



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



مذكرة مقدمة لنيل شهادة ما ستر

ميدان: علوم إنسانية

شعبة: علوم إعلام والاتصال

تخصص: اتصال جماهيري والوسائط الجديدة

من إعداد الطالبة: حداد وفاء

بعنوان:

أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسات
المصرفية

–دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري (BNA) بورقلة .

أجيزت ونوقشت بتاريخ.../.../2021

أمام اللجنة العلمية المكونة من:

الأستاذة تومي فضيلة استاذة محاضرة أ –جامعة قاصدي مرباح ورقلة رئيسا

الاستاذ ثابت مصطفى..... استاذ محاضر أ –جامعة قاصدي مرباح ورقلة مشرفا

الاستاذ غوتى زياني استاذ محاضر ب –جامعة قاصدي مرباح ورقلة مناقشا

السنة الجامعية:2020/2021



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



مذكرة مقدمة لنيل شهادة ما ستر

ميدان: علوم إنسانية

شعبة: علوم إعلام والاتصال

تخصص: اتصال جماهيري والوسائط الجديدة

من إعداد الطالبة: حداد وفاء

بعنوان:

أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسات
المصرفية

–دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري (BNA) بورقلة .

أجيزت ونوقشت بتاريخ.../.../2021

أمام اللجنة العلمية المكونة من:

الأستاذة تومي فضيلة استاذة محاضرة أ –جامعة قاصدي مرباح ورقلة رئيسا

الاستاذ ثابت مصطفى..... استاذ محاضر أ –جامعة قاصدي مرباح ورقلة مشرفا

الاستاذ غوتى زياني استاذ محاضر ب –جامعة قاصدي مرباح ورقلة مناقشا

السنة الجامعية: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



صدق الله العظيم

شُكْرٌ وَعِرْفَانٌ

إلى الذي لا انحناء إلا بفضلُه ولا هداية إلا بأمره لا توقيف إلا بإذنه ولا تقدم إلا بتسهيل منه ... الحمد لمن يتجمد الحرف منه في حضرته وتعجز الكلمة أن تدور في فلكه "الحمد لله «أولا وأخيرا ظاهرا أو باطنا خط الطريق فا تبعناه فما ظلمنا وأعاننا على المضي في إعداد بحثنا هذا إلى الذي سئل فأجابالذي كلما تظلمت الطريق أمامنا لجأنا إليه فأنا لننا الطريق وكلما دب اليأس في أنفسنا وفكرت في التوقف زرعت فيا الأمل لنسير قدها وتحملتنا ورضيت بنا تحت رعايتك وتوجيهاتك رغم كل انشغالاتك واتساع اهتمامك وكبر مسؤوليتك إلى أستاذي المشرف "ثابت مصطفى "لك منا الشكر الجزيل وخالص الاحترام والتقدير ودمت الشعاع المنير جزاك الله عنا كل خير .

كما أتقدم بالشكر لجميع أساتذة قسم علوم الأعلام والاتصال كما لا يفوتنا أن نتقدم بتشكراتنا إلى الأستاذ الزاوي محمد الطيب، الأستاذ قند وز عبد القادر، الأستاذ بو كرموش عيسى على التوجيهات والإرشادات كما ندين بجزيل الشكر والامتنان إلى مدير البنك الوطني الجزائري بورقلة علي حسن الاستقبال والتسهيلات التي قدمها لنا لإنجاز هذا البحث.

وفاء

الإهداء

أشكر الله العلي العظيم الذي أعطاني القوة لا نجاز هذا العمل اهدي ثمره عملي هذا إلى من قال الله سبحانه وتعالى "وبالولدين إحسانا" اهدي هذا العمل إلى التي لكأن لي قلبان لأهديتها الأكبر ولوكان لي عمران لهديتها الأطول ولو كان لي روحان لهديتها الأطهر إلى التي أغدقتني بينوع حنانها قره عيني يا أمي اهديك هذا العمل إلى رمزي في التحدي والإصرار إلى من سهر الليالي ليراني في اسمي الأماكن.

إلى الذي لم يبخل عليا بأي عطاء ماديا أو معنويا إليك أبي اهدي هذا العمل إلي جوهرتي الغالية والتي لا ثاني لها إليك أخي رضا، أيمن ، لؤى اهدي هذا العمل إخوتي فريدة ، هيبه إلى جميع أخوالي وزوجاتهم وأولادهم وخالتي

إلى كل من عجز اللسان عن تجسيد حبهم إلى اللواتي أعطيتهم أغلي شيء في الحياة وهي الصداقة إلي من أكن لهن مشاعر التقدير والاحترام إلي رفيقات الدرب: زينب ، أنيسة ، أحلام

إلى كل دفعة 2021 لعلوم الإعلام والاتصال

إلى كل من يعرف وفاء من قريب أو من بعيد إلي الجميع اهدي عملي هذا .

وفاء

التهناء

إلى التي زرعتني بذرة واهية لتسقينني بدموع عينيها وتحيني بعبير أنفاسها لترعاني بدقائق عمرها حتى
أزهر أمام صبرها اهدي هذه الثمرة الأولى لهذا القلب الحاوي كل الحنان إلي سبب وجودي بعد الله عز
وجل أمي الغالية الحبيبة.

ولك يا من احتويت وجودي ورافقت لي دربي لينار بصره ورعايته إلى من وهبني حب الحياة والنجاح إليك
أبي الغالي.

إلي صديق الدرب والدي دائما ألجا إليه وشاركني مشقة هذا العمل : عبد الله

إلى زملائي وزميلاتي بفرع علوم الإعلام والاتصال

إلي من لون حياتي صديقاتي : سمية ، سارة ، رميصاء

إلى أساتذتي الكرام الذين قدموا الكثير خلال سنوات دراستي إلى كل من ساهم معي في إنجاز هذا البحث

المتواضع من بعيد أو من قريب

ولا يفوتنا أن نشكر كل موظفي البنك الوطني الجزائري (BNA) ورقلة.

وفاء

ملخص باللغة العربية:

إن الدور الكبير الذي باتت تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة الأفراد والمجتمعات، جعلها تدخل ضمن البني التحتية للعديد من المؤسسات، التي تريد مواكبة التطورات الحديثة لا سيما منها المؤسسات المصرفية، التي تدرك دور التجديد وفعالية المبتكرات في تغيير أنماط الاتصال والتسيير الكلاسيكية، بالتالي فإن التكيف مع المداخلات الجديدة حتمية لابد منها تعبر عنها عملية التبنّي، وقد كانت المؤسسات الغربية السبّاقة في ميدان إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة للوقوف على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتطبيقاتها وبالأخص استخدامات كل من جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، شبكة الانترنت، شبكة الانترنت، شبكة الإكسترنال بالمؤسسات المصرفية في الجزائر على خلفية نظرية انتشار المبتكرات، وقد تم ذلك من خلال الدراسة ميدانية بمقر مؤسسة بنك الوطني الجزائري ورقلة.

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا في إجراء هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يفيد تحليل النتائج الكمية، فقد فضلنا أن يكون الوصف شاملا لجميع الموظفين الدائمين وأخذنا عينة قصديه.

كما استعنا في جمع المعلومات على: الملاحظة واستمارة الاستبيان لتخلص هذه الدراسة في الأخير إلى جملة من النتائج بعد تطبيق إجراءاتها المنهجية والامبريقية أبرزها أن مؤسسة بنك الجزائر تعمل جاهدة من اجل مواكبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ووسائلها المختلفة، خاصة بعدما أثبتت نجاعتها وفعاليتها على المستويين الداخلي والخارجي، الداخلي إذ زادت من فعالية الأداء المهني للعمال ورفعت من قيمة الاتصال الداخلي، اما الخارجي فقد طورت من إنتاجية المؤسسة وخدماتها مع الزبائن والعملاء.

Résumé :

Le grand rôle que la technologie de communication moderne a joué dans la vie des individus et des sociétés, l'a fait inclure dans l'infrastructure de nombreuses institutions, qui veulent suivre le rythme des développements modernes, en particulier les institutions bancaires, qui réalisent le rôle de l'innovation et de l'efficacité d'innovations en changeant les modèles classiques de communication et de gestion. Avec les nouvelles interventions, il est inévitable que le processus d'adoption doit s'exprimer. Les institutions occidentales ont été les premières dans le domaine de l'introduction des technologies de communication modernes.

De ce point de vue, cette étude est venue déterminer la réalité de l'usage des technologies modernes de communication et de ses applications, notamment les usages de l'ordinateur, de l'intranet, de l'Internet, de l'extranet dans les établissements bancaires en Algérie dans le contexte de la théorie de la diffusion des innovations, et cela a été fait à travers une étude de terrain au siège de la Banque Nationale Algérienne de Ouargla.

Pour atteindre ces objectifs, nous nous sommes appuyés, dans la conduite de cette étude, sur l'approche descriptive qui profite à l'analyse des résultats quantitatifs. Nous avons préféré que la description soit complète pour tous les salariés permanents et nous avons pris un échantillon intentionnel.

Nous avons également utilisé pour recueillir des informations sur le formulaire d'observation et de questionnaire

Au final, cette étude s'achève sur un certain nombre de résultats après application de ses démarches méthodologiques et empiriques, notamment

La Banque d'Algérie Corporation travaille dur pour suivre le rythme de l'utilisation des technologies de communication modernes et de ses divers moyens, surtout après avoir prouvé son efficacité et son efficacité aux niveaux interne et externe, car elle a augmenté l'efficacité du professionnel performance des travailleurs et valorisé la communication interne. Quant à l'externe, il a développé la productivité et les services de l'institution auprès des clients et des clients.

Abstract

The great role that modern communication technology has played in the lives of individuals and societies, has made it included in the infrastructure of many institutions, which want to keep pace with modern developments, especially banking institutions, which realize the role of innovation and the effectiveness of innovations in changing the classical patterns of communication and management. With the new interventions, it is inevitable that the adoption process must be expressed. Western institutions have been the first in the field of introducing modern communication technology.

From this point of view, this study came to determine the reality of the use of modern communication technology and its applications, in particular the uses of the computer, the intranet, the Internet, the extranet in banking institutions in Algeria against the background of the theory of the spread of innovations, and this was done through a field study at the headquarters of the National Bank Algerian Ouargla.

To achieve these goals, we relied, in conducting this study, on the descriptive approach that benefits the analysis of quantitative results. We preferred that the description be comprehensive for all permanent employees and we took an intentional sample.

We also used to collect information on the observation and questionnaire form

In the end, this study concludes with a number of results after applying its methodological and empirical procedures, most notably

The Bank of Algeria Corporation is working hard in order to keep pace with the use of modern communication technology and its various means, especially after it has proven its efficiency and effectiveness at the internal and external levels, as it has increased the effectiveness of the professional performance of workers and raised the value of internal communication. As for the external, it has developed the institution's productivity and services with customers. and clients.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وعران
	الإهداء
	الملخص
أ	مقدمة
الفصل الأول: الجانب المنهجي	
20	تمهيد
20	إشكالية الدراسة
20	تحديد المشكلة
22	تساؤلات الدراسة
22	فرضيات الدراسة
23	أسباب اختيار الموضوع
24	جدوى الدراسة وأهميتها
24	أهداف الدراسة
25	المفاهيم الأساسية للدراسة
33	مجتمع البحث وعينة الدراسة
34	الإجراءات المنهجية للدراسة
36	المداخل النظرية للدراسة
44	الدراسات السابقة
الفصل الثاني الجانب التطبيقي	
48	تمهيد
48	تعريف بمؤسسة البنك الوطني الجزائري BNA ورقلة
53	الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة
53	خصائص عينة المبحوثين
60	عرض وتحليل بيانات محور تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في المؤسسات المصرفية

85	عرض وتحليل بيانات محور المعوقات التي تعاني منها المؤسسات المصرفية في توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة
92	النتائج العامة للدراسة
	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	56
02	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	57
03	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	58
04	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة الوظيفة	59
05	يوضح مواكبة بنك الوطني الجزائري لا استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال حسب رأي المبحوثين	60
06	يوضح اهتمام أفراد العينة بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية.	62
07	يوضح نوع الاتصالات التي تقوم بها في وظيفتك	63
08	يوضح وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثين بكثرة في العمل	65
09	يوضح استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب في العمل	67
10	يوضح رأي المبحوثين حول التحكم في الحاسوب	68
11	يوضح نوع الحاسوب الذي يستخدمه المبحوثين في عملهم	69
12	يوضح الاستعانة بالأسلوب اليدوي في عمل المبحوثين	70
13	يوضح استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب وإمكانك من كتابة وتدوين وحفظ المعلومات بطريقة سهلة وسريع	71
14	يوضح استخدام المبحوثين شبكة الانترنت intranet في العمل	73
15	يوضح معرفة المبحوثين المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	74
16	تتلقى المبحوثين دورات تكوينية في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	75
17	يوضح الوسائل التي تعتمدونها بكثرة أثناء تأديتكم لعملكم	77
18	يوضح رأي المبحوثين وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة لدى لضمان سيرورة العمل	78
19	يوضح إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة	80
20	يوضح مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة حسب المبحوثين	81

82	يوضح نمط التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة	21
83	يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة الخدمات المصرفية حسب رأي المبحوثين	22
84	يوضح دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي حسنت من محيط العمل	23
87	سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب رأي المبحوثين	24
88	سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال حسب رأي المبحوثين	01-24
90	يوضح الصعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال في بنك الوطني الجزائري حسب رأي المبحوثين	25
92	يوضح طبيعة الصعوبات التي يواجهها المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال	01-25

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	بوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس	57
02	يوضح: متغير المستوى التعليمي	59
03	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	60
04	يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير نوع الوظيفة	61
05	يوضح مواكبة بنك الوطني الجزائري لا استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال حسب رأي المبحوثين	62
06	يوضح اهتمام أفراد العينة بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية	64
07	يوضح دائرة نوع الاتصالات التي تقوم بها في وظيفتك	65
08	يوضح وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثين بكثرة في العمل	67
09	يوضح استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب في العمل	69
10	يوضح رأي المبحوثين حول التحكم في الحاسوب	70
11	يوضح نوع الحاسوب الذي يستخدمه المبحوثين في عملهم	71
12	يوضح الاستعانة بالأسلوب اليدوي في عمل المبحوثين	72
13	يوضح استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب وإمكانك من كتابة وتدوين وحفظ المعلومات بطريقة سهلة وسريع	73
14	يوضح استخدام المبحوثين شبكة الانترنت intranet في العمل	75
15	يوضح معرفة المبحوثين المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	76
16	يوضح تتلقي المبحوثين دورات تكوينية في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	77
17	يوضح الوسائل التي تعتمدونها بكثرة أثناء تأديتكم لعملكم	79
18	يوضح رأي المبحوثين وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة لدى لضمان سيرورة العمل	80
19	يوضح إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة	82
20	يوضح مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة حسب المبحوثين	83

84	يوضح نمط التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة	21
86	يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة الخدمات المصرفية حسب رأي المبحوثين	22
87	يوضح دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي حسنت من محيط العمل	23
89	يوضح سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب رأي المبحوثين	24
90	يوضح سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال حسب رأي المبحوثين	01-24
92	يوضح الصعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال في بنك الوطني الجزائري حسب رأي المبحوثين	25

مقدمة

مقدمة:

إن العالم يشهد ثورة حقيقية في مجال الإعلام والاتصال، ساعد ذلك في التطور الحاصل في الأجهزة التقنية التي ساهمت في سرعة بث وتدفق المعلومات باستمرارها وتنوعها من جهة أخرى. فتكنولوجيا الاتصال الحديثة تشكل عنصرا مهما من عناصر الميزة التنافسية للمؤسسات ومما لا شك فيه أن جميع المؤسسات الاقتصادية والمالية وشركات الخدمات قد أصبحت أكثر اعتمادا على تكنولوجيا الاتصال في تقديم خدماتها. لما لها من قدرة هائلة على التخزين والسرعة الفائقة في الاسترجاع. ضل وجود شبكة الانترنت وانتشارها وازدياد مستخدميها وكذا التطور الهائل في التقنيات الحاسوب والاتصال التي حققت تبادلا سريعا وشاملا للمعلومات.

يشهد العالم المعاصر تقدما نحو التطور والتحول في شتى المجالات العلمية، فقد أدى التقدم التكنولوجي إلى زيادة أهمية المعلومة وتداولها بين المستخدمين بما يخدم كفاءة والسرعة في أداء الأعمال، وهو ما أدى إلى وجود تقنيات ووسائل تكنولوجيا باهتمام كبير ورغبة في الحصول عليها وتبنيها، وساعد التقدم التكنولوجي على ظهور العديد من التطورات في العمليات خاصة المصرفية حيث أدمج في الأداء المصرفي من الإنجازات التكنولوجية لاسيما فيما يخص المنافسة والابتكارات الجديدة وهو ما أدى إلى إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي.

وتلعب التكنولوجيا الحديثة دورا هاما وبارزا أدى بنهوض المؤسسات وكافة القطاعات إلى مواكبة التغيرات التكنولوجية، مما أدى إلى تحسين وتطوير كافة الخدمات ومنها الخدمات المصرفية حيث أصبح كل بنك يسعى جاهدا إلى إدخال كل تكنولوجيا حديثة لتقديم أفضل أداء وخدمة ممكنة وبالتالي جذب أكبر عدد ممكن من العملاء .

وفي ظل التطور أصبح من الضروري على قطاع الخدمات المصرفية أن يتجاوز الوظائف التقليدية والعمل على تطوير الخدمات المصرفية ووسائل تقديمها ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى مع التكنولوجيات الحديثة وتحقيقا لما يسعى إليه المصرف نحو استمراره والمنافسة وجذب متعاملين جدد .

وقد استفادت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ميدان التسيير والتنظيم ومنها مؤسسة البنك الوطني الجزائري ورقلة حيث أحدثت هذه التكنولوجيا تغيرات عميقة في الممارسات الاتصالية، إلا أن تبني هذا المدخل (التكنولوجيا) لم يكن على مستوى جميع المؤسسات ، بل إن

أغلب المؤسسات المصرفية لا زالت تعتمد على الطرق الكلاسيكية للاتصال كما أن تبني المؤسسة لا يعبر عن الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيات، ذلك أن دخول تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى الوسط المؤسسي يطرح مسألة "مقاومة التغيير" أو بمعنى آخر رفض "واقع التجديد" الذي ينظرون له بمنظار الخطر" الذي يتطلب إعادة ترتيب الضوابط التي اعتادوا عليها ولذلك نجد بعض التكنولوجيات أكثر استخداما من غيرها، كما نجد أن الأفراد يتباينون في تبنيهم لهذه التكنولوجيات نظرا لتأثير بعض العوامل الذاتية التي تجعل نسب الاستخدام مرتفعة أو منخفضة.

