

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي

ميدان: العلوم الإنسانية

الشعبة: علوم الإعلام و الاتصال

تخصص: تكنولوجيا الاتصال الجديدة

مقدمة من طرف:

ازمور صبرينة

عنصر تسعديت

دور تكنولوجيات الاتصال الحديثة في تفعيل العلاقات
التجارية لدى البنوك الجزائرية.
(بنك BADR نموذجاً)

نوقشت وأجيزت بتاريخ : 2018 /05/22

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أستاذ: بن زطة سليم .. (جامعة ورقلة) رئيس

أستاذ : سرايه الهادي.....(جامعة ورقلة) مشرفا ومقرا

أستاذ : بوكرموش عيسى(جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية : 2018/2017

شكر وتقدير

قَالَ اللهُ تَعَالَى: "رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ"

إلى الذي لا يطيب الليل إلا بشكره ولا يطيب النهار إلا بطاعته ولا تطيب اللحظات إلا بذكره ولا تطيب الآخرة إلا بعفوه ولا تطيب الجنة إلا برويته.

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة .

إلى سر وجودنا وسعادتنا إلى والدينا الكرام أطال الله في عمرهما

كما يسعدنا أن نتقدم بأسمى عبارات التقدير و الشكر للأستاذ المشرف "سرايه الهادي" الذي لم يبخل علينا بعلمه وأشعل شمعتنا في دروب عملنا نسأل الله أن يرفع شأنه كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى كل أساتذة الإعلام و الاتصال على كل المعلومات التي قدموها لنا ونرجو من الله أن يجعل عملهم في ميزان حسناتهم .

دون أن ننسى موظفي ومسؤولي بنك الفلاحة و التنمية الريفية على كل التسهيلات التي قدموها لنا و إلى كل من ساعدنا سواء من قريب أو بعيد .

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(قلا عملوا فسير باله عملكم مور سول هو المؤمنون)

صدقا لله العظيم

إلهيلا يطيب الليلا لا بشكر كولا يطيبانهارا لاطاعتك .. ولا تطيبا للحظات لا بذكرك ..

ولا تطيبا لآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيبا الجنة إلا برويتك

الله جل جلاله

إل من بلغ الرسالة وأدأ بالأمانة .. ونصح الأمة .. إل النبي الرحمة ونور العالمين

اهدي هذا العمل للمتواضع إلى :

* الوالدة الغالية مدها الله بالقوة والعافية وطول العمر . عسا نيعوضها خيرا فينا .

* الوالد الكريم سند في الحياة

* إلى من يحملون في عيونهم ذكريات طفولتي و شبابي إخوتي - حمزة و محمد وأختي دليلة -

* جميع زملاء الدفعة . واخص بالذكر ميليجال الدين الهلة وأستاذي التقدير بنزطة سليم

كافة أهلو الأصدقاء

صبرينة

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

«قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله و المؤمنون»

صدق الله العظيم .

إلى من احمل اسمه بكل اعتزازإلى

إلى من كانت كلماته نجوم اهتدي بها اليوم و في الغد و إلى الأبد

ارجوا من الله أن يمد في عمركأبي.

إلى ألطف إنسانة في الكون...إلى معنى الحب و الحنانإلى بسمة الحياة
....ملاكيعزيزتي....أمي .

إلى فراشتي الشقيةفراشتي التي أهوى وجودها بقربي ...أختي.

إلى من بوجودهم اكتسب القوة....إلى من معهم أنسى معنى كلمة الخوفإلى
ينابيع الاطمئنان.... إخوتي الست.

إلى الوجه المنير و القلب الصافيإلى من كان دعائها سر نجاحي

أطال الله في عمركإلى حبيبتيجدتي.

إلى كل أفراد عائلة عنصر و مزواني إلى برعم العائلة أيليماس....

إلى كافة أصدقائي خاصة صبرينة و مروى و زملائي اخص بالذكر جمال
الدين الهلة و لحسن بلعور

إلى أساتذتي و اخص بالذكر سرايه الهادي و بن زطة سليم

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل العلاقات التجارية لدى البنوك الجزائرية.

يتجلى هذا الدور من خلال تحقيق الاتصال الداخلي و الخارجي للبنك إذا انه يساهم هذا الأخير في بناء علاقات ناجحة بين الموظف و الزبون , و يكمن الهدف الأساسي في الارتقاء و تحقيق أكبر مردودية ممكنة و ذلك برفع مستوى الأداء للنشاط التجاري, إذ يقوم البنك بتوظيف الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة من أنظمة مختلفة و أدوات حديثة.

و قد اعتمدنا على منهج دراسة حالة باعتباره المنهج الملائم للدراسة حيث استخدمنا الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة البحث إذ تم توزيع 48 استمارة على موظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية -ورقلة- كما قمنا بتقسيم الاستمارة لثلاثة محاور المحور الأولى يتضمن تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي يتبناها البنك, و المحور الثاني يتضمن تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة, و أخيرا المحور الثالث الذي تناولنا فيه مساهمة كل من الانترنت و الانترانات و الاكسترانات.

Résumé de l'étude.

Cette étude vise à identifier le rôle de la technologie de communication moderne dans l'activation des relations commerciales avec les banques algériennes

Ce rôle se reflète dans la communication interne et externe de la banque si elle contribue à l'établissement de relations fructueuses entre l'employé et le client ; L'objectif principal est de promouvoir et d'atteindre la meilleure réponse amicale possible en augmentant la performance de l'entreprise, comme la Banque utilise l'énorme potentiel de la technologie de communication moderne provenant de divers systèmes et outils modernes.

Nous avons adopté une méthodologie d'étude de cas comme méthode d'étude appropriée, nous avons utilisé le questionnaire comme principal outil de collecte des données de l'échantillon, 48 formulaires ont été distribués au personnel de la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural-ouarla-

Nous avons également divisé le formulaire en trois axes, le premier axe inclut la technologie de communication moderne adoptée par la banque, Et le deuxième axe inclut l'impact de la technologie de communication moderne, et enfin le troisième axe, qui traitait de la contribution de l'Internet et des intranets et L'extranets.

فهرس المحتويات	
II	شكر و تقدير
III	إهداء
IV	ملخص
V	فهرس المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
أ	مقدمة
الفصل الأول : الجانب المنهجي	
02	أولا : إشكالية الدراسة
03	ثانيا : أهمية الدراسة
03	ثالثا : أهداف الدراسة
04	ربعا : أسباب اختيار الموضوع
04	خامسا : مفاهيم و مصطلحات الدراسة
10	سادسا : الدراسات السابقة
13	سابعا المداخل النظرية للدراسة
15	ثامنا : منهج الدراسة
16	تاسعا : مجتمع البحث و عينة الدراسة
17	عاشرا : أدوات الدراسة
18	حادي عشر : حدود الدراسة
الفصل الثاني : الجانب التطبيقي	
21	تمهيد .
21	1- بطاقة فنية عن بنك الفلاحة و التنمية الريفية.
22	2- عرضو تحليل البيانات الشخصية.
32	3- عرض و تحليل و تفسير نتائج التساؤل الأول.
40	2- عرض و تحليل و تفسير نتائج التساؤل الثاني.

51	3- عرض وتحليل وتفسير نتائج التساؤل الثالث.
52	5- استنتاج عام.
55	خاتمة
	المصادر والمراجع

فهرس الجداول

الرقم	الجدول	صفحة
01	يوضح توزيع الجنس بالنسبة لعينة البحث	22
02	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن.	23
03	توزيع المبحوثين حسب المتغير المستوى التعليمي	24
04	يوضح تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأكثر استعمالا في البنك.	25
05	يوضح تسهيل تكنولوجيات الاتصال الحديثة من العلاقات التجارية للبنك	26
06	يوضح موقف الزبائن من الخدمات المقدمة.	27
07	يوضح تسهيل تكنولوجيات الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي للبنك	28
08	يوضح استقطاب الاتصال الخارجي للمؤسسة الكثير من الزبائن	29
09	يوضح اذا كانت المؤسسة تستخدم وسائل اتصال تقليدية	30
10	يوضح الفرق بين استخدام تكنولوجيا الاتصال القديمة و تكنولوجيا الاتصال الحديثة.	31
11	يوضح استخدام الوسائل القديمة في ظل استخدام وسائل الاتصال الحديثة	33
11	: يوضح استخدامات الوسائل القديمة في التعاملات التجارية	34
12	يوضح أهم وسائل الاتصال القديمة التي يمكن الاستغناء عنها.	35
13	درجة اعتماد البنك على وسائل الاتصال القديمة:	36
14	يوضح دور الانترنت في حماية المعلومات والملفات من التلف	37
15	أهم مميزات البرامج المستخدمة في شبكة الانترنت:	38
16	في ظل وجود الاتصال الحديثة هل يمكنكم الاستغناء عن الوسائل القديمة	39
17	يوضح أنواع تكنولوجيات الاتصال الحديثة المستخدمة في تقديم الخدمة للزبائن	41
18	يوضح مديا استخدام شبكة الانترنت لدى عمال البنك.	42
19	أهم استخدامات الانترنت في البنك	43
20	استخدام شبكة الانترنت في التعاملات التجارية	44

45	يوضاهمية استخدام الانترنت داخل البنك	21
46	يوضح مدياستخدام شبكة الأكسترنات داخل البنك	22
47	مساهمةتكنولوجيات الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي للبنك	23
48	مساهمةتكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الخارجي للبنك	24
49	يوضح أن تكنولوجيات الاتصال كفيلة لإنجاز الوظيفة الكاملة للبنك	25
50	يوضح أهمية استخدام تكنولوجيات الاتصال في زياد من فعالية التعامل مع الزبائن	26

فهرس الأشكال

الرقم	الشكل	صفحة
01	يوضح توزيع أفراد عينة البحث بالدائرة النسبية	22
02	تمثيل بياني للدائرة النسبية للعينة حسب متغير السن	23
03	تمثيل بياني للدائرة النسبية للعينة حسب متغير المستوى التعليمي	24
04	يوضح الدائرة النسبية للتكنولوجيات الاتصال الحديثة التي يتبناها البنك.	25
05	تمثيل بياني يوضح تسهيل تكنولوجيات الاتصال الحديثة من العلاقات التجارية للبنك.	26
06	تمثيل بياني يوضح الزبائن من الخدمات المقدمة	27
07	يوضح الدائرة النسبية لتسهيلات تكنولوجيا لاتصال الحديثة للبنك.	28
08	يوضح الدائرة النسبية لاستقطاب الاتصال الخارجي للمؤسسة الكثير من الزبائن.	29
09	رسم بياني يوضح اذا كانت المؤسسة تستخدم وسائل اتصال تقليدية	30
10	يوضح الدائرة النسبية الفرق بين استخدام تكنولوجيا الاتصال القديمة و تكنولوجيا الاتصال الحديثة	31
11	رسم بياني يوضح استخدام الوسائل القديمة في ظل استخدام وسائل الاتصال الحديثة	33
11	رسم بياني يوضح استخدامات الوسائل القديمة في التعاملات التجارية	34
12	رسم بياني يوضح الوسائل القديمة التي يمكن الاستغناء عنها	35
13	رسم بياني يوضح درجة استخدام البنك لوسائل الاتصال القديمة	36
14	رسم بياني يبين دور الانترنت في حماية المعلومات والملفات من التلف	37
15	رسم بياني يبين أهم مميزات البرامج المستخدمة في شبكة الانترنت	38
16	رسم بياني يوضح إمكانية الاستغناء عن الوسائل القديمة في ظل وجود وسائل حديثة	39
17	يوضح أنواع تكنولوجيات الاتصال الحديثة المستخدمة في تقديم الخدمة للزبائن	41
18	تمثيل بياني يوضح مدى استخدام شبكة الانترنت في وظيفتك	42
19	تمثيل بياني يوضح أهم استخدامات الانترنت	43
20	رسم بياني يوضح استخدام شبكة الانترنت في التعاملات التجارية	44
21	رسم بياني يوضح أهمية استخدام الانترنت داخل البنك	45
22	رسم يوضح مدى استخدام شبكة الأكسترنات داخل البنك	46

47	رسم يوضح مدى مساهمة تكنولوجيا اتصالات الحديثة في الاتصال الداخلي للبنك	23
48	يوضح مساهمة تكنولوجيا اتصالات الحديثة في الاتصال الخارجي للبنك	24
49	رسم يوضح أهمية استخدام تكنولوجيا اتصالات في زيادة فعالية التعامل مع الزبائن	25
50	رسم بياني يوضح أن تكنولوجيا اتصالات كفيلة لإنجاز الوظيفة الكاملة للبنك	26

مقدمة

مقدمة:

يشهد عالم اليوم تطوراً هائلاً و مستمراً في مجالات عدة مست ميدان التكنولوجيا و تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي عرفت نقلة نوعية في الأجهزة و الوسائل التكنولوجية التي سهلت عملية الاتصال و نقل المعلومة ما جعل العالم يبدو قرية صغيرة من خلال مختلف الآلات و الحاسبات المستخدمة بشتى أنواع شبكات الاتصال (الانترنت، الانترانات، الاكسترانات) ، مما تتيحه من سهولة و سرعة في الاستخدام و كذلك الدقة في العمل ما ينتج عنه نتائج افضل ان هذه التطورات ادت الى ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عمل المؤسسات كنوع من انواع التجديد الذي يلعب دورا في العملية الاتصالية و يسهل عليه عملية مواكبة التكنولوجيات الحديثة في تفعيل العلاقات، حيث عرفت العمليات الاتصالية تغييرات كانت في الانتقال من الشكل التقليدي الى الشكل الالكتروني حسن من اداء العملية الاتصالية .

حيث استفادت المؤسسات الجزائرية من الميزات المتاحة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ميدان تفعيل العلاقات التجارية ومنها مؤسسة بنك Badr ، اذ احدثت هذه التكنولوجيا تغييرات جذرية في مجال الممارسات الاتصالية، الا ان تقبل هذه التكنولوجيا لم يكن في جميع المؤسسات التي لا يزال منها من يعتمد على الطرق الكلاسيكية كما أن تبني هذه المؤسسات لتكنولوجيا الاتصال الحديثة لا يعني ان لها دورا في تفعيل العلاقات التجارية، كون ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة الى المؤسسة يطرح مسألة دور هذه التكنولوجيا في تفعيل العلاقات التجارية التي قد ينظر اليه بمنظار انه لا يجدي نفعاً، اي ما يعني اعادة تشكيل ما اعتادوا عليه لهذا قد نجد بعض التكنولوجيات اكثر استخداما من اخرى لما لها من دور في تفعيل العلاقات التجارية كما انهم يختلفون في رؤيتهم لدورها و فعاليتها في العلاقات التجارية .

بناء على ما تم التطرق اليه في هذه الدراسة سنحاول معرفة والتوصل الى دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة بنك Badr كميدان للدراسة، حيث سيتم التركيز على دراسة دور هذه التكنولوجيات الحديثة في تفعيل العلاقات التجارية انطلاقاً من مدى استخدامها و محاولة للإحاطة بكل العوامل المؤثرة على دورها في تفعيل العلاقات التجارية.

حيث في اطار هذه الابعاد تبرز مشكلة هذه الدراسة و التي جاءت في فصلين، يعرض **الفصل الاول** يتناول الجانب المنهجي لدراستنا منها اشكالية الدراسة ،مداخلها النظرية و

منهجيتها بدءاً بتحديد الإشكالية وأهمية الدراسة ، وعرضاً أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة و كذلك تحديد المفاهيم و المصطلحات التي تخص الدراسة، الدراسات السابقة، لنعرج بعد ذلك إلى أهم المداخل النظرية للدراسة التي حددنا في مدخل انتشار الابتكرات، ثم نتناول في نقطة أخيراً الإجراءات المنهجية للدراسة بدءاً بمجال الدراسة والعينة وأخيراً المنهج والأدوات المعتمدة و حدود الدراسة، أما **الفصل الثاني** يتناول **الجانب التطبيقي** لدراسة تبدأ بتعريف البنك ثم تحليل البيانات الميدانية في جداول بسيطة ، ثم قمنا بعرض و تحليل و تفسير نتائج التساؤلات، وصولاً إلى النتائج العامة للدراسة لتكون آخر مرحلة خاتمة لدراسة هذه.

الفصلا لأول

الجانبا المنهجي

أولا : مشكلة الدراسة

ثانيا : أهمية الدراسة

ثالثا : : أهداف الدراسة

ربعا : أسباب اختيار الموضوع

خامسا : مفاهيم و مصطلحات الدراسة

سادسا : : الدراسات السابقة

سابعا المداخل النظرية للدراسة

ثامنا : منهج الدراسة

تاسعا : مجتمع البحث و عينة الدراسة

عاشرا : أدوات الدراسة

حادي عشر : حدود الدراسة

1. إشكالية الدراسة:

تشهد تكنولوجيايات الاتصال الحديثة في الفترة الاخيرة تطورا سريعا و تأثيرا مباشرا للثروات الرقمية على نمط حياة الانسان في مختلف المجالات سواء الثقافية او الاجتماعية او الاقتصادية جعلت من التنمية الاقتصادية مرتبطة بشكل كبير بقدرات الدول حول العالم لمجاراة هذا التحول السريع و القدرة على الحكم فيه من اجل استغلال اكبر قدر ممكن من الامكانيات المتجددة و المتوفرة فهي تتضمن جميع انواع التكنولوجيا الحديثة¹.

تواجه البنوك الجزائرية اليوم محيط متقلب يتميز بنمو و التبادلات و تطور كبير في تكنولوجيا الاتصال الحديثة و التي تساهم بقدر كبير في تغير المحيط الذي ينشط فيه البنك الجزائري خاصة قطاع الاتصالات لأنه يشير الى القاعدة الاساسية التي تبني التعاملات التجارية داخل البنك انطلاقا من وجود استراتيجية التبادل تهدف الى انشاء علاقة قوية بين البنك الجزائري و زبائنها.

