 9 ذكور و5 إناث.

## الفصل الثاني:

مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

### تمهيد

شكلت التطورات المتلاحقة لتكنولوجيا الاتصال إحدى أهم سمات العصر الحالي، بل وأصبحت درجة الاعتماد على مخرجات التقنيات الحديثة أبرز المحركات الفاصلة بين دول العالم تقدماً وتأخراً.

ولم يشهد الإنسان عبر تاريخه الحديث انفجاراً مشابهاً للمعلومات والبيانات وطرق التواصل بين بني جلدته كالذي يعاصره حالياً الأمر الذي فرض توجهها عالمياً لدمج التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ضمن جميع أساليب الحياة اليومية. هذا وإن كانت الإحاطة بجديد التكنولوجيا الاتصالية عملية غاية في التعقيد باعتبار الدور الذي تلعبه في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وكل هذا شهدناه في المؤسسات المالية بصفة عامة والبنوك بصفة خاصة.

### 1. ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

#### 1.1. تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة

شهد المجتمع البشري ثورة الاتصال الأولى عندما استطاع الإنسان أن يتكلم حيث أصبح ممكناً لأول مرة أن تجمع البشرية عن طريق الكلام حصيلة ابتكارها واكتشافاتها، ثم جاءت ثورة الاتصال الثانية عندما توصل السوماريون إلى اختراع أقدم طريقة للكتابة في العالم وهي الكتابة السومارية نحو 3600 قبل الميلاد.

وقد حفظت تلك الأرواح الفكر السياسي الاجتماعي والفلسفي في مراحلها الأولى ، وقد اقتربت ثورة الاتصال الثالثة بظهور الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر ميلادي وخاصة بعد اختراع "غوتنبرغ" التاريخي، بينما بدأت معالم ثورة الاتصال الرابعة خلال القرن التاسع عشر بظهور عدد كبير من وسائل الاتصال الجماهيرية كالراديو و التلفزيون .....، أما ثورة الاتصال الخامسة فهي كانت في النصف الثاني من القرن العشرين و الذي شهد ابتكارات فاقت كل الابتكارات السابقة ، وذلك بموجب الاندماج التاريخي بين ظاهرتي تعجير المعلومات والمعرفة وثورة الاتصال، والتي نتج عنها التكنولوجيا الاتصالية الحديثة والتي تتمثل أساساً في الأجهزة الحاسبة وملحقاتها والبرمجيات المتطورة، والتي أدت إلى تحكم أكثر في المعلومات من حيث التجميع والمعالجة والتخزين، وبالفعل لقد افرزت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ثورة حقيقية في نقل المعلومات وتخزينها كما مكنت بروز

وظهور خدمات جديدة كنقل المعلومات و تداولها زادت من فعالية هذه التكنولوجيا وانتشار بين المثقفين الكتاب الإلكتروني محل التقليدي ، أما مجالي التجارة والاقتصاد فقد برزت مصطلحات تخصصهم<sup>25</sup>

### 2.1. تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

ليس هناك تعريفا محددًا لعبارة تكنولوجيا الاتصال الحديثة غير أن مدلولها أصبح يصب على الوسائل الإلكترونية المستخدمة في الإنتاج والتسجيل الكهرومغناطيسي (الكاسيت الصوتي والفيديو) واسطوانات الليزر والبث الإذاعي والتلفزيوني الذي توج باستخدام الشبكات الفضائية وشبكات الميكروويف المعتمدة على ترددات عالية القدرة (VHF) وفائقة القدرة (4HF) والشبكات الأرضية التي تستخدم الألياف الضوئية ذات الكفاءة العالية في حمل العديد من البرامج التلفزيونية والإذاعية والمعلومات و منه تعرف<sup>26</sup>:

على أنها عملية الجمع بين الكلمة المنطوقة والمكتوبة والصور الساكنة والمتحركة بين الاتصالات السلكية واللاسلكية أرضية أو فضائية، ثم تخزين المعطيات وتحليل مضامينها وإتاحتها بالشكل المرغوب في الوقت المناسب و السرعة اللازمة ، و يعرفها "معالي فهمي حيدر" التكنولوجيا الجديدة للاتصال تشير إلي جميع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني و تشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية و وسائل

<sup>25</sup> حورية بولعويديات : استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، مرجع سبق ذكره ، ص

<sup>26</sup> هارون منصر ، تكنولوجيا الإتصال الحديثة المسائل النظرية و التطبيقية، دار الألفية ، قسنطينة 2012 ، ط1

الاتصالات وشبكات الربط و أجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في

الاتصال<sup>27</sup>

تعرف تكنولوجيا الاتصال الحديثة أكاديميا بأنها القطع الحرفية والخدمية التي تعمل على نقل واستقبال وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات بوسائل إلكترونية.

وهي أيضا محمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية في جميع المعلومات ونتاجها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات.

يعرفها " بروكتر " وآخرون: بأنها العلم والنشاط في تخزين واسترجاع ومعالجة وبحث المعلومات باستخدام أجهزة الكمبيوتر، كما يعرفها معهد تكنولوجيا المعلومات بأنها " علم تجميع وتصنيف ومعالجة ونقل البيانات ".

ويعرفها " سويلمر " بأنها الوسائل المختلفة للحصول على المعلومات واختزانها ونقلها باستخدام الحاسبات والاتصالات والإلكترونيات المصغرة، ويعرفها رولي على التجهيزات المادية أو البرامج و لكن ينصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان و غاياته التي يربوها من تطبيق واستخدام تلك التكنولوجيا والقيم والمبادئ التي يلجأ إليها لتحقيق خياراته ومنه فإن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي مجموعة الوسائل الاتصالية أو الوسائط التي من خلالها يتم

<sup>27</sup> د بن بريكة عبد الوهاب / بن التركي زينب، أثر تكنولوجيا الأعلام و الاتصال في دفع عجلة التنمية ، مجلة الباحث

بمسكرة العدد 07 /2004/2010 ، ص 245

نقل وإرسال واستقبال البيانات وكذا تخزين ومعالجة المعلومات عبر عدة أشكال مثل الحاسوب والهاتف.

### 2. وظائف تكنولوجيا الاتصال

تتعدد وظائف تكنولوجيا الاتصال على النحو التالي<sup>28</sup>:

1 / وظيفة إنتاج المادة الإذاعية والتلفزيونية والصحفية بعد دخول الكمبيوتر إلى بنية العملية الإنتاجية فأصبح كل شيء يتم إلكترونياً حيث أسهم الكمبيوتر في إنشاء قواعد المعلومات والأنترنت والتصوير الإلكتروني والتصوير الرقمي الإلكتروني والأقمار الصناعية والمساحات الضوئية، الاتصالات السلكية واللاسلكية، الألياف البصرية ...

❖ وظيفة معالجة المعلومات رقمياً سواء المقدم منها في المحتوى البرامجي الراديو والتلفزيون أو المقدم منها عبر صفحات الصحف أو من خلال النشر الإلكتروني Digital Dark room وسواء كانت تلك المعلومات مادة مكتوبة أو مصورة أو مرسومة فإن هناك العديد من البرامج التي تتعامل وتعالج مثل هذه المعلومات.

❖ وظيفة تخزين المعلومات واسترجاعها باستخدام الأقراص المدمجة في توثيق أرشيفاتها ووثائقها، وهي تساعد في البحث عن المعلومات واسترجاعها بشكل سريع وملائم.

<sup>28</sup> حسن علي محمد: تكنولوجيا الإتصال الحديثة ( النشأة، التطور، الوظائف، التأثيرات ) دار البيان للطباعة و النشر ،

## الفصل الثاني: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

❖ وظيفة نقل وتوزيع المعلومات عبر الفاكس، الأقمار الصناعية، الاتصالات السلكية واللاسلكية، الشبكات الرقمية، شبكات الألياف والكابل... إلخ.

❖ وظيفة العرض حيث تقوم أجهزة الكمبيوتر، الأجهزة الرقمية الشخصية Appliances personal Digital بعرض المعلومات عند طلبها في أي وقت.

وبالرغم من المزايا العديدة التي توفرها التكنولوجيا الحديثة لوسائل الإعلام الحالية (التراثية)، إلا أن ثمة العديد من المشاكل التي لم تحل بعد مثل: قلة خبرة العاملين في الإعلام في التعامل مع هذه التقنيات الجديدة وحاجة التعامل مع الكمبيوتر لبعض الوقت لدى الإعلاميين الذين ليست لديهم الخبرة الكافية في هذا المجال.

### 3. خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة<sup>29</sup>

من المفيد أن نتعرف على خصائص هذه التكنولوجيا التي غيرت من طبيعة وسائل الاتصال التي ألفناها بوضعها الحالي لتصبح وسائل جديدة مدمجة تجمع بين أكثر من وسيلة في وقت واحد مثل التلفزيون السلكي والتلفزيون شديد الوضوح والتلفزيون التفاعلي وأنواع أخرى كثيرة ستكون موضوعا لهذا الكتاب عبر الصفحات القادمة.

وأيا كانت أنواع ومجالات تكنولوجيا الاتصال فإنها تتميز بعدة خصائص من المفيد

أن نتعرض لها على النحو التالي:

<sup>29</sup> د. حسن علي محمد ، مرجع سبق ذكره ، ص26

- \* أن هذه التكنولوجيا قد صممت لتسهيل الاتصال في اتجاهين بدلاً من اتجاه واحد.
- \* أن هذه التكنولوجيا اختصرت كلا من المسافة والزمن.
- \* أنها تتسم بالمرونة والقابلية للتطويع والتأقلم فكل تكنولوجيا جديد يظهر في مجال الاتصال لا يلغي الآخر وإنما ينفرد بمميزات خاصة في مجال نشر وترويج المعلومات.

### 4. مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة

#### 1.4. المزايا:

- لتكنولوجيا الاتصال الحديثة مجموعة من المزايا أهمها ما يلي<sup>30</sup> :
- \* تعمل على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال وذلك لجمعها بين مجال الاتصال عن بعد والكمبيوتر.
- \* وفرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كما هائلاً من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ونقلها، كما أنها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.
- \* أتاحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين الزمن الإعلامي والزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية.

<sup>30</sup> عبد الباسط محمد عبد الوهاب، 2006/2005 استخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي و التلفزيون، المكتب

الجامعي الحديث، مصر، ص 57، 58

## الفصل الثاني: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

\* أتاحت " ثورة الاتصال " للمتقي درجة من التفاعل الإيجابي مع هذه التكنولوجيا، خاصة التلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للمتقي بالتدخل في اختيار البرامج.

\* الحد من استهلاك الورق.

\* السرعة الفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة.

\* ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية.

### 2.4. العيوب:

\* هذه التكنولوجيا أقل اجتماعية وعاطفية وحميمية كما أنها على الرغم مما قدمته من حرية في التعبير إلا أن هذه الحرية تعقده بتعقد السياسات، فليس هناك ضمان تكنولوجيا الاتصال سوف تعطي إلى عصر جديد المزيد من حرية التعبير.<sup>31</sup>

\* التأثيرات الصحية لتكنولوجيا الاتصال على الجانب البيولوجي والفيزيولوجي والنفسي للأفراد فالكثير من الأمراض كان سببها الاستخدام المفرط لهذه التكنولوجيا مثل الصداع، الاكتئاب، العزلة، ضعف البصر، الإرهاق، أوجاع الظهر وضعف السمع وغيرها وهذا أثبتته العديد من الدراسات الغربية في هذا المجال.

<sup>31</sup> فضيل دليو : مرجع سابق ، ص 19

## الفصل الثاني: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

\* لقد تحولت ميادين الحياة إلى شيء مرئي أو مسموع للاستهلاك ويتضمن المشهد كلا من السلع المادية المرئية والصورة المرئية المادية عن السلع ويكون في هذه الحالة لغة وتقنية وهذا المشهد في الواقع يسلب الوجود الإنساني من التجربة الحقيقية والمعنى.

\* مشكلة تفجير المعلومات يشير هذا المصطلح إلى اتساع المجال الذي تحمل فيه المعلومات ليشمل كافة المجالات النشاطات الإنسانية، حيث يدخل إنتاج المعلومات إلى صناعة أصبح لها سوق كبيرة لا يختلف عن أسواق البترول والذهب، وقد يزيد على ما ينفق على إنتاج المعلومات على المستوى الدول كما ينفق على الكثير من سلع الإنتاجية المعرفية.

### 5. أنواع وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة

#### ✓ الأنترنت:

عبارة عن شبكة كمبيوتر خاصة بأية مؤسسة تستخدم القواعد التي بنى عليها الأنترنت. والأنترنت تمكن الأفراد والعاملين في أية مؤسسة من الاتصال ببعضهم البعض والوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع وأفضل وأقل تكلفة من الأساليب المعتادة فمن خلال الأنترنت يمكن إنجاز الاجتماعات وتحضير الوسائل والمذكرات وإرسال البريد ... إلخ.

أي أن الأنترنت عبارة عن نسخة مصغرة من الأنترنت تعمل داخل المؤسسة ولا يمكن لأحد الوصول إليه إلا من يعمل داخل المؤسسة ولديه كلمة السر للدخول إلى الأنترنت

## الفصل الثاني: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

الخاصة بتلك المؤسسة، وفي نفس الوقت يسمح الأنترنت للمؤسسة بأن تكون على اتصال بالأنترنت متى شئت ذلك دون أن تتأثر بالمشاكل التي يسببها المستخدمون من الخارج بسبب المعلومات الخاصة داخل شبكة كمبيوتر المؤسسة.

ويمكن القول بأن الأنترنت في أية مؤسسة ما عبارة عن أنترنت داخلي تم تفصيله خصيصا ليكون ملائما لهذه المؤسسة أو تلك دون أن يكون على صلة بالعالم الخارجي ويمكن للأنترنت حماية المؤسسة من المتطفلين والمغامرين.

### ✓ تعريف الأنترنت:

يرى " أسامة أبو الحجاج " أن شبكة الأنترنت تعد جزءا من ثورة الاتصالات وأن البعض يعرفها بأنها شبكة الشبكات في حين يعرفها الآخر بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة.<sup>32</sup>

وأوضح " محمود علم الدين " أن شبكة الأنترنت هي شبكة اتصالات عالمية تربط بين آلاف الشبكات الخاصة بالحاسب ببعضها البعض، إما عن طريق خطوط الهاتف أو عن طريق الأقمار الصناعية.<sup>33</sup>

<sup>32</sup> أسامة أبو الحجاج، " دليلك الشخصي إلى عالم الأنترنت " القاهرة ، دار النهضة 1997 ، 17

<sup>33</sup> محمود علم الدين ، و محمد تيمور " الحاسبات الإلكترونية و تكنولوجيا الإتصال ، ط1 (القاهرة ، دار غريب للطباعة و النشر 1998) ، ص28

أما " قسمت قاسم " فيضع تعريفا أكثر شمولاً، إذ يرى أن شبكة الأنترنت هي مجموعة ضخمة من شبكات الاتصال المرتبطة ببعضها، وهذه المجموعة تنمو ذاتياً بقدر ما يضاف إليها من شبكات وحاسبات، ولقد أدى اتساعها وتغلغلها إلى وصفها بأنها شبكة الشبكات.