وستحاول هذه الدراسة الوقوف على واقع استخدام مؤسسة البنك الوطني الجزائري لتكنولوجيا الاتصال الحديثة كونها تعد ركيزة مهمة لنشاطها وتطور خدماتها، وذلك بالبحث في أهم التكنولوجيات المستخدمة ومدى مساهمة هذه المؤسسة للتطورات الحاصلة في ذات المجال ومن ثمة التعرف على العقبات والتحديات أمام الاستخدام الأنجع لتكنولوجيا الاتصال في المؤسسات المصرفية عامة ومؤسسة البنك الوطني الجزائري خاصة. وللإجابة عن الإشكالية البحثية المطروحة في هذا الصدد قسمت الدراسة إلى فصلين كما يلي:

- فصل أول بعنوان الإطار المنهجي والمفاهيمي إذ طرحت فيه إشكالية الدراسة وأجراتها المنهجية من تساؤلات ومفاهيم وأسباب لاختيار الموضوع وأهميته وأهدافه، إضافة إلى المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات وكذا مجتمع البحث وطريقة اختيار عينته، ثم تحديد مجالات الدراسة وخلفيتها النظرية، وفي الختام الوقوف على الدراسات السابقة ومناقشتها.

- فصل ثاني بعنوان الإطار التطبيقي تناول مدخل تعريفي بمؤسسة البنك الوطني الجزائري بورقلة وهيكلها التنظيمي، والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الميدانية، وكذا تحليل وتفسير كل من البيانات الشخصية ومحور تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في المؤسسات المصرفية، ومحور تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيراتها على جودة الخدمات المصرفية، ومحور المعوقات التي تعاني منها المؤسسات المصرفية في توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ثم الوقوف على النتائج العامة للدراسة ويختم بخاتمة تجيب عن الإشكالية البحثية المطروحة.

الفصل الأول الجانب المنهجي

أولاً: إشكالية الدراسة:

- 1-تحديد مشكلة الدراسة.
- 2-تساؤلات الدراسة.
- 3-فرضيات الدراسة.
- 4-أسباب اختيار الموضوع.
- 5-جدوى الدراسة وأهميتها.
- 6-أهداف الدراسة.
- 7-المفاهيم الأساسية للدراسة.
- 8-مجالات الدراسة.
- *المجال الجغرافي.
- *المجال الزمني.
- 9-مجتمع البحث وعينة الدراسة.
- 10-الإجراءات المنهجية للدراسة.
- *المنهج المستخدم.
- *أدوات جمع البيانات.
- 11-المدخل النظرية للدراسة.
- 12-الدراسات السابقة.

تمهيد

سنحيط في هذا الفصل بإشكالية الدراسة انطلاقاً من تحديد المشكلة، مروراً بتوضيح أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، تحديد المصطلحات ثم النظرية المستخدمة، فمجمع البحث والعينة، منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات، وصولاً إلى عرض الدراسات السابقة.

أولاً: إشكالية الدراسة:

1- تحديد المشكلة:

يعيش العالم ثورة تكنولوجية في القطاعات المالية عامة والمصرفية خاصة حيث أصبحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة احد مقومات بيئة الأعمال في الوقت الراهن لكونها تشكل الحجر الأساسي في تعزيز فرص البقاء والنمو، ولقد استطاعت تكنولوجيا الاتصال الحديثة أن تحقق اقتصاداً للمعلومات يختلف عن الاقتصاد في الماضي، فقد تبنت الثورة التكنولوجية طاقات جديدة في استخدام تقنيات وإمكانيات في مجال التخطيط والسيطرة فمن خلال امتلاك كل العناصر التقنية والمعلوماتية الضرورية لمعالجة البيانات وتوزيعها واسترجاع المعلومات والاستفادة منها كمورد من موارد المؤسسة ومن اجل تحديات البيئة المعقدة والمنافسة الشديدة في نوعية المنتج، وقد تبنت العديد من الإدارات من بينها إدارة المصارف لتكنولوجيا الاتصال الحديثة من اجل المسابرة والتأقلم مع الوضع الاقتصادي التكنولوجي كما عرفت السنوات الأخيرة تطورات كبيرة في مجال توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأصبح استخدامها ضرورة بل وحتمية في جميع الأنشطة الاقتصادية لعل أبرزها يظهر في القطاع البنكي، حيث أصبحت البنوك تتنافس لكسب رضا الزبائن، وتسعي كل المنظمات بما فيها المؤسسات المصرفية إلي تحسين أدائها الكلي، وذلك من خلال تحسين أداء موظفيها عن طرق استغلال واستثمار تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي فتحت لها آفاقاً جديدة.¹

عموماً يعيش العالم اليوم تقدماً تكنولوجياً كبيراً حيث أصبحت المعلومة أو المعلومات مصدر أساسياً ذات تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد أو المؤسسات، وقوة هذه الأخيرة تتوقف على

¹ - فضيل دليو، اتصال المؤسسة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 36.

امتلاكها لأكبر قدر من المعلومات ، ومعرفة كيفية التحكم فيها وتصنيفها وتنظيمها ثم إرسالها، ومن أجل ذلك تم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لقدرتها الهائلة على التخزين، وسرعتها الفائقة في الاسترجاع، وقد أدت التطورات التكنولوجية الحديثة في ميدان المعلوماتية خصوصا إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة تعمل على توفير الظروف الملائمة لنقل الرسائل وتداولها في أسرع وقت وبأقل تكلفة.

ولم يتوقف أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على اتصال المؤسسة فقط ، بل تجاوز ذلك إلى خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة يختلف عن الأسلوب السابق، بل إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد أسهمت في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية في المؤسسة من تخطيط، تنظيم، رقابة، تنسيق واتخاذ القرارات، فلم تعد وظيفة التخطيط كالسابق نشاطا رسميا روتينيا يسبق التنفيذ، ويتم تنفيذه من الأعلى إلى الأسفل مثلما تغيرت بصورة جوهرية وظائف التنظيم والرقابة واتخاذ القرارات.

ولا يقتصر تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على هذا فقط، بل ساهمت في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين الأداء وتقليل التكاليف.¹

وبذلك دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمبتكر جديد ضمن أهم البني التحتية للمؤسسات و كمدخل مهم من مدخل المؤسسة الحديثة المفتوحة، التي تريد أن تواكب التطورات الجديدة، حيث ليكن اليوم إحداث تغيرات قصوى إلا إذا كانت تتحملها التغيرات في الاتصالات كما قال "غيرهارد شولماير" وقد يظهر تبني المصارف لتكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال عرضها لخدماتها المصرفية نتيجة لمعرفتها بدور التي تحققة وراء ذلك، وخاصة أن الخدمات المصرفية تتميز بنمطية عالية في مضمونها ومحتواها مما يجعله صعب للمنافسة إلا أن وجود تقنيات حديثة تساعد المصارف على تطوير أدائها التجاري من خلال تحسين جودة الخدمات المصرفية، أين تلعب التكنولوجيا الحديثة دورا هاما وبارزا في ذلك حيث يؤدي في النهاية بنهوض المؤسسات وكافة القطاعات إلى مواكبة التغيرات التكنولوجية مما يضمن جودة خدماتها وتعزيز مساهماتها، إذن في ظل التطوير أصبح من الضروري على قطاع الخدمات المصرفية أن يتجاوز الوظائف التقليدية والعمل على تطوير الخدمات

¹ - حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية/ دراسة ميدانية بمؤسسة

سونلغاز فرع علوم الاعلام والاتصال كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007-2008، تسييرشبكة نقل الغاز بالشروق CRTG/قسنطينة/مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، ص12.

المصرفية ووسائل تقديمها، ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى مع طموحات العملاء وجذب المتعاملين الجدد، ومن بين ابرز المؤسسات المصرفية التي واكبت استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة نجد مؤسسة بنك الوطني الجزائري بورقلة التي تسعى جاهدة للاستفادة من مختلف التكنولوجيات الحديثة على المستوى الداخلي والخارجي، وغيرها من المؤسسات الأخرى قد حققت أشواط مهمة في ذلك، نجد أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاطاتها اليومية، لتضاف إلى سلسلة القنوات الاتصالية التقليدية المستخدمة وذلك للاتصال بالفروع والأقسام وكذا مختلف الفاعلين الداخليين أو الخارجيين على السواء، فمثلا نجد أن ما يقارب 80% من المؤسسات الأمريكية في عام 1998، كانت قد ربطت كل أجزائها وفروعها بشبكة الإنترنت وأدخلتها إلى Internet وما إن أدركت أهمية هذه الشبكة حتى استعانت بشبكة الإنترنت، Intranet لتنظيماتها المختلفة لتعرف بشخصيتها وأهدافها ونشاطها وتمارس من خلالها أعمالها، وتتصل بجماهيرها المختلفة من أجل زيادة إنتاجيتها وتوفير التكاليف والوقت.¹

وفي هذا الإطار جاءت دراستنا للبحث من خلال طرحنا للتساؤل الرئيسي الآتي: كيف يؤثر توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسات المصرفية؟

2-تساؤلات الدراسة:

وعليه تندرج التساؤلات التالية:

- 1) ما هي ابرز تكنولوجيات الاتصال الحديثة المستخدمة للمؤسسات المصرفية بورقلة ؟
- 2) هل يمكن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أن تؤثر على جودة الخدمات المصرفية والحصول على رضا العملاء ووفائهم؟
- 3) ما هي المعوقات التي تعاني منها المؤسسات المصرفية في توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

3- فرضيات الدراسة:

- 1) توجد علاقة تكاملية بين وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة ووظائف المؤسسة المصرفية بورقلة .

¹- West phalenmmarie-hélène,communication,3ed,(paris:dumod,2001),p397.

2) تؤثر تكنولوجيا الاتصال على المؤسسات المصرفية بشكل أفضل إذا ما أحسن استغلالها بما يسمح بتحقيق الكثير من الايجابيات كما يمكن أن تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية مما ولد الوعي لدى العملاء بضرورة التواصل فيما بينهم وتحقيق التفاهم وإحساس الموظفين بالرضاء والنجاح.

3) ضعف الإمكانيات التقنية والتكنولوجيا الحديثة لدي العديد من المصارف، تركيز سياسة التمويل في المصارف وعجزها على استرجاع فرضها المصرفية بعد تراكمها، عدم وجود سوق مالي ومشكلة العولمة وتأثيرها على المصارف .

4-أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع منها:

الأسباب الذاتية:

-رغبة الطالب في الموضوع وتطابقه مع اهتماماته الشخصية.

-اهتمام الطالب بالتكنولوجيا الحديثة للاتصال وحرصه على مواكبة التطورات العلمية.

-حب الاطلاع والبحث وخاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الأسباب الموضوعية:

-حدثة الموضوع بحيث ما زال يدور الجدل حول تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على كفاءة وفعالية المؤسسات المصرفية.

-الرغبة في الاطلاع على التكنولوجيات المصرفية ومدى قدرتها على تحقيق الكثير من المنافع .

-إبراز التحديات الجديدة التي تواجهها البنوك لتتماشي مع التطورات العالمية.

-التحسس بأهمية وجود تكنولوجيا الاتصال الحديثة في كل مؤسسة، وبالتالي زيادة الاهتمام من خلال الاستفادة منها لرفع مستوي الأداء المصرفي.

- اعتبار تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحد أهم العوامل التي تعمل على زيادة كفاءة وفعالية أداء المؤسسات المصرفية.

5- جدوى الدراسة وأهميتها:

تمكن أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- تبيان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسات المصرفية.
- تغير الطابع التقليدي للمصرف وتقديم خدمات تعتمد على تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- من خلال تجسيد الدور التي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات المصرفية، لتعريف بمنتجاتها وخدماتها لدعم وتأسيس الاقتصاد على الصعيد المحلي.

6- أهداف الدراسة:

- نحاول من خلال دراسة هذا الموضوع الوصول إلى جملة من الأهداف المتمثلة فيما يلي.
- 1) توسع مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة وارتباطها بالعلوم الأخرى ما يسمح لطلبة الاتصال البحث فيها والتركيز على دورها.
 - 2) إبراز أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسات المصرفية.
 - 3) معرفة إسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسهيل وصول الخدمات للعملاء.
 - 4) إبراز الدور الكبير لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة فعالية أنشطة المصارف.
 - 5) الوقوف على واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة بالمؤسسات المصرفية.
 - 6) التعرف على العوامل التي تساعد المصارف على التوسع في دمج النشاط المصرفي عن بعد.

7- المفاهيم الأساسية للدراسة:

يعتبر تحديد المفاهيم والمصطلحات العلمية أمر لا بد منه في الدراسات العلمية والبحوث ويرجع ذلك إلى تعدد المفاهيم في البحوث الاجتماعية وإعلامية والنفسية تبعا لتلك المجتمعات وخصائصها، كما أن الباحثين اختلفوا حول إعطاء مفهوم واحد لظاهرة معينة وبذلك اختلفت المفاهيم من باحث إلى آخر وفي دراستنا هذه سنتطرق إلى المفاهيم التالية:

1) الاستخدام (2) التكنولوجيا الحديثة (3) الاتصال (4) المؤسسات المصرفية

1. استخدام اصطلاحا: يبدو مفهوم الاستخدام من خلال النظرة الأولى مفهوما واضحا وبسيط المعنى غير ذي حاجة أو نشاط يتوفر ضبطه، غير أن أية محاولة تستهدف ضبط المعاني والدلالات النظرية والتطبيقية تصطدم بمفهومه غامض ومتنوع يحتمل الكثير من الدلالات المختلفة باختلاف ما هو اجتماعي وما هو تقني والداخل في تركيب تكنولوجيا الاتصال الحديثة، والغموض الذي يحيط باللفظ مراده إلى استعماله في تعيين وتقرير وتحليل مجموعة السلوكيات والمظاهر المرتبطة بمجموع ضبابي المعنى.¹

استخدام إجرائيا:

هو عملية تطبيق واعتماد التكنولوجيا الحديثة التي يقوم بها موظفي المؤسسات المصرفية والتوصل إلى أهم الإيجابيات وتطورات من حيث السرعة والكفاءة المرדودية لهذه المؤسسة والاستخدام هو إمكانية الوصول إلى التكنولوجيا.

2) تكنولوجيا لغة: هي من أصل يوناني وتتكون من مقطعين، المقطع الأول لوجيا والتي تعني العلم ويكون معنى الكلمة كلها "علم الوسيلة" logy أو الفنوالذي بها يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده أي أن يقوم بأداء الأعمال

¹ - خالد منصر، علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، بالاعتراب الشباب الجامعي، دراسة ميدانية على عينة من طلاب الجامعة باتتة، حاج لخضر باتتة، 2011-2012، ص14.

بناء على خطط مسبقة، وتؤديها بكل مهارة وإتقان لكي يكون عمك غير مكرر أو تقليديا فالتكنولوجيا تعني التمييز.¹

وهي "مجموع الآلات والآليات والأنظمة ووسائل السيطرة والتجمع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج البحث والحرب".²

كما عرفت التكنولوجيا في بعض المصادر بومهرة نور الدين 1989 أن أول ظهور لمصطلح التكنولوجيا technologya كان في ألمانيا عام 1770 م وهو مركب من مقطعين techno وتعني "علم" أو "نظرية" وبالتالي يكون فهمنا العام للتكنولوجيا في سياق المنحنى الأخير يشير إلى أنها: مجموعة من المعدات والتقنيات والمعارف العلمية (الأفكار والأساليب) التي يعتمد الإنسان لتحقيق حاجياته في بيئة اجتماعية تاريخية معينة.³

اصطلاحا: يعرفها المعجم الشامل بأنها:

* التكنولوجيا هي جملة المعرفة التي تتعلق بعمليات التصنيع والاستخراج.

* التكنولوجيا هي القطاع العام أو المنضم من العلم الذي يطبق على الصناعة.

* التكنولوجيا مجموعة التقنيات الطرق الفنية أو الوسائل المستخدمة في مجتمع تهدف كل الحصول على مقومات المعيشة أو الوسائل العيش.⁴

¹ - بالقيوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، الطبعة الثانية، 2013، ص131.

² - د- احمد بلا لي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرها مع العلوم الاجتماعية والانسانية، مجلة، دراسات نفسية وتربوية، الطبعة 2، جامعة بليدة، ص30.

³ - فضيل دليو، تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة، بعض تطبيقاتها التقنية، دار هومة للطباعة والنشر، الطبعة الاولى، الجزائر، 2014، ص13-14.

⁴ عابد كمال، تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتأثيرها على قسم المجتمع الجزائري، لشياب الجامعي تلمسان نموذجاً، اطروحة دكتوراه، جامعة ابي بكر بالقايد، تلمسان، 2016-2017، ص25-26.

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

* مجموعة المعارف والخبرات والمهارات اللازمة لتصنيع منتجات معينة.

* الوسائل التي صنعها أو أوجدها الإنسان طبقا لطرق عملية واعتمادا على معارفه وخبراته ومهاراته وسخرها لخدمته.

* مجموعة تنسيقية المناهج معدة بقصد تحقيق أهداف إنسانية في أي مجال من المجالات.

التكنولوجيا عملية شاملة وتقوم بتطبيق العلوم والمعارف بشكل منظم، في ميادين عدة لتحقيق أغراض ذات قيمة علمية للمجتمع.¹

أيضا هي الاستخدام الأمثل للمعرفة العلمية وتطبيقاتها وتطويرها لخدمة الإنسان ورفاهيته وهي العمليات التي تدخل في هذا الجهاز وهي الأفكار المطبقة والمبرمجة واقعا، لتخرج بشكل أدوات تؤدي مهام محددة.²

ويقصد بمعناها الواسع جانب الثقافة المتضمنة المعرفة والأدوات التي تؤثر بالإنسان في العالم الخارجي ويسيطر على المادة لتحقيق النتائج العلمية المرغوب فيها وتعتبر المعارف العلمية التي تطبق على المشاكل العلمية المتصلة بتقديم السلع والخدمات جانبا من التكنولوجيا الحديثة.