فضلا عن ذلك فان الاتصال يساعد في تكوين العلاقات التي تعتبر الجهاز الذي يربط المؤسسة بجمهورها الداخلي والخارجي و قد ارادات ففيلية هذا الجهاز كنتيجة للتقدم التكنولوجي و ظهور وسائل الاعلام الرقابية و الاجتماعية حيث تقوم هذه الاخيرة بنقل صورة للأنشطة و الخدمات التي تقدمها الشركة او المؤسسة للجمهور و تلبي حاجة الجمهور للحصول على تلك المعلومات.

حيث أن استغلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل البنك الجزائري تتيح للزبائن العديد من الخدمات التي تلبي احتياجاتهم و رغباتهم وهذا يجعل البنك يكتسب الخبرة مع الوقت للتعامل مع الزبائن , و ذلك باستخدام مختلف الاتصالات الحديثة لتحقيق الهدف الرئيس و هو إنشاء علاقات تجارية جديدة و وطيدة.

و عليه يمكن ابراز اشكالية البحث كما يلي :

ما هو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل العلاقات التجارية لدى البنك الجزائري

؟BADR

¹ سميحة قواميد-فتيحة قريشي, واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بنك الجزائر الخارجي, مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة ليسانس اكايمي, جامعة قاصدي مرباح-ورقلة- 2014/2013.

تساؤلات الدراسة :

- ما هي تكنولوجيات الاتصال الجديدة التي تبناها بنك BADR في تفعيل العلاقات التجارية؟
- كيف تؤثر تكنولوجيا الاتصال الجديدة مقارنة بالوسائل القديمة في تفعيل العلاقات التجارية؟
- كيف تساهم كل من الانترنت والانترانات و الاكسترانات في تفعيل العلاقات التجارية؟

2. اهمية الدراسة:

يكتسي هذا الموضوع اهمية بالغة نظرا لما يلي :

تظهر اهمية دراستنا من خلال حداثة الموضوع و مختلف العناصر التي تعالجها , حيث تم الجمع بين المتغيرات ذات اهمية بالغة في الوقت الراهن , و بالنظر الى المزايا العديدة التي تمنحها التطبيقات الجديدة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة و ذلك خلال مساهمة المؤسسة (بنك BADR) لتكنولوجيا الاتصال بإحدى المؤسسات الجزائرية التي حاولت مواكبة هذا التطور , و من المهم التعرف على مدى تفعيل العلاقات التجارية و مددوعي مسيرها بدور التكنولوجيا الحديثة و استخداماتها الفعلية و ذلك من اجل تحسين اتصالاتها الداخلية والخارجية للزبائن بعد ان عرفت هذه التكنولوجيا تطورا ملحوظا في السنوات الاخيرة في الجزائر.

3. اهداف الدراسة :

تعد الاهداف الاساسية و المعيار الذي يحكم على البحث من خلاله , وكذلك من خلال الاهداف التي يتضح مدى اسهام الباحث في حل المشكلة المطروحة , اما الاهداف التي تتوقف عندها دراستنا و هي كالآتي :¹

- التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة الذي تلعبه داخل البنك.
- معرفة مدى فعالية الاتصال الداخلي و الخارجي للبنك.
- تسليط الضوء على مساهمة كل من الانترنت و الانترانات و الاكسترانات في تفعيل العلاقات التجارية.

4. اسباب اختبار الدراسة:

ان اختباري موضوع لا يتم اعتباريا او صدفة بل هناك العديد من الاسباب الموضوعية والذاتية التي تدفع الباحث نحو وجهة معينة دون سواها اما عن الاسباب التي دفعت للقيام او اختيار هذه الدراسة هي :

4-1 الاسباب الذاتية :

- الحاجة العلمية الى الاطلاع على الجانب العلمي .
- التدريب و التعود على القيام بالبحوث الميدانية و كذلك التحكم في تطبيق الاجراءات المنهجية و تقنيات البحث في ميدان الاعلام و الاتصال.
- معرفة واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البنوك الجزائرية.

4-2 اسباب موضوعية:

- اطلاع المهتمين في ميدان البنوك بأهمية الموضوع , و ما يمكن ان يقدمه من اسهامات فيما يخص تحديث القطاع.
- محولة رسم صورة على واقع البنك و الكشف عن الحقائق من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومدى مساهمتها في تفعيل العلاقات التجارية.
- محاولة التعرف على الاثار التي تتركها هذه التكنولوجيا على نجاحات العمل في المستويين الداخلي و الخارجي للبنك الجزائري.

5. مفاهيم و مصطلحات الدراسة:

1-تكنولوجيا:

1-1 لغة:

التكنولوجيا عموما كظاهرة قديمة قدم الإنسان و الشيء الحديث فيها هو اللفظ فقط, و كلمة تكنولوجيا كلمة معربة و لا صل لها في كتب اللغة العربية وقواميسها, و تقابلها كلمة "تقنية" و التي يمكننا ان نطلقها على كلمة تكنولوجيا و كلمة "تكنولوجيا" مكونة من مقطعين هما :

"تكنيك" و الذي معناه الطريق او الوسيلة و "لوجي" التي تعني العلم,و يكون معنى الكلمة كلها "علم الوسيلة" و الذي بها يستطيع الانسان ان يبلغ مراده¹

1-2 اصطلاحا:

ورد في قاموس المورد مفهوم التكنولوجيا على انها "العلم التطبيقي و طريقة فنية لتحقيق غرض علمي"²

التكنولوجيا هي فن لاستغلال الحرف والمهن استغلالا عقليا عن طريق الدراسة العمية³.

التكنولوجيا تطبيق التقنية و تحقيق منتج⁴.

2-تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

لتحديد مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة لابد ان نرجع على تعريف تكنولوجيا الاتصال ,حيث يرى روبن وبرنت أنها:اي اداة او وسيلة تساعد على انتاج او توزيع او تخزين او استقبال او عرض البيانات⁵.

وورد تعريفها في المعجم الاعلامي بانها : مجمل المعارف و الخبرات المتراكمة و المتاحة و الادوات و الوسائل المادية و الادارية والتنظيمية, المستخدمة في جميع المعلومات و معالجتها و انتاجها وتخزينها و استرجاعها و نشرها و تبادلها ,اي توصيلها الى الافراد و المجتمعات⁶.

و ما يلاحظ على هذا التعريف انه جمع بين النظر الى تكنولوجيا الاتصال كعلم وكتقنية تستخدم لإرسال المعلومات و توصيلها.

و تكنولوجيا الاتصال كثيرا ما تتداخل مع مصطلح اخر هو تكنولوجيا المعلومات, لذا ارتئينا ان نقدم تفصيلا عن تكنولوجيا المعلومات.

¹ عبدالباسط محمد عبد الوهاب، إستخدامات تكنولوجيا الإتصال في إنتاج إذاعية والتلفزيوني ... دراسة تطبيقية ميدانية)

2005، ص82

² منيار ابع لبكي : قاموس المورد، ص954

³ محمد منير حجاب ، المعجم الإعلامي ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، ب ط، القاهرة ، مصر ، 2004 ، ص6

⁴ وهاب نعمون: النظام المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك، ص74

⁵ حسنع ماد مكايوي : تكنولوجيا الإتصال في عصر المعلومات، ص63

⁶ محمود علما لدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمستقبل لصناعة الصحافة، ص141

حيث تعرف تكنولوجيا المعلومات بانها : عملية جمع و تخزين و معالجة و نشر المعلومات و استخدامها, مع الاعتراف بأهمية الانسان و الاهداف التي يضعها والقيم التي يستخدمها في تحديد مدى تحكمه في التكنولوجيا و مساهمته في اثراء حياته¹ و تعتبر كلمة "حديثة" التي تضاف الى تكنولوجيا الاتصال نسبية, لأنها تتوقف على مدى تطور المجتمع و على المدى الزمني فما هو حديث في زمن معين قديم في اخر.

تعرف تكنولوجيا الاتصال الحديثة اكاديميا بانها القطع الحرفية و الخدمية التي تعمل على نقل و استقبال و تخزين و معالجة و نشر المعلومات بوسائل الكترونية² يعرفها "بروكر" بانها: العلم و النشاط في تخزين و استرجاع و معالجة و بث المعلومات باستخدام اجهزة الكمبيوتر.⁹ و تعرف ايضا انها مجمل المعارف و الخبرات المتراكمة و المتاحة و الادوات و الوسائل المادية في جمع المعلومات و انتاجها و تخزينها و استرجاعها و نشرها و تبادلها , اي توصيلها الى جميع الافراد و المجتمعات.¹⁰ و قد ورد تعريفها في الموسوعة الاعلامية بانها: الادوات اساسا في الحسابات الالكترونية.¹¹

وهو نفس الراي الذي يعرضه "فضيل دليو" في تعريفه لها حيث قال انها: تعني اساسا تلك الموصولة بالكمبيوتر, ولها اثار عدة تشمل مجالات و تطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعرف عموما و تنظيم المؤسسات خصوصا.¹²

3- تحديد مفهوم إجرائي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة:

"هي كل التكنولوجيات الحديثة والمتعلقة بتبادل المعلومات، والتي تساهم في تسهيل اتصال البنك الجزائر الخارجي داخليا وخارجيا، وتتمثل أساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات (الأنترنت، الأنترانات، الإكسترانات).

¹ محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمستقبل لصناعة الصحافة، ص (141)

² فاروق سيد حسن: تكنولوجيا شبكات الحاسب الآلي، ص 103

4-تعريف الانترنت: ظهرت في إطار مشروع البنتاغون الذي يهدف إلى خلق شبكة مترابطة بين مختلف مؤسسات البحث التي تعمل لصالح وزارة الدفاع الأمريكية والتي تطورت لتصبح الآن شبكة عنكبوتيه عالمية للتواصل وتبادل المعلومات والتي تربط كل الأفراد المتواجدين في أنحاء الكوكب ببعضها البعض من خلال استخدام كل أنواع البرمجيات والأجهزة الرقمية وأجهزة الكمبيوتر المترابطة بالكوابل وعبر السائل، وتعني كلمة انترنت التواصل الشبكي وهي منقسمة إلى كلمتين وتشير إلى التواصل بين الأفراد.¹

إن الانترنت عبارة عن مجموعة من الشبكات الرقمية التي تؤدي نفس الدور في نقل المعلومة من جهاز كمبيوتر معرف إلى جهاز آخر مرتبط بنفس الشبكة ومعرف أيضا بها، يمكننا اختصار كل التعريفات المتعلقة بالمصطلحات التقنية من خلال تعريف الانترنت على أنها شبكة اليكترونية تسمح بربط كل أجهزة الكمبيوتر عبر العالم ببعضها البعض.¹

الانترنت تمنح سرعة في الخدمة لأنها تسمح بربط عدد كبير جدا من المتعاملين عبرها، كما أنها تعتبر وسيلة تساهم في إدخال تغييرات عديدة على المجتمعات كما أنها آلية لربط البائع بالمشتري مباشرة دون وسيلة لقد أدخلت الانترنت تغييرات جذرية على ثلاث محاور مختلفة حيث أنتجت الانترنت ثورة في مجال تكلفة المعلومات وهي تسمح بتحصيل مداخل كبيرة جدا.²

5-تعريف لانترنات: هي شبكة تواصل داخلية في المؤسسة أما الانترنت فهي شبكة تواصل غير محدودة ومفتوحة للجميع حيث تربط عدة أجهزة عبر العالم عن طريق خطوط الهاتف العالية، ويتم تعريف الانترنت على أنها شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة غير أنها تستخدم بروتوكول الانترنت وكل وسائلها، كما تعرف كذلك على أنها شبكة محلية تستعمل تقنيات الانترنت ويهدف استعمالها إلى الاستغلال الأمثل للموارد والمعلومات وبصفة مشتركة بالإضافة إلى رفع مردودية المؤسسة ومن هنا

¹ على عجلة، الاتصال مقدمة في علم الاتصال، مكتبة المصباح، جدة، ط1 1979، ص 66

² محمدحسين، مقدمة في دراسة وسائل و أساليب الاتصال، دار الفكر العربي، ط1 1978، ص 240

يمكننا اعتبار الانترنت على أنها شبكة محلية تستعمل تطبيقات وبروتوكولات الانترنت.¹

تعريف الانترنت على أنها شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة، لكنها تستخدم بروتوكولات الانترنت وكل أدواتها.²

وتعتبر شبكة الانترنت شبكة داخلية محلية تربط مجموعة موظفي المؤسسة نفسها سواء كانوا في موقع واحد أو في مواقع مختلفة من أجل تسهيل الاتصال وتسيير عملهم من خلال المتصفح، حيث تصلح واجهة موحدة على سطح الكمبيوتر لكل المستعملين، وهي وسيلة سهلة لتقاسم ومشاركة.³

وكما تعرف على أنها " يتم تصميمها لمقابلة احتياجات العاملين في المؤسسة من المعلومات، وتتضمن عدة معلومات مثل أرقام الهواتف، عناوين البريد الإلكتروني للعاملين بالمؤسسة، أو الخدمات الرعاية الصحية أو أنواع البرامج التدريبية أو أنواع وأسعار المنتجات.⁴

6- **تعريف الاكسترنات:** تعرف الاكسترنات على أنها جمع بين الانترنت و الانترنت

لأنها شبكة الاكسترنات مفتوحة على العالم الخارجي بالنسبة للأفراد و الهيئات المتعامل معها من زبائن وموردين والذين يمكنهم المرور عبر الجدران النارية للوصول إلى معلومات معينة سرية عبر كلمات سر معينة، إذن الاكسترنات عبارة عن مشاركة بين الانترنت الخاص بالمؤسسة حيث أنها تسهل التعامل مع الشركاء وإبقائها على تواصل دائم بالمؤسسة، لقد وجدت من أجل تسهيل التعاملات مع الخارج من خلال استعمالها لتقنيات الانترنت في تناقل البيانات.

إنها عبارة عن موقع انترنت حيث إن صفحاته أو بعض نوافذه لا يمكن دخولها إلا بشروط، إن هذا النظام يسمح بالاطلاع على مضمونه فقط للأشخاص، الزبائن المتعاملين المعنيين

¹ فرانسوا يسلي، نقولا ماركيز، وسايتالاتصال المتعددة، (ترجمة فؤاد شاهين)، بيروت :عويدات للنشر والتوزيع، 2001، ص91

² عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال القيا لإنتاج إذاعيو التلفزيوني .دراسة تطبيقية ميدانية، 2005، ص8

³ melissa aadour, **technologie de l'information, et management**, (hermès sciences publication, France, 2001, p45

⁴ محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمستقبل صناعة الصحافة، (القاهرة: دارالرحاب، 2005 ص141

بمضامين الموقع وتسمح الاكسترنات للجمهور المتصفح للموقع ويخبر المعني بتفاصيله بأن يطلع على بعض الأمور المتعلقة بتعريف المؤسسة وماهيتها إن الاكسترنات تعني بصفة شبكة الانترنت حيث أن الدخول إليها مسموح للجميع.¹

الاكسترنات ثلاثة أنواع هي:

1/- شبكات اكسترنات التزويد:

ترتبط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض تسيير العمل فيها آليا، للمحافظة على كمية ثابتة من البضائع في المستودعات، قاعدة نقطة الطلب، وبالتالي تعليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز المستودع، إضافة إلى العديد من الخدمات الأخرى المتعلقة بالتحكم في المخزون.²

2/- شبكات اكسترنات التوزيع:

تمنح هذه الشبكة صلاحيات للمتاعين مستندة إلى حجم تعاملاتهم وتقدم لهم خدمة الطلب الالكتروني وتسوية الحسابات آليا، مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة ولموظفات التقنية وما إلى ذلك من خدمات أخرى.

3/- شبكة اكسترنات التنافسية:

تعزز هذه الشبكات التنافس في القطاعات الصناعية، إذ تمنح هذه المؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصة متكافئة في مجال البيع والشراء، وعن طريق ربط الشركات الصغيرة والكبيرة كي تنقل فيما بينها الأسعار والمواصفات التقنية الدقيقة مما يرفع مستوى الخدمة في ذلك القطاع ويعزز جودة المنتجات ويقضي على الاحتكار³

¹ فضيلديو، وسائلالاتصالوتكنولوجياته، الجزائر: منشورالجامعةمنتوري، دس.ن، ص147

² ممدوحعبدالهاديعثمان، التكنولوجياومدرسةالمستقبل: "الواقعوالمأمول"، 11/03/2018، www.edc.gov.sa،

³ خيربخيلالجميلي، الاتصالورسانلهفياالمجتمعالحديث، القاهرة: المكتبالجامعيالحديث، 1997، ص.35

7- تعريف البنك:

البنك: هو منشأة تتصّب عملياتها الرئيسية بالحشد الموارد المالية والنقود الفائضة عن حاجة الجمهور لغرض توظيفها أو اقراضها للآخرين وفقاً لسوتقنيات مختلفة.¹

ويعرف أيضا: علي انه نوع من أنواع المؤسسات المالية التي يركز نشاطها في قبول الودائع و منع الائتمان.²

8- مفهوم تفعيل العلاقات التجارية:

8-1 **تفعيل:** و نقصد في اشكاليتنا بمصطلح (تفعيل) أي الفعالية و لقد عرفت الفعالية بأنها : " احد العناصر المحورية للعملية الإدارية و تشير إلى تحقيق الأهداف التنظيمية.³

- وعرفت أيضا: بأنها الدرجة التي تدرك او تحقق المنظمة فيها أهدافها, و الواقع ان الهدف الذي يتفق عليه اغلب الباحثين شرط منهم لنجاح المنظمة هو البقاء.⁴

8-2 العلاقات التجارية:

- هي تلك التبادلات بين الأشخاص و المؤسسات و تسمى هذه العلاقات بالعلاقة المالية.⁸
- او عرف أيضا أنها كل المعاملات الاقتصادية سواء كانت بين المنظمات او بين المنظمات و الزبائن اي الأشخاص العاديين.⁵

9- التعريف الإجرائي:

نقصد بتفعيل العلاقات التجارية في دراستنا أن تكنولوجيايات الاتصال الحديثة باختلاف أشكالها و تطبيقاتها التي يعتمد عليها موظفي البنك في تقديم مختلف الخدمات تساعد هذا الأخير علي مضاعفة موارده و تحسين نوعية خدماته, كما تمكن هذه التكنولوجيايات الاتصال الحديثة علي تنظيم هيكله لتسهيل الاتصال الداخلي و الخارجي, وهذا ما يجعله يتميز

¹ عبدالحق بوعتروس, الوجيز في البنوك التجارية - عمليات وتطبيقات, مجلة العلوم الاقتصادية, العدد التاسع و العاشر 2012.