### ✓ البريد الإلكتروني:

هو اختصار " Electronic mail " وهو عبارة عن نظام للتراسل الإلكتروني أي إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية يشترط لاستخدامها وجود برنامج بريد إلكتروني وعنوان بريد إلكتروني للمرسل إليه ويمكن من خلاله إرسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات.<sup>34</sup>

### ✓ تعريف الحاسوب: Computer

هو وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه البيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلية وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها و 'جراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيراً الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كيتو.<sup>35</sup>

- يعرف أيضاً على أنه جهاز إلكتروني مصمم لاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل آلي وتخزينها ومعالجتها، ومن ثمة إمكانية تحويلها إلى نتائج ومعلومات مفيدة يمكن

<sup>34</sup> مراد شلبيية ، علي فاروق ، مقدمة على الأنترنت ، دار المسيرة ، الأردن 2001 ، ص21

<sup>35</sup> محمد شوقي، الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة، بيروت 1983، ص16

## الفصل الثاني: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

استخدامها حسب الحاجة وعند الطلب وذلك بموجب أوامر وتعليمات خاصة يطلق عليها اسم برامج التشغيل.<sup>36</sup>

### ✓ الأقمار الصناعية:

تستخدم الأقمار الصناعية محطات لبث وتوزيع والتقاط البيانات والمعلومات الصوتية والمرئية عبر الأثير الفضاء وبالطبع فإن السرعة ودرجة الوضوح في هذا النوع من وسائل الاتصال تتفوق على جميع الوسائل الأخرى.

ويرجع استخدام الأقمار الصناعية لأغراض الاتصالات إلى 01 يوليو 1972 ففي مساء هذا اليوم تم مشاهدة برنامج تلفزيوني في كل من الولايات الأمريكية و بريطانيا ، وفي نفس الوقت بعد بث أول قمر صناعي يستقر في الفضاء باسم تليستار.<sup>37</sup>

### ✓ الإكسترنات: Extranet

والإكسترنات عبارة عن شبكة مكونة من مجموعة من الشبكات مرتبطة مع بعضها عن طريق شبكة الأنترنت.<sup>38</sup>

<sup>36</sup> سليمان مصطفى الدلاهمة ، أساسيات نظم المعلومات الحاسبية و تكنولوجيا المعلومات ، دار الوراق للنشر و التوزيع

، الأردن 2008 ، ص 330

<sup>37</sup> علاء عبد الرزاق السالمي 2002، تكنولوجيا المعلومات ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، ص 362

<sup>38</sup> عماد عدلي " ماهي الإكسترنات " الموسوعة العربية للكمبيوتر و الأنترنت، فبراير 2004 منشورة على الويب

## الفصل الثاني: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

والإكسترنانت هي تلك الشبكة التي تربط بين شبكات الأنترنت الخاصة بالمؤسسات والعملاء الذين تجمعهم مصالح مشتركة، وهي بذلك تؤمن لهم سهولة وسرعة تبادل المعلومات مع الحفاظ على خصوصية الأنترنت كشبكات محلية إلا أنها أكبر منها في التغطية الجغرافية، لذا فهي تعد الخليط الذكي بين الأنترنت والأنترنت.

### ✓ الهاتف:

يمثل الهاتف من أهم وسائل الاتصال الصوتي ومن أقدمها وأكثر للتواصل بين الأفراد والجماعات ولكنه أداة تلعب دورها في الإنتاجية والتسويق ومن المؤسسات وينظر إليه كقناة اتصال غير مباشرة بين المرسل والمستقبل عند مزاوله عملية الاتصال.

وهو وسيلة مهمة في نقل المعلومات عبر المسافات القريبة منها والبعيدة، ولقد حدثت تطورات كثيرة على هذا الجهاز حيث أدخلت إليه الوسائل الإلكترونية والليزرية المتطورة لتسهيل عملية نقل المعلومات حيث تطور الهاتف في شكله وإمكاناته عدة مرات وأصبحت هناك شبكات هاتفية وإمكانية نقل الصورة والصوت بسرعة هائلة، كما أصبح يستخدم كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا كما أنه أداة ملائمة لنقل واستقبال المعلومات بتكاليف منخفضة نسبيا.<sup>39</sup>

<sup>39</sup> فضيل دليو 2014 ، تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال الجديد، بعض تطبيقاتها التقنية، دار هومة ، الجزائر ، ص

### ✓ تقنية الفاكسميلي:

هو عبارة عن طريق أو نظام لإرسال الصور والأشياء المكتوبة باليد أو المطبوعة إلكترونيا عن طريق سلك أو راديو أو أقمار صناعية يمتاز بنقل الأشياء وليس المتحركة وقد ظهر الفاكس سنة 1934 عندما أرسلت صورة من المدينة الأمريكية CELEVEL إلى مدينة NEW YORK وقد شاع استعماله في الثلاثينات، و في 1954 بدأت وكالات الأنباء في استخدام نظام الفاكس في ارسال الصور الفوتوغرافية والكلمات المطبوعة حيث يستخدم الفاكس في ارسال الأخبار من وكالات الأنباء إلى أماكن طباعة الصحف، كذلك فقد أتاح التطور الكبير في تكنولوجيا الإعلام والاتصال ارتباطه بشبكة الأنترنت نتيجة لهذا التطور.<sup>40</sup>

### 6. التعريف العام ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

هو هيئة عمومية اقتصادية تتمتع بالشخصية المعنوية وكذا الاستقلال في التسيير مهمته تطوير القطاع الفلاحي وترقية عالم الأرياف إضافة إلى اهتمامه بتمويل مختلف القطاعات الاقتصادية.

<sup>40</sup> أسماء مريمش، سميحة بشيرة، تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة و دورها في صناعة الإشهار المسموع، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاتصال و الإعلام، قسم الإعلام و الاتصال ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة جيجل 2016 ، ص 52

## الفصل الثاني: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

كما يعتبر البنك أكبر شبكة بنكية في الجزائر مقارنة مع الهيئات الأخرى في بداية الأمر تكون البنك من 146 وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري وأصبح يحتضن حاليا 326 وكالة 32 مديرية عامة جويلية 2011 صفة (194 ويضم أكثر من 7000 موظف على مستوى الهياكل المركزية الجهوية وكذا المحلية) .

كما يعتبر الآن شركة ذات مساهمة ذات رأس المال قدره 54 مليار دينار مقرها الرئيسي العقيد عميروش الجزائر العاصمة.

### 7. الوسائل المستخدمة في البنك

أهم وسائل التكنولوجيا الحديثة المستعملة في البنك: إن اتخاذ قرارات يتم الاعتماد على مدراء متخصصين شبكات اتصال الحاسبات الآلية البرامج وقواعد البيانات:

#### ✓ الحاسوب

تتمكن المصارف وجميع المؤسسات الصرافة أن ترتبط مع بعضها البعض بشبكة الأنترنت ذات تقنية عالية تخضع لإدارة البنك المركزي للدولة، وهي تمكن العملاء من التعامل مع أي أجهزة الصرف المنتشرة في كل مكان فعمل الصرف على راحة العملاء، فالعمل يمكنه الاستعلام عن رصيده ودفع بعض الفواتير مثل: الماء والكهرباء والهاتف والضرائب وذلك دون اللجوء إلى الوقوف في صفوف الانتظار عند موظفي البنك.

## الفصل الثاني: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

\* كما تساعد أجهزة البنك على تخفيف العبء على مكاتب البريد فتقدم خدماتها في قبول سداد القوائم المالية وبدون اللجوء إلى الصكوك أو البريد مما يساعد على تخفيف أعباء مكاتب البريد.

\* أصبحت البنوك من أكثر المؤسسات استخداما لتكنولوجيا الاتصال خاصة الحاسوب وذلك من خلال تطوير الخدمات التي تقدمها وزيادة انتشار الخدمات المصرفية وزيادة كفاءة العمل المصرفي.

\* تعمل الحاسبات الآلية على تسهيل تنفيذ الاستراتيجيات المالية من حيث الحصول على الأموال واستخدامها والسيطرة عليها وتوفير السيولة المالية من المصادر الداخلية والخارجية، ومراقبة التدفقات النقدية المختلفة، كما ساعدت الحواسيب على تقليل التكاليف الثابتة والمتغيرة وترشيد الإنفاق وزيادة الأرباح عن طريق تقييم الأداء المالي من حيث السيولة والربحية.<sup>41</sup>

### ✓ الأنترنت

وذلك من خلال الخدمات المقدمة من طرفها:

<sup>41</sup> عبد الله عبد العزيز الموسى ، مقدمة في الحاسب و الأنترنت، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض ، ط6 1993 ،

### ✓ الخدمات المعلوماتية

يمكن للبنك أن يقوم بعرض وتسويق خدماته وانتاجاته التي يقدمها للعملاء في فروعهم التقليدية من خلال موقع إلكتروني على شبكة الأنترنت وهذا النوع من الخدمات لا يشتمل على مخاطر عالية وذلك لعدم وجود قناة اتصال إلكتروني عبر شبكة الأنترنت تسهل لأي كان إمكانية الوصول إلى شبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للبنك وبذلك فإن المخاطر التي قد يتعرض لها البنك من خلال تقديم هذا النوع من الخدمات تتمثل في احتمالية تعرض موقع البنك على شبكة للعبث والتغيير من قبل الآخرين.

### ✓ الخدمات المقدمة

يقوم البنك في هذا النوع من الخدمات بتقديم الخدمات الاستشارية للعملاء، إضافة إلى تقديم خدمات دراسة الجدوى الاقتصادية وفرص الاستثمار المتاحة.

### ✓ الخدمات الاتصالية

وينطوي هذا النوع من الخدمات على مخاطر أعلى حيث يسمح بنوع من الاتصال المحدود بشبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف والمثال على هذه الخدمات: طلب حساب وتقديم طلب للحصول على تسهيلات ائتمانية وغيرها.

### ✓ الخدمات التنفيذية

وهذا النوع من الخدمات يسمح لعميل البنك بتنفيذ الخدمة المصرفية المطلوبة عبر الأنترنت حيث يمكن للعميل إجراء عمليات التحويل النقدي من الحساب ودفع الفواتير وإجراء عمليات تنفيذية على حسابه...إلخ ، ويعتبر هذا النوع من الخدمات الأكثر خطورة على الإطلاق، حيث يمكن للعميل البنكي من الدخول إلى أنظمة المعلومات الداخلية وتنفيذ العمليات المطلوبة وعليه فإن هذا النوع من الخدمات يحتاج من المصرف عمل كافة الإجراءات الاحترازية اللازمة للحيطرة والسيطرة على المخاطر.<sup>42</sup>

### ✓ الهاتف النقال

لا تزال خدمات الهاتف النقال المقدمة من طرف البنوك الجزائرية لزيائنها عبر الهاتف الجوال أو النقال تقتصر على الاطلاع على الأرصدة وطلب الصكوك، وكذا تحويل من رصيد إلى آخر داخل وكالات البنك إضافة إلى إمكانية دفع الفواتير الخاصة بالمتعامل، وكذا يمكننا استخدامه كناقل للصوت والصورة بسرعة هائلة من خلال تزويده بذاكرة تؤهله لخرن البيانات البنكية واسترجاعها عند الحاجة ومشاهدتها على الشاشة أو طباعتها على الورق، وذلك عن طريقتين أساسيتين:

<sup>42</sup> دغوشي العطرة، استخدام الأنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثره على العمل البنكي، مجلة الأبحاث الإقتصادية والإدارية، جامعة الجزائر، العدد 18، ديسمبر 2015، ص 27

أ. طريقة الاتصال المباشر

من متحدث على الهاتف (أ) إلى متحدث آخر على الهاتف (ب)، سواء كان الهاتف في نفس المدينة أو متباعداً.

ب. طريقة الاتصال غير مباشر

وذلك عن طريق ربط الخط الهاتفي مع وسيلة أخرى من وسائل الاتصال ونقل المعلومات مثل التلكس والحاسوب وغيرها.<sup>43</sup>

8. أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على البنوك

أدى تقدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى أحداث العديد من التغيرات والتطورات في مجال الأعمال البنكية ويعتمد الأثر على كثرة الاستخدامات لتكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال تطوير الخدمات التي تقدمها وزيادة انتشار الخدمات المصرفية وفي زيادة كفاءة العمل المصرفي ومنه تعددت آثار التكنولوجيا الاتصالية الحديثة على التنظيمات البنكية ومن أبرز ملامح الآثار نجد:

\* تسمح تكنولوجيا الاتصال الحديثة للبنك بتنويع خدماتها أي التعامل مع عدد كبير من خطابات النشاط المختلفة.

<sup>43</sup> معطى سيد أحمد : واقع و تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الإتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، رسالة ماجستير في إدارة الأفراد و الشركات سنة 2011/2012 ، جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان ، ص 148

\* تؤثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على التسويق المصرفي ذلك أن استخدامها جعل العالم كقرية صغيرة وسهل هذا استخدام الاتصالات السريعة مما انعكس على مفهوم التسويق المصرفي وأصبح من الضروري تطوير شكل وأدوات التسويق المصرفي واستخدام أدوات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشر أدوات التسويق المصرفي حول العالم كاستعمال أدوات إعلانية للمصرف على شبكة الأنترنت لضمان انتشار الدعاية.

\* تؤثر التكنولوجيا على اليد العاملة بالبنك ذلك أن هذه القوى الشرية سوف تتأثر بهذه التغيرات ويجب توفر بعض الصفات فيها لمواكبة هذه التطورات كالجدارة في العمل من خلال توفر المهارات على الحاسبات الإلكترونية والأنترنت لتتأقلم وإيصال البيانات والأعمال عن طريقهم. <sup>44</sup>

### 9. أهداف استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البنك

تتيح البنوك بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للموظفين أو للعملاء والزبائن وتتمثل الأهداف فيما يلي:

- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجيدة: تقدم البنوك كافة الخدمات المصرفية التقليدية وإلى جانبها خدمات أكثر تطوراً عبر الأنترنت تميزها عن الأداء التقليدي مثل شكل من أشكال

<sup>44</sup> سحنون خالد: تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، رسالة دكتوراه في العلوم الإقتصادية 2015 ، جامعة

أبو بكر بلقايد ، تلمسان ، ص 100

## الفصل الثاني: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية، امداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدهم لدى المصرف وتقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونياً، كيفية إدارة المحافظ المالية من أسهم وسندات للعملاء، طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة.