تعريف التكنولوجيا إجرائيا:

هي جميع التكنولوجيا الحديثة والمتطورة التي تتعلق بتبادل المعلومات والتي تساعد في تحسين اتصال المؤسسة والمتمثلة في الانترنت، الانترنت و الإكسترنات وجهاز الحاسب... وحسب رأينا فان هذا التعريف هو الأصلح

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية ميدانية،

المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص 82.

² نور الدين زمام، صباح سليمان، تطوير التكنولوجيا واستخداماته في التعليمية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، الحادي

عشر جوان 2013، ص 164.

والأنسب لدراستنا ذلك نظرا لتعامل البنك مع هذه التكنولوجيا، فالتكنولوجيا مرتبطة بالاتصال والتي تتوفر فيها تكنولوجيا اتصال من بينها: فاكس fax، البنوك المتلفزة، الموقع الإلكتروني الهاتف، نظام flox cub، الجديد الذي يتعامل بالإنترنت، بالإضافة إلى الاكسترنات والبريد الإلكتروني Email، التكنولوجيا هي جميع الوسائل والأدوات المتطورة التي يحتاجها الإنسان في حياته اليومية والعملية للتواصل مع الآخرين والتي لا يمكن الاستغناء عنها لضرورة وجودها في حياته فهو يشهد كل يوم تطورات كثيرة في مجال الأدوات والمبتكرات فهي جزء من حياته.

كذلك بالنسبة للمؤسسات أصبحت التكنولوجيا ضرورة لابد من وجودها لتحقيق الربح والتواصل مع العملاء والزبائن فهي تعتبر اتصالا عن طريقها يتواصل الموظف مع الزبون والموظف مع الموظفين الآخرين.

الاتصال لغة:

يرجع أصل كلمة اتصال communication الكلمة اللاتينية communs ومعناها common أي "مشارك" أو "عام" وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما، لكن في اللغة العربية تعني كلمة اتصال مشتقة من الجذر "وصل" والتي تحمل معنيين الأول إيجاد علاقة تربط بين طرفين والثاني بلوغ وانتهاء غاية معينة.¹

اصطلاحا:

يشير مفهوم الاتصال إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار، والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه بمعنى أن هذا النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة، أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل، وعند إخضاع أصل مفهوم الاتصال إلى التحليل بوصفه تعبيرا لغويا نجده قد ورد من الكلمة اللاتينية communs التي تعني في اللغة الإنجليزية common أي مشترك اشترك

¹حسن عماد مكاوي، ليلي حسن، الاتصال ونظرياته المعاصرة، دار المصرية اللبنانية، الطبعة 4، القاهرة، 2003، ص 23.

فحينما نحاول أو نتصل أو نتواصل فإننا نحاول أن نؤسس اشتراكا مع شخص أو مجموعة من أشخاص اشتراكا في المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات.¹

كما يعرفه كارول هولندا على انه العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات، عادة رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين ومستقبلي الرسالة.²

كما يعرف أيضا على انه العملية التي يتم بها نقل المعلومات، والمعاني، والأفكار من شخص إلى آخر بصورة تحقيق الأهداف المنشودة في المؤسسة، أو في جماعة لها درجة من التكامل تسمح بقيامهما ونشاطهما.³

تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

ويلخص تعريف ويلخص تعريف تكنولوجيا الاتصال في آلات تمكن من توزيع وتخزين واستقبال البيانات، وهو نفس المذهب الذي ذهب إليه التعريف الآتي الذي ترى صاحبه أن تكنولوجيا الاتصال " آلية أو تقنية تعمل على إنتاج أو تخزين أو استرجاع أو استقبال أو عرض المعلومات، وورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها "مجلد المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جميع المعلومات ومعالجتها إنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمتجمعات".⁴

وما يلاحظ على هذا التعريف أنه جمع بين النظر إلى تكنولوجيا الاتصال كعلم وكتقنية تستخدم لإرسال المعلومات وتوصيلها.

وتكنولوجيا الاتصال كثيرا ما تتداخل مع مصطلح آخر هو تكنولوجيا المعلومات، لذا ارتأينا أن نقدم تفصيلا عن تكنولوجيا المعلومات حيث تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها عملية جمع وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات

¹ - موقع الكتروني، 15474، <https://www.hsouo.com>، 20/45.2021/04/12

² - جيهان احمد رشتي، الاسس العلمية، لنظريات الاعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، 1978، ص 50-52.

³ - بسام عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الاتصال، دار اسامة للنشر، الطبعة الاولى، الاردن، 2011، ص 24.

⁴ - محمد منير حجاب، المعجم الاعلامي، دار الفجر، القاهرة، 2004، ص 1.

واستخدامها، مع الاعتراف بأهمية الإنسان والأهداف التي يضعها والقيم التي يستخدمها في تحديد مدى تحكمه في التكنولوجيا ومساهمته في إثراء حياته.¹

ويرى "نبيل علي" أن تكنولوجيا الاتصال رافد لتكنولوجيا المعلومات على أساس أن المادة الخام لتكنولوجيا المعلومات هي البيانات والمعلومات والمعارف، وأدواتها الأساسية بلا منازع هي الكمبيوتر وبرمجياته، التي تستهلك طاقته الحسابية في تحويل هذه المادة الخام إلى سلع وخدمات معلوماتية، أما التوزيع فيتم من خلال التفاعل الفوري بين الإنسان والآلة، أو من خلال أساليب البث المباشر وغير المباشر، كما هي الحال في أجهزة الإعلام أو من خلال شبكات البيانات، التي تصل بين كمبيوتر وآخر أو بينه وبين وحدات الطرفية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في هذه الدراسة هي كل التكنولوجيات المتعلقة بعمليات المعالجة والإنتاج وتبادل المعلومات والتي تجمع بين ثلاث مجالات تقنية المعلوماتية الاتصال السمعي البصري.²

وهو نفس الرأي الذي يعرضه "فضيل دليو" في تعريفه لها حيث قال أنها : تعنى أساسا تلك الموصولة بالكمبيوتر، ولها آثار عدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما وتنظيم المؤسسات خصوصا.³

وتكنولوجيا الاتصال الحديثة في هذه الدراسة هي: كل التكنولوجيات المتعلقة بعمليات المعالجة والإنتاج للمعلومات، والتي تجمع بين ثلاثة مجالات تقنية، المعلوماتية، الاتصال السمعي البصري.

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 82-83.

² محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار الرحاب، القاهرة، 2005، ص 11.

³ فضيل دليو، وسائل الاتصال وتكنولوجياته، منشورات جامعة منتوري، الجزائر، د س ن ، ص 03.

المؤسسات المصرفية:

تقوم المؤسسات المصرفية بالوساطة المالية التي تعتبر حلقة ربط بين أصحاب الفائض المالي وأصحاب العجز المالي والمهمة الأساسية لهذه الوساطة المالية هي تدبير التمويل اللازم للمنتجين والتجار والحرفيين، وحتى الأفراد ، وبالتالي فهي تمثل فضاء أمام أصحاب الفائض لتوظيف فوائضهم، وأمام أصحاب العجز لتلبية حاجياتهم إلى التمويل¹.

إن مفهوم المؤسسة المصرفية لا يختلف عن مفهوم الخدمة المصرفية بصفة عامة حيث تعرف على أنها مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء كان بمقابل مادي أو بدون مقابل، فقد يقوم البنك أحيانا بخدمات مجانية بدون مقابل إلى عملائه وهو مكان التقاء العرض والطلب على الأموال إما هذا المكان بنك أو مؤسسة مالية أو سوق مالي (بورصة). إذن هي بعبارة أخرى مكان تدخله نقود وتخرج منه نقودا أي أن محور التعامل فيه ليس السلعة ولا الخدمة وإنما النقد².

وهي تلك المؤسسات المالية التي حصلت على ترخيص العمل المصرفي فيما يتعلق بقبول الودائع إعادة توظيفها وفق صيغة قانونية مصرفية. تعد المؤسسة المالية منظمة أعمال كبقية منظمات الأعمال الأخرى التجارية والصناعية إلا أنها تختلف عنها في كون أصولها أصول مالية مثل القروض والأوراق المالية بدلاً من المباني والآلات والمواد الخام التي تمثل أصول الشركات الصناعية كما أن خصومها أيضاً خصوم مالية مثل الودائع والمدخرات بأنواعها المختلفة. إطار قانوني واجتماعي معين هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج أو تبادل السلع والخدمات لغرض تحقيق نتيجة معينة ضمن شروط اقتصادية، بينما نلاحظ تعريف مؤسسة *Map World* (أنها تلك المنظمات التي تزود عملائها بباقة من الخدمات المالية المتنوعة ويتم السيطرة والأشراف عليها من خلال القوانين والتشريعات الحكومية وعرفت بأنها مؤسسة تقوم بجمع الأموال من عامة الناس ووضعها في أصول مالية مثل (الودائع والقروض والسندات بدلاً من الممتلكات المالية)ومن ذلك نجد أن

¹ لطرش طاهر، **تقنيات البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، الطبعة السابعة، 2010، ص 03.

² شاكر القزويني، **محاضرات في اقتصاد البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الرابعة، الجزائر، 2008، ص 09.

تعريف المؤسسة المالية غير قابل للحصر بالمعنى الضيق لاختلاف أنواع المؤسسات المالية مع إمكانية وظهور أنواع جديدة منها على المستوى العالمي في الأجل القصير القادم.¹

اصطلاحاً: هي مؤسسات مالية تقوم بتلقي إيداعات نقدية وتفتح حسابات لمعاملات مختلفة وتنشئ اعتماد لمصلحة زبائنها تحت أشكال مختلفة والمساهمة في العمليات المالية العائدات للشركات والمجموعات وتتلقى إيداع سندات من زبائنها وتضع لمصلحتهم خدمات، كما أن كلمة المصرف تفيد مكان الصرف حيث يسمى البنك مصرف والمصرف عبارة عن شركة عامة أو خاصة توضع فيها الأموال والودائع لهذا نقول أن المصرف هو المكان الذي تجري فيه العمليات المصرفية.²

مؤسسة تقوى مهنتها المعتادة أن تتلقي من الجمهور في شكل ودائع أو غير ذلك أموال تستخدمها لحسابها الخاص في عمليات حسم أو اعتماد أو عمليات مالية وعدم الخلط مع المؤسسة المالية.

8-مجالات الدراسة :

المجال المكاني:

أجريت هذه الدراسة ب البنك الوطني الجزائري (BNA)ورقلة، وقد اخترنا هذا البنك بالذات كمجال للدراسة لأنها مؤسسة مصرفية تتوفر على تكنولوجيا حديثة (الانترنت، الانترنت، الإكسترنات جهاز الحاسوب) فهي تتوفر فيها شروط الدراسة وكذلك معرفتنا بالمكان وسهولة الوصول إليه.

المجال الزمني:

المجال الزمني للدراسة: يمثل المجال الزمني الفترة التي تستغرقها الدراسة من إعداد مشروعها والى غاية كتابة تقريرها لنهائي، وبالنسبة لدراستي فكانت بدايتها من اكتوبر 2020 بالبحث البيبليوغرافي في مختلف معاهد وكليات الجامعات الجزائرية وجمع وتصنيف المادة العلمية النظرية المتعلقة بموضوع البحث، وكذا الاحتكاك بمجموعة من الأساتذة والمختصين في مجال الدراسات الإعلامية والقانونية قصد الإلمام أكثر بالموضوع

¹ رائد عبد الخالق عبد الله العبيدي، خالد احمد فرحات المشهداني، ادارة المؤسسات المالية والمصرفية ص 24-25.

² مسعود جبران، رائد الطلاب، دار العلم، الطبعة الثالثة، لبنان، 1994، ص 10.

وخطوات انجازه نظريا وميدانيا، ثم انتقلت إلى مرحلة إعداد أدوات جمع البيانات ببناء استمارة الاستبيان أولا وإخضاعها للتحكيم والتجريب وإجراء التعديلات عليها في كل مرة، تلتها مرحلة النزول بها إلى الميدان بصورة نهائية مع إجراءات المقابلات العلمية إلى غاية مارس 2021، لتأتي في الأخير مرحلة تبويب البيانات الميدانية وتحليلها وتفسيرها ثم استخلاص نتائج الدراسة في صورتها النهائية إلى غاية جوان 2021.

9-مجتمع البحث وعينة الدراسة :

يعرف مجتمع البحث حسب" مادلين قر افيت بأنه مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى ، والتي يجري عليها البحث

ولما كانت دراستنا تهدف إلى معرفة الاستخدام للتكنولوجيات الاتصال الحديثة داخل المؤسسة، وكذا معرفة أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة منها (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت، شبكة الإنترنت، شبكة الإكسترنانت) وكذا أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة المدروسة فإن مجتمع بحثنا يتكون من كل الموظفين العاملين بالمؤسسة المدروسة.

عينة الدراسة: تعتبر العينة فئة تمثل مجتمع البحث، أو جميع مفردات الظاهرة التي هي محل الدراسة والعينة التي تنطبق عليها دراستنا هي العينة (القصدية)¹.

لا تتطلب معرفة سابقة بخصائص مفردات المجتمع الأصلي لا تتقيد بترتيب معين أو نظام مقصود، إذا لابد أن نقوم بسحب عينة من الأفراد أي ذلك الجزء من مجتمع البحث الذي سنجتمع من خلاله المعطيات ولجاناً إلى العينة القصدية نظرا لوجود عناصر تركز عليها الدراسة وتتمثل هذه العناصر في الإطارات العاملين في مختلف أقسام المؤسسة المدروسة.²

¹ عبد الرحمان بوي، **مناهج البحث العلمي**، وكالة المطبوعات، شارع فهد سالم، الطبعة الثالثة، الكويت، 1977، ص 30.

² موريس انجريس، مرجع سابق، ص 301.

10- الإجراءات المنهجية للدراسة:

لكل بحث منهج يستخدمه لدراسة المشكلة فمنهجية البحث هو طريقة موضوعية يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة من ظواهر بقصد تشخيصها وتحديد أبعادها ومعرفة أسبابها وطرق علاجها والوصول إلى نتائج عامة يمكن تطبيقها ، فالمنهج فن تنظيم الأفكار ونظرا لطبيعة الموضوع وخصوصيته وهو مجموعة القواعد التي يتم وضعها قصد الوصول إلى الحقيقة، وكون هذه الدراسة تهدف إلى الوصول للحقيقة فإن الأنسب لها من بين مناهج البحث العلمي المنهج الوصفي الذي يعرف بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة حول ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة ، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية تم تفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم من المعطيات الفعلية للظاهرة.¹

والهدف من هذا المنهج وصف وتشخيص إبراز تكنولوجيات المستخدمة في المؤسسات المصرفية، ولم تتوقف عند جمع البيانات والمعلومات التي تعبر عن آراء الزبائن فقط ، تتعدى مرحلة جمع المعلومات لتنتقل إلى مرحلة تفسيرها تفسيراً كافياً بالوقوف عند المسببات التي تفرزها نوعاً من المواقف والاتجاهات، وذلك لأن الدراسات الوصفية لا تقتصر على معرفة خصائص الظاهرة ووصفها بل تجاوز ذلك لكونها تشخيصية وتفسيرية أيضاً ولأن المنهج الوصفي فضلاً عن كونه يساهم مساهمة مباشرة في توفير المعلومات وتصنيفها فإنه ينطوي على جوانب من تفسير خاصة فيما يتعلق بدلالة ومعني وما يعني بوصفه وهو بذلك يقدم لنا تفسير معينا للنتائج التي يتوصل إليها الباحث.²

ولتحقيق منهجية هذه الدراسة تم استخلاص الأدوات ومصادر البيانات التالية.

1. الوثائق الخاصة: وهي الوثائق المتحصل عليها من المؤسسة أي موضوع الدراسة.

2. المقابلات الشخصية: تتمثل في الزيارات الميدانية إلى المؤسسة للحصول على المعلومات والمصادر والمقابلات الشخصية مع موظفي المؤسسة.

¹ عمار بوحوش، **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث**، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الأولى، الجزائر، 2001، ص 99.

² عبد الرحمان بدوي، مرجع سابق، ص 48-49.

3. المسح المكتبي: الاطلاع على مختلف المراجع التي لها علاقة بجوانب الموضوع.

أدوات جمع البيانات:

إن دقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير على اختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى وطبيعة الموضوع وإمكانيات الباحث، للحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف الدراسة، إن طبيعة الموضوع المدروس تتطلب منا الاستعانة بأكثر من أداة منهجية، وهذا للإلمام بالموضوع ولهذا الغرض اعتمدنا على الأدوات المنهجية التالية:

1- **الملاحظة:** تعتبر الملاحظة من الوسائل المنهجية التي يعتمد عليها في جمع المادة العلمية والحقائق من مكان إجراء الدراسة، ذلك أن الملاحظة هي: "مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب في إطارها المتميز، ووفقا لظروفها الطبيعية حيث يتمكن الباحث من مراقبة التصرفات وتفاعلات المبحوثين ومن تعرف على أنماط وطرق معيشتهم ومشاكلهم اليومية.¹

كما تعرف الملاحظة على أنها تقنية مباشرة تستعمل في مشاهدة مجموعة ما بصفة مباشرة بهدف أخذ المعلومات، من أجل فهم الوثائق والسلوكيات، والملاحظة كوسيلة بحثية تتمتع بفوائد كبيرة تميزها عن الوسائل الأخرى، حيث تعطي للباحث إمكانية ملاحظة سلوك وعلاقات وتفاعلات المبحوثين والاضطلاع على أنماط وأساليب معيشتهم، وتتيح للباحث ملاحظة الأجواء الطبيعية غير المصطنعة لمجتمع البحث، حيث إن المبحوثين لا يعرفون أن سلوكهم وعلاقاتهم وتفاعلاتهم تحت الدراسة والفحص، لذا يكون تصرفهم طبيعياً "وتكون علاقاتهم وتفاعلاتهم سليمة وبعيدة عن التصنع والتكلف".²

¹ احمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الرابعة، 2010، ص 103.

² حسن محمد الحسن، الاسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة، الطبعة الثانية، بيروت، 1996، ص 107.

وقد أفادت 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، كيفية الاستخدام وظروف الاستخدام.