² منير ابراهيم الهندي, ادارة البنوك التجارية, دار الكتب العربي الحديث, الاسكندرية, ط3, 2002, ص99

³ صالح بن نوار, فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية, مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث و الترجمة, جامعة منتوري قسنطينة, 2006, ص43

⁴ مؤيد سعيد السالم, نظرية المنظمة-هيكل و تصميم, دار وائل لطباعة و التوزيع, عمان, 1999, ص39

⁵ فائق محمود الشماع, الحساب المصرفي, دار العلمية الدولية, عمان, ط2, 2003, ص105

بالفاعلية في علاقاته التجارية من خلال تنشيط العمليات بين الموظفين و الزبائن سواء كان زبون عادي أو المؤسسات التجارية المختلفة.

10-الدراسات السابقة:

10-1 الدراسة الأولى: دراسة لصاحب معطى سيد أحمد، بعنوان "واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة" الإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية" من جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأفراد وحوكمة الشركات طرح الباحث الإشكالية حول المشاكل التي تواجه القطاع المصرفي الجزائري إلهي هي التعامل مع معطيات الجديدة والمتمثلة من البرامج لا يتم إلا باستخدام وسائل للإعلام والاتصال الحديثة والقيام بعمليات التدريب لرفع مقدرة المستخدمين على رفع كفاءتهم والتبيين في أدائهم ومن هذا طرحوا التساؤل التالي:

ما هو واقع استخدام التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على نشاط البنوك الجزائرية والرفع من قدرتها التنافسية؟

وأدرجوا تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي كالتالي:

- ماهي التكنولوجيا المستخدم في البنوك الجزائرية؟
- هل إستطاعت البنوك الجزائرية اتقان هذه التكنولوجيا؟
- هل يمكننا اعتبار التكنولوجيا الحديثة مورد إستراتيجي للنبات؟
- ومن بين النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:
- تقوم تكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال بالتأثير على النشاط البنوك الجزائرية
- صعوبة التكيف مع التكنولوجيا الجديدة بشكل يومي.
- صعوبة تقبل العمل بالتكنولوجيا المصرفية الجديدة واعتبارها عنصر غريب على النشاط البنكي.
- محدودية الإستثمار في مجال الإعلام الآلي في البنوك الجزائرية

- قلة التقنين المسؤولين عن إصلاح وسائل الدفع والمراقبة التقنية لهذه الوسائل الانتاجية والتي هي الهدف الأسمى للبنوك الجزائرية
 - سعي البنوك الجزائري إلى تقديم الخدمات الجيدة والحسنة لنيل رضا الزبون وتسهيل العمليات المصرفية عن طريق اعتماد التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال.¹
- 10-2 الدراسة الثانية:** وهي دراسة شايب محمد : بعنوان "اثر تكنولوجيا الاعلام و الاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية" من جامعة سطيف : لنيل شهادة الماجستير في علوم الاقتصاد.

تتمحور اشكالية الدراسة حول الاعتماد على تقنية تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة الى , جانب التركيز على استغلال أنظمة الدفع الآلية الحديثة.

طرح الباحث الاشكال الرئيسي في التساؤل الاتي:

- "ما هو اثر تكنولوجيا الاعلام و الاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية؟
 - ماهي مختلف العمليات التي تقوم بها البنوك الجزائرية؟
 - ماذا يقصد بتكنولوجيا الاعلام و الاتصال؟
- كما توصلت هذه الدراسة الى نتائج مجملتها و هي :

- تبين ان المعلوماتية حسنت من انتاجية مصالح البنك بتخفيضها الكبر في الوقت الضائع و زيادتها لعدد العمليات المنجزة في اليوم
 - تكنولوجيايات أنظمة الدفع الالية حققت للبنك الامان والسرعة في التنفيذ وفق المعايير الدولية المعمول
- بها , إضافة الى نجاعة المعلوماتية و سهولة الحصول على معطيات بشأن اي عملية بنكية.²

¹/: شوش سمية, استخدام تكنولوجيا المعلومات و اتصال علي أداء البنوك الجزائرية, مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم

الاقتصادية, جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-2010/2011

² سميحة قواميد-فنيحة قريشي, مرجع سبق ذكره, ص13

10-3 نقد الدراسات السابقة :

اهملت هذه الدراسات جملة من الجوانب و نذكر منها نقص في دقة النتائج و كانت حجتهم عدم فهم اطارات موظفي البنك للموضوعين في كلتا الدراستين المدروستين و كذلك عدم ترجمة بعض المصطلحات التكنولوجية الاتصال و هذا يرجع لعدم الاطلاع الكافي على المراجع برغم و جود العديد من المراجع الخاصة بترجمة هذه المصطلحات و المراجع المتخصصة و ذات علاقة مباشرة بالموضوع كون تخصص تكنولوجيا الاتصال الحديثة يرجع الى ق 20 و هو ما يعني وجود الكثير من المراجع التي توفر القدر الكافي من المعلومات.

11- المدخل النظرية للدراسة

تحدد المدخل النظرية اتجاه الدراسة، لتسهم بدورها في تحديد إطار البيانات المطلوبة وكذا النتائج المطلوبة وكذا النتائج أو الحقائق المستهدفة، ولذلك سنحاول في هذا العنصر عرض أهم التصورات التي ستتعلق منها هذه الدراسة في البنوك لذلك تبيننا نظرية إنتشار المبتكرات ، بناء على قريهما من طبيعة الحالة المدروسة.

أنا لإنتشار عبارة عن انتقال الأفكار والتكنولوجيات والممارسات الجديدة من مصادر ابتكارها إلى الناس، والنجاح الذي يصادف بعض هذه المبتكرات والفسل الذي يصادفها الآخر وظروف النجاح وأسباب الفشل، فالانتشار مرتبطاً بالتحديدات الابتكارات، وتقاسم حدث الفكرة بعد الزمن الذي استخدمت فيها لأول مرة، كما أن أحداث هذه الفكرة هي التي تحدد فعاليتها لخصائصها.

ويحلال المهتمون بالانتشار عملية الانتشار الأربعة عناصر رئيسية أولها التجديد والابتكار innovation وثانيهما هو مجرى الاتصال communication ثالثهما هو التنسيق الاجتماعي system social إنعملية الانتشار تدور وتجري داخل نسقا اجتماعيين، أما العنصر الرابع فهو الزمن، والتنسيق الاجتماعي عيمفهو مشائعا لاستخدام مفيا السوسيولوجيا الحديثة،

ويشير إلى المجموعة من الأفراد
يتباينون وهم معنيون بتحقيق هدف جمعي، ويمثلاً لأفراد
أعضاء هذا النسق كما يمثلون فيها كذلك جماعات غير رسمية ومؤسسات ومنظمات.

عملية التبنى: هي عملية عقلية ذهنية تختص بالفرد وتتكون من عدة مراحل، تبدأ بالسماع من الفكرة وتأخذ فترة زمنية تطول أو تقصر وفقاً لخصائص الشخص، وغير ذلك من العوامل التي تؤثر في هذا الشخص وفي قدراته وإمكاناته لاتخاذ قرار التبنى.

ولقد تعددت تعريفات التبنى على الرغم من ذلك فقد اتسقت التعريفات من حيث المضمون مع التعريف الذي أورده "روجرز بأنها: العملية العقلية التي يمر الفرد خلالها منذ أن يسمع عن فكرة جديدة لأول مرة حتى تصبح هذه الفكرة جزءاً من سلوكه، ومن المسلم به أن عملية تبني المبتكرات الجديدة من مصادرها الأصلية إلى عدد كبير من المستفيدين منها عبر مختلف وسائل الاتصال، بغية تعريفهم بها وحثهم على تبنيها ووضعها في حيز التنفيذ الفعلي"

وتجدر الإشارة إلى أن مسألة الحداثة أمر ذاتي ونسبي، وأن المبتكرات تتغير من جدة إلى القدم بتغير الزمن وتتباين نظرة الأشخاص إليها وموقفهم منها.

مما سبق يتضح أن عملية الانتشار تعتمد على توافر العناصر الآتية:

- انتقال المبتكر من خلال قنوات الاتصال.¹

- الزمن الذي يتم فيه عملية نقل وتوصيل المبتكر إلى المستفيدين منه والمستقبلين.

- الميزة النسبية: يعرف روجرز rogers الفكرة الحديثة أو الأسلوب المستحدث بأنها: "

درجة تفوقها على غيرها من الأفكار أو الأساليب السابقة، ويقصد بالميزة النسبية عادة مدى

الفائدة الاقتصادية التي تعود على الشخص الذي يتبنى الفكرة أو الأسلوب الجديد"

- **الملائمة:** يقصد بها: "درجة توافق الفكرة مع القيم السائدة لدى من يتبنونها وتجاريهم

الخاصة بذلك، وهذا التوافق من شأنه أن يزود من يتبنى الفكرة بقسط أكبر من الطمأنينة

والأمان، كما يجعل الفكرة أسهل فيهما بالنسبة له.

¹ خليل أبو أصح، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، الأردن: دار آدم للدراسات، 2004، ص 298

- درجة التعقيد: يقصد بها: " درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم والاستخدام"، وقد لوحظ أن بعض الأفكار المستحدثة أكثر وضوحاً وأيسر إستعمالاً من بعض الأفكار الأخرى، وأن هذا الإستخدام يرتبط بدرجة قبول قرار المجتمع لها وإتشارها بينهم.

- القابلية للتقسيم والتجزئة: بعض الأفكار والأساليب المستحدثة يمكن تقسيمها وتجربتها مجزأة، وكلما نجح الفرد في تجربة جزء ينتقل بسهولة إلى أجزاء أخرى، وبعض الأفكار والأساليب الأخرى تكون غير قابلة للتجزئة، وقد استخلص روجرز أن الأفكار والأساليب المستحدثة التي يمكن تجزئتها، تكون على العموم أسرع في التبنى للأفراد والمجتمعات من الأفكار والأساليب التي لا يمكن تجزئتها.

- قابلية التداول: يقصد بها سهولة نشر وتداول الفكرة أو الأساليب المستحدثة بين الأفراد، وقد لوحظ أنه كلما كانت النتائج المترتبة على تبني الفكرة واضحة جلية للعيان، كان قبول الآخرين وتبنيهم لها سهلاً ميسوراً.¹

12- منهج الدراسة:

قبل التعرض إلي تعريف المنهج المعتمد عليه في دراستنا وجب علينا ولو باختصار التعرف بالمنهج:

12-1 تعريف المنهج:

- يعرفه عمار بحوش " هي الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة مشكلة لاكتشاف الحقيقة".²
- يعرفه احمد بن مرسل: في اللغة العربية مصطلح مرادف لكلمتي المنهج و المناهج اللتين تعنيان الطريق الواضح، أما في اللغة الفرنسية فان كلمة المنهج أي " method " التي تعبر عن خطوات³
- و يعرف منهج البحث العلمي: هو الدراسة الفكرية الواعية للمناهج المختلفة التي تطبقها مختلف العلوم، تبعا لاختلاف هذه العلوم.⁴

¹ خليلاً بأصبع، مرجع سبق ذكره، ص 300

² روجرت و يمر، مناهج البحث العلمي، ترجمة و تقلم صالح خليل ابو أصبع، صبرا للطباعة و النشر، دمشق، 1988، ص 164.

³ موريس أنجوس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحرابو آخرون، (ط 2،)، الجزائر: دار القصب، ص 280

⁴ روجرت و يمر، نفس المرجع، ص 177.

اما المنهج الذي اعتمدنا عليه في دراستنا فهو منهج دراسة حالة و يعرف كما يلي:

12-2 تعريف منهج دراسة حالة:

- منهج دراسة حالة هو المنهج الذي يتجه إلي جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة، سواء كانت فردا او مؤسسة او نظاما اجتماعيا، وهو يقوم علي أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة او دراسة جميع المراحل التي مرت بها و ذلك بعد الوصول إلي تعميمات متعلقة ب: الوحدة المدروسة و غيرها من الوحدات المتشابهة.¹
- و يعرف أيضا: بأنه نوع من الدراسات الوصفية، أو أسلوب من أساليب البحث الوصفي، يزود الباحث ببيانات كمية و كيفية من عوامل متعددة تتعلق بفرد او مؤسسة او أسرة او عدد قليل من الأفراد، او نظاما اجتماعيا و حالات متعددة و تتضمن هذه البيانات جوانب شخصية و بيئية و نفسية و غيرها، مما يمكن الباحث من إجراء وصف تفصيلي معمق للحالة موضوع الدراسة، و اذا كان موضوع الدراسة منها علي المؤسسات الاجتماعية فان كل مؤسسة اجتماعية تعتبر بمثابة حالة، بينما يصبح الأفراد مجرد أجزاء أو مواقف أو عوامل داخلية في تكوين الحالة.²

13- مجتمع البحث و عينة الدراسة:

- يعتبر مجتمع البحث خطوة رئيسية من خطوات البحث العلمي التي يجب علي الباحث اتباعها حيث انه يتميز بنفس الخصائص و العناصر التي يمكن قياسها.

13-1 تعريف مجتمع البحث:

- يعرف مجتمع البحث بأنه مجموعة عناصر لها خاصية او عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى و التي يجرى عليها البحث.³
 - و يعرف أيضا: هو مجموعة من المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة.⁴
- و يتمثل مجتمع دراستنا البنوك الجزائرية و لقد اخترنا بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR من اجل اجراء دراستنا على مستوى هذه المؤسسة.

13-2 تعريف العينة:

- تعرف العينة بأنها فئة تمثل مجتمع البحث او جمهور البحث اي جميع المفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، او جميع الأفراد او الأشخاص الذين يكونون موضوع مشكلة البحث.

¹ عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1995 ص 29

² عمار بوحوش، نفس المرجع، ص 30

³ فضيل دليو، أسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية، قسنطينة: ديوان المطبوعات الجامعية، ص 7.

⁴ أحمد بنمرسلي، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ط 2 الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2005 ص 286

- و تعرف ايضا علي انها مجموعة ناس التي تم اختيارها لتكون ضمن الدراسة.
 - العينة هي جزء من المجتمع او عدد من الحالات التي تؤخذ من المجتمع الأصلي , تجمع منها البيانات بقصد دراسة خصائص المجتمع الأصلي, و بهذه الطريقة فانه يمكن دراسة الكل عن طريق الجزء بشرط ان تكون العينة ممثلة للمجتمع المأخوذة منه.¹
- و لقد اعتمدنا في دراستنا هذه علي العينة القصدية و التي تعرف ب: العينة القصدية.

13-3 تعريف العينة القصدية:

هي العينة التي يعتمد عليها الباحث فيما ان تتكون من وحدات معينة اعتقادا منه أنها تمثل المجتمع الأصلي خبير تمثيل, فالباحث في هذه الحالة قد يختار مناطق محددة تتميز بخصائص و مزايا إحصائية تمثيلية للمجتمع و هذه تعطي نتائج اقرب ما تكون الي نتائج التي يمكن ان يصل اليها الباحث بمسح المجتمع كله.

- و تعرف أيضا: في العينة القصدية أننا بقصد معين عادة ما يكون لدينا مجموعة بعينها نبحت عنها سواء كان طلابا او موظفين, العينة القصدية مفيدة في الحالات التي نرغب فيها الوصول إلي العينة المرغوبة بسرعة, تساعد العينة القصدية في معرفة آراء المجتمع المستهدف لكن من المحتمل إعطاء وزن اكبر للمجموعات الأسهل وصولاً ضمن مجتمع الدراسة.²

بما ان دراستنا تهدف الي التعرف علي دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل العلاقات التجارية لدي بنك الفلاحة التتمية الريفية BADR ب: - ورقة- و تتمثل عينة دراستنا موظفي البنك اللذين يستخدمون هذه التكنولوجيات, وعليه اعتمدنا علي العينة القصدية حيث كان عددهم 48 موظفا, و تم توزيع الاستمارة تبعا لذلك

14- أدوات جمع البيانات:

أدوات جمع البيانات هي الأدوات التي يعتمدها الباحثون و الأكاديميون و الطلبة من خلال بحوثهم و دراساتهم. تتغير أدوات جمع البيانات الدراسة حسب نوع البحث الذي يقوم بيه الباحث فيمكن استخدام أداة واحدة كما يمكن استخدام عدة أدوات جمع البيانات الدراسة في البحث الواحدة. ولكي يتمكن الباحث من اختيار أدوات جمع البيانات الدراسة بفاعلية, عليه أن يقوم بتحديد مجتمع البحث الذي ستطبق عليه الدراسة, حيث يتم اختيار شريحة من ذلك المجتمع وتطبيق أدوات البحث عليه بدقة.

ومن أهم أدوات جمع البيانات التي اعتمدنا عليها في دراستنا: الملاحظة و الاستبيان.

14-1 تعريف الملاحظة:

¹ فضيلديلو, نفس المرجع, ص 12.