- **خفض التكاليف:** من أهم ما يميز البنوك التي تستخدم تكنولوجيا الاتصال أن تكاليف تقديم الخدمات منخفضة مقارنة بالبنوك الأخرى ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي عوامل جذب، ففي دراسة تقريرية خاصة بتكلفة الخدمات المقدمة عبر قنوات مختلفة تبين أن تكلفة تقديم خدمة عبر فرع البنك تصل إلى 295 وحدة في حين تقل عنها لو قدمت من خلال شبكة الأنترنت بتكلفة 4 وحدات وتصل إلى تكلفة واحدة من خلال الصرافات الآلية.

- **زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية:** مع اتساع شبكة الأنترنت وسرعة انجاز الأعمال عن البنوك التقليدية أضحت سهلاً على العميل الاتصال بالبنك عبر الأنترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وكفاءة عالية مما لو انتقل العميل إلى مقر البنك شخصياً وقابل أحد الموظفين الذي عادة ما يكون مشغولاً عليه.

## الفصل الثاني: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

---

- **التواصل بين الموظفين:** وذلك من خلال الإرسال الدائم بين العاملين في المؤسسة عبر مختلف الوسائل الموجودة مثل الحاسوب والإنترنت وكذا الهاتف النقال وكل هذا باعتبارهم وسائل تتميز بالسرعة في إيصال المعلومة وكذا الاقتصاد إما في الوقت أو التكاليف وكذا السهولة للوصول إلى المتلقي.

### خلاصة الفصل

وفي الأخير نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبحت ضرورة حيوية في حياة الفرد عامة والمؤسسات خاصة، فلتكنولوجيا الاتصال الحديثة أهمية بالغة في مختلف الأصعدة وأصبح التحكم فيها وتوظيفها في جل الأعمال يمثل معيار تطورها أو تخلفها ومقياسا لمدى قدرتها على مسايرة هذا المدى التكنولوجي الاتصالي الهائل كما ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في انجاز أعمال البنوك في الوقت المحدد من خلال تسهيل أداء العمال مع توفير المرونة في أداء الأعمال وتقليل الجهد المبذول من طرف عمال البنك بالإضافة إلى توفير الدقة في الأعمال التي تساعد الإدارة البنكية للتخطيط في سياستها المستقبلية.

الفصل الثالث:

الإطار التطبيقي للدراسة

### تمهيد

يتناول هذا الفصل من الدراسة الجانب التطبيقي حيث يوضح الجدول بيانات الدراسة الميدانية بعد تبويبها التي تساعدنا في استخلاص النتائج من خلال التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي، حيث تقوم على الإجابة على التساؤلات المطروحة والوقوف على تفسير ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات للتحقق من صحتها أو نفيها بالإضافة إلى أهم النتائج المتوصل إليها.

وبناء على ذلك تم تقسيم الفصل الثالث (التطبيقي) إلى أربع محاور:

- المحور الأول: أهم تكنولوجيا الحديثة الأكثر استخداما في البنك
- المحور الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية الحروش.
- المحور الثالث: الصعوبات التي تواجه بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالحروش من خلال استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- المحور الرابع: العلاقة بين الاستخدام الإيجابي لتكنولوجيا الاتصال في المؤسسة البنكية والمستوى التعليمي للموظفين وتخصصهم.

## 1. لمحة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة الحروش 748

نتناول في هذا الفصل التعريف بوكالة الحروش ومصلحة التربص بالإضافة إلى هيكليهما:

### 1.1. تعريف بوكالة الحروش 748 والهيكل التنظيمي لها:

تأسست وكالة الحروش في 1982 مقرها الرئيسي شارع بشير بوقادوم تحمل رقم 748 والتي بدورها تابعة للمجمع الجهوي للاستغلال 021 بسكيكدة حيث يحدها نظامها الداخلي.

وتعد وكالة الحروش من أفضل البنوك على المستوى المحلي والإقليمي نظرا لطبيعة المنطقة ذات الطابع الفلاحي وتهدف الوكالة النهوض بالقطاع الزراعي بالمنطقة وتلبية الحاجات والمساهمة في تنشيط الاقتصاد إضافة إلى ذلك جاء هذا البنك لتدعيم الإصلاحات المالية التي من ضرورياتها وجود هياكل متخصصة في مختلف القطاعات الاقتصادية الحيوية وهي مؤسسة عمومية تقوم بتقديم خدمات بنكية متنوعة للمتعاملين الاقتصاديين سواء القطاع العام أو الخاص.

### 2.1. تعريف بالمصلحة:

- **قطب الصندوق:** تتجسد أنشطة نشطة هذه المصلحة في التعامل اليومي بين الوكالة والعميل حيث يقوم بعمليتين هما:
- **السحب:** هي عملية يقوم الزبون فيها بسحب أموال من حسابه الخاص فتتم على النحو التالي: الدينار الجزائري: يسلم الزبون الشيك لموظف الشباك وهذا الأخير يقوم بأجراء العملية على الكمبيوتر مع استعمال رقم حسابه لمعرفة ما إذا كان الزبون يملك رصيدا أم لا.

- **العملة الاجنبية:** في هذه الحالة زبون يريد سحب مبلغ من المال ولكن من البنك الذي فتح فيه الحساب.
- **الايدياع:** يقوم الزبون بملأ استمارة تسمى تجزيء نقدي يرمز لها SA30 حيث تحتوي على المعلومات اللازمة وبعد التأكد من صحة الوثائق وقيمة المبلغ الموضوع ورقم حسابه يقوم أمين الصندوق بإمضاء وتسليم الاصلية الى موظف الشباك والأخرى تكون بحوزته كما يقوم بإدخال المودع في حساب الزبون واعطائه وصل الى الايداع.

### 3.1. شرح الهيكل التنظيمي لوكالة الحروش 45748

- **المدير:** هو الذي يترأس وكالة الحروش أي بمعنى هو المسؤول الأول عن الوكالة الذي يتولى تسير برامج عمل البنك ويتخذ القرارات الصائبة ويسهر على تنفيذها ويسعى دائما الى تحقيق الربح.
- **الامانة العامة:** يتم فيها إسلام البريد الوارد والصادر للبنك ومن البنك بإضافة الى الاعمال المكتبية وهي تمثل وسيط بين العمال والعملاء والمدير.
- **وظيفة التجارة الخارجية:** تقوم هذه المصلحة بتتقيد عمليات الاستيراد والتصدير من الناحية المالية كما يتجلى دورها في التعامل بالعملة الصعبة سواء في صورتها النقدية أوفى شكل تحويلات إضافة الى إعداد العمليات المحاسبية المتعلقة بالعملة اجنبية أنى بواسطتها يتم تحويل الاموال بالعملة الصعبة من حساب الزبون إلى حساب المورد بالخارج.
- **وظيفة الحسابات:** تتكفل هذه المصلحة بالشؤون الادارية أي النظام الاداري للوكالة المركزية والوكالات الفرعية وشؤون الحسابية أي متابعة محاسبات البنك الداخلية من ميزانية التسيير والتجهيز.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

- **وظيفة القروض:** تعد هذه المصلحة من مصالح المهمة في البنك حيث أنها تقوم على دراسة طلبات القروض وبعد الدراسة كاملة والشاملة والدقيقة للمشروع تمنع القروض بمختلف أنواعها وأشكالها وتتخذ مقابل ضمانات يتم تحديدها.
- **وظيفة الاستشارات القانونية والمنازعات:** تتخصص هذه المصلحة في متابعة النظام الداخلي للبنك وهي مكلفة بالمنازعات القضائية، وهي تسير من طرف خبير في المحاكم.
- **وظيفة المراقبة والميزانية:** هذه مصلحة يسيرها مختصون ومراقبة تكمن في مراقبة الملفات في البنك وهي مسيرة من طرف المديرية العامة وهي غير مقيدة بالوقت مراقبة الوكالة في القروض والاجر والاعتمادات والعمال أما الميزانية فتقوم بإعداد الاجور للعمال وتقديم الميزانيات النهائية للوكالات المركزية والوكالات الفرعية.
- **وظيفة الصندوق:** تتجسد أنشطة هذه المصلحة في التعامل اليومي بين الوكالة والعميل ويتكون من صندوقين ثانويين الأول خاص بالعملة الوطنية والثاني خاص بالعملة الأجنبية.

## 2. مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تطوره بثلاثة مراحل رئيسية:

**1.2. مرحلة 1982 - 1990:** خلال هذه المرحلة انصب اهتمام البنك على تحسين موقعه في السوق المصرفي، والعمل على ترقية العالم الريفي عن طريق تكثيف فتح الوكالات المصرفية في المناطق ذات النشاط الفلاحي.

**2.2. مرحلة 1991 - 1999:** بموجب قانون النقد والقرض التي من خلاله التخصيص القطاعي للبنوك، توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل مختلف قطاعات الاقتصاد الوطن خاصة قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة بدون الاستغناء عن القطاع الفلاحي

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الذي تربطه معه علاقات مميزة، أما في المجال التقني فقد شهدت هذه المرحلة إدخال وتعميم استخدام الإعلام الآلي عبر مختلف وكالات البنك لقد تميزت هذه المرحلة بما يلي:

- **1991:** تم الانخراط في نظام سويفت "Swift" لتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الدولية الخارجية.
- **1992:** تم وضع نظام Sybu ساعد على سرعة أداء العمليات المصرفية من خلال ما يسمى teletraitement إلى جانب تعميم استخدام الإعلام الآلي في كل عمليات التجارة الخارجية.
- **1993:** الانتهاء من إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات المصرفية.
- **1994:** بدء العمل بمنتج جديد يتمثل في بطاقة السحب بدر.
- **1996:** إدخال نظام المعالجة عن بعد لجميع العمليات المصرفية في وقت حقيقي.
- **1998:** بدء العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك (CTB).

### 3.2. مرحلة 2000 - 2006:

- **2000:** تعميم نظام الشبكة المحلية مع إعادة تنظيم البرنامج paagical syber كزبون مقدم الخدمة.
  - **2001:** سعيًا منه لإعادة تقييم موارده قام البنك بإجراء عملية تطهير المحاسبية والمالية لجميع حقوقه المشكوك في تحصيلها بغية تحديد مركزه المالي ومواجهة المشاكل المتعلقة بالسيولة وغيرها، والعمل على زيادة تقليص مدة مختلف العمليات المصرفية اتجاه الزبائن.
- إلى جانب ذلك قام البنك بتحقيق مفهوم البنك الجالس la banque assise مع الخدمات المشخصة.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

▪ **2002:** تعميم تطبيق مفهوم البنك الجالس مع خدمات مشخصة على مستوى جميع وكالات البنك.

▪ **2004:** لقد كانت سنة مميزة بالنسبة للبنك الذي عرف إدخال تقنية جديدة تعمل على سرعة تنفيذ العمليات المصرفية تتمثل في عملية نقل الشيك عبر الصورة، فبعد أن كان يستغرق وقت تحصيل شيكات البنك إلى 15 يوم أصبح بإمكان الزبائن تحميل شيكات بنك بدر في وقت وجيز، وهذا يعتبر إنجاز غير مسبوق في مجال العمل المصرفي في الجزائر.

كما عمل مسؤولو بنك BADR خلال عام 2004 على تعميم استخدام الشبايبك الآلية للأوراق النقدية les guichet Automatiques des billets المرتبطة ببطاقات الدفع.

▪ **2005:** من أجل ضمان مكانة بنك BADR بصفة دائمة جددت مديرية البنك مجموعة معينة من التوجيهات. يندرج ضمن هذه التوجيهات خيار ضمان التمركز الاستراتيجي وإرجاعه الى تطلعه الأول وهو تمويل التنمية الفلاحية والريفية وتتضح الخطوط الاستراتيجية في نشاطه.

▪ **2006:** في ماي تم إدخال كل من المقاطعة الكترونية، في سبتمبر قد ادخال نظام معروف Télé des virement وذلك من أجل تحقيق الأمان والثقة والشفافية في التعاملات من جهة ومحاربة الغش والاختلاسات من جهة أخرى.

### 3. تفرغ وتحليل البيانات الميدانية

#### 1.3. البيانات الشخصية

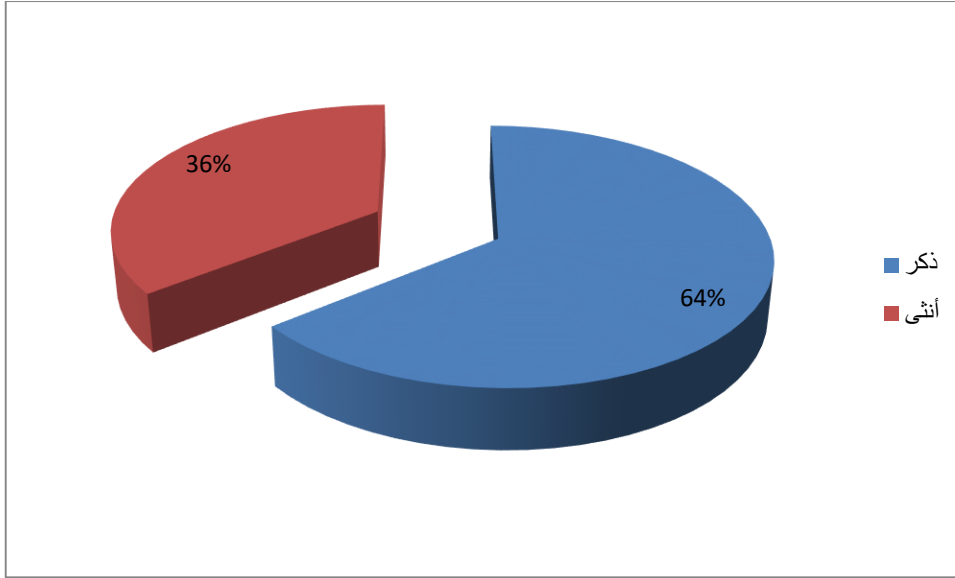
تساعد البيانات الشخصية الباحث في التعرف على ملامح وخصائص المبحوثين وخلفياتهم وكثيرا ما يعتمد عليها في تحليل البيانات والمعطيات الميدانية حسب ما تقتضيه متغيرات الدراسة وأهدافها.

ومن هذا المنطلق اشتملت هذه الدراسة على محور خاص بالبيانات الشخصية ثلاثة أسئلة تتعلق بالجنس، المستوى التعليمي والأقدمية في العمل.

#### - الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	9	64,29 %
أنثى	5	35,71 %
المجموع	14	100 %

جدول رقم 01: يوضح توزيع العينة وفق متغير الجنس.



الشكل رقم (01): يوضح توزيع العينة وفق متغير الجنس.

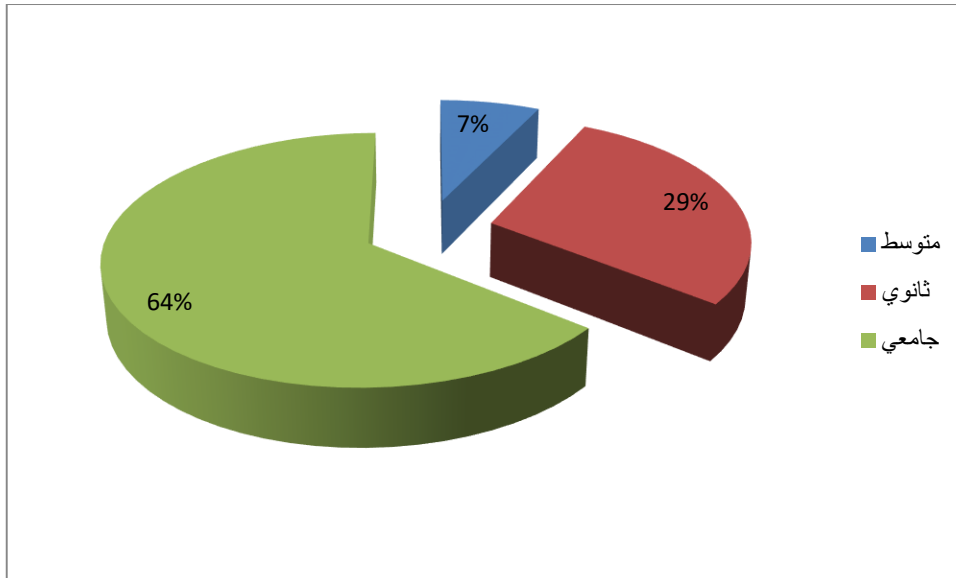
من خلال الجدول (01) الذي يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس، حيث بلغت نسبة الذكور 64,29 % من أفراد العينة أي ما يعادل 09 مفردات. بينما قدرت نسبة الإناث بـ 35,71 % من أفراد العينة أي ما يعادل 05 مفردات، وعليه نلاحظ أن فئة الذكور يمثلون الشريحة الأكبر من مجتمع البحث، ويعود السبب إلى طبيعة العمل التي تلائم الذكور أكثر من الإناث إضافة إلى كون العمل ذا طابع تقني ميداني في المؤسسة، من الوظائف التي يجذبونها الذكور مقارنة بالأعمال الأخرى.

➤ **نتيجة:** حيث بلغت نسبة الذكور أكثر من الإناث في المؤسسة

- المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
7,14 %	1	متوسط
28,57 %	4	ثانوي
64,29 %	9	جامعي
100 %	14	المجموع

الجدول رقم 02: يوضح توزيع العينة وفق متغير المستوى التعليمي.



الشكل رقم 02: يوضح توزيع العينة وفق متغير المستوى التعليمي.

يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي بأهمية الأفكار المستحدثة كما

أنه له تأثير مباشر على أعمال المؤسسة و من الجدول رقم (02) يتوزع أفراد العينة بحسب

### الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

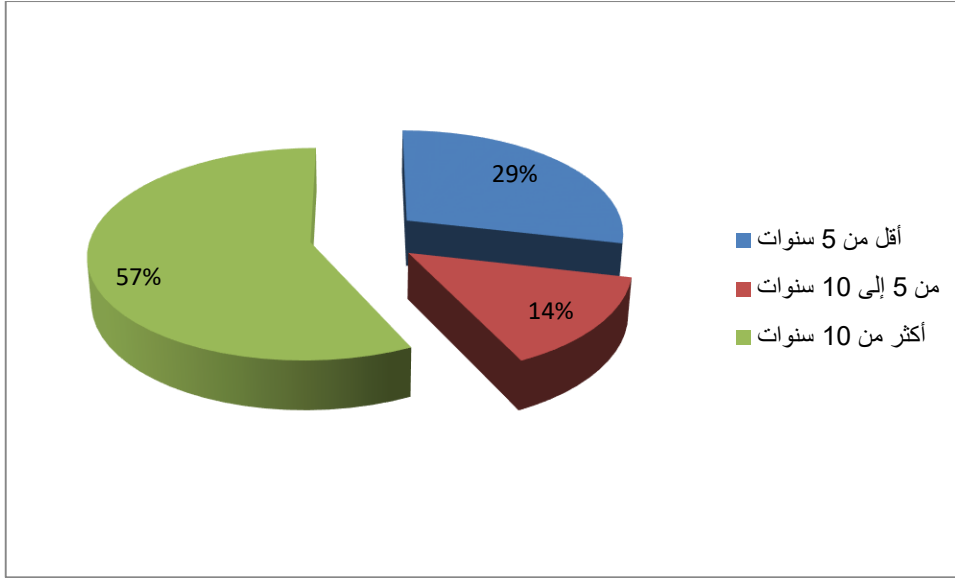
المستوى التعليمي إلى ثلاث فئات رئيسية، يحتل فيها الجامعيون المرتبة الأولى بنسبة 64,29 % وهذه النسبة ترجع إلى طبيعة العمل في المؤسسة لكونها مؤسسة ذات طابع مالي اقتصادي وبالتالي تعتمد على الإطارات في تسيير شؤونها وتتطلب مجهودات فكرية، بينما قدرت نسبة ذوي المستوى الثانوي بـ 28,57 % كبيرة نوعا ما نظرا لكونها تستوعب موظفين لديهم خبرة طويلة في العمل استطاعت تغطية نقص التعليم، والمرتبة الأخيرة ذوي التعليم المتوسط بنسبة ضئيلة قدرت بـ 7,14 % الذي يساعد على تنظيم العمل.

➤ **نتيجة:** إن المستوى الجامعي بلغ بنسبة أكبر من مستويات المتوسط والثانوي أي أن الاعمال تتطلب مجهودات فكرية أكثر.

#### - الأقدمية في العمل

النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية في العمل
28,57 %	4	أقل من 5 سنوات
14,29 %	2	من 5 إلى 10 سنوات
57,14 %	8	أكثر من 10 سنوات
100 %	14	المجموع

الجدول رقم 03: يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير الأقدمية في العمل داخل المؤسسة.



الشكل رقم 03: يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير الأقدمية في العمل داخل المؤسسة.

إن الأقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة أداء الأعمال تعود على المؤسسة بفوائد للتقدم نحو الأحسن، و يبين الجدول (03) توزيع المبحوثين تبعا لأقدميتهم في العمل، حيث عادت أعلى نسبة فيه للموظفين ذوي أقدمية أكثر من 10 سنوات و التي قدرت بـ 57,14 % ، ويأتي في المرتبة الثانية موظفين ذوي أقدمية أقل من 5 سنوات بنسبة قدرت بـ 28,57 %، وفي المرتبة الثالثة موظفين ذوي أقدمية من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 14,29 %، والملاحظ أن ذوي الأقدمية أقل من 10 سنوات هم الأكثر نسبة نظرا لكون المؤسسة الجزائرية تعتمد على الخبرة في العمل والكفاءة المتحصل عليها من خلال سنوات العمل.

➤ نتيجة: الأقدمية في العمل بلغت نسبة الأكبر أكثر من 10 سنوات على باقي النسب

الأخرى نظرا للاحتياج المؤسسة الى للخبرة.

### 2.3. أهم التكنولوجيا الحديثة الأكثر استخداما في البنوك

سنقوم هنا بطبيعة الاتصالات في المؤسسة وأهم الوسائل المستخدمة في العمل وما

مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البنك.

**المحور الأول: أهم التكنولوجيا الحديثة الأكثر استخداما**

**- وسائل التكنولوجيا الحديثة التي يستخدمونها في عملهم**

من تفحص اجابات المبحوثين نلاحظ ان اهم الوسائل التي يستخدمونها في عملهم الهاتف

والبريد الالكتروني، الانترنت، الفاكس، جهاز الحاسوب فالبعض منها يستخدم كل مفردات

العينة كالاتصال المباشر والهاتف والانترنت وجهاز الحاسوب. ومن الواضح ان لكل وسيلة

دورها وتأثيرها على العمل وتشير تجارب أن كل فرد أو عامل لديه قنوات اتصال مفضلة

وهذا ما يفسر عملية تكيف مع الوسائل الجديدة وتقبل استخدامها.

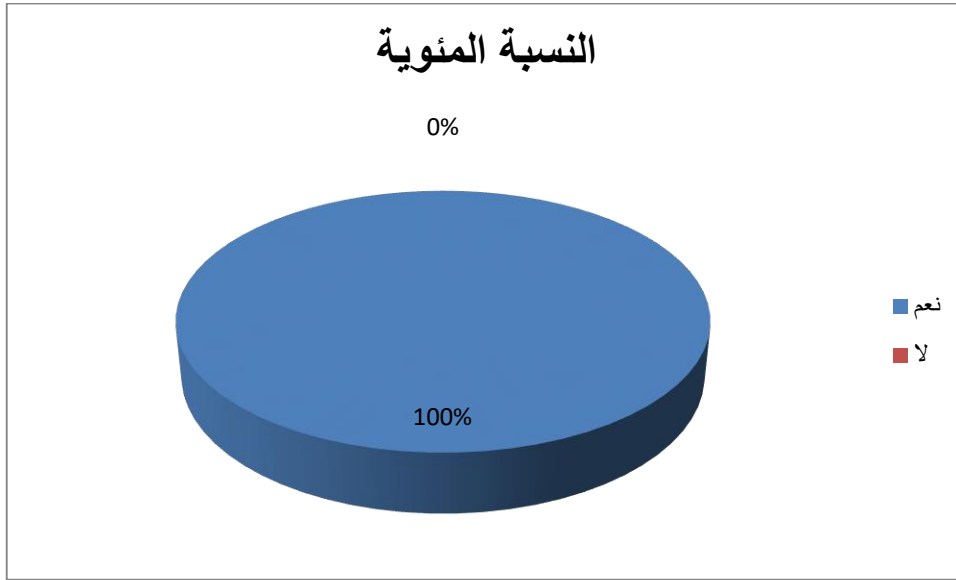
➤ **نتيجة:** الوسائل التكنولوجيا الحديثة التي يستخدمونها في عملهم بشكل يومي ودائم

الاتصال المباشر والهاتف والانترنت وجهاز الحاسوب.

- استخدام المؤسسة لشبكة الأنترنت

النسبة المئوية	التكرار	استخدام شبكة الأنترنت
% 100	14	نعم
00	00	لا
% 100	14	المجموع

الجدول رقم 04: يوضح استخدام المؤسسة لشبكة الأنترنت.



الشكل رقم 04: يوضح استخدام المؤسسة لشبكة الأنترنت.

تعد شبكة الأنترنت بوابة فريدة للدخول إلى قلب المؤسسة والاطلاع على نشاطاتها، وهي عبارة عن دمج مجموعة من الحواسيب باستعمال نفس بروتوكول الاتصال ويمكن اعتبارها فضاء افتراضي تسمح بتجميع مصادر المعلومات المختلفة التي تخص المؤسسة

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

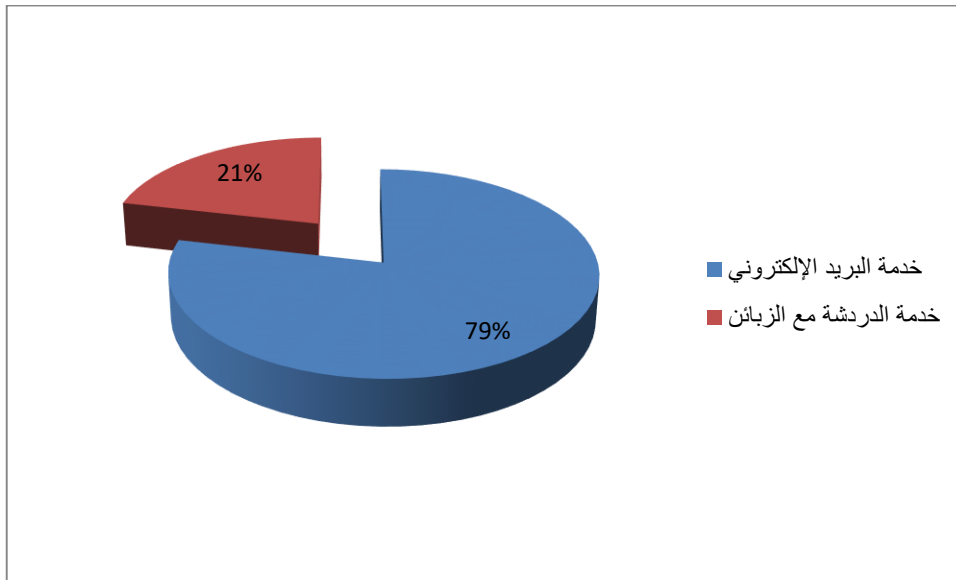
وتهم أفرادها وهي متوفرة عند جميع أفراد العينة المدروسة ويوضح الجدول رقم (06) أن 14 من مفردات العينة تستخدم شبكة الأنترنت وتقدر نسبتها بـ 100 %.

➤ **نتيجة:** استخدام المؤسسة لشبكة الأنترنت كان بشكل كبير في المؤسسة من خلال اجابات المبحوثين.

- استخدام شبكة الأنترنت في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	استخدام شبكة الأنترنت
78,58 %	11	خدمة البريد الإلكتروني
21,42 %	3	خدمة الدردشة مع الزبائن
100 %	14	المجموع

الجدول رقم 05: يوضح استخدام شبكة الأنترنت في المؤسسة.



الشكل رقم 05: يوضح استخدام شبكة الأنترنت في المؤسسة.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

من تفحص البيانات الموجودة في الجدول رقم (07) المبين أعلاه نلاحظ أن أهم مجال لاستخدام شبكة الأنترنت هو خدمة البريد الإلكتروني بنسبة قدرت ب 78,58 %، وذلك أن المؤسسة تعتمد بشكا كبير على هذه الشبكة في تنظيم وتسيير عملها في الداخل والخارج، بينما يستخدم 21,42 % من مجموع مستخدمي شبكة الأنترنت لخدمة الدردشة مع الزبائن خارج المؤسسة تدل على أن المستخدمين يزالون يعتمدون أكثر على الأساليب التقليدية في الاتصال.