2 الاستبيان:

يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الشائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية، خاصة في علوم الإعلام والاتصال، حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث، وقد استخدمنا أسلوب الاستبيان كأداة رئيسية في البحث كونه: "يساعد الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار أو التشتت. بالإضافة إلى أن عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين أثناء الاستقصاء، ويوفر كثيرا من الوقت والجهد ويساعد على تصنيف البيانات، مما يرفع من درجة الثبات ودقة النتائج¹.

ولقد حاولنا ربط الاستمارة بالإشكالية وأهداف الدراسة ولما كان الهدف من الدراسة، هو معرفة

الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، على مستوى أداء المؤسسات المصرفية، ومنها مؤسسة البنك الوطني الجزائري BNA ورقلة.

يعتبر أداة مفيدة ووسيلة أساسية للباحث من أجل الحصول على الحقائق والتوصل إلى الوقائع والتعرف على الظروف والأحوال، ودراسة المواقف والاتجاهات والآراء.

11-المدخل النظرية الدراسة:

من منطلق دراستنا يتضح لنا أن من بين أهم نظريات التي تتطرق إلى استخدام تكنولوجيا الاتصال هي مرتبطة بنظرية انتشار المبتكرات.

¹ محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الاعلامية، عالم الكتب، القاهرة، 2000، ص 66.

- نشأة وظهور النظرية:

ظهرت هذه النظرية خلال السنوات الأخيرة من الخمسينات والستينات متأثرة بنظرية تدفق المعلومات على مرحلتين التي قدمها لازارسفيلت وزملاؤه، حيث وبنفس الطريقة وجد علماء الاجتماع الريفي أن نموذج نشر المعلومات على المزارعين يمكن فهمه في إطار تدفق المعلومات على مرحلتين، وأنه يمكن النظر إلى عملية نشر الأفكار الحديثة بين المزارعين على أنها مشابهة تماما لعملية التصويت في الانتخابات، وأن النصيحة في الحالتين تتم تليبيتها من خلال الاتصال الشخصي وتأثير قادة الرأي الذين يتفوقون وخصائصهم تماما كما انتهت إليه دراسات التصويت الانتخابي في الولايات المتحدة الأمريكية.¹

وتعود أصول نظرية انتشار المبتكرات إلى دراسات متفرقة قام بها الباحثون الاجتماعيون في عدة ميادين مثل الأنثروبولوجيا والتربية والزراعة لمعرفة كيفية تبني المزارعين للأفكار الجديدة المتعلقة بأساليب الزراعة الحديثة بما أن أيضا الباحثون في مجال التربية من خلال محاولة نشر طرق التدريس الجديدة أو فكرة تنظيم الأسر أو اقتناء الأجهزة واستخداماتها وغيرها من المجالات المختلفة لمعرفة أثارها في النظام الاجتماعي القائم.²

وتركز هذه النظرية على نشر المعلومات المتعلقة بالمبتكرات والتجديد بين أفراد المجتمع أو قطاع منه بهدف تحقيق التنمية وهو في الأخير يعتبر (التغيير) الهدف النهائي لها، لهذا قام روجرز و شوميكر بالمراجعة والتدقيق في أكثر من 5000 برقية متعلقة بانتشار كل ما هو مبتكرات جديدة في مجال الاجتماع الريفي والأنثروبولوجيا بهدف التعرف على آليات تبني الأفكار والمستحدثات من قبل الجمهور، ليؤكد في الأخير من خلال نموذجها دور البيئة الاجتماعية في التأثير على سريان المعلومات وقبولها، بحيث أكد أن تعرض الفرد لوسائل الإعلام بشكل انتقالي يظل خاضعا للفئات الاجتماعية التي ينتمي إليها، ذلك أن الفرد يتحرك في إطارها بما في ذلك دور قادة الرأي في تمرير المعلومات، والتي يستقونها من المصادر الإعلامية إلى غيرهم ممن لم يتعرضوا للإعلام بشكل كاف.³

¹ منال هلال المزاهرة، نظريات الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 303.

² محمد عبد الحميد، نظريات الاتصال واتجاهات، التأثير، عالم الكتب، الطبعة الثالثة، القاهرة، 2004، ص 238.

³ منال هلال المزاهرة، مرجع سابق، ص 305.

والابتكار وفق هذه النظرية هو أي فكرة جديدة أو أسلوب أو نمط جديد يتم استخدامه في الحياة، ففكرة تنظيم الأسرة أو إدخال أساليب جديدة في الزراعة أو استحداث وسيلة اتصالي كالهاتف المحمول أو غير ذلك يعتبر ابتكاراً، ويحلل المهتمون بالانتشار إلى أربعة عناصر رئيسية أولهما التجديد والابتكار innivation، وثانيهما هو مجرد الاتصال communication وثالثهما هو التنسيق الاجتماعي social system، حيث إن عملية الانتشار تدور وتجرى داخل نسق اجتماعي معين، أما العنصر رابع هو الزمن ويشير إلى مجموعة من الأفراد معنيون بتحقيق هدف جمعي لذلك تمثل جماعات غير رسمية.¹

- نموذج روجرز وشوميكر لانتشار المبتكرات: وصف روجرز وزميله عناصر عملية تدفق المعلومات الخاصة بانتشار المبتكرات بالاعتباس من نموذج ديفيد بيرلو كما يلي:
- * المصدر: المخترعون والعلماء وعوامل التغيير الاجتماعي وقادة الرأي.
 - * الرسالة: الابتكار الجديد.
 - * الوسيلة: قنوات وسائل الإعلام وقنوات الاتصال الشخصي.
 - * المستقبل: أعضاء الجمهور في النظام الاجتماعي.
 - * الأثر: تغيير في الأفكار والاتجاهات والسلوك.²
- 3- فرضية النظرية:

تقوم هذه النظرية على افتراض أن قنوات ووسائل الإعلام تكون أكثر فعالية في زيادة المعرفة حول المبتكرات، حيث تكون قنوات الاتصال الشخصي أكثر فعالية في تشكيل المواقف حول المبتكرات الجديدة، كما يقترب مدخل انتشار المبتكرات كثيراً من تدفق المعلومات على مرحلتين الذي يفترض أن الرسائل الإعلامية تصل إلى

¹ محمد محمد الطنوبي، نظريات الاتصال، الاسكندرية، مكتبة الشعاع، 2001، ص 210.

² حسن عماد مك-اوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة اللبنانية، القاهرة، 2002، ص 255.

الجمهور عن طريق أفراد يتميزون عن سواهم بأنهم أكثر اتصالاً ونشاطاً في تعاملهم مع وسائل الاتصال الجماهيري، ويطلق عليهم اسم "قادة الرأي".¹

ومفهوم قادة الرأي في هذا المدخل "مدخل انتشار المبتكرات" لا يختلف كثيراً عن مدخل انتقال المعلومات على مرحلتين غير أنه يضيف تفاصيل أكثر حول شخصية قادة الرأي.

4- دور قادة الرأي حسب روجرز:

- يتعرض قادة الرأي لوسائل الإعلام أكثر من أتباعهم، فهم حريصون على مطالعة الصحف ومتابعة البرامج الإذاعية والتلفزيونية المتعلقة باختصاصهم.

- قادة الرأي أكثر انفتاحاً على العالم وأكثر تقبلاً للأفكار الجديدة والتغيير من غيرهم.

- قادة الرأي لديهم اتصال أكثر من أتباعهم مع وكلاء التغيير من مسؤولين عن برامج التغيير والجهات الرسمية.

- يتميز قادة الرأي بمراكز اجتماعية أفضل من غيرهم نتيجة موقعهم العلمي والاجتماعي والاقتصادي مما يعزز موقع تأثيرهم على إتباعهم وحتى المسؤولين عن برامج التغيير.

- قادة الرأي أكثر مشاركة اجتماعية من أتباعهم سواء في المناسبات الاجتماعية أو القضايا الاجتماعية ذات الاهتمام الأكبر. قادة الرأي لديهم القدرة على توليد الأفكار والمبتكرات الجديدة، وكذا إيجاد الحلول إذا كان النظام الاجتماعي يحبذ التغيير لكن إذا كانت معايير المجتمع تقليدية فإن قادة الرأي يكونون أقل ابتكارية، ويلتزمون بتوجيهات نظامهم الاجتماعي.²

¹ منال هلال المزاهرة، مرجع سابق، ص 306.

² صالح خليل ابو أصبع، الاتصال الجماهيري، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 1999، ص 208.

5-محددات قبول وانتشار المبتكرات:

طبعاً ليست كل الأفكار والمبتكرات على قدر واحد من الذبوع والانتشار لأنها لا تتشابه في الخصائص والصفات ما يجعل بعضها أكثر رواجاً وأكثر تقبلاً من البعض الأخر، وقد خص روجرز وشومبكر المحددات والخصائص التي تحدد مدى ذبوع وانتشار المبتكرات فيما يلي:

* **الميزة النسبية:** المستحدث أو المبتكر قد يكون شيء مشابه لشيء آخر موجود مسبقاً لكن المهم هو مدى إدراك الفرد للمزايا النسبية للفكرة الجديدة سواء من الناحية الاقتصادية أو الاجتماعية، ويقصد بالميزة النسبية عادة مدى الفائدة الاقتصادية التي تعود على الشخص الذي يتبنى الفكرة أو الأسلوب الجديد.

* **درجة التعقيد:** أي مدى إدراك الفرد للمبتكر أو المستحدث على أنه سهل الفهم والاستخدام، وتختلف المستخدمات في مدى سهولة فهمها والتعامل معها، فكلما كانت الفكرة الجديدة سهلة التعامل والفهم زادت سرعة انتشارها.

* **الملاءمة:** أي كلما أدرك الفرد أن هذه المبتكرات تتفق مع قيمه واجتماعاته وخبراته السابقة زادت سرعة انتشارها.

* **القابلية للتجريب:** وتعني مدى قدرة الفرد على تجربة المستخدم على نطاق محدد وقبل أن يتخذ القرار النهائي بشأنه، لهذا فكلما كان الفرد على تجربة المستحدث زادت فرصة تنبيهه له بحيث يمكن أن يتعرف على المزايا النسبية للمستحدث أو المبتكر من خلال هذه المعاينة.

* **قبول النتيجة:** أي مدى وضوح استخدام أو تبني المستحدث، فسهولة ملاحظة الفرد والجماعة لنتائج تبني المستحدث تزيد من إمكانية انتشاره، وتتيح هذه الخاصية للفرد أن يتحدث عن المستحدث مع الآخرين مما قد يزيد من قناعاتهم الخاصة بفوائده.¹

¹ حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، مرجع سابق، ص 257.

ورغم أهمية هذه الخصائص غير أنها لا تمثل كل الخصائص التي يمكن للمبتكرات أن تتسم بها، وأن هذه الخصائص ليست على قدر واحد من الأهمية بالنسبة لانتشاره، فهناك عدد آخر من المحددات أو الخصائص التي تؤثر على عملية انتشار المبتكرات منها :

- طبيعة ونوعية المجتمع والنمط الإيديولوجي المسيطر عليه (النمط التفكيرى).

- نوع الفكرة والابتكار.

- التكلفة المادية للمستحدث.

- المستوى الاجتماعى والتعليمى الغالب على أفراد المجتمع.

- نوع المجتمع (فالمجتمع المتمدن المتحضر يعرف إقبالا كبيرا على كل ما هو جديد).

- العادات والتقاليد السائدة فى المجتمع.

6 - مراحل تبني الأفكار والأساليب المستحدثة:

عرف روجرز عملية تبني الأفكار الجديدة والمستحدثة بوجه عام أنها "العملية العقلية التي يمر خلالها الفرد من وقت سماعه أو علمه بالفكرة أو الابتكار حتى ينتهي به الأمر إلى أن يتبناها"، وتتم هذه العملية بخمس مراحل هي:

* **مرحلة الوعي بالفكرة:** وفي هذه المرحلة يسمع الفرد أو يعلم بالفكرة الجديدة لأول مرة ولا يمكن الجزم أن كان هذا الوعي عفويا أو مقصودا، ويتفق العلماء على أن أهمية هذه المرحلة تتركز في كونها مفتاح الطريق إلى سلسلة المراحل التالية في عملية التبني.

* **مرحلة الاهتمام:** تتولد في هذه المرحلة رغبة لدى الفرد في التعرف على واقع الفكرة وجمع المزيد من المعلومات عنها ليصبح الفرد أكثر ارتباطا من الناحية النفسية بالفكرة والابتكار لهذا يصبح سلوكه هادفا بشكل كبير.

* **مرحلة التقييم:** في هذه المرحلة يجري الفرد عملية موازنة ومطابقة بين ما جمعه من معلومات عن الفكرة المبتكرة في ضوء موقفه وسلوكه والأحوال السائدة في الحاضر وما يتوقعه مستقبلا لينتهي به الأمر إلى اتخاذ قرار يرفض الفكرة أو إخضاعها للتجريب العملي¹.

* **مرحلة التجريب:** وفيما يستخدم الفرد المستحدثة على نطاق ضيق على سبيل التجربة كي يحدد فائدتها وفق ظروف خاصة، فإذا اقتنع بفائدتها فإنه يقرر تبنيها وتطبيقها على نطاق أوسع أو العكس في حالة عدم جدواها.

* **مرحلة التبني:** تتميز هذه المرحلة بالثبات النسبي، فالفرد قد انتهى إلى قرار تبني الفكرة المستحدثة بعد إقناعه بجدواها، غير انه يجب تذكر انه في بعض الحالات قد يتملص الفرد من التنفيذ تاركا الفكرة المستحدثة لأسباب عديدة ومتنوعة.

7- إيجابيات النظرية:

- ساهمت هذه النظرية في وصف كيفية انتشار الأفكار المستحدثة وتغيير الأساليب والدوافع التي تقود الأفراد إلى الإقناع والتبني للمبتكرات.

- أما في مجال الإعلام والاتصال فساهمت في معرفة كيفية تبني الأفراد لوسيلة من وسائل الإعلام الجديدة دون غيرها كالفضائيات أو شبكة الانترنت في ضوء مراحل التبني الخمس السابقة.

8- الانتقادات الموجهة لنظرية انتشار المبتكرات:

لقي نموذج انتشار المبتكرات شيوعا وانتشارا في بداية الستينيات خاصة في دول العالم الثالث غير أنه واجه فيما بعد في السبعينيات جملة من الانتقادات هي:

- لقد أثبتت التجارب أن مراحل التبني التي جاءت بها النظرية ليست محددة بدقة ولا منفصلة فكثيرا ما تتداخل مع بعضها.

- لوحظ أن بعض الأفراد يتخطون مرحلة أو أكثر من مراحل التبني وقد يقفزون من مرحلة لأخرى دون ترتيب.

¹ منال هلال المزاهرة، مرجع سابق، ص 313-314.

- ولوحظ أيضا أن الأفراد قد يتغاضون عن فكرة المستحدث في أي مرحلة من مراحل عملية التبني.
- كما أن هناك اختلاف بين الأفراد في مدى السبق الذي يحرز كل منهم في مجال تبني الأفكار مقارنة بغيرهم من أفراد المجتمع.
- وهناك من رأى أن أفراد كل فئة من الفئات التي تتبنى الأفكار يتميزون عن بعضهم بصفات وخصائص معينة تؤثر على عملية تبني الأفكار وسرعتها¹.
- عدم اتفاق الباحثين والدارسين لهذا النموذج "الانتشار" على تعريف محدد للتنمية.
- إيمان الباحثين وعلى رأسهم روجرز بقوة تأثير وسائل الاتصال على قادة الرأي خاصة وبفاعليتها من مناطق أو بتأثير نظرية الطلقة السحرية، أي أن نموذج الانتشار أخذ مبدأ سريان المعلومات في اتجاه واحد أي من الحكومة ومراكز التنمية إلى الجمهور المتلقي.

9- التوظيف السياسي لنظرية انتشار المبتكرات:

خلال الحرب الباردة قامت الولايات المتحدة الأمريكية بتوظيف نظرية روجرز لانتشار المبتكرات في الفترة التي استقلت فيها اغلب الدول التي كانت مستعمرة (بلدان العالم الثالث)، والتي كانت تعاني من وضعية اقتصادية هشة حيث اقترح الاتحاد السوفياتي آنذاك على هذه الدول ما يعرف "بالثورة الزراعية"، أي تأميم المزارع الخاضعة لملكية كبار الملاك واستغلالها من قبل المزارعين الصغار كما حدث في الجزائر عقب الاستقلال.

وهذا الوضع لم يتناسب والأهداف الإيديولوجية للولايات المتحدة الأمريكية التي قامت بطرح فكرة بديلة لحل مشاكل دول العالم الثالث في تلك الفترة عوض الثورة الزراعية بما عرف "بالثورة الخضراء"، وهي خطة لتطوير القطاع الزراعي لاسيما وأنه القطاع الرئيسي للدول النامية، وذلك بإقناع المزارعين بتبني الوسائل العصرية والتخلي عن الأساليب التقليدية، حيث قامت الولايات المتحدة الأمريكية باستخدام نظرية روجرز لتبني المبتكرات وذلك بتأسيس مركز روجرز في جامعة ميشيغان الحكومية ليدرب فيه الخبراء القادمين من العلم الثالث على توعية المزارعين بضرورة تغيير أساليبهم التقليدية وتبني المبتكرات الحديثة مثل حملات التوعية كالاتي:

¹ حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، مرجع سابق، ص 260.

- يتم إنتاج فيلم وثائقي حول المبتكرات الجديدة .
- جمع أهل القرية بحضور قادة الرأي كزعيم أو شيخ القبيلة.
- عرض الفيلم للتعريف بالمبتكر وفتح نقاش يتم فيه سبر رأي الحضور.
- التشجيع على تبني هذه المبتكرات مع عرض مزاياها من خلال عرض تجارب سابقة مثل تونس والحملة لتحديد النسل "نقص تلاميذ الابتدائية"¹.