² / أحمد بنمرسلي, مرجع سبق ذكره, ص 296

- تعرف على أنها رصد و إدراك الظواهر و المواقف و الوقائع و العلاقات عن طريق الحواس سواء كانت وحدها أو باستخدام الأدوات المساعدة.¹
- وتعرف الملاحظة العلمية: علي أنها نشاط بحيث منظم, يتوفر عيها للباحث القدرة علي تنظيم بحثه.²
- فتقوم أيضا: علي جمع المعلومات عن طريق مراقبة عينة مجتمع الدراسة, و ملاحظة مختلف السلوكيات دون إخفاء أي عنصر ثم إهماله, حيث يتم من خلال هذه الاداة دراسة العينة دراسة شاملة و تحليلها للحصول علي النتيجة التي يهدف اليها البحث بمعرفتها³

14-2 تعريف الاستبيان:

- يعتبر الاستبيان أداة للبحث العلمي التي تستعمل على نطاق واسع من أجل الحصول على بيانات ومعلومات تتعلق بأحوال الناس وميولهم واتجاهاتهم ودوافعهم ومعتقداتهم.⁴
 - و يعرف ايضا علي انه "أداة تتضمن مجموعة من أسئلة أو الجمل الخيرية التي يطلب من المفحوصا لإجابة عنه.⁵
- ويمكن صياغة أو بناء الاستبيان وفقا لأشكال التالية:
- (أ) الاستبيان المغلق: ويطلب من المفحوصا اختيار إجابة من مجموعة من إجابات مثل: نعم، لا، أحيانا... كثيرا، قليلا، نادرا.
- (ب) الاستبيان المفتوح: وهو الاستبيان الذي يترك فيها المفحوص حرية التعبير عن آرائه، مما يساعد الباحث على التعرف على أسباب العوامل والدوافع التي تؤثر على آراءه والحقائق.⁶

¹ محمد علي محمد، علم الاجتماع المنهجي العلمي، دار المعارف الجامعية الإسكندرية، ط 3، 1986، ص 169.

² نفس المرجع، ص 200

³ محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة، ط 2 2000 ص 106.

⁴ Madelin grawitz, méthodes des sciences sociales, 2ed, (Paris: Dalloz, 1986), p89

⁵ فضيل دليو. مرجع سبق ذكره، ص 80.

⁶ حسن محمد الحسن، الأسس العلمية لمتاهج البحث الاجتماعي، ط 2، بيروت: دار الطليعة، 1996، ص 107.

15- حدود الدراسة:

الحدود المكانية: لقد قمنا بالدراسة الميدانية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR ولاية ورقلة وقد أختير البنك بالذات كمجال للدراسة لأنه:

مؤسسة اقتصادية تتوفر على تكنولوجيا الاتصال الحديثة المدروسة وبالتالى تتوفر شروط الدراسة
معرفتنا للمكان ونتمس بسهولة الوصول إليه وبالتالى إلغاء عامل الزمن بعد المسافة.

المجال الزمني: تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة مع نهاية سنة 2017 وخلال ذلك فترة لإنجاز انقسمت هذه الأخيرة إلى جانبين:

- **الجانب النظري:** استمر البحث طوال الفترة الممتدة من نهاية شهر ديسمبر 2017 إلى بداية شهر مارس 2018

- **الجانب الميداني:** شرع فيها ابتداء من شهر مارس إلى غاية شهر أبريل 2018، وقد مررنا بمرحتين:

أ- **مرحلة جمع المعلومات:** امتدت من شهر ديسمبر 2017 إلى غاية شهر مارس 2018

ب- * كما تم في مرحلة لاحقة تجربة استثمار الاستبيان والذي دام حوالي أسبوعين، ليتم فيما بعد تطبيق الاستمارة النهائية المعدلة وذلك حوالي 15 يوما.

الفصل الثاني

الجانب التطبيقي

تمهيد.

- 1- بطاقة فنية عن بنك الفلاحة و التنمية الريفية.
- 2- عرض وتحليل البيانات الشخصية.
- 3- عرض وتحليل وتفسير نتائج تساؤل الأول.
- 2- عرض وتحليل وتفسير نتائج تساؤل الثاني.
- 3- عرض وتحليل وتفسير نتائج تساؤل الثالث.
- 4- عرض وتحليل وتفسير نتائج تساؤل الرابع.
- 5- استنتاج عام.

تمهيد :

يأتي هذا الإطار التطبيقي استكمالاً لشق المنهجي من الدراسة، و الذي يسعى للإجابة علي تساؤلات التي تم وضعها و التي كتفكيك لجملة من الفرضيات التي تم تبنيها , و ذلك لعرض المعطيات و تفعيل عملية الفهم و التحليل بين المتغيرات الدراية من اجل تقديم الحلول الموضوعية للإشكالية البحث و الوصول إلي نتائج حقيقية.

لقد تطرقنا في هذا الإطار التطبيقي إلي التعريف بالبنك الفلاحة والتنمية الريفية -ورقلة- و كذلك عرض و تحليل الجداول (البسيطة والمركبة) وصولاً إلي جملة من الاستنتاجات العامة.

1 - بطاقة فنية عن بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

ينتمي بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR الي القطاع العمومي, و يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومية الرامية الي المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي و ترقية العالم الريفي. تم انشاءه بموجب مرسوم رقم 106/82 المؤرخ في 13 مارس 1982 تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري, وذلك بهدف المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي و ترقيته, ودعم نشاطات الصناعات التقليدية و العرفية.

و في هذا الاطار قام بنك الفلاحة و التنمية الريفية بتمويل المؤسسات الفلاحية التابعة للقطاع لاشتراكي , مزارع الدولة و المجموعات التعاونية, و كذلك المستفيدين الفرديين للثورة الزراعية, مزارع القطاع الخاص, تعاونيات الخدمات, و الدواوين الفلاحية و المؤسسات الفلاحية الصناعية الي جانب قطاع الصيد البحري.

وفي اطار اصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة و التنمية الريفية بعد عام 1988 الي شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22 مليار دينار جزائري, مقسم الي 2200 سهم بقيمة 1.000.000 دج لسهم واحد, وكن بعد صدور قانون النفاذ و القرض في 14/04/1990 الذي منح استقلالية اكبر للبنوك و الغي من خلاله نظام التخصيص اصبح بنك الفلاحة و التنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية و النتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية و تشجيع عملية الادخار بنوعها بالفائدة و بدون فائدة, و المساهمة في التنمية, مع وضع قواعد تحمي البنك وتجعل معاملته مع زبائنه اقل مخاطرة, و لتحقيق اهدافه وضع البنك استراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني باكثر من 300 وكالة¹.

¹¹ - من ارشيف المؤسسة .

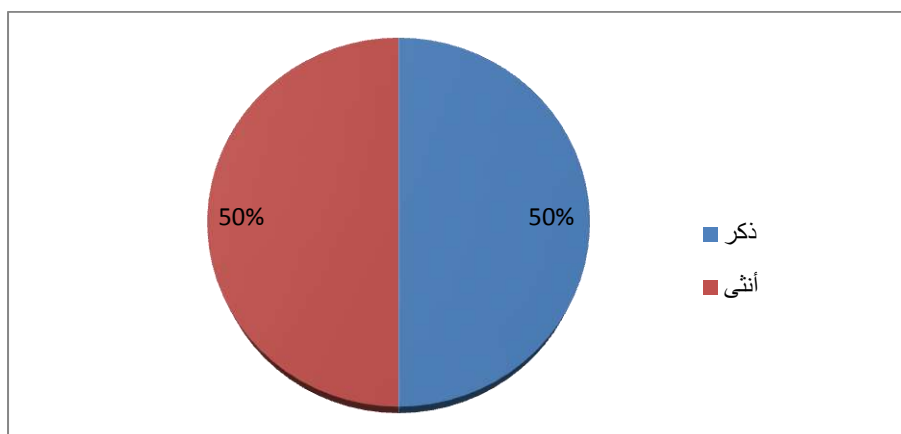
2- عرض و تحليلالبيانات الشخصية:

* - الجنس:

الجدول رقم(1) :يوضح توزيع الجنس بالنسبة لعينة البحث

الاجابة	التكرار	النسبة
ذكر	24	%50,0
أنثى	24	%50,0
المجموع	48	%100

من خلال الجدول رقم (1) نلاحظ أن أفراد العينة متساوية ، حيث بلغ عدد الذكور 24 وهو نفس عدد مفردات الإناث و بنسبة %50 لكل منهما أي التساوي في عينة البحث .



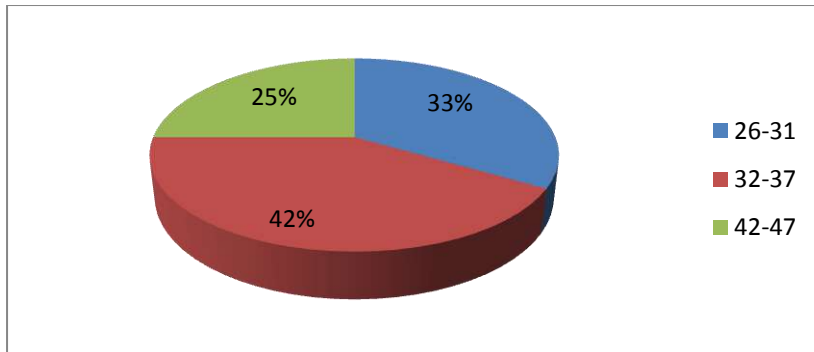
الشكل رقم (01): يوضح توزيع أفراد عينة البحث بالدائرة النسبية

***- السن :**

جدول رقم (2): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن.

الإجابة	التكرار	النسبة
26-31	16	33,3%
37-32	20	41,7%
47-42	12	25,0%
المجموع	48	100%

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين تتراوح أعمارهم ما بين 37- 42 سنة بتكرار 20 ما يعادل 41 % ، ثم تليها الفئة 31-26 بنسبة 33.3 %، وبدرجة أقل الفئة الأخيرة 47-42 بنسبة 25% .



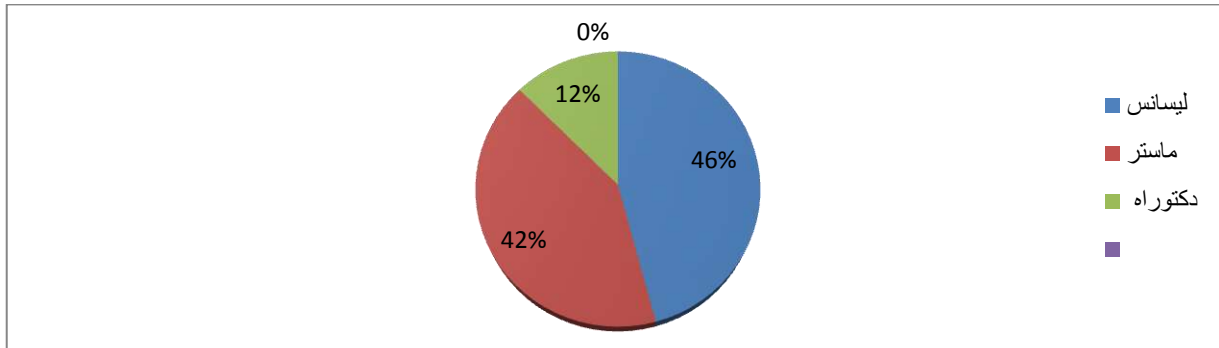
شكل رقم (02): تمثيل بياني للدائرة النسبية للعينة حسب متغير السن

*** - المستوى التعليمي:**

الجدول رقم (03): توزيع المبحوثين حسب المتغير المستوى التعليمي

الإجابة	التكرار	النسبة
ليسانس	22	45.8%
ماستر	20	41.6%
دكتوراه	06	12.5%
المجموع	48	100%

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن المستوى التعليمي الأكثر لدى أفراد عينة الدراسة هو ليسانس بتكرار 22 و بنسبة تقدر 45.08% ، و يليه مستوى ماستر بتكرار 20 ما يعادل نسبة 41.6% ، و يليه المستوى الأخير الدكتوراه بتكرار 06 و بنسبة 12.5%.



شكل رقم (03): تمثيل بياني للدائرة النسبية للعينة حسب متغير المستوى التعليمي

عرض وتحليل وتفسير نتائج التساؤل الأول :

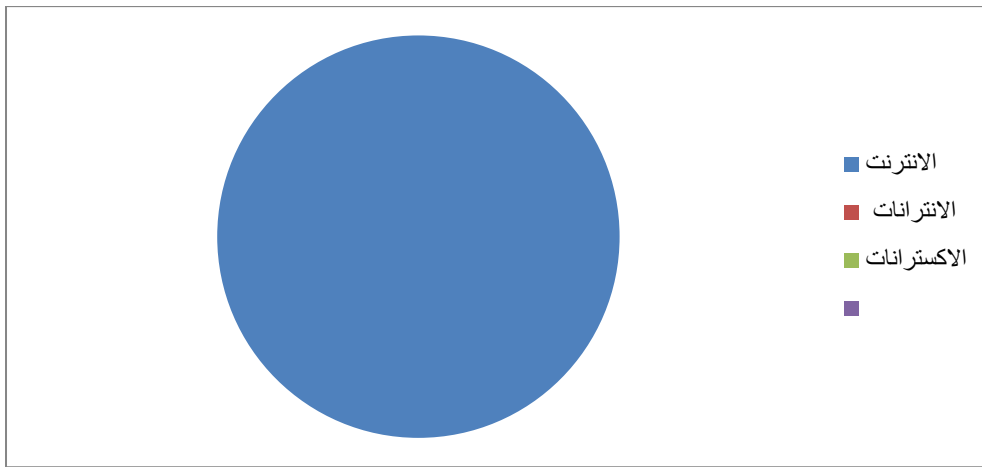
نص التساؤل الأول: ماهي تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تباها البنك؟

نجيب على هذا التساؤل من خلال تحليل التساؤلات المطروحة في المحور الأول الخاص بالاستثمار

الجدول رقم (04) يوضح تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأكثر استعمالاً في البنك.

الإجابة	التكرار	النسبة
الانترنت	48	100%
الانترانات	00	00%
الاكسترنات	00	00%
المجموع	48	100%

من خلال الجدول رقم (4) نلاحظ أن كل أفراد العينة بنسبة 100% كانت اجاباتهم استخدام الانترنت كوسيلة يعتمد عليها البنك في تعاملاته الداخلية او الخارجية ،بينما لم تسجل الانترنتو ال الاكسترنات أي دلالة .ومنه نستنتج أن كل افرادالعينة يستخدمون الانترنت كوسيلة تكنولوجياية الأكثر استخداما في البنك .

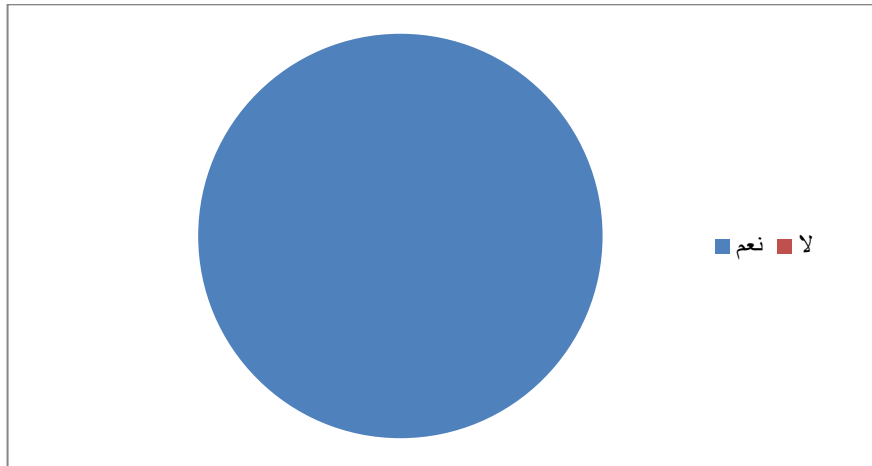


الشكل رقم (04): يوضح الدائرة النسبية للتكنولوجيات الاتصال الحديثة التي يتبناها البنك.

جدول رقم (5) : يوضح تسهيل تكنولوجيايات الاتصال الحديثة من العلاقات التجارية للبنك

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	48	%100
لا	00	%00
المجموع	48	%100

من خلال الجدول رقم (5) نلاحظ أن كل أفراد العينة بنسبة 100% كانت اجاباتهم أن تكنولوجيايات الاتصال الحديثة تسهل من العلاقات التجارية للبنك ،.ومنه نستنتج أن كل افراد العينة يؤكدون تسهيل تكنولوجيايات الاتصال الحديثة من العلاقات التجارية للبنك

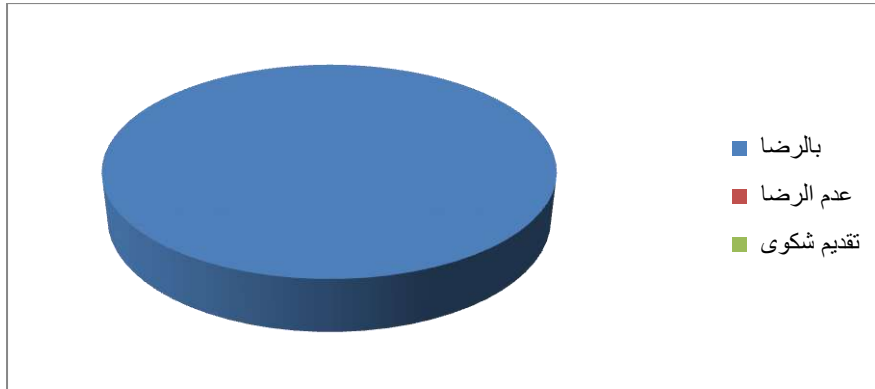


شكل رقم (05): تمثيل بياني يوضح تسهيل تكنولوجيايات الاتصال الحديثة من العلاقات التجارية للبنك.

جدول رقم (06): يوضح موقف الزبائن من الخدمات المقدمة.