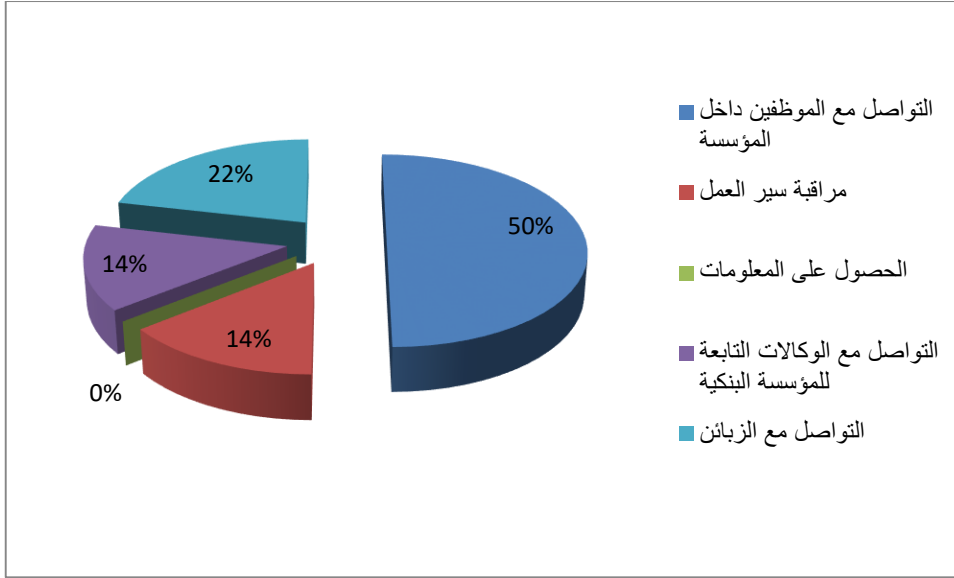
➤ نتيجة: استخدام شبكة الأنترنت في المؤسسة ميزة الخدمات البريد الإلكتروني بنسبة أكبر من خدمات الدردشة مع الزبائن.

### - مجال استخدامهم للهاتف

النسبة المئوية	التكرار	مجال استخدامهم للهاتف
50 %	7	التواصل مع الموظفين داخل المؤسسة
14,29 %	2	مراقبة سير العمل
0 %	0	الحصول على المعلومات
14,29 %	2	التواصل مع الوكالات التابعة للمؤسسة البنكية
21,42 %	3	التواصل مع الزبائن
100 %	14	المجموع

الجدول رقم 06: يوضح مجال استخدام الهاتف.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة



الشكل رقم 06: يوضح مجال استخدام الهاتف.

نستخلص من الجدول أن استخدام الهاتف في المؤسسة بلغت أكبر نسبة بـ 50% للتواصل مع الموظفين داخل المؤسسة، وبلغت نسبة الذين يستخدمون الهاتف للتواصل مع الزبائن 21,42% وبلغت نسبة الذين يستخدمون الهاتف لمراقبة سير العمل والتواصل مع الوكالات التابعة للمؤسسة البنكية بـ 14,29%، ونسبة الذين يستخدمون الهاتف للحصول على المعلومات قدرت بـ 0%.

إن استقراء أرقام الجدول هناك استخدامات متنوعة للهاتف، لكن هذه الاستخدامات تبقى قليلة وبالحاجة إلى استغلال أكبر.

➤ **نتيجة:** مجال استخدام الهاتف في التواصل مع الموظفين داخل المؤسسة بالنسبة أكبر لنقل المعلومات بينما لتواصل مع الزبائن ومراقبة سير العمل والتواصل مع

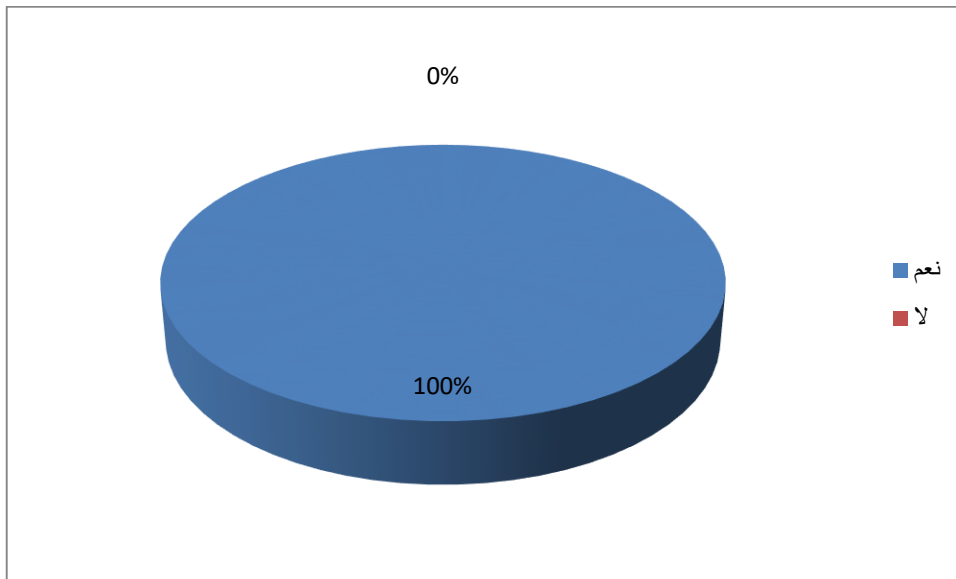
## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

الوكالات التابعة للمؤسسة البنكية بنسبة قليلة اما الذين يستخدمونها للحصول على المعلومات لم تسجل أي نسبة.

- ارتباط الإدارات في المؤسسة بشبكة الأنترنت لتعزيز الاتصال بين المصالح

النسبة المئوية	التكرار	ارتباط الإدارات في المؤسسة بشبكة الأنترنت
% 100	14	نعم
% 0	00	لا
% 100	14	المجموع

الجدول رقم 07: يوضح وجود شبكة أنترنت لتعزيز الاتصال بين المصالح.



الشكل رقم 07: يوضح وجود شبكة أنترنت لتعزيز الاتصال بين المصالح.

من خلال الإحصائيات المرفقة في الجدول أعلاه المتعلقة بوجود شبكة أنترنت يعزز الاتصال بين مصالح المؤسسة حيث كانت كل إجابات المبحوثين بنعم ولم تسجل أي إجابات لا، ويفسر ذلك إلى الدور الذي لعبته تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال الداخلي من خلال تحقيقها لسرعة تداول المعلومة حيث تتيح هذه الأخيرة مشاركة ملفات ونقلها وتحويلها من قسم لآخر على عكس ما كان سابقا يتم في وقت طويل.

➤ **نتيجة:** ارتباط الإدارات في المؤسسة بشبكة الانترنت لتخزين الاتصال بين المصالح حيث اجاب كل المبحوثين بنعم أن المؤسسة ترتبط بشبكة انترنت ولم تسجل أي اجابات ب لا.

**3.3. أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالحروش**

تشير الأدبيات إلى أن إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى المؤسسة قد ساهم في إعادة تعريف العديد من المهام والإجراءات، حيث عملت على تحسين جودة العمل عن طريق استخدام أساليب جديدة تتم بالكفاءة والفعالية والسرعة حيث مكنت بدورها من اختصار الوقت والجهد والتكلفة كما ألغت حدود الزمان والمكان.

سنعرف المحور التالي ما إذا كان إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى المؤسسة المدروسة قد ساهم بدوره فيما ذكر سابقا.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

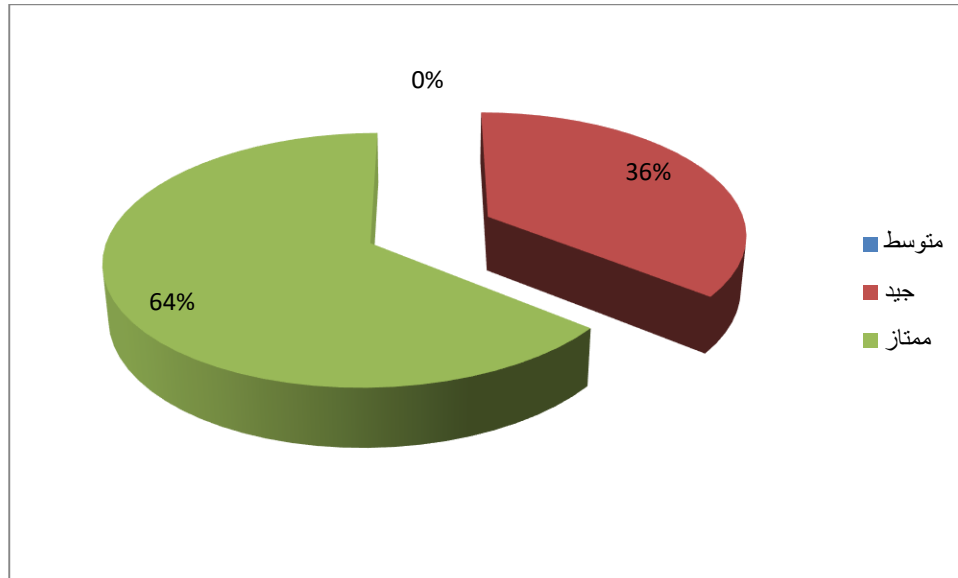
المحور الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الحروش -

- إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل عمل المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
% 00	0	متوسط
% 35,71	5	جيد
% 64,29	9	ممتاز
% 100	14	المجموع

الجدول رقم 08: يوضح إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في

المؤسسة



الشكل رقم 08: يوضح إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في

المؤسسة

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

يبسر معنى التجديد إلى إحلال طرق جديدة وحديثة بدل الطرق القديمة في الحياة والتكنولوجيا شكل من أشكال التجديد ومن الجدول رقم (10) يبين رأي المبحوثين حول مدى إحداث هذه التكنولوجيات التجديد على مستوى المؤسسة، ويرى 64,29 % منهم أنها أحدثت تجديدا كبيرا في شكل العمل، بينما يرى 35,71 % منهم أنها جيدة وذلك راجع إلى طبيعة الشخص ومكتسباتهم القبلية.

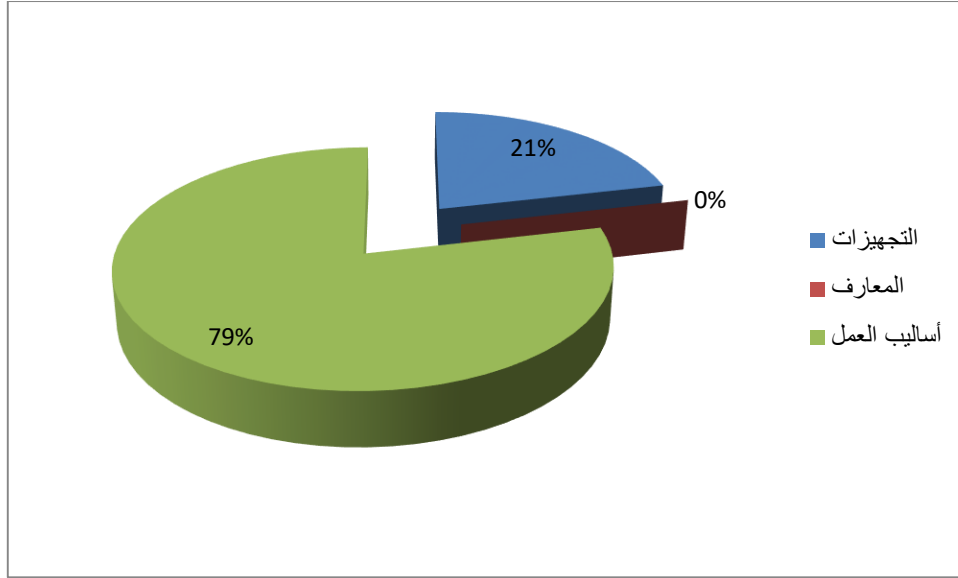
➤ **نتيجة:** ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل عمل المؤسسة حيث كانت اجابة المبحوثين بشكل ممتاز بنسبة كبيرة ثم تأتي بشكل جيد؛ بينما لم تسجل البدائل متوسط ولا أي إجابة.

- التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة المئوية	التكرار	أنماط التغيير
21,42 %	3	التجهيزات
0 %	0	المعارف
78,58 %	11	أساليب العمل
100 %	14	المجموع

الجدول رقم 09: يوضح التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال

الحديثة



**الشكل رقم 09:** يوضح التغيير الذي أحدثت في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال

تشير البيانات الإحصائية المبينة في الجدول رقم (11) أن نسبة 78,58 % من

المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تجديدا على مستوى أساليب العمل

التي تتمثل بالخصوص في تسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها بما يضمن عملية

تسير العمل بصفة فعالية وتوزيع نفس المعلومات على عدة أفراد في نفس الوقت، وقد سجلنا

نسبة 21,42 % من المبحوثين على مستوى التجهيزات التي تتمثل بالخصوص في

الحاسبات والكوابل والأسلاك حيث تعتمد المؤسسة على الألياف النحاسية والألياف البصرية.

➤ **نتيجة:** التغيير الذي أحدثت في المؤسسة بعد ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة

نلاحظ أن أكبر نسبة التي أحدثت التغيير في اساليب العمل بينما اقل نسبة في

التجهيزات بينما المعارف لم تسجل أي نسبة.