12-الدراسات السابقة:

أن الهدف الأساسي من الدراسات السابقة هو تحديد الإشكالية المدروسة وأدوات التحليل والنتائج المتحصل عليها من قبل الباحثين الذين كانوا لهم الأسبقية في معالجة مواضيع تدرس كفاءة العمل وتحسين نوعيته

1*الدراسة الأولى: دراسة قامت بها ميهوب سماح ،تحت عنوان :اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، حالة نشاط بنك عن بعد، بالجزائر جامعة قسنطينة سنة 2013-2014تقوم الدراسة حول وجود تقنيات حديثة التي تساعد المصارف على تطوير أدائها التجاري من خلال تحسين جودة الخدمة وتحويل الخدمات الالكترونية المتوقعة والخدمة المدركة بهدف زيادة الحصة السوقية من جهة والوصول إلى رضي الزبون من جهة ثانية جاءت الدراسة بأربعة فصول نظرية وفصل تطبيقي ،كما اعتمدت على مادتين في الدراسة ،الأولى المقياس الكيفي بهدف التعرف على اثر استخدام المصارف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري ،والثانية هي المقياس الكمي بهدف جمع الإحصائيات المرتبطة بمؤشرات الدراسة كما اعتمدت على منهجين المنهج الوصفي اعتمدت عليه في الفصول النظرية والمنهج الاستقرائي وطبقته في الجانب التطبيقي بأخذ عينة المصارف الفرنسية كعينة بحث ،كما جاءت الدراسة بالنتائج التالية:

¹ منال هلال المزاهرة، نظريات الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 320.

- يصعب على المصارف جعل الخدمة المصرفية في جوهرها أحد مجالات التنافس فيما بينهما وبين المصارف الأخرى وبالتالي كان أمامها حل واحد لتعزيز ميزات التنافسية حتى التغييرات في أسلوب تقديم وعرض الخدمة مما جعلها تتبنى القنوات المصرفية الالكترونية وكذا أدوات الدفع الالكتروني

- يساهم تبني المصارف الأدوات الدفع الالكتروني في خلق مجال واسع لدفع سواء كان داخليا أو خارجيا وهذا ما لاحظناه من خلال التطور المستمر لحجم المعاملات التي تتم بهدف الأدوات

*2 الدراسة الثانية: هذه الدراسة بعنوان "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة الاقتصادية الجزائرية" دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسير شبكة نقل الغاز بالشرق-قسنطينة-ل "حورية بولعويدات" من قسنطينة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، سنة الجامعية 2008-2007

حيث تتمحور إشكالية الدراسة حول استخدام المؤسسة الجزائرية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في التنظيمات الإدارية، وترتيب استخدام لأهم الوسائل الاتصال الجديدة (جهاز الحاسوب الانترنت لإكسترنات، الانترنت....) حيث صياغة الباحثة عدة تساؤلات فرعية وهي:

1- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية المستخدمة (الحاسوب، الانترنت، الانترنت، الاكسترنات

2- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

3- 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 الجزائرية 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

ب "استمارة استبيان" تشمل على ثمانية وعشرون 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 والى أن أهم وسائل الاتصال المعتمدة هي الانترنت، ثم الانترنت، ثم الانترنت، ثم الانترنت (....) كما تتشابه الإجراءات منهجية لهذه الدراسة مع دراستنا، حيث يندرجان ضمن الدراسات المسحية وقد استخدمنا للوصول إلى النتائج استمارة الاستبيان بالإضافة إلى الملاحظة¹.

3* الدراسة الثالثة: دراسة برهان صباح الحلو ، 2000 بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك الأردنية من منظور القيادة المصرفية" وقد هدفت الدراسة إلى قياس رغبة إدارات المصارف في تطبيق أنظمة وتكنولوجيا المعلومات، وإلى قياس العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وقوة المصرف التنافسية، وتوصلت الدراسة إلى أن معظم المصارف تدرك أهمية التكنولوجيا في تخفيض التكاليف على المدى البعيد وزيادة رضا العملاء كما توصلت إلى أن أقل من نصف عدد المصارف تستخدم التكنولوجيا لتقديم خدمات مصرفية متقدمة، ولا أي مصرف باستخدام شبكة الانترنت في تقديم خدماته المصرفية.

¹ حورية بولعويديت، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مؤسسة تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة من توري، قسنطينة، 2007-2008.

الفصل الثاني الجانب التطبيقي

- 1- التعريف بمؤسسة البنك الوطني الجزائري BNA
- 2- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة.
- 3- خصائص عينة المبحوثين
- 4- عرض وتحليل بيانات محور تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في المؤسسات المصرفية.
- 5- عرض وتحليل بيانات محور تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية والحصول على رضا العملاء.
- 6- عرض وتحليل بيانات محور المعوقات التي تعاني منها المؤسسات المصرفية في توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- 7- نتائج العامة للدراسة.
- 8- الخاتمة

تمهيد:

بعدما انهينا الجانب المنهجي لدراستنا هذه، تطرقنا إلى الدراسة التطبيقية، وبدأنا بلمحة عن المؤسسة محل الدراسة، من حيث نشأتها وفروعها وهيكلها التنظيمي ومصالحها، ثم قمنا بتوزيع استمارات الاستبيان على المبحوثين، وهم موظفي المؤسسة المعنية بالدراسة، سنحاول في هذا الفصل تقصي استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء "المؤسسة بنك الوطني الجزائري" من وجهة نظر المبحوثين ثم جمع الاستبيانات وتفرغها في جداول وتحليلها ، لنستخلص فيما بعد إلى نتائج دراستنا.

أولاً: 1- تعريف بمؤسسة البنك الوطني الجزائري BNA ورقطة.

يلعب البنك الوطني الجزائري كغيره من المؤسسات المصرفية دورا فعلا في إنعاش الاقتصاد الوطني وتحقيق التنمية عن طريق تشجيعه للاستثمار سواء في القطاع العمومي أو الخاص، وأن الاقتصاد المحلي يشهد مرحلة انتقالية وهي مرحلة اقتصاد السوق وأهم ما يميزها خصوصية المؤسسات العمومية.

ولهذا سوف نخصص هذا البحث للحديث عن نشأة البنك الوطني الجزائري، والتعرف عليه.

*نشأة البنك:

أنشأ البنك الوطني الجزائري بموجب الأمر رقم 66/178 الصادرة بتاريخ 13 جوان 1966 وأسند له مهمة دعم تشجيع سياسة التسيير لرفع الخناق عن البنك المركزي والخزينة العمومية، وبعد إصلاحات 1971 تخصص في تمويل عدة قطاعات كالصناعة والتجارة والفلاحة.....وفي عام 1982 انبثق عنه بنك الفلاحة والتنمية الريفية، والذي أسند له مهمة التمويل، في عام 1988 تحول البنك الوطني الجزائري إلى مؤسسة ذات أسهم برأسمال قدره 350 مليار دينار جزائري ، واحتل آنذاك المرتبة الثالثة بين البنوك العربية ويعتبر أول البنوك التجارية التي تأسست في الجزائر بتدخل كل من :

• القرض العقاري الجزائري.

مهام وأهداف البنك الوطني الجزائري:

كما لكل مؤسسة أهداف مسطرة فلا بد لها من مهام تقوم بها من أجل تحقيقها، فالبنك الوطني الجزائري له أهداف مسطرة على المدى الطويل والمتوسط مستخلصة من الاستراتيجية الخاصة والعامّة للبنك يمكن ذكر بعضها فيما يلي:

أولا المهام تتمثل في:

تنفيذ برنامج الدولة المتعلق بالائتمان القصير والمتوسط الأجل وفق الأسس المصرفية التقليدية بشأن المخاطر والضمانات كتسهيلات الصندوق ، السحب على المكشوفالخ

* إقراض المنشأة الصناعية العامة والخاصة.

* خصم الأوراق التجارية والأوراق المالية عند التسديد .

* تسيير نشاط البنوك التجارية الأجنبية إضافة لصناديق القرض الفلاحي .

* تقديم ضمانات لكل الأسواق العمومية عند الاستيراد عن طريق القرض الأجنبية وتمويل عمليات التجارة الخارجية.

* قبول الودائع من طرف الجمهور ومختلف المؤسسات وإعادة استثمارها.

* يلعب دور البنك المرسل بالنسبة للبنوك الأجنبية في (التجارة الخارجية)

ثانيا الأهداف : للبنك أهداف يسعى لتحقيقها خاصة ما تعلق منها بتحسين الأداء ونذكر منها:

- تحسين وجعل التسيير أكثر فعالية من أجل ضمان التحولات اللازمة للتطور التجاري وذلك بإدخال تقنيات جديدة في ميدان التسيير والتسويق.
- توسيع ونشر الشبكة وتقريبها من الزبائن والعمل على التسيير المحكم للموارد البشرية .
- تحسين وتطوير أنظمة المعلومات والوسائل التقنية.
- تكوين المراقبة عن طريق تقدير الوسائل المادية والنقدية.

ثالثا: استراتيجية البنك على المدى المتوسط: قد أعطى البنك الأولوية لمجموعة من النشاطات على مدى خمسة سنوات تتمثل قيما يلي:

الإصلاح على مستوى الوظيفة المحاسبية وذلك من خلال :

- القضاء على الفروق المحاسبية بين المستوي المركزي والمحلي.
- ضمان دقة الحسابات في المواعيد النظامية .
- التقليل من العوائق التي تؤخرالتدقيق المحاسبي.

2-تطوير المعلوماتية: وذلك بتحسين التسيير لأجل تحقيق الأهداف التالية:

- تحسين نوعية الخدمات المؤداة من طرف البنك للزبائن .
- تقليل مدة جمع ومعالجة المعلومات والرد في الوقت المناسب.
- تحسين وسائل الدفع.

3-تحسين المراقبة الداخلية وذلك من خلال:

- رد الاعتبار لوظيفة المراجعة الداخلية لأجل التحكم في الأخطار التي تواجه البنك.
- تنمية المهمة الكلاسيكية لهيئة التفتيش على مختلف المستويات التنظيمية للبنك وكالات، (مديريات جهوية).

4-مراجعة الوظائف والتي تتمثل في متابعة وظائف الموارد البشرية والإعلام الآلي وذلك من خلال:

- مراجعة وظيفة الموارد البشرية من أجل الإمكانات المتاحة وتكييف هذه الوظيفة مع المتطلبات الحديثة للمهمة وتحسين إدارة الموارد البشرية.
- مراجعة وظيفة الإعلام الآلي.

- مراقبة عمليات التجارة الخارجية ومعالجتها في الوقت الحقيقي.¹

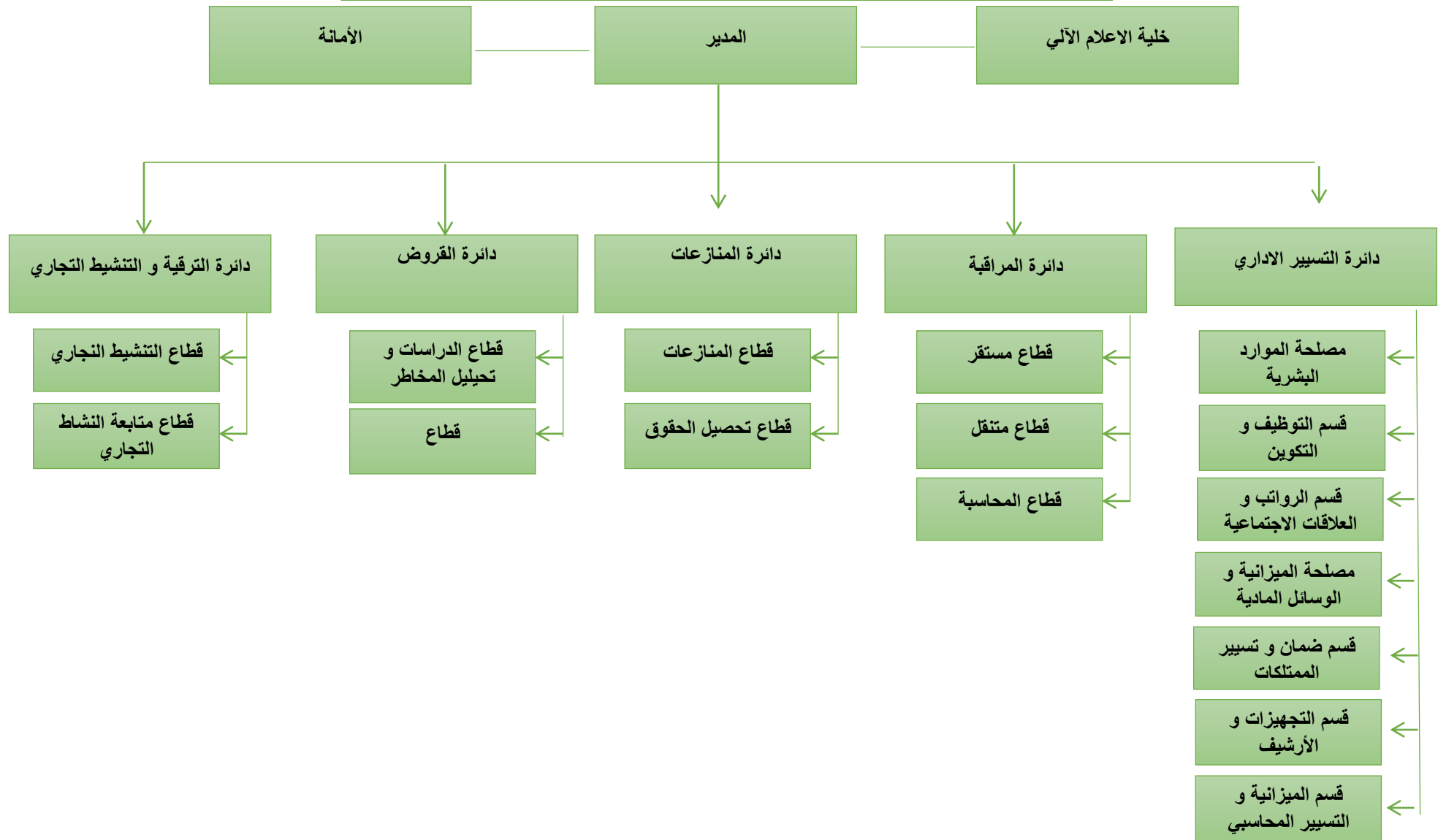
* هيكل البنك وتمويلاته:

ارتأينا عرض الهيكل التنظيمي للوكالة الجهوية للاستغلال -184-ورقلة وتحديد مختلف مستوياته ومصالحه حيث تتكون كل مصلحة من مجموعة مصالح المكلفة بالسير الحسن لنشاط الوكالة، بالإضافة أننا سنتناول موارد واستخدامات البنك.

- الهيكل التنظيمي للوكالة الجهوية:

¹من مصلحة الفروض. من الوثائق الداخلية للبنك الوطني الجزائري.

الهيكل التنظيمي الجديد لمديرية شبكة الأشغال ورقلة - 184 -



الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة:

قبل الشروع في عملية التحليل والتفسير أشير أولاً إلى الأساليب المستخدمة في التحليل الإحصائي للبيانات الميدانية، وقياس العلاقات بين متغيرات الدراسة والتي شملت التكرارات والنسب المئوية، حيث خصصت لكل سؤال جدول على حدا، وحسبت النسب المئوية للمتغير المستقل حتى أتمكن من معرفة الفروق في درجة التوزيعات للمتغير التابع من خلال تأثير متغيرات الدراسة على إجابات المبحوثين، كما مست النسب المئوية المتعلقة بالمتغيرات السوسيو ديمغرافية وتأثيرها على اختبارات المبحوثين، وذلك من خلال قسمة أجوبة المبحوثين مضروب في مئة على عددهم الكلي أي:

$$\frac{\text{النسبة المئوية} = \text{مج الإجابات} \times \text{مئة}}{\text{عدد المبحوثين}}$$

- خصائص عينة المبحوثين:

الجدول التالية تتناول المحور الأول للاستبيان وتعرف عينة الدراسة البحث وتوزيع أفرادها حسب المتغيرات السوسيو ديمغرافية الدراسة.

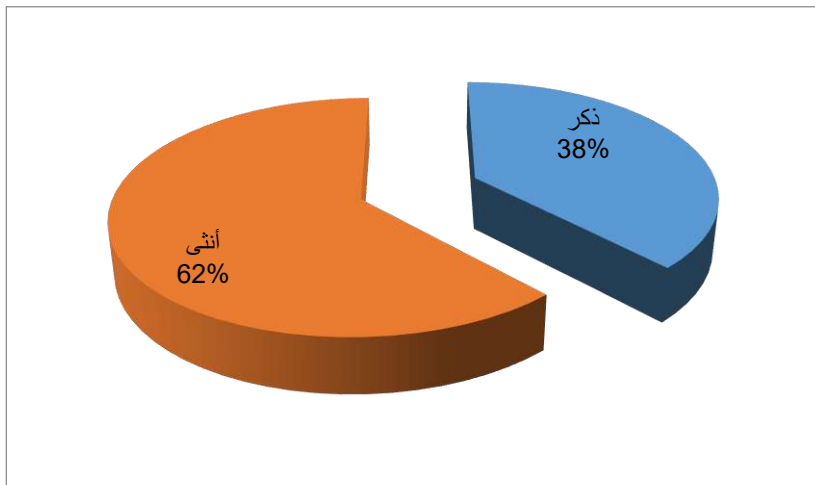
متغير الجنس:

جدول رقم (1): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	11	38.0%
أنثى	18	62.0%
المجموع	29	100%

من خلال الجدول يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس حيث بلغت نسبة الذكور 38.0% بينما قدرت نسبة الإناث ب 62.0% وبذلك يتجاوز عدد الإناث ثلثي عدد المبحوثين، بينما لمتصل نسبة الذكور إلى ثلثي عدد المبحوثين، ويعود السبب إلى طبيعة العمل التي تلائم الإناث أكثر من الذكور ويعود السبب إلى كون المرأة في الجزائر اكتسحت ميدان الشغل في السنوات الأخيرة، خصوصا وأنها فرضت نفسها في العديد من المجالات، إضافة إلى كون العمل المكتبي في المؤسسات من الوظائف التي تحبذها الإناث مقارنة بالأعمال الأخرى التي تتطلب أعباء و تنقلات كثيرة.