الإجابة	التكرار	النسبة
بالرضا	48	%100
عدم الرضا	00	%00
تقديم شكوى	00	%00
المجموع	48	%100

من خلال الجدول رقم (6) نلاحظ أن كل أفراد العينة بنسبة 100% كانت اجاباتهم برضا الزبائن من الخدمات المقدمة لهم ،،بينما لم تسجل حالات عدم الرضا او حالات تقديم شكوى من طرف الوبائن حسب راي أفراد العينة .ومنه نستنتج أن كل افراد العينة يؤكدون رضا الزبائن من الخدمات المقدمة.

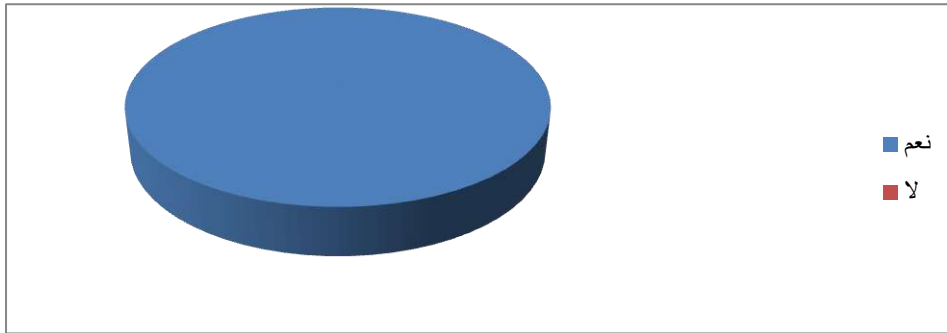


شكل رقم (06): تمثيل بياني يوضح رضا الزبائن من الخدمات المقدمة.

الجدول رقم (07): يوضح تسهيل تكنولوجيايات الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي للبنك

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	48	%100
لا	00	%00
المجموع	100	%100

من خلال الجدول رقم (7) نلاحظ أن كل أفراد العينة بنسبة 100% كانت اجاباتهم أن تكنولوجيايات الاتصال الحديثة تسهل من العلاقات التجارية للبنك ،.ومنه نستنتج أن كل افراد العينة يؤكدون تسهيل تكنولوجيايات الاتصال الحديثة من العلاقات التجارية للبنك



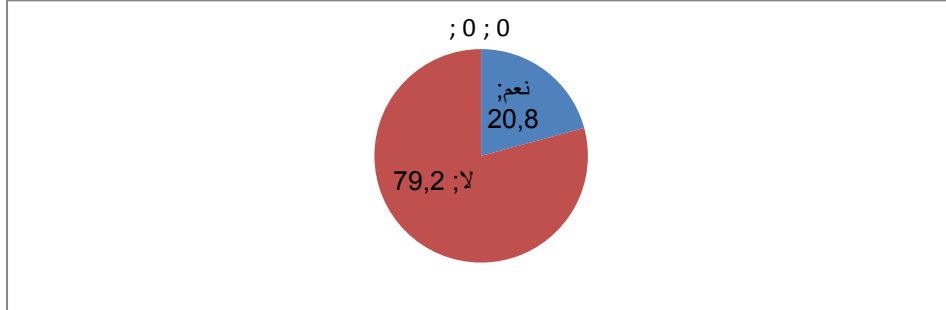
الشكل رقم (07) : يوضح الدائرة النسبية لتسهيلات تكنولوجيايات الاتصال الحديثة للبنك.

الجدول رقم (08): يوضح استقطاب الاتصال الخارجي للمؤسسة الكثير من الزبائن

النسبة	التكرار	
20.80%	10	نعم
79.20%	38	لا
100%	48	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه إن أغلبية المبحوثين أجابوا ب: (لا) ما يعادل 79.02%

، وهم بذلك يؤكدون أن الاتصال الخارجي لا يستقطب الكثير من الزبائن ، بينما بقيت أفراد العينة الذين أجابوا ب: نعم ما يعادل 20.08 %، يرون عكس ذلك.ومنه نستنتج أن أفراد العينة يرون أن الاتصال الخارجي لا يستقطب الكثير من الزبائن

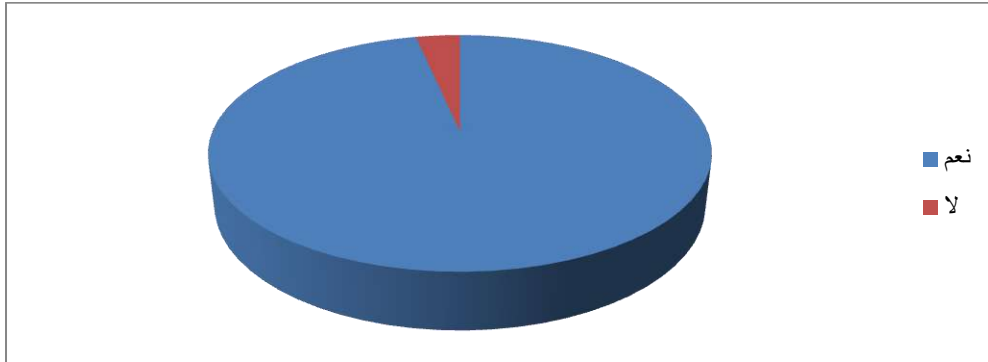


الشكل رقم (08): يوضح الدائرة النسبية لاستقطاب الاتصال الخارجي للمؤسسة الكثير من الزبائن.

الجدول رقم (09): يوضح إذا كانت المؤسسة تستخدم وسائل اتصال تقليدية

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	44	%91.7
لا	4	%8.3
المجموع	48	%100

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية إجابة المبحوثين كانت (نعم) نسبة مئوية 91.07%، وهم يؤكدون أن البنك يستخدم وسائل اتصال كثيرة في تعاملاتهم المختلفة، في حين نجد الأفراد اللذين أجابوا (لا) وبنسبة مئوية 04.02%. ومنه نستنتج أن البنك يستخدم وسائل اتصال كثيرة في تعاملاته المختلفة .

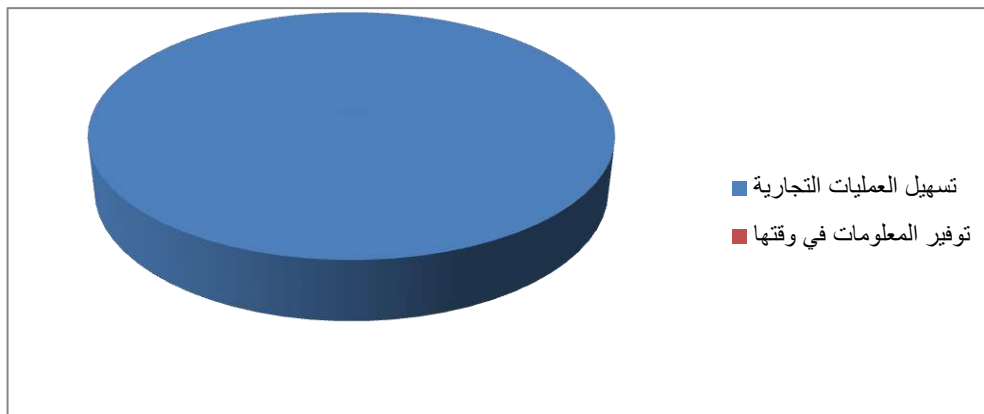


الشكل رقم (09): رسم بياني يوضح إذا كانت المؤسسة تستخدم وسائل اتصال تقليدية

الجدول رقم (10): يوضح الفرق بين استخدام تكنولوجيا الاتصال القديمة و تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الإجابة	التكرار	النسبة
تسهيل العمليات التجارية	48	%100
توفير المعلومات في وقتها	00	%00
المجموع	48	%100

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن كل أفراد العينة كانت إجابتهم أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تسهل العمليات التجارية وبنسبة مئوية 100%، وهم يؤكدون الفرق الواضح بيناستخدام تكنولوجيا الاتصال القديمة و تكنولوجيا الاتصال الحديثة. بينما لم نسجل ولا حالة تؤكد توفير المعلومات في وقتها. ومنهنستنتجأناستخدام تكنولوجيا الاتصال تسهل العمليات التجارية.



الشكل رقم (10): يوضح الدائرة النسبية الفرق بين استخدام تكنولوجيا الاتصال القديمة و تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

تفسير ومناقشة نتائج التساؤل الأول :

نفسر نتائج التساؤل بناء على الاستنتاجات المحصل عليها ، وكانت بشمل التالي :

الاستنتاج الاول كان أن كل افراد العينة يستخدمون الانترنت كوسيلة تكنولوجياية في البنك ،ونفسر هذه النتيجة أن الانترنت هي وسيلة تكنولوجياية الأكثر تطورا في العالم ، في التواصل ونقل المعلومات وكل الأمور الرقمية وبالتالي كان لزاما أن يستعمل البنك هذه التكنولوجيا في كل خدماته.

ونفسر أن كل افراد العينة يؤكدون تسهيل تكنولوجيايات الاتصال الحديثة من العلاقات التجارية للبنك على أن هذه التكنولوجيا الرقمية تسهل الكثير من العمليات الحسابية وحفظ للملفات وغيرها من الأمور وبالتالي هذه التقنية تجعل كل الأمور تسير بوتيرة سريعة مما يزيد من رضا الزبائن على الخدمات المقدمة. كما أن كل افراد العينة يؤكدون تسهيل تكنولوجيايات الاتصال الحديثة من العلاقات التجارية للبنك وهذا راجع إلى طبيعة الشبكة العنكبوتية التي جعلت العالم قرية صغيرة حيث يستطيع البنك تسيير جميع أموره بما فيها العلاقات التجارية المختلفة ، وهذا لسهولة التواصل وإرسال الوثائق الرسمية وغيرها من الأمور الأخرى.

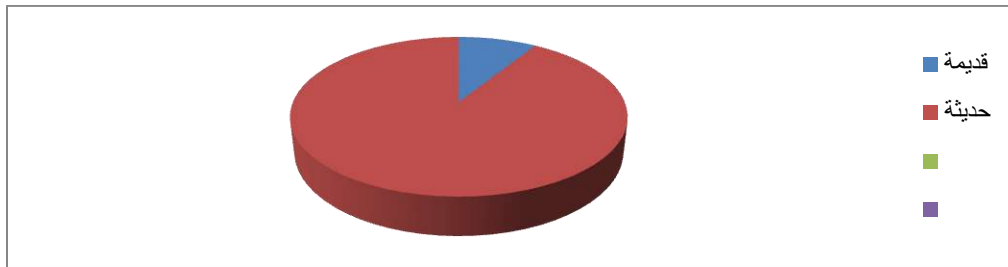
ونفسر أن أفراد العينة يرون أن الاتصال الخارجي مع البنك لا يستقطب الكثير من الزبائن هذا راجع أولا إلى طبيعة عينة الدراسة التي تخاف من التعاملات البنكية المشبوهة بحكم التكوين الديني عندهم وكذلك بسبب أزمة عدم الثقة من التعاملات مع مثل هذه المؤسسات.يستخدم البنك وسائل اتصال كثيرة في تعاملاته المختلفة طبعا هذا راجع إلى طبيعة هذا التواصل من الأساس،هذا التواصل رقمي فالإنترنتهي الأدوات إذا كان هذا التواصل بالوثائق فالفاكس يقوم به وهكذا ماكان لزاما التواصل بمختلف الوسائل التكنولوجية ، وهذا التنوع في التكنولوجيايات يسهل الكثير من الأمور لاسيما التبادلات التجارية والعلاقات الداخلية والخارجية .

التساؤل الثاني: ما تأثير تكنولوجيات الاتصال الحديثة في البنك؟

الجدول رقم (11) : يوضح استخدام الوسائل القديمة في ظل استخدام وسائل الاتصال الحديثة

الإجابة	التكرار	النسبة
الوسائل القديمة	08	% 16.66
تكنولوجيات الاتصال الحديثة	40	% 83.33
المجموع	48	% 100

من خلال نتائج المبين من الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية المبحوثين كانت إجابتهم بتكنولوجيات الاتصال الحديثة هي الأكثر استخداما وتكرار 40 ما يعادل نسبة 83.33 % , بينما نسبة ضعيفة ممن أجابوا الوسائل التقليدية بتكرار 06 ما يعادل نسبة 12.05% . ومنه نستنتج أن غالبية أفراد العينة أن وسائل الاتصال الحديثة أكثر استخداما من الوسائل التقليدية.

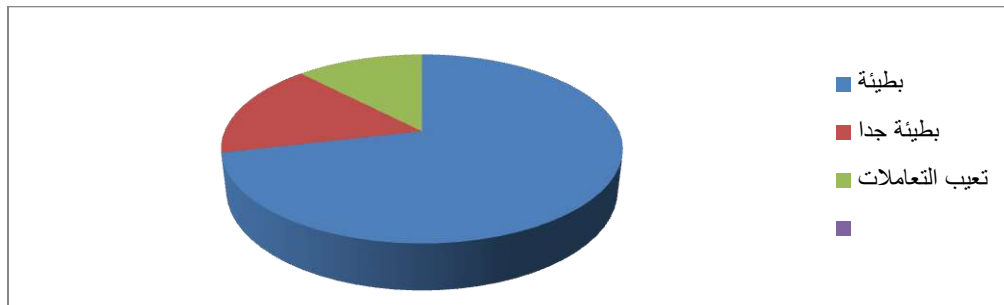


الشكل رقم (11) : رسم بياني يوضح استخدام الوسائل القديمة في ظل استخدام وسائل الاتصال الحديثة

الجدول رقم (12) : يوضح استخدامات الوسائل القديمة في التعاملات التجارية

الإجابة	التكرار	النسبة
بطيئة	34	70.08%
بطيئة جدا	08	16.07%
تعيق التعاملات	06	12.05%
المجموع	48	100%

من خلال نتائج المبيان من الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية المبحوثين كانت إجابتهم (بطيئة) وبنسبة مئوية 70.08 % وهي نسبة مرتفعة جدا تؤكد أن استخدام الوسائل القديمة في التعاملات التجارية يكون بشكل بطيء ، مقارنة بالذين أجابوا (بطيئة جدا) نسبة 16.07 % أي أن التعامل بالأمور التقليدية ممكن ولكن بشكل بطيء ، و أخيرا الذين أجابوا (تعيق التعاملات) بنسبة مئوية 12.05 % .
نستنتج أن استخدامات الوسائل القديمة في التعاملات التجارية يكون بشكل بطيء.

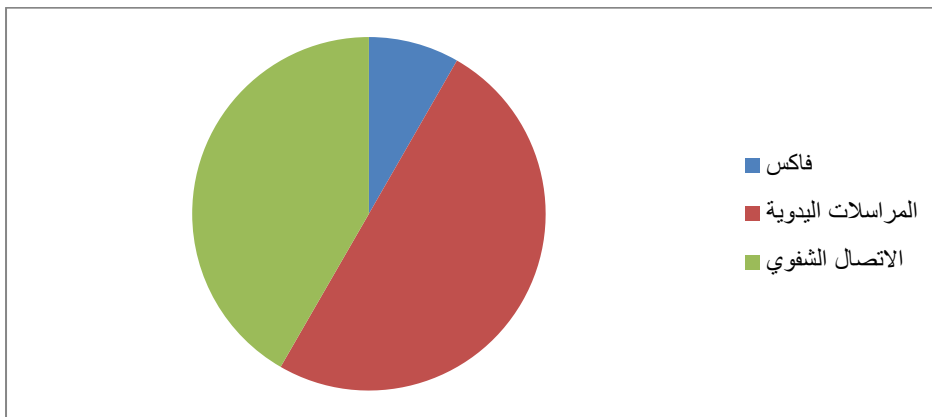


الشكل رقم (12) : رسم بياني يوضح استخدامات الوسائل القديمة في التعاملات التجارية

الجدول رقم (13): يوضح أهم وسائل الاتصال القديمة التي يمكن الاستغناء عنها.

الإجابة	التكرار	النسبة
فاكس	04	% 8.3
المراسلات اليدوية	24	%50
الاتصال الشفوي	20	%41.7
المجموع	48	%100

من خلال نتائج المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن المراسلات اليدوية والاتصال الشفوي كانا بنسبة عالية أكثر من 90% وهذا يؤكد أن وسيلتي المراسلات اليدوية والاتصال الشفوي من الوسائل التي يمكن الاستغناء عنهما , أما فيما يخص الفاكس كانت نسبته 8.3%. وهذا يؤكد أن الفاكس مازال لا يمكن الاستغناء عنه ومنه نستنتج أن مراسلات اليدوية والاتصال الشفوي معا من الوسائل القديمة التي يمكن الاستغناء عنهما.



الشكل رقم (13) : رسم بياني يوضح الوسائل القديمة التي يمكن الاستغناء عنها

جدول رقم 14 : درجة اعتماد البنك على وسائل الاتصال القديمة:

الإجابة	التكرار	النسبة
ضعيفة	34	80%
قوية	8	06%
عادية	6	14%
المجموع	48	100%

من خلال نتائج المبيان من الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية المبحوثين كانت إجاباتهم (ضعيفة) وبنسبة مئوية 80% وهي نسبة مرتفعة جدا تؤكد أن درجة اعتماد البنك على وسائل الاتصال القديمة قليلة جدا ، مقارنة بالذين أجابوا (عادية) نسبة 14% أي أن اعتماد البنك على وسائل الاتصال القديمة موجود وبشكل عادي، و أخيرا الذين أجابوا (قوية) بنسبة مئوية 06%.