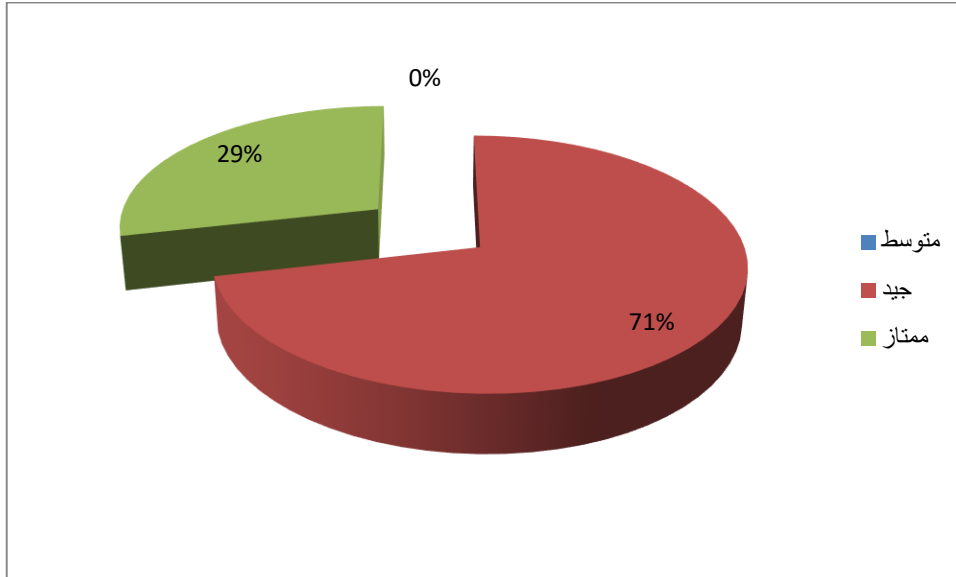
## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

- اعتقاد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من إنتاجية العمل

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
% 0	0	متوسط
% 71,42	10	جيد
% 28,58	4	ممتاز
% 100	14	المجموع

الجدول رقم 10: يوضح اعتقاد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من إنتاجية

العمل



الشكل رقم 10: يوضح اعتقاد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من إنتاجية

العمل

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الاتصالية الحديثة أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية في المؤسسة على شكل نقل البيانات والمعلومات سواء داخل حدود المؤسسة وفي فروعها وهذا ما تؤكده معطيات الجدول رقم (12)، إذ يرى 71,42 % من المبحوثين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت بشكل جيد في طرق وأساليب إنتاجية العمل كما أن 28,58 % منهم يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد كانت بشكل ممتاز، وهذا ما يفسر أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بعض الإدارات والأقسام ساهم في رفع مستوى الإنتاجية كما وفرت الوقت وحسن الاستخدام وتوجيه العقول البشرية وحسن من توزيع العمل، كما وفرت عدد الموظفين وهذا ما يدل على قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في توفير عدد كبير من القوى العاملة مما يؤدي في الأخير إلى رفع الإنتاجية في العمل.

➤ **نتيجة:** اعتقاد ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من إنتاجية العمل حسنت بشكل

جيد من إنتاجية العمل ثم تأتي بعدها بشكل ممتاز بتكرار قليل؛ اما بنسبة للمتوسط

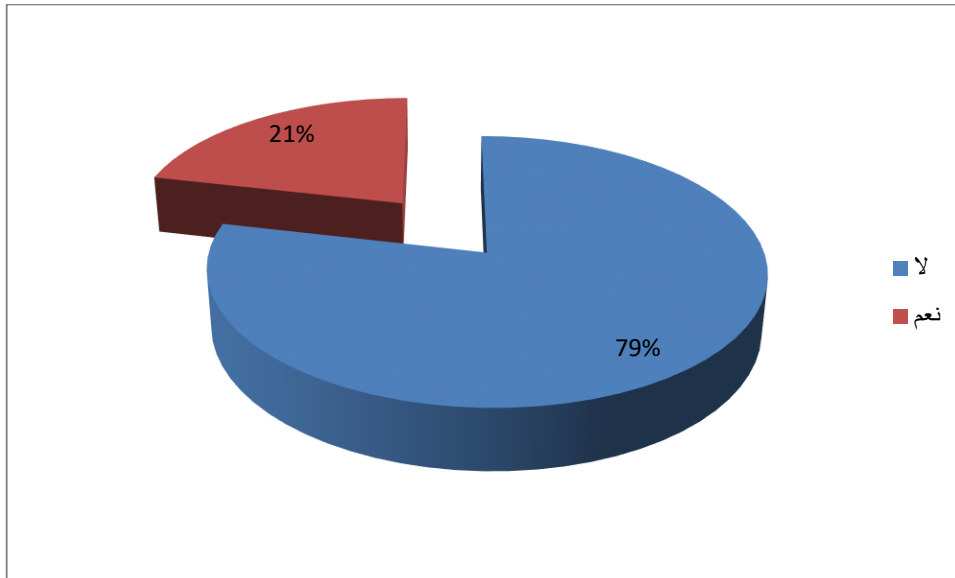
لم تسجل أي نسبة.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

### - سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
% 78,58	11	لا
% 21,42	3	نعم
% 100	14	المجموع

الجدول رقم 11: يوضح سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة



الشكل رقم 11: يوضح سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

رغم ما تحمله تكنولوجيا الاتصال الحديثة من إيجابيات إلا أنها كغيرها من الوسائل الأخرى لا تخلو من السلبيات، وهذا ما تشير إليه البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، إذ يرى 78,58 % أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة سلبيات قليلة أي لا تتوفر

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

على سلبيات أبدا في حين يرى 21,42 % أن هناك مجموعة من السلبيات حيث صرح أحد المبحوثين أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة خطر على المعلومات من خلال التلوث بفيروسات التي من شأنها اتلاف البرامج والملفات ومخاطر صحية وتقليص العلاقات الشخصية.

➤ **نتيجة:** سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة حيث نلاحظ أن كل المبحوثين أجابوا بنعم ولا بنسبة قليلة.

### - تقييم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة

بعد مراجعتنا وقراءتنا للإجابات وتصريحات المبحوثين حول تقييمهم لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة وجدنا أن هناك إجابات تؤكد على أن دورها فعال وجيد وأنها أصبحت مهمة جدا في القيام بالعمل داخل وخارج المؤسسة حيث ساهمت عبر وسائلها ووظائفها ومجالاتها في تسهيل وتطوير العمل المؤسسي في الإدارات الاقتصادية من بينها بنك الفلاحة و التنمية الريفية بالحروش، وذلك بتقديم الخدمات البنكية للزبون واستقبالها و نقل مشاكلها والأعطاب التي وجدت لحلها مختصرة الجهد و الوقت، ولا ننكر أن هناك سلبيات قليلة لهذه التكنولوجيا إلا أن الإيجابيات تبقى الغالبة.

➤ **نتيجة:** تقييم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة حيث انها دورها جيد وفعال واصبحت مهمة في عمل المؤسسة.

- أهم الوظائف والمهام التي تقع على موظفي البنك

بعد مراجعتنا وقراءتنا لإجابات وتصريحات المبحوثين حول الوظائف والمهام التي تقع على موظفي البنك وجدنا أن هناك عدة إجابات منها: استقطاب الزبائن وكذلك تقديم الخدمات التي تتمثل في تحويلات مالية بشكل عام واستخراج الصكوك المضمونة والتعاملات المالية مثل: سحب وإيدخال الأموال، التواصل مع الزبائن وتحقيق متطلباتهم.

➤ نتيجة: الوظائف والمهام التي تقع على موظفي البنك هناك اغلب الوظائف لاستقطاب الاموال وتحويلات والمعاملات المالية.

- الوسائل التي يستخدمونها في أداء هذه الوظائف

من خلال اطلاعنا على إجابات المبحوثين حول الوسائل التي يستخدمونها في أداء هذه الوظائف وجدنا أن هناك عدة إجابات منها أن أغلب الوسائل المستخدمة في أداء وظائفهم الحواسيب وكذا الاتصال المباشر والهاتف والأنترنت وهذه الثلاثية توضح أن وسائل الاتصال الحديثة لم تقض على الوسائل الكلاسيكية، ومزال الاتصال المباشر يحتل مكانة هامة في سلم قنوات الاتصال، كما يستخدم البريد الإلكتروني في التعاملات الإدارية و sms في التعاملات مع الزبائن.

➤ نتيجة: الوسائل التي يستخدمونها في أداء هذه الوظائف؛ اغلب الوسائل التي يستخدمونها الحواسيب والاتصال المباشر والهواتف.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

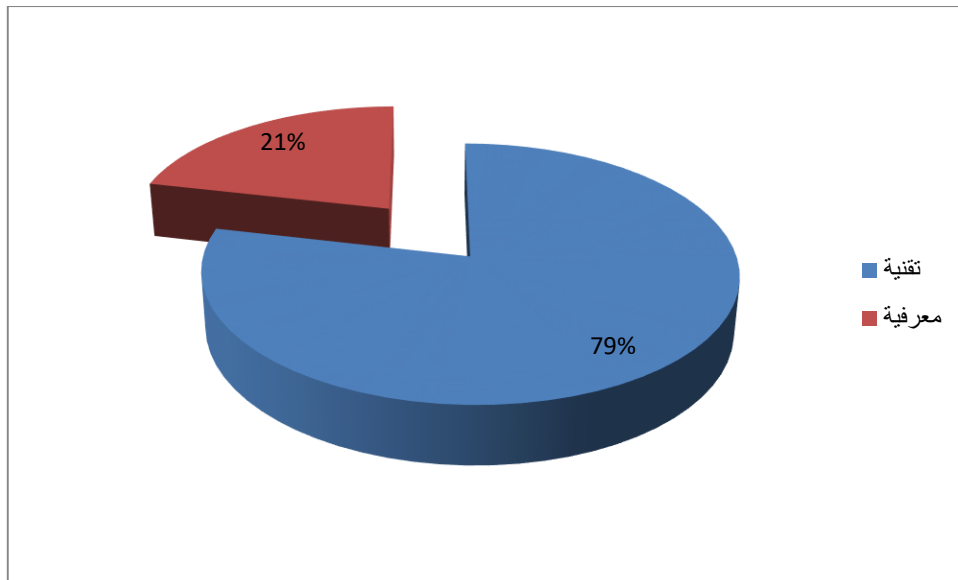
المحور الثالث: الصعوبات التي تواجه بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالحروش من خلال استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

- المعوقات التي تواجه الموظف عند استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

المعوقات	التكرار	النسبة المئوية
تقنية	11	78,58 %
معرفية	3	21,42 %
المجموع	14	100 %

الجدول رقم 12: يوضح المعوقات التي تواجه الموظف عند استخدامه لتكنولوجيا الاتصال

الحديثة



الشكل رقم 12: يوضح المعوقات التي تواجه الموظف عند استخدامه لتكنولوجيا الاتصال

الحديثة

### الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

من ملاحظة بيانات الجدول (14) تبين أن 78,58 % يواجهون صعوبات تقنية، وبينما يواجه 21,42 % منهم صعوبات معرفية، و يعود ارتفاع نسبة الذين يواجهون صعوبات تقنية لكون المعلومات المدونة في تكنولوجيات الاتصال الحديثة أغلبها باللغة الفرنسية التي تمكن منها موظفو مؤسستهم، بينما الصعوبات التقنية والخاصة بطرق الاستعمال تبقى العائق الكبير في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

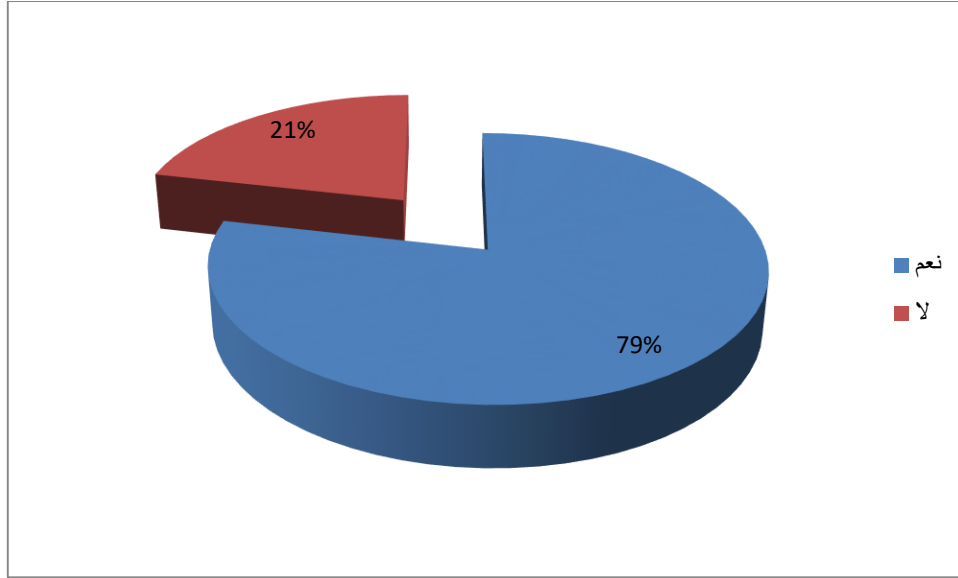
➤ **نتيجة:** المعوقات التي تواجه عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة كانت تقنية بشكل أكبر بينما معرفية بشكل قليل.

- توقف الوظائف والمهام عند حدوث خلل في إحدى الوسائل التكنولوجية

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
78,58 %	11	نعم
21,42 %	3	لا
100 %	14	المجموع

الجدول رقم 13: يوضح توقف وظائف ومهام الموظفين عند حدوث خلل في إحدى الوسائل

التكنولوجية



الشكل رقم 13: يوضح توقف وظائف ومهام الموظفين عند حدوث خلل في إحدى الوسائل

#### التكنولوجية

يبين الجدول أعلاه احصائيات متعلقة بإجابات المبحوثين حول توقف وظائف ومهام الموظفين عند حدوث خلل في إحدى الوسائل التكنولوجية، حيث كانت أغلب الإجابات بنعم وذلك بتكرار 11 وبنسبة 78,58 %، تليها لا بتكرار 3 وبنسبة 21,42 %، وهذا راجع إلى أن أي خلل أو عطل يؤدي إلى تأخر إنجاز المهام عن آجالها المحددة خاصة عندما يتعلق الأمر بعطل في الحواسيب.

➤ نتيجة: توقف الوظائف والمهام عند حدوث خلل في إحدى الوسائل التكنولوجية حيث

كانت نسبة نعم كبيرة بينما لا بشكل قليل.

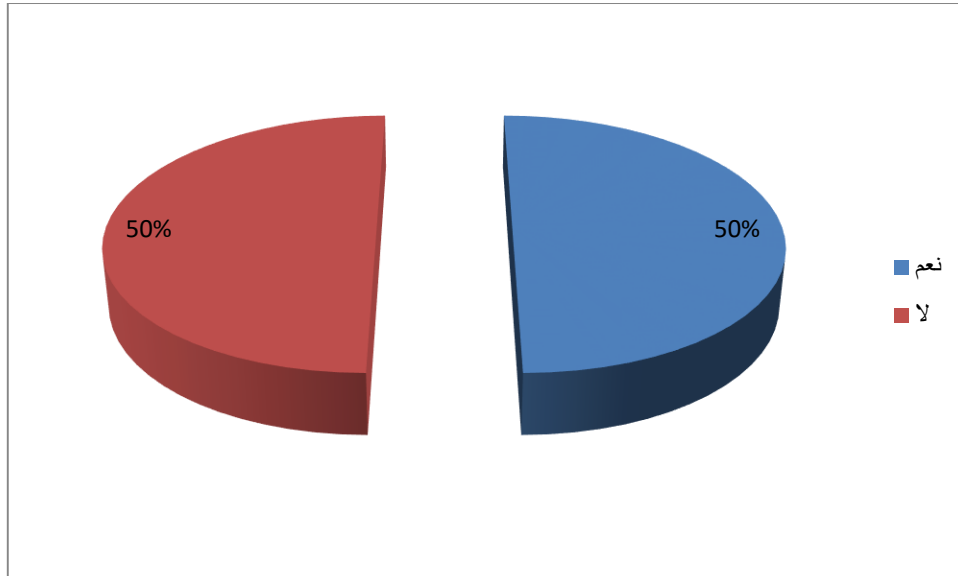
## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

- التعامل بشبكة الأنترنت من بين الصعوبات التي تواجه العملية الإتصالية داخل وخارج المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
50 %	7	نعم
50 %	7	لا
100 %	14	المجموع

الجدول رقم 14: التعامل بشبكة الأنترنت من بين الصعوبات التي تواجه العملية الاتصالية

داخل وخارج المؤسسة



الشكل رقم 14: التعامل بشبكة الأنترنت من بين الصعوبات التي تواجه العملية الاتصالية

داخل وخارج المؤسسة

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

يبين الجدول أعلاه الإحصائيات المتعلقة بإجابات المبحوثين حول التعامل بشبكة الأنترنت من بين الصعوبات التي تواجه العملية الاتصالية داخل وخارج المؤسسة، حيث كانت إجابات المبحوثين متساوية 50 % بتكرار 7 أجابوا بنعم، و50 % بتكرار 7 أجابوا بـ لا، ومن خلال هذه المعطيات نستنتج أن أغلب أفراد العينة تواجههم صعوبات عند استخدام الأنترنت في العملية الاتصالية وهذا يمكن ارجاعه إلى ضعف التكوين وغياب التأطير ونقص التأهيل في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام.