الشكل رقم (01): يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس



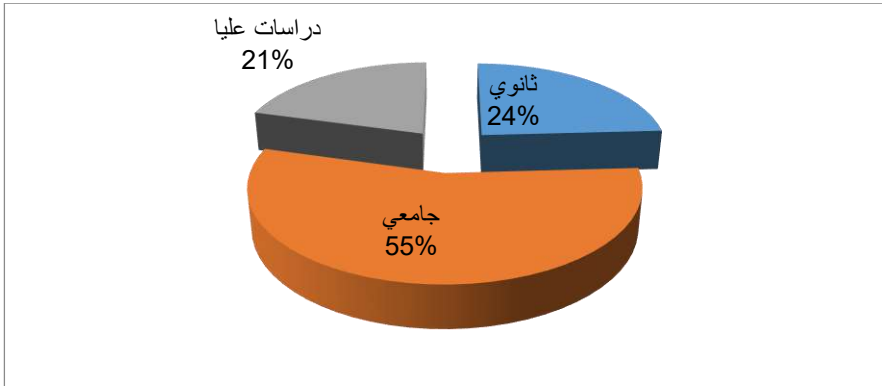
المستوى التعليمي:

جدول رقم (2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
24.1%	7	ثانوي
55.2%	16	جامعي
20.7%	6	دراسات عليا
100%	29	المجموع

يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي بأهمية الأفكار المستحدثة، كما أن له تأثيرا مباشرا على تبين المبتكرات (1) ويتوزع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي إلى أربعة فئات رئيسية، يحتل فيها الجامعيون (تدرج) المرتبة الأولى بنسبة 55.2% وهذه النسبة ترجع إلى طبيعة العمل في المؤسسة المدروسة كونها شبكة تسيير، وبالتالي فهي تعتمد على الإطارات في تسيير شؤونها، كما أن العينة المدروسة كلها تعمل في المكاتب أي أن الأعمال تتطلب مجهودات فكرية وليست عضلية، بينما قدرت نسبة ذوي المستوى الثانوي بـ 24.1% وهي نسبة كبيرة نوعا ما نظرا لكونها تستوعب موظفين لديهم خبرة طويلة في العمل، استطاعت تغطية نقص التعليم، ويتقاسم المرتبة الأخيرة ذو رتبة دراسات عليا بـ 20.7% الذين يؤدون مهام بسيطة في المؤسسة مكملة للأعمال الرئيسية، وذوي المستوى الجامعي وهذا ما نجده على مستوى المناصب العليا في المؤسسة، كما أن الفئة الأخيرة تضم طاقة فكرية تساعد على تنظيم العمل وإعطائه أكثر ديناميكية.

الشكل رقم 02 يوضح: متغير المستوى التعليمي



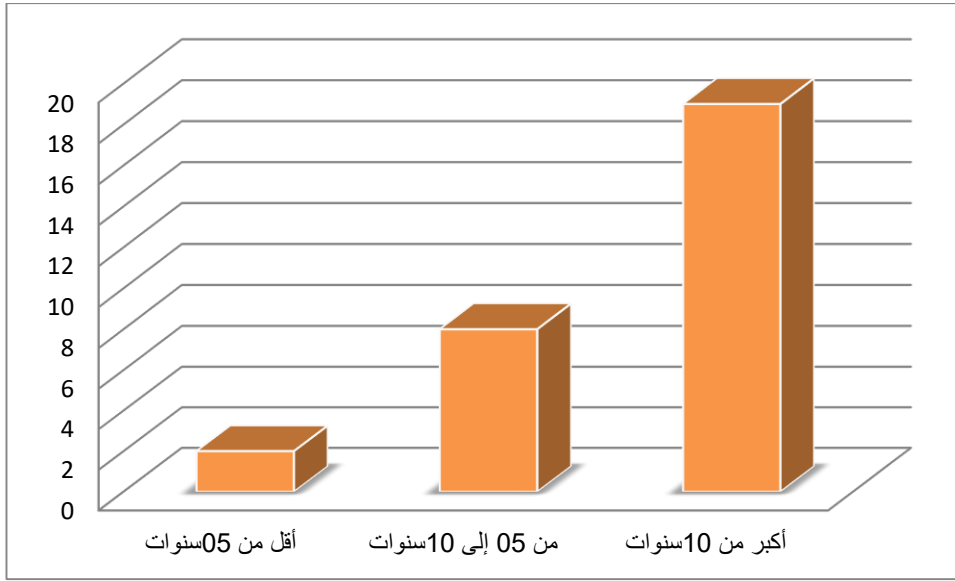
الخبرة المهنية:

جدول رقم (3): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	2	6.9%
من 05 إلى 10 سنوات	8	27.6%
أكبر من 10 سنوات	19	65.5%
المجموع	29	100%

إن الأقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة أداء الأعمال، تعود على المؤسسة بفوائد للتقدم نحو الأحسن ويبين الجدول توزيع المبحوثين تبعاً لأقدميتهم في العمل، حيث عادت أعلى نسبة فيه للموظفين ذوي أقدمية أكبر من 10 سنوات والتي قدرت بـ 65.5% ويأتي في المرتبة الثانية الموظفين ذوي أقدمية من 05 إلى 10 سنوات بنسبة 27.6%، وفي المرتبة الثالثة الموظفين ذوي أقدمية من 05 سنوات بنسبة 6.9%.

الشكل رقم(3) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية



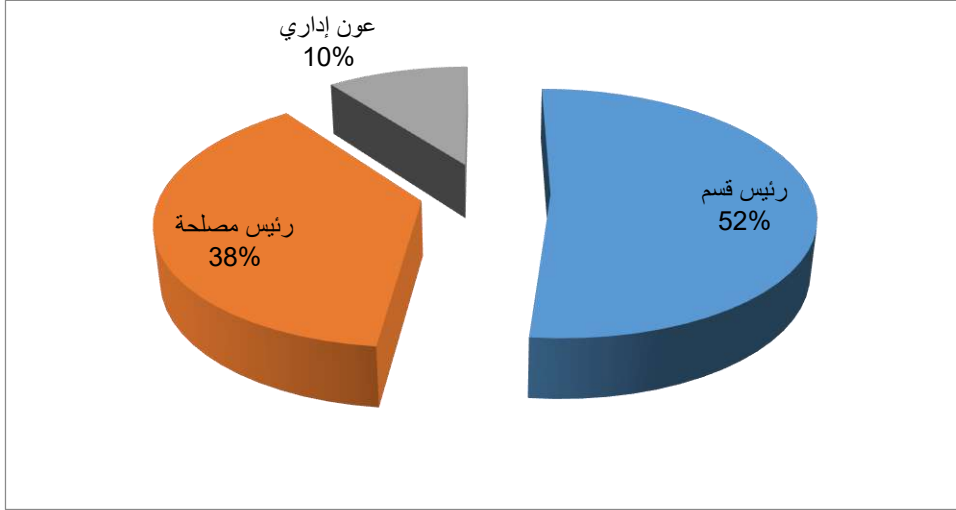
جدول رقم(4): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة الوظيفة

النسبة المئوية	التكرار	طبيعة الوظيفة
51.7%	15	رئيس قسم
37.9%	11	رئيس مصلحة
10.3%	03	عون إداري
100%	29	المجموع

من خلال قراءة الأرقام المسجلة في الجدول يتبين أن رئيس قسم هم أكثر المبحوثين، حيث سجلت نسبة هؤلاء 51.7 %، وهي أعلى نسبة في الجدول، ويرجع ذلك إلى طبيعة العمل التي تتطلب عددا كبيرا من رؤساء الأقسام ، لإنجاز المهام الإدارية المختلفة للمؤسسة ، كما يلاحظ أن نسبة رؤساء المصلحة قد بلغت 37.9 % ويتكرر بمقدار 11، نظرا لكون هذه الفئة كلها موصولة بالتكنولوجيات الاتصالية الحديثة، نظرا لمكانتها الوظيفية في المؤسسة خاصة وأنها تتولى عمليات التسيير والتي تتطلب اتصالا أكثر وأسرع وبلغ عدد الموظفين

المكلفين عون إداري 10.3 % والذين يقومون بإنجاز دراسات حول شبكة الكهرباء و الغاز وهي فئة المهندسين عموما ، أما المراتب الأخيرة فهي لكل من رؤساء المصالح والدوائر على التوالي.

الشكل رقم (04): يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير نوع الوظيفة



جدول رقم (5): يوضح مواكبة بنك الوطني الجزائري لا استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال حسب رأي

المبحوثين

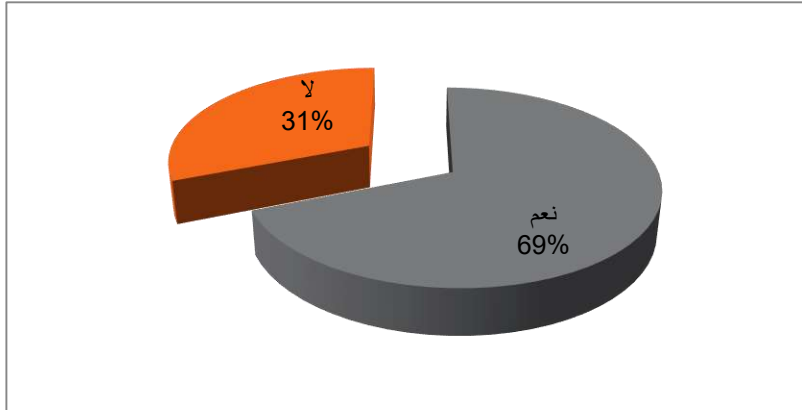
النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
69.0%	20	نعم
31.0%	9	لا
100%	29	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أنهم اعتمدوا على مواكبة التطورات تكنولوجيا الإعلام والاتصال كانت تقدر بنسبة نعم 69.0% مرتفعة وكانت لا بنسبة 31.0% منخفضة مقارنة بمواكبات تكنولوجيا الاتصال التي اعتمدت

عليها لأننا في عصر العولمة مما يؤدي إلى مواكبة تكنولوجيا الحديثة ساهمت في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين الأداء وتقليل التكاليف لذلك أدخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمبتكر جديد ضمن أهم البني التحتية للمؤسسة و كمدخل مهم من مد خلت المؤسسة الحديثة المفتوحة، التي تريد أن تواكب التطورات الجديدة، حيث يمكن اليوم إحداث تغييرات قصوى وتظهر المصارف لتكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال عرضها لخدماتها المصرفية نتيجة، وخاصة أن الخدمات المصرفية تتميز بنمطية عالية في مضمونها ومحتواها مما يجعله صعب للمنافسة إلا أن وجود تقنيات حديثة تساعد المصارف على تطوير أدائها التجاري من خلال تحسين جودة الخدمات المصرفية، تلعب التكنولوجيا الحديثة دورا هاما وبارزا في ذلك حيث يؤدي في النهاية بنهوض المؤسسات وكافة القطاعات إلى مواكبة التغيرات التكنولوجية مما يضمن جودة خدماتها وتعزيز مسارها.

الشكل رقم(5):يوضح مواكبة بنك الوطني الجزائري لا استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال حسب رأي

المبحوثين



4- عرض وتحليل بيانات محور تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في المؤسسات المصرفية

جدول رقم (6): يوضح اهتمام أفراد العينة بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
69.0%	20	نعم
31.0%	09	لا
100%	29	المجموع

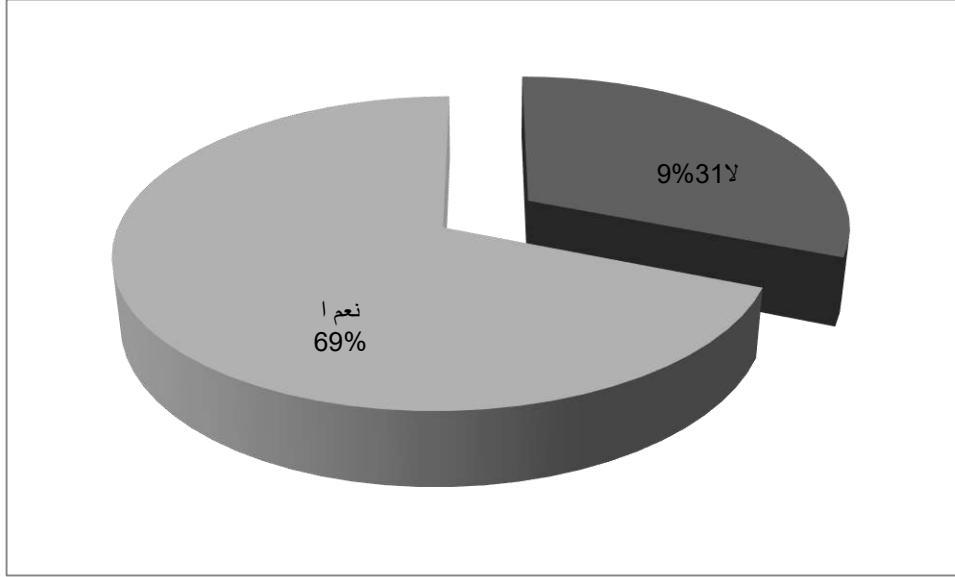
من خلال تفحص المعطيات الواردة في الجدول أعلاه، يتضح أن 69.0% من المبحوثين يهتمون بمتابعة قنوات الاتصال بينما ليهتم 31.0% منهم بمتابعة هذه الوسائل، وتعتبر هذه النسبة كبيرة نوعا ما خصوصا أن وسائل الاتصال الجماهيرية، اكتسحت حياتنا الاجتماعية، وأصبحت ضرورة خاصة وأن أسعارها منخفضة مقارنة مزايهاها، ويرجع عدم اهتمام هؤلاء بمتابعة قنوات الاتصال نظرا لكونهم يقضون ساعات كثيرة في العمل لا تسمح لهم بذلك كما أفادنا بعضهم.

وتعد الوسائل الاتصالية أداة فعالة في تغيير الاتجاهات وتبائين في ذلك، حيث تزيد قدرتها على التأثير كلما كانت حية، مسموعة ومرئية¹.

ويرى روجرز أن قنوات الاتصال الجماهيري تكون أكثر أهمية في مرحلة المعرفة والوعي.

¹ -حسن عماد مكاوي، نظريات الاتصال المعاصرة، مرجع سابق ، ص 5.

شكل رقم (6): يوضح اهتمام أفراد العينة بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية



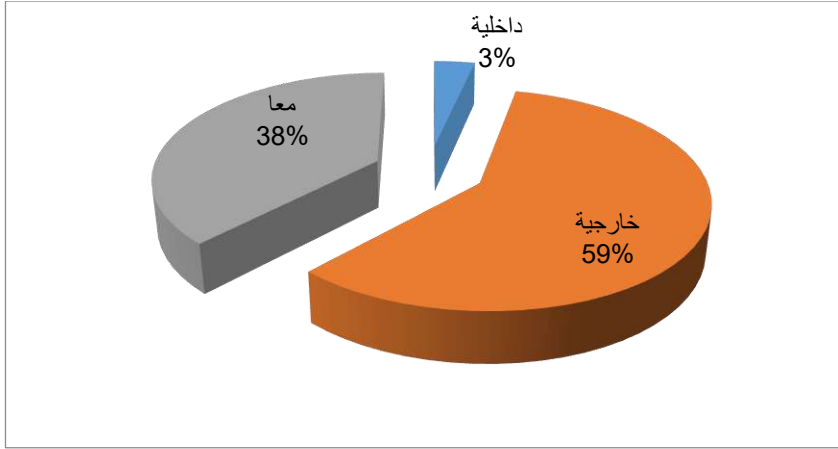
جدول رقم (7) : يوضح نوع الاتصالات التي تقوم بها في وظيفتك

نوع الاتصالات	التكرار	النسبة المئوية
داخلية	1	3.4%
خارجية	17	58.6%
معا	11	37.9%
المجموع	29	100%

المعطيات الواردة في الجدول تظهر أن نسبة ضئيلة جدا تقدر ب 3.4% تقوم باتصالات داخلية فقط، بينما يقوم 37.9% من المبحوثين باتصالات داخلية وخارجية نظرا لأهمية الاتصال بشقيه، ذلك أنه يمثل همزة وصل أو الربط التي تجمع كافة أجزاء التنظيم الإداري، ويكتفي 58.6 من المبحوثين بالقيام باتصالات داخلية فقط ، وقد يعود ذلك إلى طبيعة أعمالهم المحصورة في بعض الشؤون الإدارية التي لا تخرج عن إطار المؤسسة ،

وأكد أن عملية الاتصال لا تتم إلا بوجود وسائل تسمح بانتقال الرسائل ، وفيما يلي سوف نتعرف على وسائل الاتصال التي يستخدمها .

الشكل رقم7: يوضح دائرة نوع الاتصالات التي تقوم بها في وظيفتك



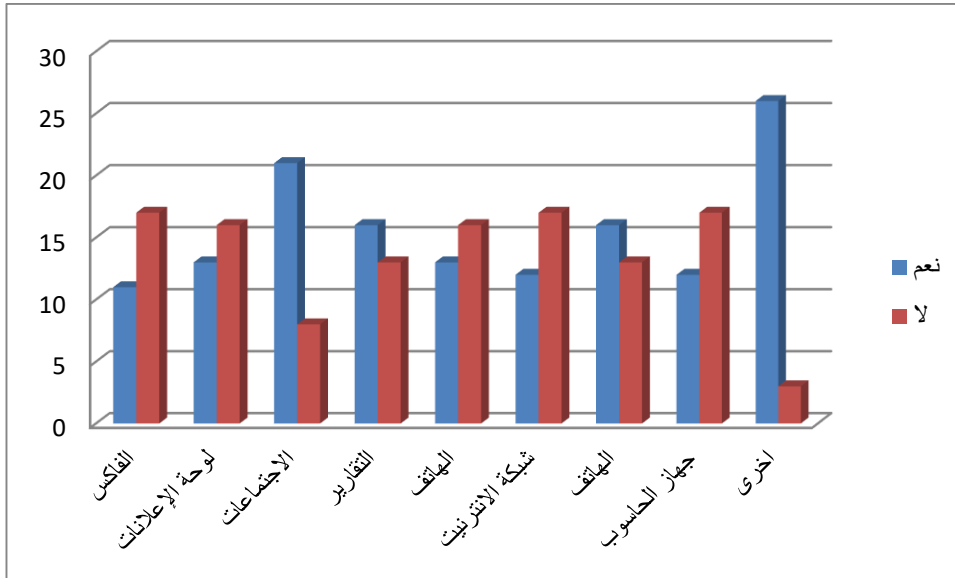
جدول رقم(8): يوضح وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثين بكثرة في العمل

لا		نعم		الاجابة
النسبة المئوية%	التكرار	النسبة المئوية%	التكرار	
58.6%	17	37.9%	11	الفاكس
55.2%	16	44.8%	13	لوحة الإعلانات
27.6%	8	72.4%	21	الاجتماعات
44.8%	13	55.2%	16	التقارير
55.2%	16	44.8%	13	الهاتف الثابت
58.6%	17	41.4%	12	شبكة الانترنت
44.8%	13	55.2%	16	الهاتف النكي
58.6%	17	41.4%	12	جهاز الحاسوب
10.3%	3	89.7%	26	أخرى
100%	117	100%	140	المجموع

تفحص الأرقام الواردة في الجدول رقم (8) يوضح عدم وجود أي نسبة معدومة، بمعنى أن كل الوسائل المتوفرة مستخدمة في المؤسسة إن قراءة معطيات هذا الجدول تظهر تباينا في استخدام وسائل الاتصال، فالبعض منها يستخدمه كل مفردات العينة كالهاتف الثابت، التقارير هما يوضحان أن وسائل الاتصال الحديثة لم تقض على الوسائل الكلاسيكية، فمازال الهاتف الثابت يحتل مكانة هامة في سلم قنوات الاتصال، وكذلك الهاتف الذي يعد

من أهم وسائل الاتصال في مؤسستنا، والملاحظ أن جهاز الحاسوب أيضا يستخدم من طرف كل مفردات العينة وهذا مؤشر ايجابي يوضح تبني استخدام هذا المبتكر، كما في المراتب الموالية الإعلانات، الاجتماعات والإنترنيت، الفاكس من مفردات العينة، في حين وتستخدم الإعلانات كوسيلة اتصالية بنسبة 13% فقط.. ومن الواضح أن لكل وسيلة دورها وتأثيرها على العمل، وتشير التجارب أن كل فرد أو عامل لديه قنوات اتصال مفضلة، وهذا ما يفسر ارتفاع نسبة استخدام وسائل أخرى، كما أن عملية التكيف مع الوسائل الجديدة وتقبل استخدامها قد تساهم في تفسير ارتفاع أو استخدامها أيضا.