نستنتج أن استخدامات الوسائل القديمة في التعاملات التجارية يكون بشكل ضعيف

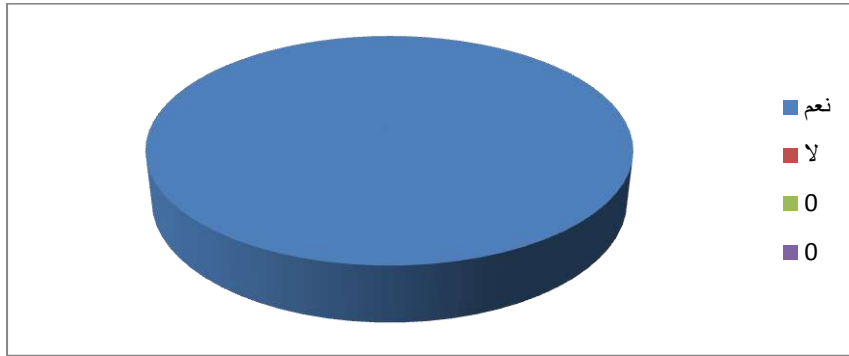


الشكل رقم 14 : رسم بياني يوضح درجة استخدام البنك لوسائل الاتصال القديمة

جدول رقم 15: يوضح دور الانترنت في حماية المعلومات والملفات من التلف

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	48	%100
لا	00	%00
المجموع	48	%100

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (15) أن كالأجابات كانت (نعم) بنسبة مئوية 100%، وهم يؤكدون دور الانترنت في حماية المعلومات والملفات من الفساد والتلف، في حين نجد الأفراد اللذين أجابوا (لا) كانت بنسبتهما المئوية منعدمة. ومنه نستنتج أن الانترنت دور كبير وفعال في حماية المعلومات والملفات من التلف



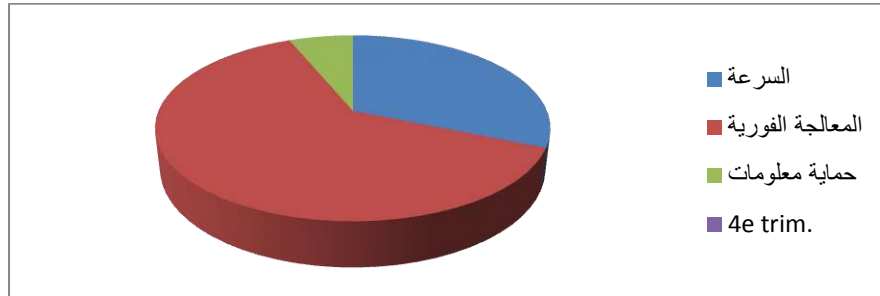
الشكل رقم 15: رسم بياني يبين دور الانترنت في حماية المعلومات والملفات من التلف

جدول رقم 16: أهم مميزات البرامج المستخدمة في شبكة الانترنت:

الإجابة	التكرار	النسبة
السرعة	15	31.25%
المعالجة الفورية	30	62.5%
حماية المعلومات	3	6.25%
المجموع	48	100%

من خلال نتائج الجدول رقم (16) المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية المبحوثين كانت إجاباتهم (المعالجة الفورية) وبنسبة مئوية 62.5% وهي نسبة مرتفعة جدا تؤكد أن أهم مميزات البرامج المستخدمة في شبكة الانترنت معالجة سريعة للملفات ، أما الذين أجابوا (سرعة الأداء) كانت نسبتهم 31.25% ، و أخيرا الذين أجابوا (حماية المعلومات) بنسبة مئوية 6.25%.

نستنتج أن مميزات البرامج المستخدمة في شبكة الانترنت هي المعالجة الفورية للمعلومات

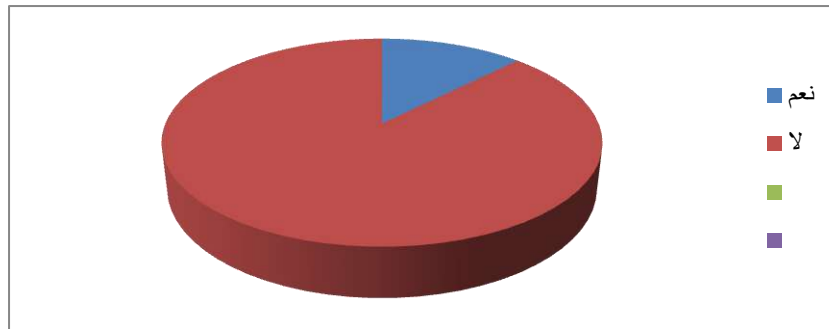


الشكل رقم 16: رسم بياني يبين أهم مميزات البرامج المستخدمة في شبكة الانترنت

الجدول رقم 17: في ظل وجود الاتصال الحديثة هل يمكنكم الاستغناء عن الوسائل القديمة

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	42	87.5%
لا	6	12.5%
المجموع	48	100%

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (15) أن أغلبية الإجابات كانت (نعم) بنسبة مئوية 87.5%، وهم يؤكدون أنه في ظل وجود وسائل اتصال حديثة يمكنهم الاستغناء عن الوسائل القديمة، في حين نجد الأفراد اللذين أجابوا (لا) كانت بنسبتهم المئوية ضئيلة وهم يرون انه لا يمكن الاستغناء عن الوسائل القديمة بشكل كلي. ومنه نستنتج ان أغلبية أفراد العينة يمكنهم الاستغناء عن الوسائل القديمة في ظل وجود وسائل اتصال الحديثة .



الشكل رقم 17: رسم بياني يوضح إمكانية الاستغناء عن الوسائل القديمة في ظل وجود وسائل حديثة

تفسير ومناقشة نتائج التساؤل الثاني :

نفس نتائج التساؤل بناء على الاستجابات المحصل عليها ، وكانت يشمل التالي :
 يرغبية أفراد العينة أن وسائل الاتصال الحديثة أكثر استخداما من الوسائل التقليدية وهذا أمر منطقي كون وسائل الاتصال الحديثة لها ميزات وخصائص كالسرعة والدقة والضمان والسرية وغيرها جعلت منها أكثر استخداما مقارنة بالوسائل التقليدية. أما عن كون استخدامات

الوسائل القديمة في التعاملات التجارية يكون بشكل بطيء فهذا أكر منطقي جدا كون التعاملات التجارية في الوقت الراهن تتطلب السرعة في التنفيذ مع دقة الحسابات ومع سوق البورصات و البرمجيات في عمليات المبادلات التجارية فان الوسائل التقليدية يكون تنفيذها لهذه العمليات بطيء جدا ، ولعل إجابات أفراد العينة أن مراسلات اليدوية والاتصال الشفوي معا من الوسائل القديمة التي يمكن الاستغناء عنهما ، فهذا راجع الى كون هاتين الطريقتين قديمتين في التعامل مع وجود ثغرات كثيرة فيهما لاسيما من ناحية الأمان والسرعة غي التنفيذ

كل هذه الامور وغيرها جعلت من أن استخدامات الوسائل القديمة في التعاملات التجارية يكون بشكل ضعيف ان لم نقل منعدم كونها لا تتوفر على أدنى شروط الأمانة في التعاملات

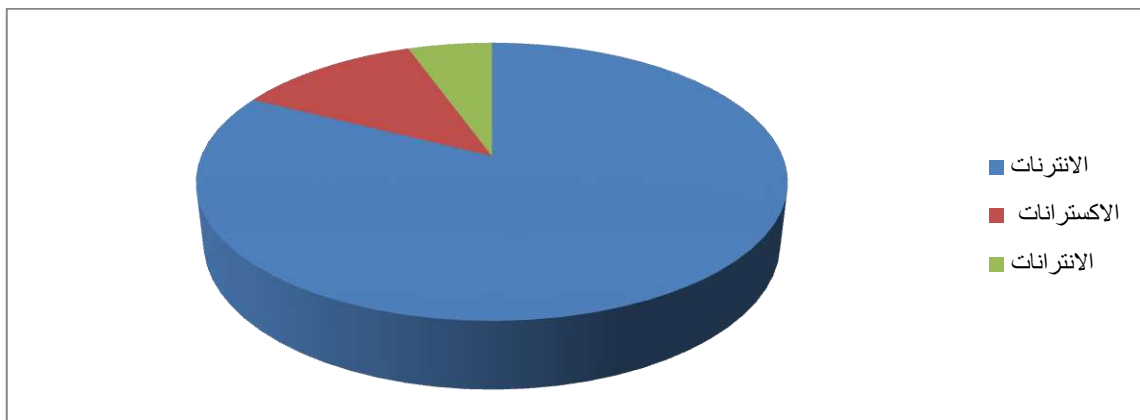
ونفسر أنالانتراناتدور كبير وفعال في حماية المعلومات والملفات من التلف ، الى خصوصية هذه الشبكة العنكبوتية والتي تتطلب في سيرورة نظامها محطات للحماية وأرقام سرية للولوج الى المعلومات الخاصة بالمتعامل معها سواء كانت هذه التعاملات داخلية أو خارجية وبالتالي فكل المعلومات والملفات في امان ولعل استجابة جل أفراد العينة أن مميزات البرامج المستخدمة في شبكة الانترنت هي المعالجة الفورية للمعلومات تأكيد على خصوصية الشبكة العنكبوتية فنظامها يسمح لها بمعالجة الالاف من العميات المعلوماتية في وقت واحد. وبالتالي كانت اجابت أفراد العينة بأنهم العينة يمكنهم الاستغناء عن الوسائل القديمة في ظل وجود وسائل اتصال الحديثة وهذا أمر منطقي جدا.

التساؤل الثالث: ما مساهمة كل من الانترنت والاكسترنات و الانترنتي تفعيل العلاقات التجارية.

الجدول رقم 18: يوضح أنواع تكنولوجيات الاتصال الحديثة المستخدمة في تقديم الخدمة للزبائن

الاجابة	التكرار	النسبة
الانترنت	82	4.2%
الاكسترنات	12.5	25%
الانترنات	5.5	4.2%
المجموع	48	100%

من خلال نتائج المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ ان أغلبية المبحوثين كانت إجابتهم (الانترنت) وبنسبة مئوية 82% وهي نسبة مرتفعة جدا تؤكد أنها أكثر أنواع تكنولوجيات الاتصال الحديثة المستخدمة في تقديم الخدمة للزبائن ، مقارنة بالذين أجابوا (الاكسترنات) بنسبة 12.5% أي أنها وسيلة تكنولوجية معتمدة داخل البنك ولكن بشكل ضعيف ، و أخيرا الذين أجابوا (الانترنات) بنسبة مئوية 5.5% . نستنج أن أكثر أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في تقديم الخدمة للزبائن هي الانترنت .



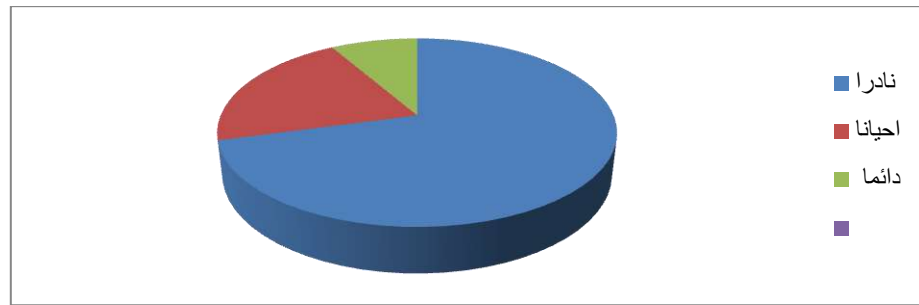
الشكل رقم 18: يوضح أنواع تكنولوجيات الاتصال الحديثة المستخدمة في تقديم الخدمة للزبائن

جدول رقم (19): يوضح مدى استخدام شبكة الانترنت لدى عمال البنك.

الاجابة	التكرار	النسبة
دائماً	34	70.8%
أحياناً	10	20.8%
نادراً	4	8.3%
المجموع	48	100%

من خلال نتائج الجدول رقم (19) أعلاه نلاحظ ان أغلبية المبحوثين كانت إجابتهم (دائماً) وبنسبة مئوية 70.8% وهي نسبة مرتفعة جدا تؤكد مدى استخدام شبكة الانترنت في وظيفتهم ، أما الذين أجابوا (أحياناً) كانت نسبتهم 20.8% أي أن استخدام شبكة الانترنت موجود لكن في بعض الاحيان فقط ، و أخيرا الذين أجابوا (نادراً) بنسبة مئوية ضعيفة 8.3%.

ومنه نستنتج أن أغلب أفراد العينة يستخدمون شبكة الانترنت في وظيفتهم .



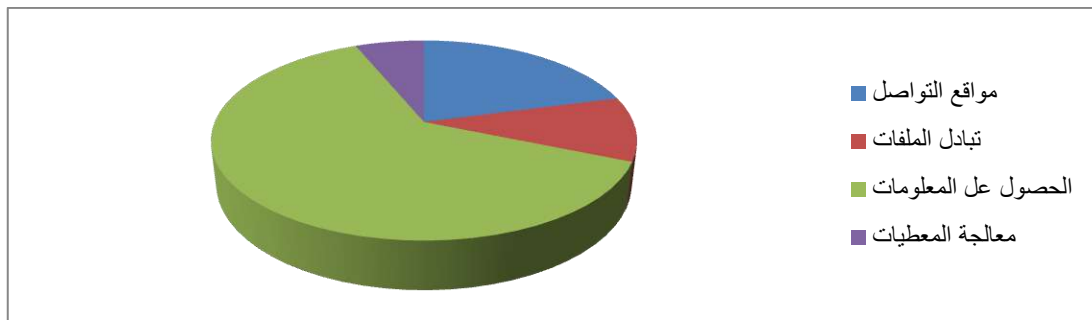
الشكل رقم (19): تمثيل بياني يوضح مدى استخدام شبكة الانترنت في وظيفتك

جدول رقم 19: أهم استخدامات الانترنت في البنك

الإجابة	التكرار	النسبة
مواقع التواصل	10	20.88%
تبادل الملفات	05	10.41%
الحصول على المعلومات	30	62.5%
معالجة المعطيات	3	6.25%
المجموع	48	100%

من خلال نتائج المبيان من الجدول أعلاه نلاحظ ان أغلبية المبحوثين كانت إجابتهم (الحصول على المعلومات) وبنسبة مئوية 62.5% وهي نسبة مرتفعة جدا تؤكد أن الحصول على المعلومات من أهم استخدامات الانترنت في البنك ، أما بالذين أجابوا (مواقع التواصل) كانت نسبتهم 20.88% أي أن مواقع التواصل الاجتماعي تعتبر نقطة تواصل بين البنك والشركاء و أخيرا الذين أجابوا (تبادل الملفات - معالجة المعطيات) كانت نسبتهم المئوية ضعيفة لم تتعدى مجتمعة 15%.

ومنهنستج أن الحصول على المعلومات من أهم استخدامات الانترنت في البنك

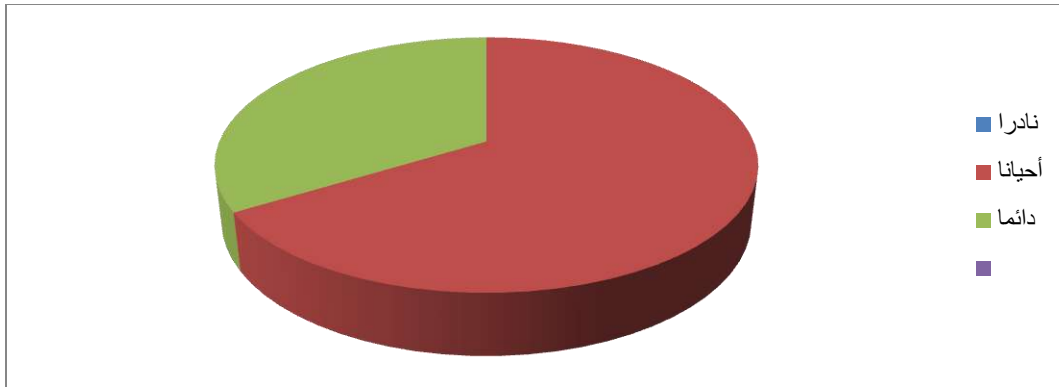


الشكل رقم 19: تمثيل بياني يوضح أهم استخدامات الانترنت

الجدول رقم 20: استخدام شبكة الانترنت في التعاملات التجارية

الإجابة	التكرار	النسبة
نادرا	0	%00
أحيانا	16	%33.7
دائما	32	%66.3
المجموع	48	%100

من خلال نتائج المبينة من الجدول رقم (20) نلاحظ ان أغلبية المبحوثين كانت إجابتهم (دائما) وبنسبة مئوية 66.3% وهي نسبة مرتفعة تؤكد أن أغلبية أفراد العينة تستخدم شبكة الانترنت في التعاملات التجارية ، أما الذين أجابوا (أحيانا) كانت نسبتهم بدرجة أقل 33.7% ، و أخيرا الذين أجابوا (نادرا) كانت نسبتهم المئوية منعدمة .
ومنه نستنتج أن أغلبية أفراد العين تستخدم شبكة الانترنت في التعاملات التجارية .



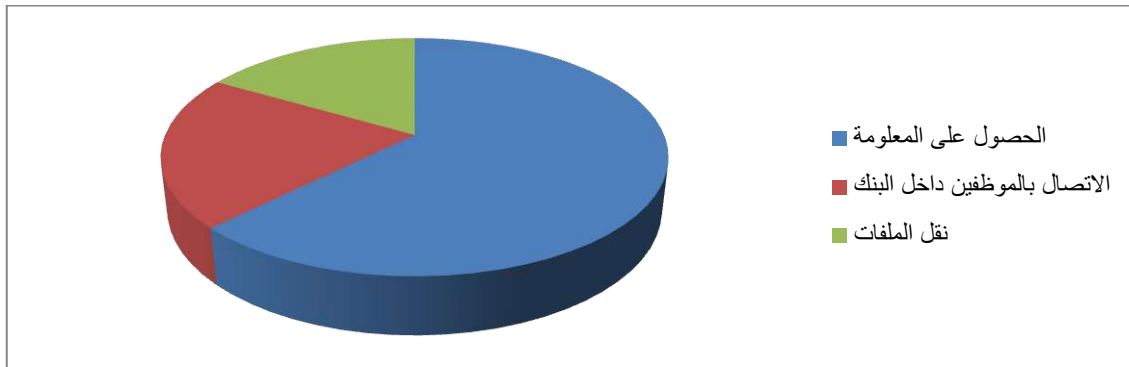
الشكل رقم 20: رسم بياني يوضح استخدام شبكة الانترنت في التعاملات التجارية

الجدول رقم 21: يوضح أهمية استخدام الانترنت داخل البنك

الإجابة	التكرار	النسبة
الحصول على المعلومة	30	62.5%
الاتصال بالموظفين داخل البنك	10	20.8%
نقل الملفات	8	16.7%
المجموع	48	100%

من خلال نتائج الجدول رقم (21) نلاحظ ان أغلبية المبحوثين كانت إجابتهم (الحصول على المعلومة) وبنسبة مئوية 62.5% وهي نسبة مرتفعة تؤكد أن الفائدة من استخدام الانترنت داخل البنك هو الحصول على معلومات ، أما الذين أجابوا (الاتصال بالموظفين داخل البنك) كانت نسبتهم 20.8% ، و أخيرا الذين أجابوا (نقل الملفات) كانت نسبتهم المئوية 16.7%.