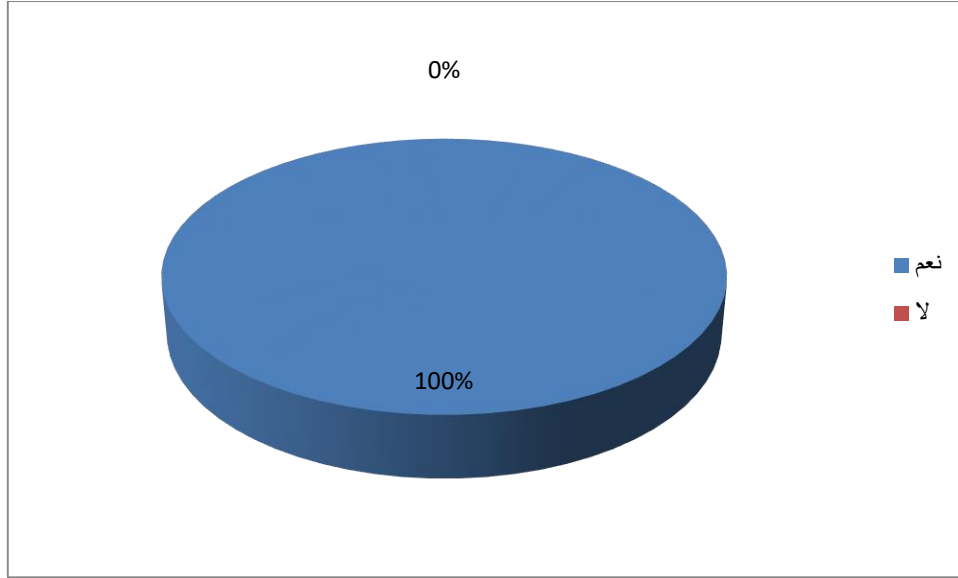
➤ **نتيجة:** التعامل بشبكة الأنترنت من بين الصعوبات التي تواجه العملية الاتصالية داخل وخارج المؤسسة حيث كانت الاجابات بنعم ولا متساوية.

**المحور الرابع: العلاقة بين الاستخدام الإيجابي لتكنولوجيا الاتصال في المؤسسة البنكية والمستوى التعليمي للموظفين وتخصصهم**

- معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
100 %	14	نعم
0 %	0	لا
100 %	14	المجموع

الجدول رقم 15: يوضح معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة



الشكل رقم 15: يوضح معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

يبين الجدول أعلاه الإحصائيات المتعلقة بإجابات المبحوثين حول معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث كانت كل الإجابات بنعم بنسبة 100 % بتكرار 14، بينما لم تسجل أي إجابات ب لا، وهذا راجع إلى أن الموظفين يجيدون استخدام وسائل وتطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل تام، بل هناك تطبيقات وتقنيات تحتاج إلى وقت وممارسة لكي يتمكن الموظف من استخدامها بسهولة.

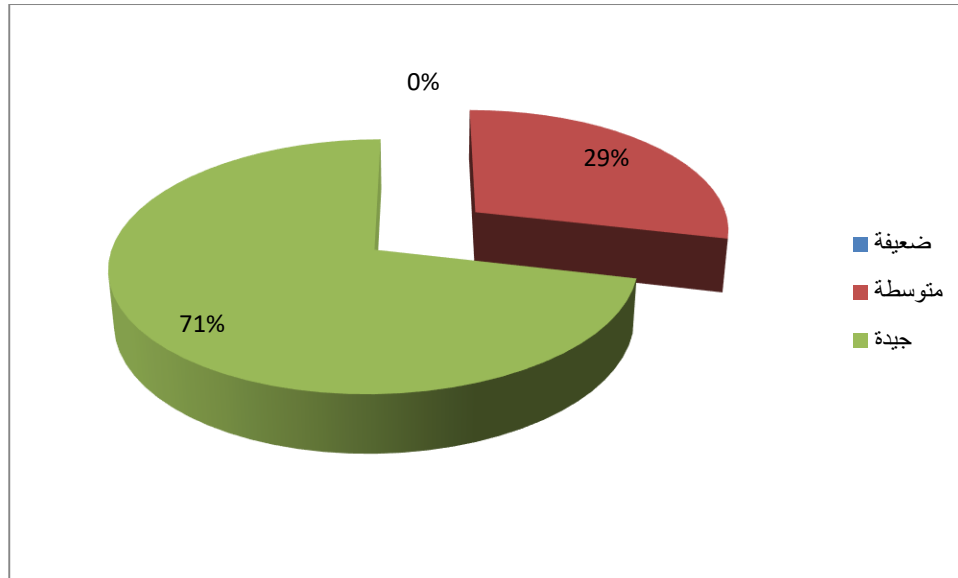
➤ **نتيجة:** معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث ان كل المبحوثين

اجابوا بنعم ولم تسجل أي اجابة ب لا.

- درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة المئوية	التكرار	درجة التحكم
%0	0	ضعيفة
% 28,58	4	متوسطة
% 71,42	10	جيدة
% 100	14	المجموع

الجدول رقم 16: يوضح درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة



الشكل رقم 16: يوضح درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

من خلال الإحصائيات المدونة في الجدول أعلاه المتعلقة بإجابات المبحوثين حول

درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث كانت أغلب إجابات المبحوثين

### الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

بجيدة وذلك بتكرار 10 وبنسبة 71,42 %، بينما متوسطة بنسبة 28,58 % بتكرار 4، وضعيفة لم تسجل أي إجابة، وهذا يفسر أن التحكم في استخدام التكنولوجيا جيد في استعماله، وهذه الأخيرة تشهد تطورات يومية حول استخدام هذه التكنولوجيا.

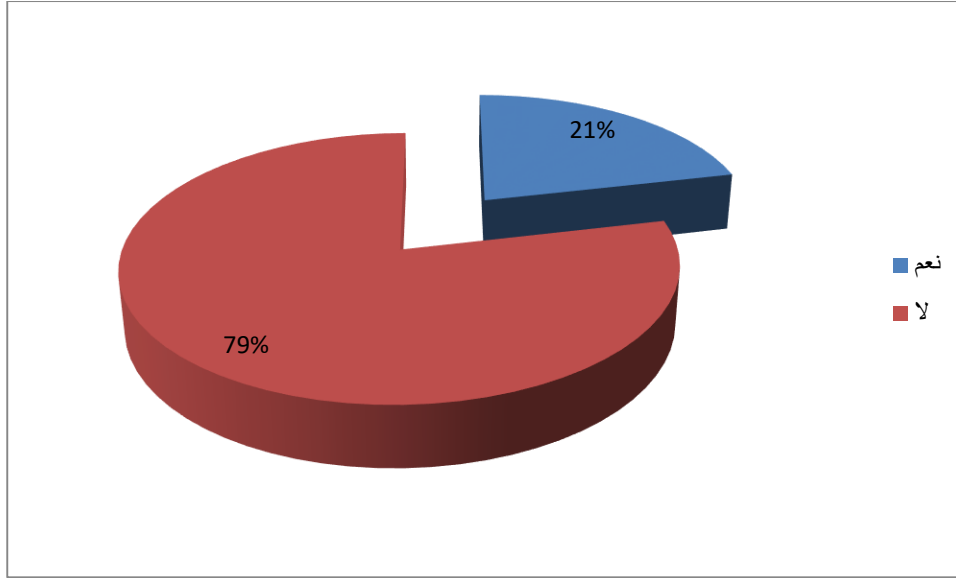
➤ **نتيجة:** درجة تحكم في استخدام وسائل الاتصال الحديثة كانت نسبة جيدة بشكل

كبير ثم تأتي بعدها بشكل متوسط اما ضعيفة لم تسجل أي اجابة.

- صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
21,42 %	3	نعم
78,58 %	11	لا
100 %	14	المجموع

الجدول رقم 17: يوضح الصعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل.



الشكل رقم 17: يوضح الصعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل.

يمثل الجدول 19 الذي يوضح الصعوبات التي تواجه أفراد العينة أن نسبة 21,42

% هو نقص في التمرن والتأهيل، وبنسبة 78,85 % نستنتج أن أغلب أفراد المؤسسة لا

يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملهم وهذا راجع للتحكم الجيد

والخبرة في العمل.

➤ نتيجة: الصعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل حيث كانت اجابات

أغلب المبحوثين بـ لا ثم تأتي بعدها بنعم بنسبة قليلة.

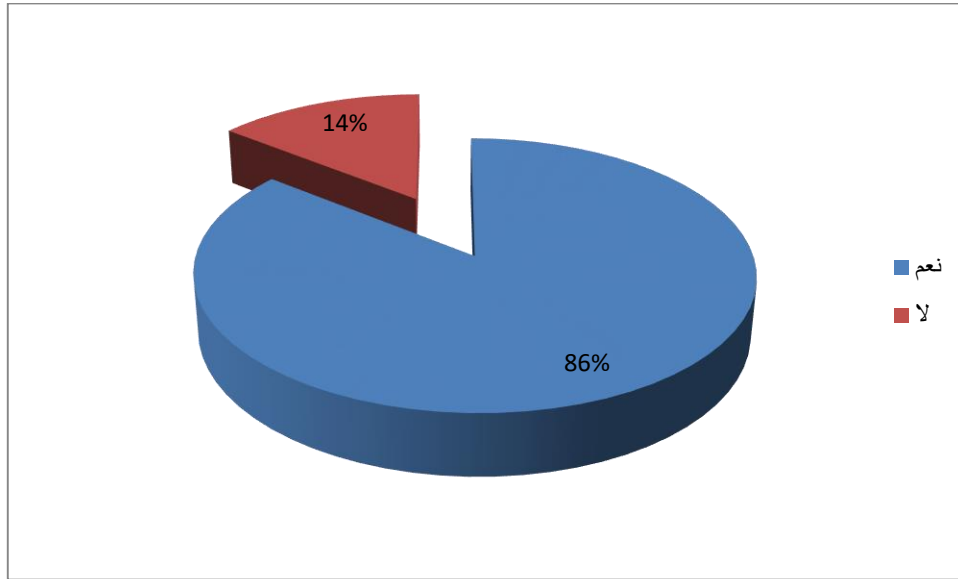
## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

- المستوى التعليمي له تأثير على الاستخدام الجيد لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
85,71 %	12	نعم
14,29 %	2	لا
100 %	14	المجموع

الجدول رقم 18: يوضح المستوى التعليمي له تأثير على الاستخدام الجيد لتكنولوجيا

الاتصال الحديثة.



الشكل رقم 18: يوضح المستوى التعليمي له تأثير على الاستخدام الجيد لتكنولوجيا

الاتصال الحديثة.

من ملاحظة بيانات الجدول رقم (20) يبين أن لديهم مستوى تعليمي جيد في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بنسبة 85,71 % فهي نسبة كبيرة، بينما نسبة 14,29 % ليس لديهم مستوى كفاءة عالية في العمل وتظهر أهمية المستوى التعليمي في كونه عامل رئيسي لتمكن الأفراد في التحكم في تكنولوجيا والتقنيات المتطورة وأساليب العمل الحديثة وكذلك يساهم في مرونة وقوة العمل وتحسين انتاجية المؤسسة.

➤ **نتيجة:** مستوى التعليمي له تأثير على استخدام الجيد لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أغلب الاجابات كانت بنعم بنسبة كبيرة اما اجابات ب لا كانت بنسبة قليلة.

#### - يؤثر المستوى التعليمي على درجة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

من خلال إجابات المبحوثين بنعم لاحظنا أن درجة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال من خلال زيادة السرعة في الأداء والدقة في العمل، سرعة تداول ونقل المعلومات، يسهل مختلف الاستخدامات بسبب المعارف المكتسبة، الرفع من كفاءة العمل، أن يكون المستوى موازي لحدثة الأجهزة.

➤ **نتيجة:** يؤثر المستوى التعليمي على درجة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث اجابوا أغلب المبحوثين بنعم اما لا بنسبة قليلة.

#### 4. عرض النتائج النهائية للدراسة:

❖ مستوى مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (الحروش) وبهدف ضمان السير الجيد للمؤسسة.

❖ ضرورة التشجيع والتنسيق والتكامل بين مختلف المستويات والمصالح الإدارية المختلفة من خلال الاتصال الداخلي بين الموظفين من أجل تحسين ورفع مستوى الأداء المهني.

❖ المتابعة المستمرة لمختلف الأنشطة والوظائف المنبثقة من خلال الاتصال الداخلي بين العمال وكذا معرفة نقاط القوة والعمل على تدعيمها ونقاط الضعف والعمل على تقويتها وتداركها في المستقبل.

❖ تكثيف الدورات والتربصات التكوينية لما لها من دور كبير في ترقية الخدمات الإدارية في المؤسسة.

❖ إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات بهدف رفع روح المعنوية لهم والذي سينعكس إيجاباً على المؤسسة.

❖ تحسين استراتيجية الاتصال الداخلي من أجل التخلص من الارتباك والخجل لدى الموظفين وتقديم الفرص لطرح مختلف الاقتراحات البناءة حول مختلف المهام والوظائف بشكل يؤدي إلى تحسين الأداء المهني للموظفين.