شكل رقم (8): يوضح وسائل الاتصال التي يستخدمها المبحوثين بكثرة في العمل

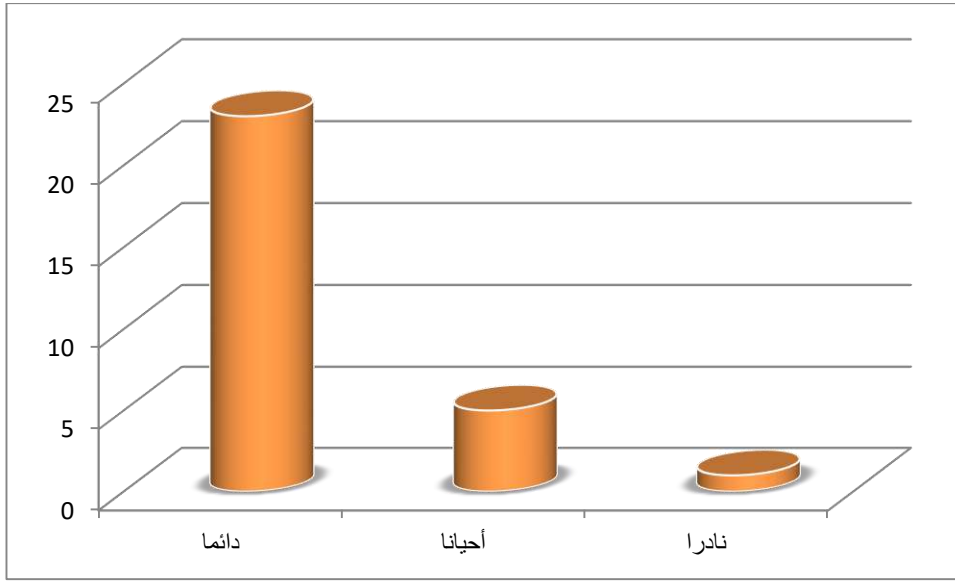


جدول رقم(09): يوضح استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب في العمل

النسبة المئوية	استخدام الحاسوب في التكرار العمل	
%79.3	23	دائما
%17.2	5	أحيانا
%3.4	1	نادرا
%100	29	المجموع

يشكل ظهور جهاز الحاسوب أهم حدث في تاريخ التكنولوجيا، ولهذا أصبح استعمال الحاسوب في المؤسسات بمثابة المحرك الرئيسي لعصر الوسائط المعلوماتية والاتصالية، ثم إن تأثيره لم يضعف بل ازداد قوة وتسارعا وهذا ما تدعّمه بيانات الجدول الموضح أعلاه، حيث إن كل مفردات العينة تستخدم جهاز الحاسوب منهم 23 مفردة تستخدمه دائما بنسبة 79.3 %، بينما 1 من مفردات نادرا ما تستخدمه بنسبة 3.4 %، وتستخدمه 5 مفردة أحيانا بنسبة 17.2 % وهذه النسب تشير إلى الاستخدام الكبير لجهاز الحاسوب في مؤسسة البنك الوطني الجزائري (BNA).

الشكل رقم(9): يوضح استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب في العمل

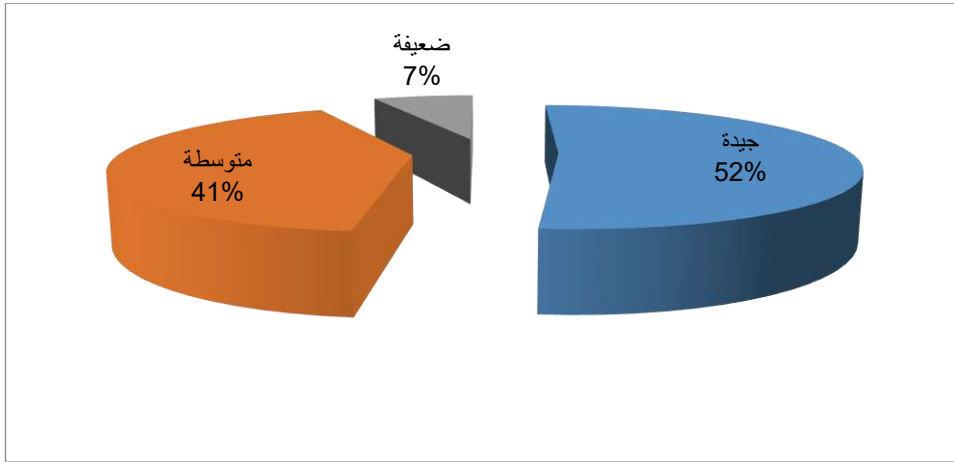


جدول رقم(10): يوضح رأي المبحوثين حول التحكم في الحاسوب

النسبة المئوية	التكرار	التحكم في الحاسوب
51.7%	15	جيدة
41.4%	12	متوسطة
6.9%	2	ضعيفة
100%	29	المجموع

إن التحكم في استخدام جهاز الحاسوب يعكس قوة أو ضعف استخدامه، ويتبين من الجدول أعلاه أن 15 مفردة من مجموع 51.7% تتحكم في استخدام الحاسوب بصفة جيدة، بينما تتحكم 12 مفردة بنسبة 41.4% في استخدام جهاز الحاسوب بصفة متوسطة، وتقدر نسبة الذين يتحكمون في استخدامه بصفة ضعيفة ب 6.9%، والملاحظ أن نسب الذين يتحكمون فيه بدرجة جيدة ومتوسطة متقاربة، وهذا ما يعكس الاستخدام الواسع لجهاز الحاسوب في المؤسسة المدروسة.

الشكل رقم (10) :يوضح رأي المبحوثين حول التحكم في الحاسوب

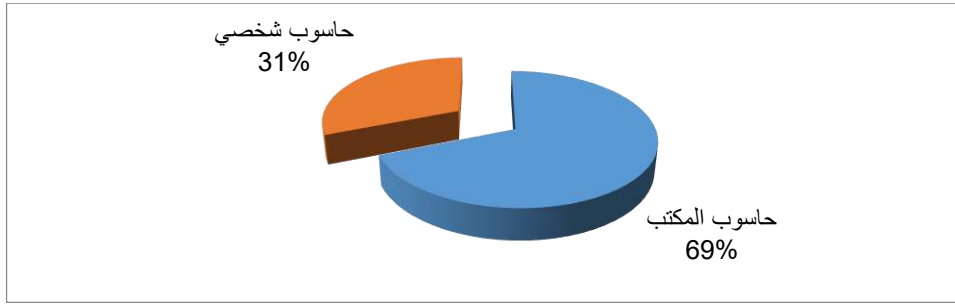


جدول رقم(11): يوضح نوع الحاسوب الذي يستخدمه المبحوثين في عملهم

نوع الحاسوب	التكرار	النسبة المئوية
حاسوب المكتب	20	69.0%
حاسوب شخصي	9	31.0%
المجموع	29	100%

تشير البيانات الإحصائية من خلال الجدول أن من يستخدمون جهاز الحاسوب في عملهم يقدر ب 20 مفردة بدرجة عالية ب 69.0%، وهذا يدل على طبيعة المكتسبات كما أن التعود والممارسة أكثر هي التي تزيد من القدرة على التحكم أكثر بينما بلغت نسبة الذين يستخدمون حاسوب الشخصي في عملهم تقدر ب 9 مفردات وبالنسبة 31.0%، والتي يمكن إرجاعها أيضا إلى طبيعة الشخص ومكتسباته القبلية.

الشكل رقم(11) : يوضح نوع الحاسوب الذي يستخدمه المبحوثين في عملهم

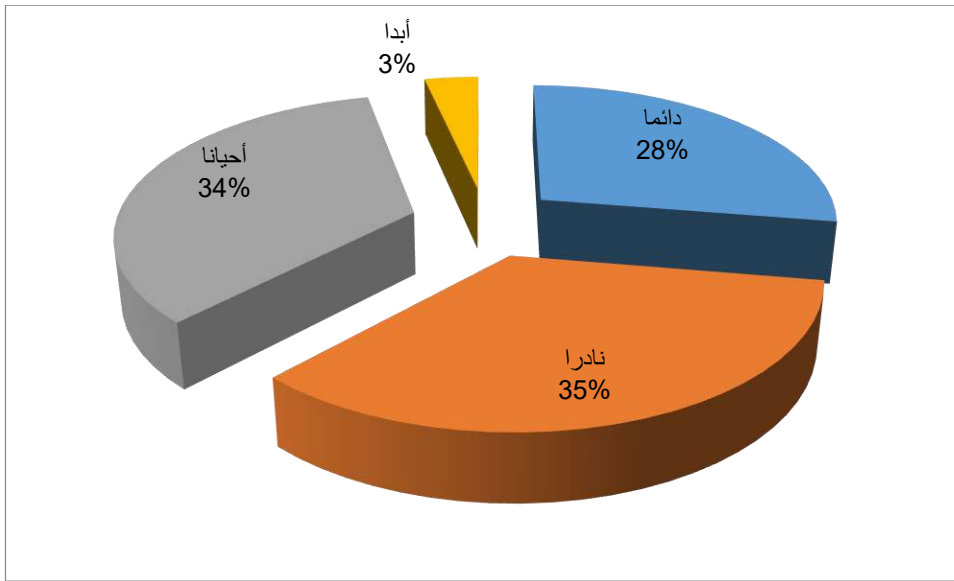


جدول رقم (12) : يوضح الاستعانة بالأسلوب اليدوي في عمل المبحوثين

النسبة المئوية	التكرار	الاستعانة بالأسلوب اليدوي
27.6%	8	دائما
34.5%	10	نادرا
34.5%	10	أحيانا
3.4%	01	أبدا
100%	29	المجموع

إن كثرة الأعمال والمهام وتعقدها فرض اللجوء إلى الأسلوب الآلي، ورغم ذلك يبقى اعتماد الأسلوب اليدوي في بعض الأحيان مقبول نظرا لعجز الأسلوب الآلي في أمور محددة، على شرط ألا تكون هذه الاستعانة تطغى على الآلية، ولهذا فإن 34.5% من مبحوثين الدراسة يستعينون بالأسلوب اليدوي في إنجاز بعض المهام، منهم وأغلبيتهم 34.5% يستعينون بهذا الأسلوب أحيانا، كما يستعين بيه 8 مفردات بمعدل 27.6% بصفة دائمة، وقدرت نسبة الذين يستعينون كما تقدر نسبة ليستعينون بالأسلوب اليدوي أبدا 3.4%. لكن دوافع الاستعانة بالأسلوب اليدوي تختلف من مبحوث لآخر حسب طبيعة العمل.

الشكل رقم(12): يوضح الاستعانة بالأسلوب اليدوي في عمل المبحوثين



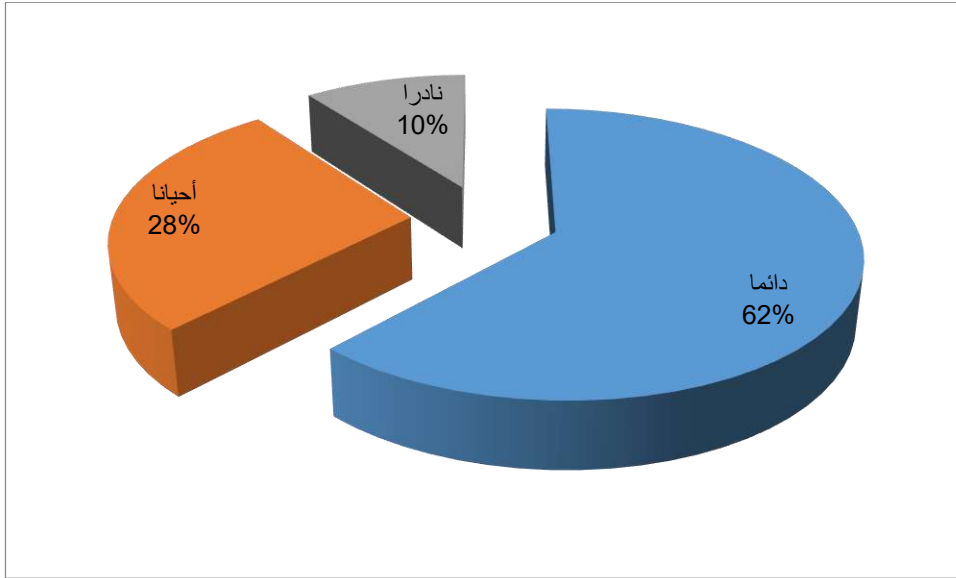
جدول رقم(13): يوضح استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب وإمكانك من كتابة وتدوين وحفظ المعلومات بطريقة سهلة وسريع

النسبة المئوية	العينة التكرار	
	الإجابة	
62.1%	18	دائما
27.6%	8	أحيانا
10.3%	3	نادرا
100%	29	المجموع

ساهم إدخال الحاسوب إلى العمل المؤسسي في حوسبة الكثير من العمليات الإدارية، والتي أصبحت تنجز في وقت قصير، بعد أن كانت تستغرق وقت وجهد كبيرين، ككتابة التقارير، حفظ المعلومات تدوين جديد المؤسسة والقيام بإحصاءات ويوضح الجدول أن نسبة 62.1% من مفردات العينة تستخدم جهاز الحاسوب

دائماً، من جهة أخرى تستخدم 27.6 % من مفردات العينة 8 ومن جهة أخرى تستخدم نادراً بمفردات 3 ونسبة 10.3 يستخدمون فيها جهاز الحاسوب تتمثل أساساً في رسم المخططات، قراءة أجهزة التخزين، برمجة برامج الإعلام الآلي وتحضير عروض ودراسات، ومن هنا يمكن القول أن استخدامات جهاز الحاسوب في المؤسسة المدروسة متنوعة وواسعة، لكن جهاز الحاسوب لا يستخدم لوحده بل يستعان في بعض الحالات بالأسلوب اليدوي في إنجاز بعض المهام.

الشكل رقم (13): يوضح استخدام المبحوثين لجهاز الحاسوب وإمكانك من كتابة وتدوين وحفظ المعلومات بطريقة سهلة وسريع

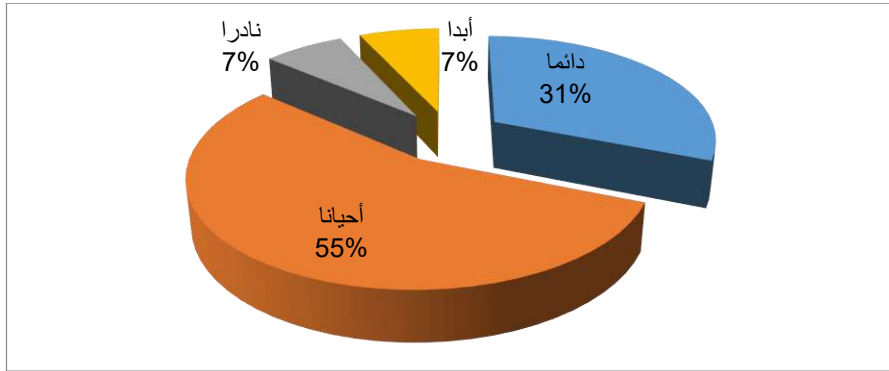


جدول رقم(14): يوضح استخدام المبحوثين شبكة الانترنت intranet في العمل

النسبة المئوية	استخدام شبكة الانترنت التكرار	في العمل
31.0%	9	دائما
55.2%	16	أحيانا
6.9%	2	نادرا
6.9%	2	أبدا
100%	29	المجموع

تعد الإنترنت بوابة فريدة للدخول إلى قلب المؤسسة والإطلاع على نشاطاتها، وهي عبارة عن دمج مجموعة من الحواسيب باستعمال نفس بروتوكول الاتصال، ويمكن اعتبارها فضاءات ا رضيا تسمح بتجميع مصادر المعلومات المختلفة التي تخص المؤسسة وتهم أفرادها ، وهي متوفرة عند جميع أفراد العينة المدروسة ، لكن يبقى استخدامها رهنا بقرار التبني أو التقبل، 22 من مفردات العينة تستخدم هذه الشبكة فعليا وتقدر نسبتهم ب 55.2 %، يستخدمها 31.0 بصفة دائمة ، و 6.9 % منهم يستخدمونها نادرا، بينما يستخدمها أحيانا 55.2%، ونادرا ما يستخدمها 6.9% منهم، وسعيا منا لمعرفة استخدامات شبكة الإنترنت في المؤسسة المدروسة، وشبكة الإنترنت في مؤسسة بنك الوطني الجزائري تعتمد على برنامج "لوتيس الذي يوظف الشبكات المحلية لتسيير تبادل المعلومات والاتصال "lotus note" " نوت وتسهيل العمل الجماعي، وهذا البرنامج يسمح بالقيام بعدة عمليات أهمها: جمع المعلومات من مصادر مختلفة، تنظيم وهيكله المعلومات في ملفات مجمعة في قاعدة الملفات، معالجة وتخزين المعلومات في مكان واحد، الاتصال بين أعضاء الشبكة بواسطة البريد الإلكتروني، المحافظة على سرية المعلومات ويتكون من برنامج محطة العمل، وتقوم المؤسسة بتبادل المعلومات مع المقاطعات note الموزع وبرنامج التي تتولى تسييرها وكذلك المحطة المركزية بالجزائر العاصمة ويتم التحضير وسعيا منا لمعرفة استخدامات شبكة الإنترنت في المؤسسة المدروسة.