نستج أن أهمية استخدام الانترنت داخل البنك الحصول على المعلومة .

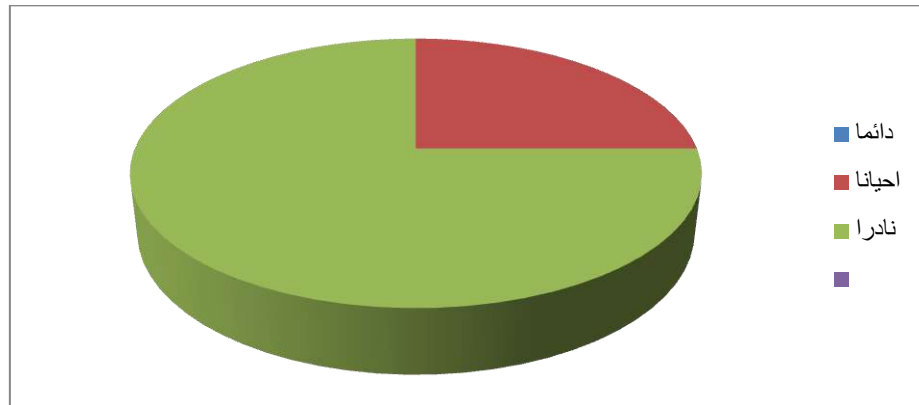


الشكل رقم 21: رسم بياني يوضح أهمية استخدام الانترنت داخل البنك

الجدول رقم 22: يوضح مدى استخدام شبكة الأكسترنات داخل البنك

الإجابة	التكرار	النسبة
نادرا	36	75%
أحيانا	12	25%
دائما	00	00%
المجموع	48	100%

من خلال نتائج الجدول رقم (22) أعلاه نلاحظ ان أغلبية المبحوثين كانت إجابتهم (نادرا) وبنسبة مئوية 75% وهي نسبة مرتفعة جدا تؤكد قلة استخدام شبكة الاكسترنات داخل البنك ، أما الذين أجابوا (أحيانا) كانت نسبتهم 12 % أي أن استخدام شبكة الاكسترنات موجود لكن في بعض الاحيان فقط ، و أخيرا الذين أجابوا (دائما) كانت بنسبتهم منعدمة. ومنه نستنتج أن أغلب أفراد العينة نادرا ما يستخدمون شبكة الاكسترنات في وظيفتهم .



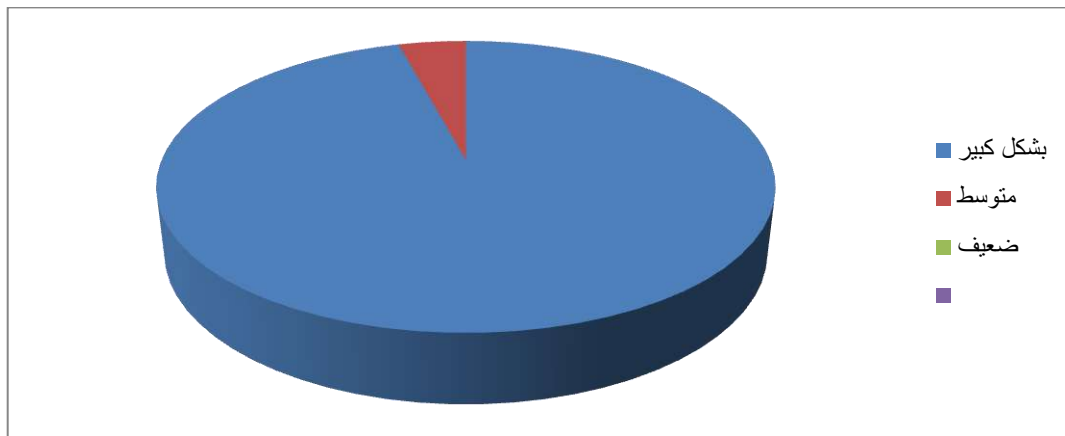
الشكل رقم 22: رسم يوضح مدى استخدام شبكة الأكسترنات داخل البنك

الجدول رقم 23: مساهمة تكنولوجيايات الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي للبنك

الإجابة	التكرار	النسبة
بشكل كبير	46	95.8%
متوسط	2	4.2%
ضعيف	00	00%
المجموع	48	100%

من خلال نتائج المبين من الجدول أعلاه نلاحظ ان أغلبية المبحوثين كانت إجابتهم (بشكل كبير) وبنسبة مئوية 95.8% وهي نسبة مرتفعة جدا تؤكد مساهمة تكنولوجيايات الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي للبنك ، أما الذين أجابوا (بشكل متوسط و ضعيف) كانت نسبتهم لا تتعدى 5% وهي نسبة تكاد تكون منعدمة ..

نستج أن مساهمة تكنولوجيايات الاتصال الحديثة كبيرة جدا في الاتصال الداخلي للبنك



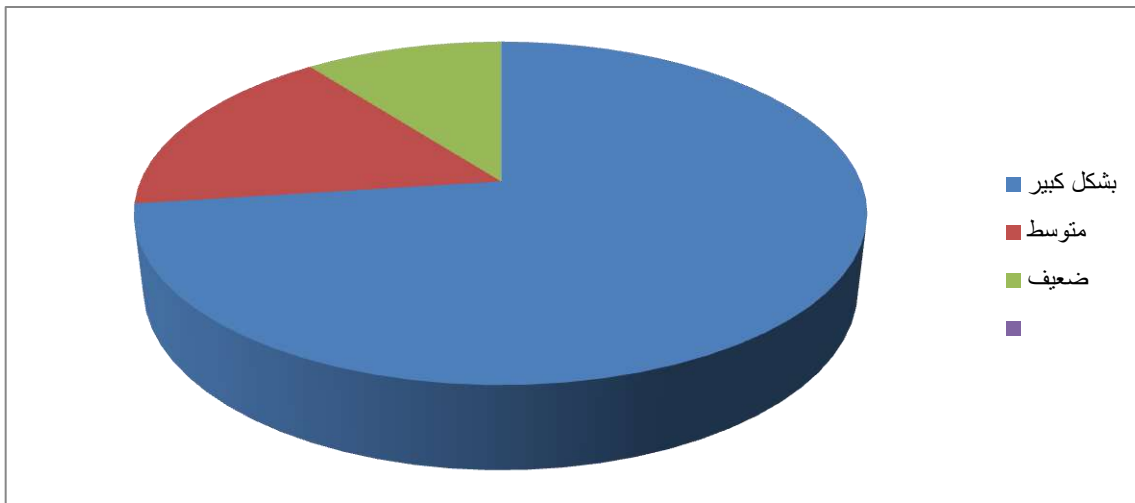
الشكل رقم 23: رسم يوضح مدى مساهمة تكنولوجيايات الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي للبنك

الجدول رقم 24: مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الخارجي للبنك

الإجابة	التكرار	النسبة
بشكل كبير	35	72.93%
متوسط	08	16.66%
ضعيف	05	10.41%
المجموع	48	100%

من خلال نتائج المبيان من الجدول رقم (24) نلاحظ ان أغلبية المبحوثين كانت إجاباتهم (بشكل كبير) وبنسبة مئوية 72.93 % وهي نسبة مرتفعة جدا تؤكد مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الخارجي للبنك ، أما الذين أجابوا (بشكل متوسط و ضعيف) كانت نسبتهم بسيطة لا تتعدى 27 % وهي نسبة دزن المتوسط ..

نستج أن مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبيرة جدا في الاتصال الخارجي للبنك

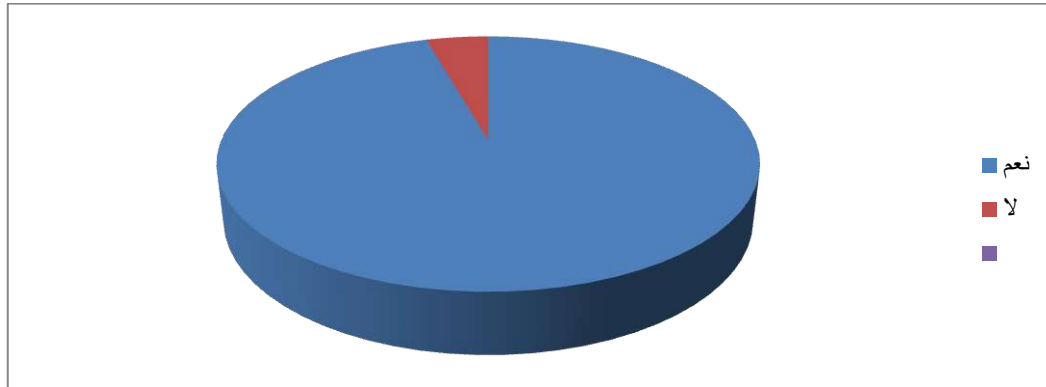


الشكل رقم 24: يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الخارجي للبنك

الجدول رقم 25: يوضح أن تكنولوجيات الاتصال كفيلة لإنجاز الوظيفة الكاملة للبنك

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	44	91,7%
لا	4	8,3%
المجموع	48	100%

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (25) أن اغلبية الإجابات كانت (نعم) بنسبة مئوية 91.7%، وهم يؤكدون أن تكنولوجيات الاتصال كفيلة لإنجاز الوظيفة الكاملة للبنك، في حين نجد الأفراد اللذين أجابوا (لا) كانت بنسبتهم المئوية ضعيفة جدا وتكاد تكون منعدمة ولا تتعدى 5%. ومنه نستنتج ان أغلبية أفراد العينة يرون أنتكنولوجيات الاتصال كفيلة لإنجاز الوظيفة الكاملة للبنك.



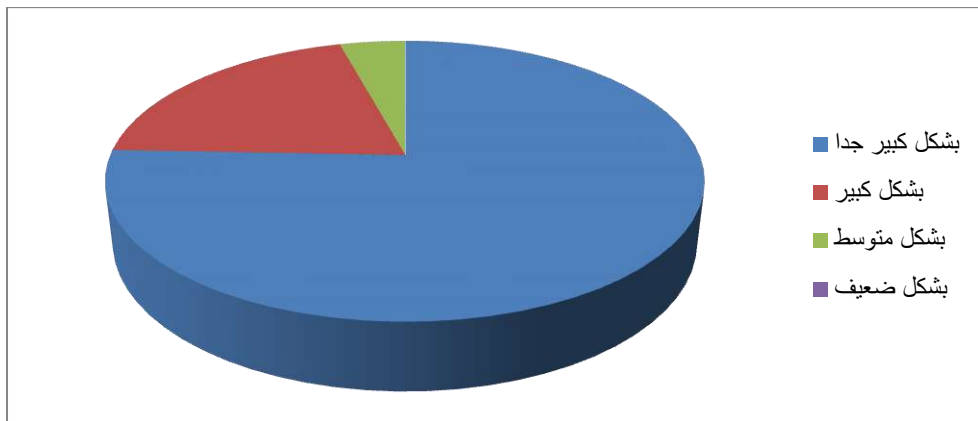
الشكل رقم 25: رسم بياني يوضح أن تكنولوجيات الاتصال كفيلة لإنجاز الوظيفة الكاملة للبنك

الجدول رقم 26: يوضح أهمية استخدام تكنولوجيايات الاتصال في زياد من فعالية التعامل مع الزبائن

الإجابة	التكرار	النسبة
بشكل كبير جدا	36	75,0%
بشكل كبير	10	20,8%
بشكل متوسط	2	4,2%
بشكل ضعيف	00	00%
المجموع	48	100%

من خلال نتائج المبينة في الجدول رقم (26) نلاحظ أن تكنولوجيايات الاتصال زادت من فعالية التعامل مع مختلف الزبائن حيث ان أغلبية المبحوثين كانت إجابتهم (بشكل كبير جدا) وبنسبة مئوية 75% وهي نسبة مرتفعة جدا تؤكد أن استخدام تكنولوجيايات الاتصال زاد من فعالية التعامل مع الزبائن ، مقارنة بالذين أجابوا (بشكل كبير) كانت نسبهم 20% وهي دون المتوسط، و أخيرا الذين أجابوا (بشكل متوسط - بشكل ضعيف) بنسبتهم المئوية ضعيفة جدا 05%.

نستنج أن استخدام تكنولوجيايات الاتصال زاد من فعالية التعامل مع الزبائن



الشكل رقم 26: رسم يوضح أهمية استخدام تكنولوجيايات الاتصال في زيادة فعالية التعامل مع الزبائن

تفسير ومناقشة نتائج التساؤل الثالث :

نفس نتائج التساؤل الثالث بناء على الاستجابات المحصل عليها ، وكانت تشمل التالي :

كانت إجابات غالبية أفراد العينة أن أكثر أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في تقديم الخدمة للزبائن هي الانترنت ونفس ذلك كون هذه التقنية هي الوسيلة الأساسية في جميع تعاملات الناس في الوقت الراهن ، ليس فقط في البنك بل في جميع مسارات الحياة اليومية ، وهذا جعل من هذه التقنية مستعملة في الكثير من الوظائف التي تتطلب تعاملاتها الكثير السرعة و الدقة و الأمان وهذا ما يفسر استجابة المبحوثين على أنهم يستخدمون شبكة الانترنت في وظيفتهم. ونفس أن الحصول على المعلومات من أهم استخدامات الانترنت في البنك ، طبعاً هذا راجع لطبيعة المهام الخاصة للبنك فهي تتطلب تواصل كبير وسريع وبالتالي فالبحث عن المعلومة من أولوياتها ، مهما كان نوعية هذه المعلومة رقم حساب بنكي ، تحويل اعتماد ، قرض وغيرها . ونفس وجود تقنية عالية الدقة ولها نفس خصائص الانترنت وهي الاكسترنات فقد أجاب أفراد العينة انهم نادراً ما يستخدمون شبكة الاكسترنات في وظيفتهم وهذا راجع إلى التقنيات العالية جداً في استخدامات هذه التقنية خاصة في مؤسسة مثل البنك كما ان طريقة العمل بها تبقى مبهمة بالنسبة للكثيرين وهذا ما يفسر ان أغلبية أفراد العينة أحو بقلّة التعامل بها. ونفس تأكيد أفراد العينة أن مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبيرة جداً في الاتصال الداخلي للبنك. الى ما وجدوه من سهولة في التعامل مع بعضهم البعض في التعاملات البنكية الداخلية . كما أجاب افراد العينة أن مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة كبيرة جداً في الاتصال الخارجي للبنك وهذا راجع إلى طريقة التعاملات مع الزبائن التي أصبحت تتسم بسرعة والتقنية والامان وتنوعت الى تعاملات تجارية و ربحية وغيرها. ولعل كل ماتم ذكره يؤكد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة بأنواعها المختلفة ساعدت بشكل كبير من جعل خدمات البنك أكثر تميزاً و امان ، وهذا ما جعل أغلب أفراد العينة يرون أن تكنولوجيا الاتصال كفيلة لإنجاز الوظيفة الكاملة للبنك وكما أن التعامل بهذه الوسائل يزيد من فعالية التعامل مع الزبائن .

استنتاجات عامة :

- من خلال النتائج المحصل عليها نستنتج أن أفراد العينة كانت إجاباتهم أن :
- يستخدمون الانترنت كوسيلة تكنولوجياية في البنك.
 - يؤكدون تسهيل تكنولوجيايات الاتصال الحديثة من العلاقات التجارية للبنك
 - يؤكدون رضا الزبائن من الخدمات المقدمة.
 - يؤكدون تسهيل تكنولوجيايات الاتصال الحديثة من العلاقات التجارية للبنك
 - يرون أن الاتصال الخارجي لا يستقطب الكثير من الزبائن.
 - ان البنك يستخدم وسائل اتصال كثيره في تعاملاته المختلفة .
 - ان استخدام تكنولوجيا الاتصال تسهل العمليات التجارية.
 - أن وسائل الاتصال الحديثة أكثر استخداما من الوسائل التقليدية.
 - أن استخدامات الوسائل القديمة في التعاملات التجارية يكون بشكل بطيء.
 - أن مراسلات اليدوية والاتصال الشفوي معا من الوسائل القديمة التي يمكن الاستغناء عنهما.
 - أن استخدامات الوسائل القديمة في التعاملات التجارية يكون بشكل ضعيف.
 - ان للانترناتدوركبير وفعال في حماية المعلومات والملفات من التلف.
 - أن مميزات البرامج المستخدمة في شبكة الانترنت هي المعالجة الفورية للمعلومات.
 - ان أغلبية أفراد العينة يمكنهم الاستغناء عن الوسائل القديمة في ظل وجود وسائل اتصال الحديثة.
 - أن أكثر أنواع تكنولوجيايات الاتصال الحديثة المستخدمة في تقديم الخدمة للزبائن هي الانترنت.
 - أن أغلب أفراد العينة يستخدمون شبكة الانترنت في وظيفتهم .
 - أن الحصول على المعلومات من أهم استخدامات الانترنت في البنك.
 - أن أهمية استخدام الانترنت داخل البنك الحصول على المعلومة .
 - أن أغلب أفراد العينة نادرا ما يستخدمون شبكة الاكسترانات في وظيفتهم .
 - أن مساهمة تكنولوجيايات الاتصال الحديثة كبيرة جدا في الاتصال الداخلي للبنك.
 - أن مساهمة تكنولوجيايات الاتصال الحديثة كبيرة جدا في الاتصال الداخلي للبنك.
 - أن مساهمة تكنولوجيايات الاتصال الحديثة كبيرة جدا في الاتصال الخارجي للبنك.