❖ العمل على إزالة قيود الروتين والملل عند قيام العمال بمختلف الوظائف والمهام وتجسيد الاتصال والتفاعل بين العمال على أساس الود والاحترام بهدف تحسين الأداء المهني ومن أجل مصالح المؤسسة.

### 5. النتائج التطبيقية للدراسة:

يعمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الحروش - محل الدراسة باستمرار على مواكبة التطورات التكنولوجية التي يشهدها النشاط البنكي.

يهتم بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الحروش - باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال مساهمته للتطورات التكنولوجية بتوفيره للأجهزة والمعدات وكذلك التقنيات التي تسهل إجراء العمل والهدف هو تحقيق جودة عالية للخدمة البنكية، وتحسين الأداء وكسب ولاء العملاء، وكذلك زيادة ربحية البنك. يدرك بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الحروش - أثر استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطوير نشاط البنك، وتحسين جودة الخدمات البنكية.

### خلاصة الفصل

يتناول هذا الفصل التطبيقي من الدراسة التعريف بالمؤسسة البنكية التي كانت محل بحثنا والمتمثلة في المؤسسة المالية البنكية للفلاحة والتنمية الريفية بالحروش، حيث تم عرض وتحليل بيانات أفراد العينة وكذا استخلاص نتائج الدراسة ومناقشة النتائج الميدانية في ضوء فرضيات الدراسة، حيث أقر أفراد العينة أن استخدام تكنولوجيا الاتصال لها دور كبير داخل المؤسسة، وفي الأخير حاولنا تقديم جملة من الاقتراحات التي يمكن أن تساهم في نجاح عمل المؤسسة واستقطاب الزبائن إليها وارضائهم.

الخاتمة

### الخاتمة

إن الدور الكبير الذي باتت تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة الأفراد والمجتمعات الاقتصادية، جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من المؤسسات (الأنساق المفتوحة) التي تريد من مواكبة التطورات الحديثة لاسيما منها المؤسسات الاقتصادية التي تدرك التجديد وفعالية المبتكرات في تغيير أنماط الاتصال والتسيير الكلاسيكية.

إن التكيف مع المدخلات الجديدة حتمية لا بد منها تعبر عنها عملية التبني ، وقد كانت المؤسسات الغربية السبّاقة في ميدان إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، والمؤسسات الجزائرية أيضا لم تكن بمنأى عن هذا التطور إذ دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى صلب نشاطاتها اليومية، ومن هذا المنطلق توجهت دراستنا هذه إلى التعمق في واقع الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيا في مؤسساتنا ، على خلفية نظرية الأنساق ومنها الأنساق المفتوحة ونظرية انتشار الأفكار المستحدثة وقد تم ذلك من خلال دراسة ميدانية بالمؤسسة البنكية بالحروش، ومن خلال ما تطرقنا إليه فإن المؤسسة تجمع بين أشخاص ذوي كفاءات متنوعة يتفاعل فيها الأفراد ضمن حدود معينة من أجل تحقيق أهداف مشتركة، وتتعدد أنواع المؤسسات المالية والخدماتية وغيرها ولتحقيق نجاح هذه المؤسسات لا بد من وجود عملية الاتصال بين أفرادها وذلك لإيصال المعلومات من أي نوع ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي في المؤسسة إلى عضو آخر وقد يكون الاتصال من مستوى أعلى إلى مستوى أقل

## الخاتمة

أو العكس، أو على المستوى الأفقي بهدف احداث ضمان وصول المعلومات إلى كافة الكيان الإداري سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي، وهذا ما يجعل المؤسسة والاتصال وتكنولوجيا الاتصال الحديثة عناصر متلازمة مع بعضها البعض.

وذلك باعتبار أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي عنصر فعال في المؤسسات باختلاف أنشطتها وذلك من أجل التدقيق العالي في المعلومات وسهولة نقل وإرسال البيانات والمعطيات بين مختلف الأقسام والمصالح وكذا تخزين ومعالجة الوثائق.

ومن أهم هذه المؤسسات القطاع البنكي الذي شهد تحولا من العمل بشكل تقليدي إلى تبني الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة التي تساهم في تقديم خدمات سريعة ذات جودة وتسهيل نقل وتبادل وتخزين المعلومات وتسريع العمليات البنكية كتحويل الأموال وغيرها من الخدمات التي تساهم بدورها آمن المؤسسات المالي أيضا في السير نحو تحقيق أهداف المؤسسة واستمراريتها.

## التوصيات والاقتراحات المتعلقة بالدراسة:

❖ مستوى مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية الحروش وبهدف ضمان السير الجيد للمؤسسة.

❖ ضرورة التشجيع والتنسيق والتكامل بين مختلف المستويات والمصالح الإدارية المختلفة من خلال الاتصال الداخلي بين الموظفين من أجل تحسين ورفع مستوى الأداء المهني.

❖ المتابعة المستمرة لمختلف الأنشطة والوظائف المنبثقة من خلال الاتصال الداخلي بين العمال وكذا معرفة نقاط القوة والعمل على تدعيمها ونقاط الضعف والعمل على تقويتها وتداركها في المستقبل.

❖ تكثيف الدورات والتربصات التكوينية لما لها من دور كبير في ترقية الخدمات الإدارية في المؤسسة.

❖ إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات بهدف رفع روح المعنوية لهم والذي سينعكس إيجابا على المؤسسة.

❖ تحسين استراتيجية الاتصال الداخلي من أجل التخلص من الارتباك والخجل لدى الموظفين وتقديم الفرص لطرح مختلف الاقتراحات البناءة حول مختلف المهام والوظائف بشكل يؤدي إلى تحسين الأداء المهني للموظفين.

## الخاتمة

---

- ❖ العمل على إزالة قيود الروتين والملل عند قيام العمال بمختلف الوظائف والمهام وتجسيد الاتصال والتفاعل بين العمال على أساس الود والاحترام بهدف تحسين الأداء المهني ومن أجل مصالح المؤسسة.
- ❖ زيادة توعية العملاء بأهمية الخدمات البنكية.
- ❖ الاهتمام بجودة تدفق الانترنت مما يسهل عملية الاتصال سواء بالبنوك الأخرى أو الزبائن.

قائمة المراجع

والمصادر

قائمة المراجع والمصادر

- أحمد عظيمي، منهجية كتابة المذرات وأطروحات الدكتوراة في علوم الاعلام والاتصال ط1، ديوان المطبوعات الجامعية 2009
- أسامة أبو الحجاج، " دليلك الشخصي إلى عالم الأنترنت " القاهرة، دار النهضة، 1997،
- أسماء مريمش، سميحة بشيرة، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ودورها في صناعة الإشهار المسموع، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاتصال والإعلام، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة جيجل 2016،
- امل عبد العزيز محمود: الاداء القاموس العربي الشامل عربي - عربي ط1، دار الراتب الجامعي بيروت 1997
- بن بريكة عبد الوهاب / بن التركي زينب، أثر تكنولوجيا الأعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية، مجلة الباحث بسكرة العدد 07، 2010/2004، حسن علي محمد: تكنولوجيا الاتصال الحديثة (النشأة، التطور، الوظائف، التأثيرات) دار البيان للطباعة والنشر، ط2 القاهرة 2006-2007
- حادية يوسف /براهمة نصيرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة واحراق الخصوصية الثقافية بالأسرة الحضرية، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، جيجل، العدد17، ديسمبر 2014،
- حسين بن هاني، 2003، اقتصاديات النقود والبنوك، الاسس والمبادئ، دار الكندي للنشر والتوزيع، الاردن

## قائمة المراجع والمصادر

- حسين عماد مكاوي: تكنولوجيا الاتصال وعصر المعلومات، ط1، دار المصرية اللبنانية، مصرن 1991،
- حسين محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط2، بيروت (دار الطليعة 1996)،
- حورية بولعويدات: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير، غير منشورة، قسم علوم الاعلام والاتصال كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة 2008/2007
- خليل حمزة، فوزية بلطاس، استخدامات تكنولوجيا الاتصال ومعلومات في الادارة المحلية، مذكرة نيل ماستر، قسم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جيل 2017/2016
- دغوشي العطرة، استخدام الأنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثره على العمل البنكي، مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية، جامعة الجزائر، العدد 18، ديسمبر 2015،
- سحنون خالد: تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية 2015، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان
- سلمى علي: تطور الفكر التنظيمي، وكالة المطبوعات الجامعية، كويت 1975، ص245
- سليمان مصطفى الدلاهمة، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، دار الوراق للنشر والتوزيع، الأردن 2008،

## قائمة المراجع والمصادر

- شاتو القزوني، 1992، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2
- صالح عبد العزيز: إدارة العامة المقارنة ط1 العالمية الدولية للنشر والتوزيع عمان، 2000
- عبد الباسط محمد عبد الوهاب، 2006/2005 استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيون، المكتب الجامعي الحديث، مصر،  
عبد الحفيظ يصنون، معجم الطلاب المزدوج، دار الكتاب العلمية لبنان، دس
- عبد الله عبد العزيز الموسى، مقدمة في الحاسب والأنترننت، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، ط6 1993،
- عقيل حسن عقيل، خطوات البحث العلمي، دار ابن كثير، القاهرة 2010، ط1،
- علاء عبد الرزاق السالمي 2002، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان،
- عماد عدلي " ماهي الإكسترننت " الموسوعة العربية للكمبيوتر والأنترننت، فبراير 2004 منشورة على الويب
- فاتن قرين، سعاد بويدون: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخ المؤسسة الاعلامية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جيجل 2016/2017،
- فضيل دليو 2014، تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الجديد، بعض تطبيقاتها التقنية، دار هومة، الجزائر،

## قائمة المراجع والمصادر

- فضيل دليو: دراسات في الاعلام والاتصال، مكتبة الفائز للطباعة والنشر والتوزيع الجزائر 2016
- مجد الهاشم الهاشمي: التكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيرية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع الاردن 2012
- محمد الفاتح مسعود بوسعيدة، ياسين قرناي: تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة الاستخدام والتأثير، ط2، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع الجزائر 2011
- محمد شوقي، الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة، بيروت 1983
- محمود علم الدين، ومحمد تيمور " الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا الاتصال، ط1 (القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر 1998)،
- مراد شلباية، علي فاروق، مقدمة على الأنترنت، دار المسيرة، الأردن 2001،
- معطى سيد أحمد: واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، رسالة ماجستير في إدارة الأفراد والشركات سنة 2012/2011، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان،
- منير حجاب، المعجم الاعلامي، القاهرة، دار الفجر، 2004،
- موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون)، ط2، الجزائر، دار القصبه 2006
- مي العبد الله: المعجم في المفاهيم الحديثة للإعلام والاتصال (المشروع العربي لتوحيد المصطلحات) ط 1، دار النهضة العربية بيروت 2014

## قائمة المراجع والمصادر

---

- هارون منصر، تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية، دار الألمعية، قسنطينة 2012، ط1
- هارون منصر تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية، دار الالمنية، قسنطينة، 2012، ط1

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة -  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم علوم الإعلام والاتصال  
تخصص اتصال وعلاقات عامة



استمارة استبيان حول:

واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات المالية البنكية  
دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية - الحروش -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص - اتصال وعلاقات  
عامة -

تحت إشراف الأستاذ :

• د- نبيل حورة

إعداد الطلبة :

- بولسينة أسماء
- بلعشية إكرام

ملاحظة: معلومات هذه الاستمارة سرية وأن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، لذا نرجو

الإجابة بكل موضوعية بوضع علامة (x) أمام الإجابة

- يمكن الإجابة على أكثر من احتمال

السنة الجامعية : 2024/2023

## البيانات الشخصية:

1/ الجنس:

ذكر  أنثى

2 / المستوى التعليمي:

متوسط  ثانوي  جامعي

دراسات عليا  تكوين متخصص

3/ الأقدمية في العمل:

أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

## المحور الأول: أهم التكنولوجيات الحديثة الأكثر استخداما في البنك

3/ ما هي وسائل التكنولوجيا الحديثة التي تستخدمها في عملك؟

.....

4/ هل تستخدم مؤسستكم شبكة الأنترنت؟

نعم  لا

5/ فيما يتم استخدام شبكة الأنترنت في مؤسستكم؟

خدمة البريد الإلكتروني  خدمة الدردشة مع الزبائن

أخرى أذكرها:

.....

6/ ما مجال استخدامك للهاتف؟

التواصل مع الموظفين داخل المؤسسة  مراقبة سير العمل  الحصول على المعلومات

التواصل مع الوكالات التابعة للمؤسسة البنكية  التواصل مع الزبائن

أخرى أذكرها:

7/ هل ترتبط الإدارات في مؤسستكم بشبكة إنترنت لتخزين الاتصال بين المصالح؟

نعم  لا

**المحور الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا الإيصال الحديثة على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية الحروش**

8/ هل ترى أن إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة؟

بشكل: متوسط  جيد  ممتاز

9/ ما هو التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

التجهيزات  المعارف  أساليب العمل

أخرى أذكرها:

10/ هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من إنتاجية العمل؟

متوسط  جيد  ممتاز

11/ هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة؟

نعم  لا

12/ ما هو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسستكم؟

.....

13/ ما هي أهم الوظائف والمهام التي تقع على موظفي البنك؟

.....

.....

14/ ما هي الوسائل التي تستخدمونها في أداء هذه الوظائف؟

.....

.....

### المحور الثالث: الصعوبات التي تواجه بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالحروش من خلال استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

15/ ما هي المعوقات التي تواجهك عند استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

معرفية

تقنية

أخرى أذكرها:

.....

16/ هل تتوقف وظائفكم و مهامكم عند حدوث خلل في إحدى الوسائل التكنولوجية؟

لا

نعم

17/ هل يعتبر التعامل بشبكة الأنترنت من بين الصعوبات التي تواجه العملية الإتصالية داخل و خارج مؤسستكم؟

لا

نعم

المحور الرابع: العلاقة بين الاستخدام الإيجابي لتكنولوجيا الاتصال في المؤسسة البنكية والمستوى التعليمي للموظفين وتخصصهم

18/ هل لديك معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم  لا

19/ ماهي درجة تحمك في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

ضعيفة  متوسطة  جيدة

20/ هل توجد عندك صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملك؟

نعم  لا

- إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه الصعوبات؟

- عدم التحكم الجيد في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- وجود تعقيدات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

- الاعتياد على الطريقة التقليدية

- عدم التخصص

- نفس الخبرة

أخرى أذكرها:

.....

21/ هل ترى أن مستواك التعليمي له تأثير على استخدامك الجيد لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم  لا

إذا كنت الإجابة بنعم كيف يؤثر مستواك التعليمي على درجة استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

.....

.....