- ان أغلبية أفراد العينة يرون أن تكنولوجيايات الاتصال كفيلة لإنجاز الوظيفة الكاملة للبنك.
- أن استخدام تكنولوجيايات الاتصال زاد من فعالية التعامل مع الزبائن.

خاتمة

خاتمة :

حاولنا من خلال هذه الدراسة والتي بعنوان " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل العلاقات التجارية لدى البنوك الجزائرية " دراسة احد المشكلات و المتمثلة في العلاقات التجارية و ما يحدث عليها من تغيير إثر و جراء دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة عليها من خلال الكشف و معرفة ما هي تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتبناة لدى بنك BADR في تفعيل العلاقات التجارية ، وكيف تؤثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة مقارنة بالوسائل القديمة في تفعيل العلاقات التجارية ، و من ثم محاولة الوصول إلى كيفية مساهمة كل من الانترنت ، الانترنت و الاكسترنات في تفعيل العلاقات التجارية ، حيث تحظى تكنولوجيا الاتصال الحديثة بإهتمام لدى المؤسسات و البنوك الجزائرية لما تلعبه من كبير و فعال فيما توفره من ميزات و المتمثلة في سهولة و سرعة الاستخدام ما يعود بالفائدة من اختصار للوقت و الجهد و دقة في العمل و النتائج .

حيث توصلنا أن أكثر أنواع التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في تقديم الخدمة للزبائن هي الانترنت كوسيلة تكنولوجية في البنك ، اضافة الى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تسهل العلاقات التجارية للبنك و انه يستخدم أكثر من وسيلة في تعاملاته المختلفة ، و أن وسائل الاتصال الحديثة أكثر استخداما من الوسائل التقليدية .

ما يمكن استخلاصه أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تعتبر عامل و وسيلة مساعدة للمؤسسة في تفعيل العلاقات التجارية ، مما يساهم في تطوير الأداء الذي يعود بالفائدة على المؤسسة .

جاءت هذه الدراسة للوصول إلى دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل العلاقات التجارية ، في ظل تطور هذه التكنولوجيا التي تعرف اختلافا حول دورها و ما إذا كان هذا الدور يساهم في تفعيل العلاقات التجارية ، في تعرف فيه تنوعا و تطورا في مختلف وسائلها التكنولوجية مما أدى إلى استخدامها .

و عليه يمكن القول أن موضوع العلاقات التجارية و دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيلها من المواضيع الهامة التي تمس المؤسسات في علاقاتها بغيرها من أجل تطوير الأداء الاتصالي الذي تسعى المؤسسات إلى بلوغه .

اقتراحات و التوصيات:

بناء على ما تقدم من نتائج، أرى أننا لواجب تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات التي قد تساعد في تحسين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالبنك الفلاحية و التنمية الريفية:

- حتمية استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في جميع نشاطات البنك.
- ضرورة تخصيص ميزانية مناسبة لتطوير قاعدة التكنولوجيا الحديثة في البنك.
- إعطاء أولوية وأهمية لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة واستخدامها وربطها بالإستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تتلبى حاجات المؤسسة الداخلية المتعلقة بالموظفين والخارجية المتعلقة بالزبائن لأندخالها في المؤسسة جاء نتيجة لظروف العمل أبيض كالمفروض على المؤسسة من خلال دخول منافسين آخرين في مجال الإتصال لا تولى يمكن نتيجة إستراتيجية محددة مسبقا.
- على البنك ان يوفر لزبئنه موقعا الكترونيا بالنسختين العربية و الفرنسية , هذه الاخيرة لا يتقنها اغلبية الساحقة من الزبائن و شرائح المجتمع كونها لغة الاقلية, و بالتالي يفقد موقع الانترنت وظيفته الاتصالية.
- تحديث الموقع الالكتروني للبنك و تزويده بخدمات اضافية, لتفعيل عملية التبادل و بناء علاقات وطيدة.
- تفعيل و توسيع استخدام شبكة الأنترانت في تطوير الموارد البشرية و عدم اقتصرها على الأجور والعطاف فقط بل يجب إستغلالها بشكل كلي.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية :

1. أحمد بنمرسلي، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ط2 الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، 2005
2. حسنع ماد مكوي : تكنولوجيا الإتصال في عصر المعلومات
3. حسنع محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط2، بيروت : دار الطليعة، 1996
4. حمد حسين، مقدمة في دراسة وسائل وأساليب الاتصال، دار الفكر العربي، ط1 1978
5. خليل أبو أصبع، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، الأردن : دار آدم للدراسات، 2004
6. خير خليل الجميلي، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، القاهرة : المكتب الجامعي الحديث، 1997
7. روجرت و يمر، مناهج البحث العلمي، ترجمة و تقديم صالح خليل أبو أصبع، صبرا للطباعة و النشر، دمشق، 1988
8. سميحة قواميد- فتيحة قريشي، واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بنك الجزائر الخارجي، مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة ليسانس أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة- 2013/2014
9. شاوش سمية، استخدام تكنولوجيا المعلومات و اتصال علي أداء البنوك الجزائرية، مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة- 2010/2011
10. صالح بن نوار، فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث و الترجمة، جامعة منتوري قسنطينة، 2006
11. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الإتصال في إنتاج إذاعيو التلفزيوني ... دراسة تطبيقية ميدانية
12. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الإتصال في إنتاج إذاعيو التلفزيوني . دراسة تطبيقية ميدانية، 2005
13. عبد الحقبوعتروس، الوجيز في البنوك التجارية- عمليات تطبيقات، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد التاسع و العاشر 2012.
14. على عجوة، الاتصال مقدمة في علم الاتصال، مكتبة المصباح، جدة، ط1 1979
15. عمار بوحوش، نفس المرجع
16. عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، 1995
17. فاروق سيد حسن : تكنولوجيا شبكات الحاسب الآلي
18. فائق محمود الشماع، الحساب المصرفي، دار العلمية الدولية' عمان، ط2، 2003
19. فرانسوا اليسلي، نقولا ماركيز، وسائل الاتصال المتعددة، (ترجمة فؤاد شاهين)، بيروت : عويدات للنشر والتوزيع، 2001
20. فضيل دليو، أسس البحث تقنيا ته في العلوم الاجتماعية، قسنطينة : ديوان المطبوعات الجامعية
21. فضيل دليو، وسائل الاتصال و تكنولوجياته، الجزائر : منشورات جامعة منتوري، دس. ن
22. محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة، ط2 2000
23. محمد علي محمد، علماء الاجتماع و المنهج العلمي، دار المعارف الجامعية الإسكندرية، ط3، 1986
24. محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، ب ط، القاهرة، مصر، 2004

25. محمود علمالدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمستقبل لصناعة الصحافة
26. محمود علمالدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل لصناعة الصحافة
27. محمود علمالدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل لصناعة الصحافة، القاهرة: دارالرحاب، 2005
28. ممدوح عبد الهادي عثمان، التكنولوجيا ومدرسة المستقبل : "الواقع والمأمول" (11/03/2018). www.edc.gov.sa
29. منيار اربع لبكي : قاموس المورد
30. منير ابراهيم الهندي، ادارة البنوك التجارية، دار الكتب العربي الحديث، الاسكندرية، ط3، 2002
31. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون (ط2،)، الجزائر: دارالقصبة
32. مؤيد سعيد السالم، تظيرية المنظمة- هيكل و تصميم، دار وائل لطباعة و التوزيع، عمان، 1999
33. وها بنعمون: النظام المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك

المراجع باللغة الاجنبية

- melissaaadour, technologie de l'information, et management, (hermès sciences publication, France, 200
- Madelin grawitz, méthodes des sciences sociales, 2ed, (Paris: Dalloz, 1986)

الملاحق



جامعة قاصدي مرياح - ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية
قسم : علوم الإعلام و الإتصال



إستمارة إستبيان حول موضوع:

دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل العلاقات التجارية
لدى البنوك الجزائرية.
بنك BADR - نموذجاً

تحت إشراف الأستاذ:

سرايه الهادي

من إعداد الطالبتين:

- أزموور صيرينة

- عنصر تسعطيت

الرجاء الإجابة عن هذه الأسئلة بدقة وتركيز وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة،
ونحيطكم علماً بأن البيانات الواردة في الإستمارة سرية لا تستخدم إلا لأغراض علمية، وشكراً
سابقاً لحسن تعاونكم معنا.

السنة الجامعية 2017-2018

البيانات الشخصية

- 1-الجنس ذكر أنثى
- 2-السن 31-26 37-32 47-42 52 فأكثر
- المستوى التعليمي ليسانس ماستر دكتوراه

المحور الأول: تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي تبناها بنك BADR

1-ما هي أنواع تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي تبنتها مؤسستكم ؟

أنترنات الأنترنات الإستراتيجيات

أخرى.....

2- هل سهلت تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإتصال الداخلي للبنك؟

- نعم

- لا

- نوعا ما

3- ماهي ردت فعل الزبائن من الخدمات المقدمة؟

- بالرضا

- عدم الرضا

- تقديم شكوى

4- هل سهلت تكنولوجيا الإتصال الحديثة من علاقاتكم التجارية في بنك BADR؟

- نعم

- لا

5-هل الإتصال الخارجي لمؤسستكم إستقطب الكثير من الزبائن (مؤسسات وأفراد)؟

- نعم لا

6- هل هناك وسائل إتصال تكنولوجية تستخدم من قبل مؤسستكم ؟

- نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم أفكرها:.....

- ماهو الفرق بين إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة وهذه الوسائل؟

تكنولوجيا الإتصال الحديثة	تكنولوجيا الإتصال الحديثة	سرعة الإتصال
		تسهيل العمليات التجارية
		توفير المعلومة في وقتها

المحور الثاني : تأثير تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

1- في ظل إستخدامك لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، هل تفضل:

- وسائل قديمة

- تكنولوجيا الإتصال الحديثة

2- هل عند إستخدامك لوسائل الإتصال التقليدية في التعاملات التجارية تكون نتيجة العمل:

- بطيئة جدا - بطيئة - عادية

3- ما هي وسائل الإتصال التي يمكن الإستغناء عنها (يمكن الإجابة أكثر من إختيار)؟

- فاكس - المراسلات اليدوية - الإتصال الشفوي

أخرى:.....

4- ما درجة إستخدامكم لوسائل الإتصال القديمة؟

- بطيئة جدا - بطيئة - عادية

ولماذا؟:.....

5- هل الأثرات، ساعدت في حماية المعلومات والملفات من التلف؟

- نعم

- لا

ولماذا؟:.....

6- ماهي أهم مميزات البرامج المستخدمة في شبكة الأنترنت؟

- السرعة
- المعالجة الفورية
- حماية المعلومات

7- في ظل وجود الإتصال الحديثة هل يمكنكم الإستغناء عن الوسائل القديمة؟

- نعم
- لا

إذا كانت الإجابة بلا ، لماذا؟:.....

المحور الثالث : مساهمة كل من الأنترنت والأنترانات والإكسترانات في تفعيل العلاقات التجارية:

1- ماهي أنواع تكنولوجيات الإتصال الحديثة التي تستخدمها في تقديم الخدمة للزبائن؟:

- | | | | |
|--------------------------|---------------|--------------------------|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> | - الأنترنت | <input type="checkbox"/> | - الأنترنت والإكسترانات |
| <input type="checkbox"/> | - الإكسترانات | <input type="checkbox"/> | - الأنترنت والأنترانات |
| <input type="checkbox"/> | - الأنترانات | <input type="checkbox"/> | - إكسترانات وأنترانات |

2- هل تستخدم شبكة الإنترنت في وظيفتك ؟

- نادرا
- أحيانا
- دائما

- ماهي أهم هذه الإستخدامات؟

- مواقع التواصل
- تبادل الملفات
- الحصول على المعلومات
- معالجة المعطيات

3- هل تستخدم شبكة الأثرانات؟

- نادرا -
 أحيانا -
 دائما -

- إذا كنت تستخدم الأثرانات، فيما تستخدمها؟

- الحصول على المعلومة -
 الإتصال بالموظفين داخل البنك -
 نقل المتغات -

- أخرى:

4- هل تستخدم شبكة الإحترانات؟

- نادرا -
 أحيانا -
 دائما -

- إذا كان جوابك نادرا، فلماذا؟

- لا أخدم وظيفتك -
 ليس لديك معلومات عنها -
 ليست مهمة -

5- هل تكنولوجيا الإتصال الحديثة سهلت الإتصال الداخلي للبنك؟

- بشكل كبير - بشكل متوسط - بشكل ضعيف

6- هل تكنولوجيا الإتصال الحديثة سهلت الإتصال الخارجي للبنك؟

- بشكل كبير - بشكل متوسط - بشكل ضعيف

7- هل ترى أن تكنولوجيات الإتصال الحديثة كفيلة لإنجاز الوظيفة العامة لديك؟

- نعم

- لا

6- هل تعتقد أن استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة زاد في فعالية التعامل مع مختلف

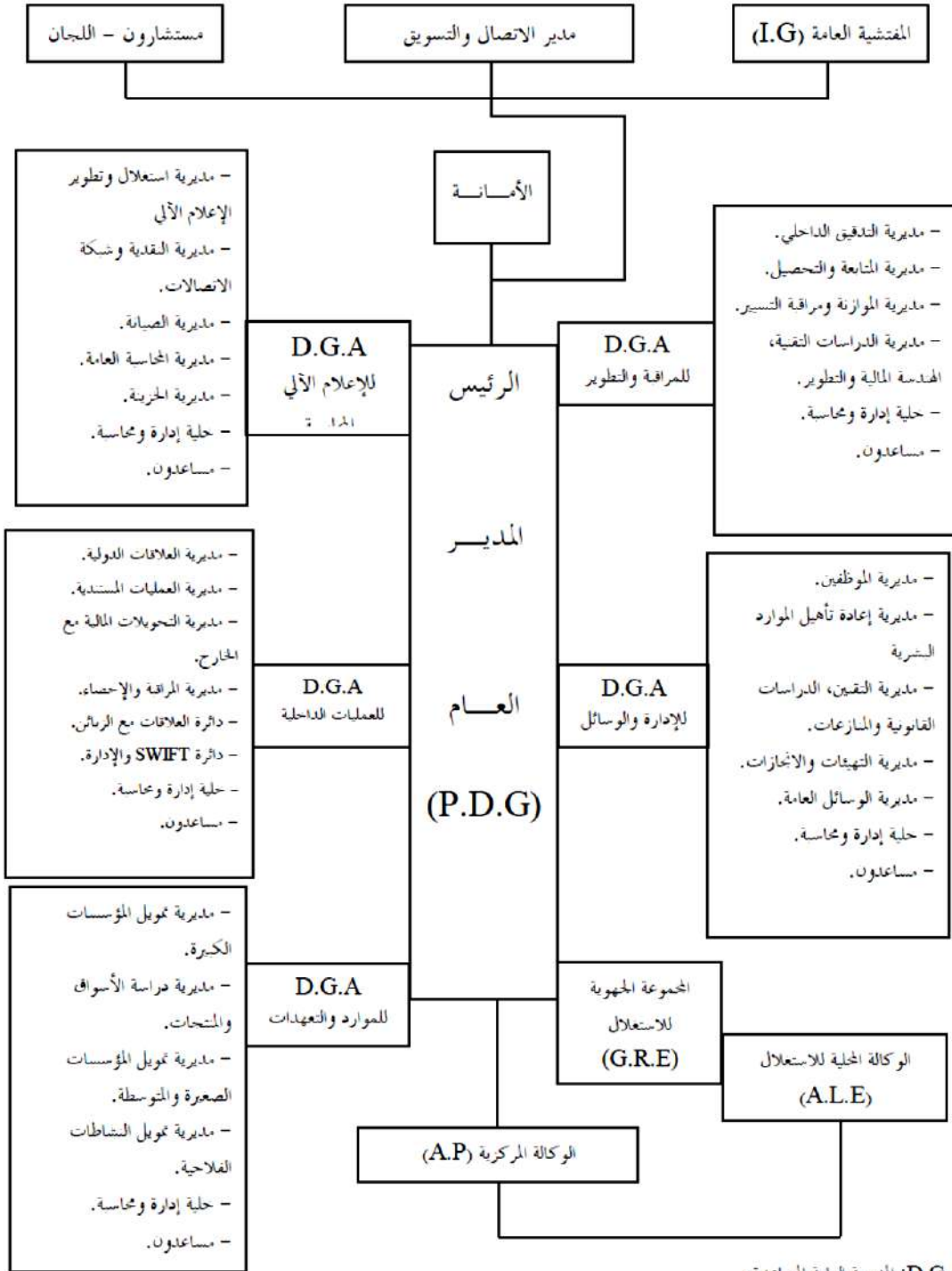
الزبائن ؟

- بشكل كبير جدا

- بشكل كبير

- بشكل متوسط

- بشكل ضعيف



D.G.A: المديرية العامة المساعدة.

قائمة الاساتذة المحكمين

الاسم والقب	التخصص	الرتبة	الجامعة
بن زطة سليم	اعلام واتصال	استاذ مساعد أ	جامعة ورقلة
خميس عبد العزيز	علم النفس التربوي	استاذ محاضر أ	جامعة ورقلة
قوارح محمد	علوم التربية	استاذ محاضر أ	جامعة ورقلة