الشكل رقم(14): يوضح استخدام المبحوثين شبكة الانترنت intranet في العمل



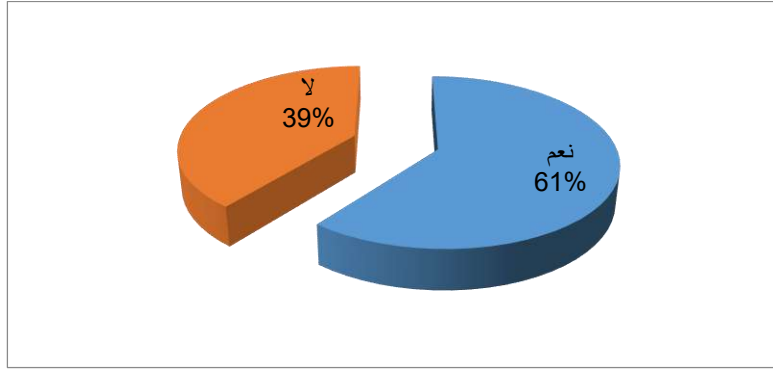
جدول رقم(15): يوضح معرفة المبحوثين المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة المئوية	العينة	
	التكرار	الإجابة
61.0 %	17	نعم
39.0 %	11	لا
100 %	29	المجموع

نلاحظ أن تعدد استراتيجية إعادة التعليم من أهم استراتيجيات تبني التغيير، حيث إن إدخال التغييرات في السلوك تتطلب أولاً اكتساب أو الحصول على المعلومات الكافية حول (مضمون التغيير وبيئته) الجدول أن 61.0% من المبحوثين كانت لديهم معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهذا أمر طبيعي لأن أغلب الموظفين ذوي تكوين جامعي، وبالتالي تلقيهم لدروس في الجامعة ولو أنها تبقى غير كافية، بينما 39.0% من المبحوثين عن عدم معرفتهم المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة. ولمعرفة مصدر المعرفة المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، بينما كان للمؤسسة دور صغير في تزويد الموظفين بالمعلومات الكافية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهذا ما جعل نسبة 61.0% من المستجوبين المعنيين بهذا السؤال، وهذا ما يدل على أن الموظفين اعتمدوا على أنفسهم إما بالتكوين الذاتي، أو المناقشة مع زملاء العمل

أو التردد على فضاءات الإنترنت، وهي تعتبر أساليب غير كافية وغير ممنهجة، لأن الاستخدام خاص بوسائل وبرامج تستخدمها المؤسسة ويحتاج للتدريب على هذه البرامج، كما أن التكوين المؤسسي يضمن غرس سلوك مهني إيجابي لدى المشتغلين بها، من أجل خلق ثقافة تنظيمية تساعد على التجاوب بين ثقافة الفرد وثقافة المؤسسة ولمعرفة مدى استفادة المبحوثين .

الشكل رقم(15): يوضح معرفة المبحوثين المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة



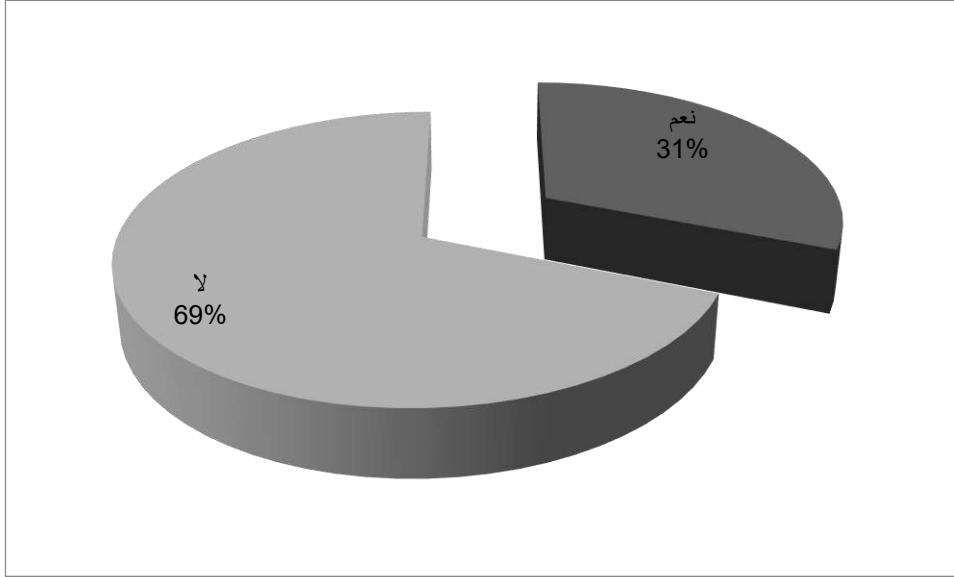
جدول رقم (16) يوضح: تتلقى المبحوثين دورات تكوينية في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة المئوية	العينة	
	التكرار	الإجابة
31.0%	9	نعم
69.0%	20	لا
100%	29	المجموع

تظهر أهمية الاستفادة من تلقي الدورات التكوينية، في كونه عامل رئيس في مساعدة الموارد البشرية على مواكبة التطور والاستجابة لمتطلبات التغيير، سواء كانت برامج أو أجهزة التي تؤثر على أداء الأعمال، فهو يساهم في مرونة قوة العمل من خلال تمكين الأفراد من التحكم في التكنولوجيا والتقنيات المتطورة أكثر وكذا أساليب العمل

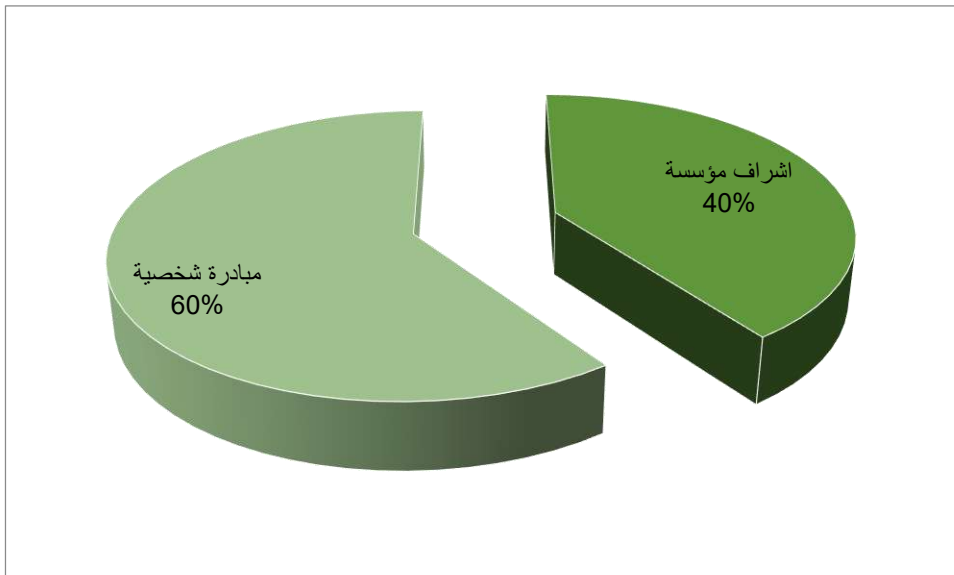
الحديثة والجدول يوضح أن أغلب المبحوثين والمقدرة نسبتهم ب 69.0 % يقومون بحصص التدريبية للاستفادة من التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة أكثر إما نسبة الذين لا يستفيدون من حصص تدريبية فهي 31.0%

الشكل رقم(16): يوضح تتلقي المبحوثين دورات تكوينية في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة



في حالة الإجابة "نعم" يتم ذلك ب:

الشكل يوضح: اذا كانت الإجابة ب نعم



ويمكن القول أن الاعتماد الكبير على طريقة المبادرات الشخصية يبدو متزايد و قادر على تلبية حاجات التعلم لدى المتدربين، وفي هذا الصدد تشير دراسات عربية إلى أن إدارة الموارد البشرية في الدول العربية لا زالت تعتمد أساليب تقليدية في تسيير وتنمية مواردها البشرية وبناءات على ذلك فإن المؤسسة تقف على تحد حقيقي عليها تجاوزه إذا كانت ترغب في الاستفادة أكثر مما تتحه التكنولوجيات الحديثة، من إمكانيات ضخمة في زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء ولمعرفة نتائج التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب، صغنا السؤال الآتي: ما هي درجة تحكمك في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب؟ وكان الجواب كما هو موضح في الجدول أعلاه.

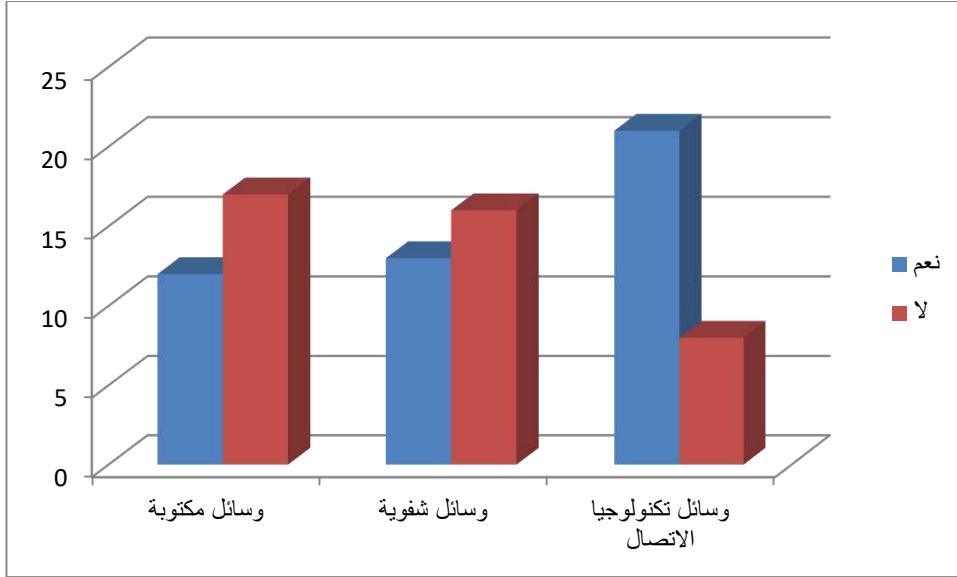
جدول رقم (17): يوضح الوسائل التي تعتمدونها بكثرة أثناء تأديتكم لعملكم

لا		نعم		الإجابة
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
58.6%	17	37.9%	12	وسائل مكتوبة
55.2%	16	44.8%	13	وسائل شفوية
55.2%	8	44.8%	21	وسائل تكنولوجيا الاتصال
100%	41	100%	46	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول الذي يبين الوسائل التي يعتمدون عليها بكثرة أثناء تأديتهم لعملكم نلاحظ أن الوسائل المكتوبة تمثل أعلى نسبة وتليها كل من وسائل شفوية ووسائل تكنولوجيا الاتصال بنفس النسبة أي متساوية إن قراءة معطيات هذا الجدول تظهر صدارة اتخاذ أفراد العينة لوسائل مكتوبة كأكثر وسيلة تكنولوجية مستخدمة

في عملهم بنسبة قدرت 58.6% ليلي ذلك استخدام وسائل شفوية بنسبة 55.2% ثم وسائل تكنولوجيا الاتصال بنسبة 55.2% في أداء مهامهم ووظائفهم داخل المؤسسة.

الشكل رقم (17): يوضح الوسائل التي تعتمدونها بكثرة أثناء تأديتكم لعملكم



جدول رقم (18) : يوضح رأي المبحوثين وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة لدى لضمان سيرورة العمل

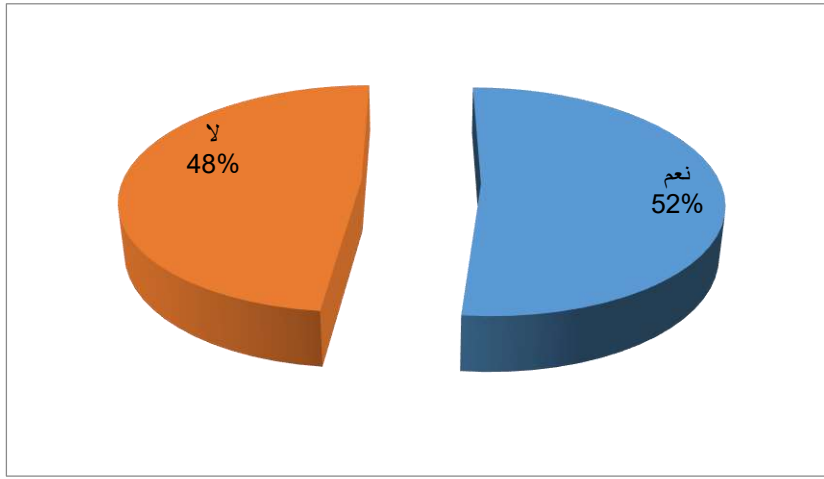
النسبة المئوية	العينة التكرار	
	الإجابة	
51.7%	15	نعم
48.3%	14	لا
100%	29	المجموع

من خلال الجدول والذي يوضح أن وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة لدى المؤسسة كافية لضمان سيرورة العمل بالشكل المطلوب وهو ما توصلنا إليه من خلال الجدول أن نسبة كبيرة 51.7% من المبحوثين

أقرت فعلا بأن المؤسسة كافية لضمان حماية العمل وبينما بلغت نسبة المبحوثين 48% بأنها لا توفر ضمان لنجاح العمل حيث نستنتج أن مما سبق محاولة ضمان كل حقوق الموظفين حتى يتسنى لها الحفاظ على أدائها المتواصل من خلال استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الشكل رقم(18): يوضح رأي المبحوثين وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة لدى لضمان سيرورة

العمل



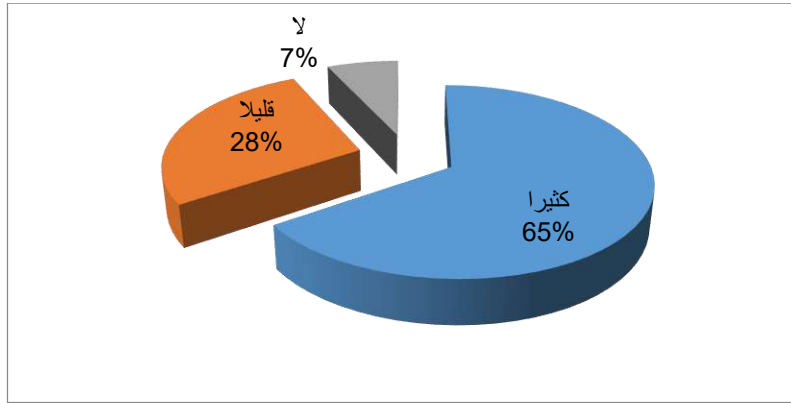
5- عرض وتحليل بيانات محور تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية والحصول على رضا العملاء.

جدول رقم (19): يوضح إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة

النسبة المئوية	الاجابة	
	التكرار	العينة
65.5%	19	كثيرا
27.6%	8	قليلًا
6.9%	2	لا
100%	29	المجموع

يشير معنى التجديد إلى إحلال طرق جديدة وحديثة بدلا من طرق قديمة في الحياة، والتكنولوجيا شكل من أشكال التجديد، وعن رأي المبحوثين حول إحداث هذه التكنولوجيات للتجديد على مستوى المؤسسة يرى 65.5 % منهم أنها أحدثت تجديدا كبيرا في شكل العمل، بينما يرى 27.6 % أنها لم تتمكن من إحداث سوى جديد قليل، فيما نرى أن نسبة 6.9 تسجل مبحوث ترى أنها لم تجدد. إن التجديد نتيجة حتمية لعملية التغيير، وسعيا منا لمعرفة أنماط التغيير التي أحدثت بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة طرحنا السؤال الآتي: هل ترى أن الوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة لدى مؤسستكم كافية لضمان سيرورة العمل بالشكل المطلوب .

الشكل رقم(19): يوضح إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة

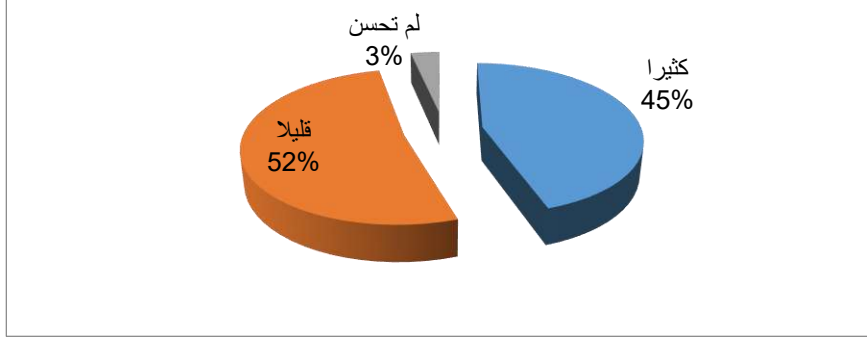


جدول رقم (20) : يوضح مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة حسب المبحوثين

النسبة المئوية	العينة	
	التكرار	العينة
%44.8	13	كثيرا
%51.7	15	قليلًا
%3.4	1	لم تحسن
%100	29	المجموع

إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الاتصالية الحديثة، أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية للمؤسسة، على شكل نقل البيانات والمعلومات سواء داخل حدود المؤسسة، وفي فروعها ومقاطعاتها التابعة التي عملت على توفير نمطها، وذلك خاصة عن طريق شبكة الإنترنت اتصالي يسمح بالتواصل بين المستخدمين، ويعزز العلاقات بين المقاطعات، وكذا مختلف الأقسام والمصالح. وهذا ما تأكده معطيات الجدول، إذ يرى 51.7% من المبحوثين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت بشكل قليلًا في تحسين طرق وأساليب الاتصال الداخلي، كما أن نسبة 3.4 منهم يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تحسن من الاتصال الداخلي.

الشكل رقم(20): 1يوضح مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة حسب المبحوثين



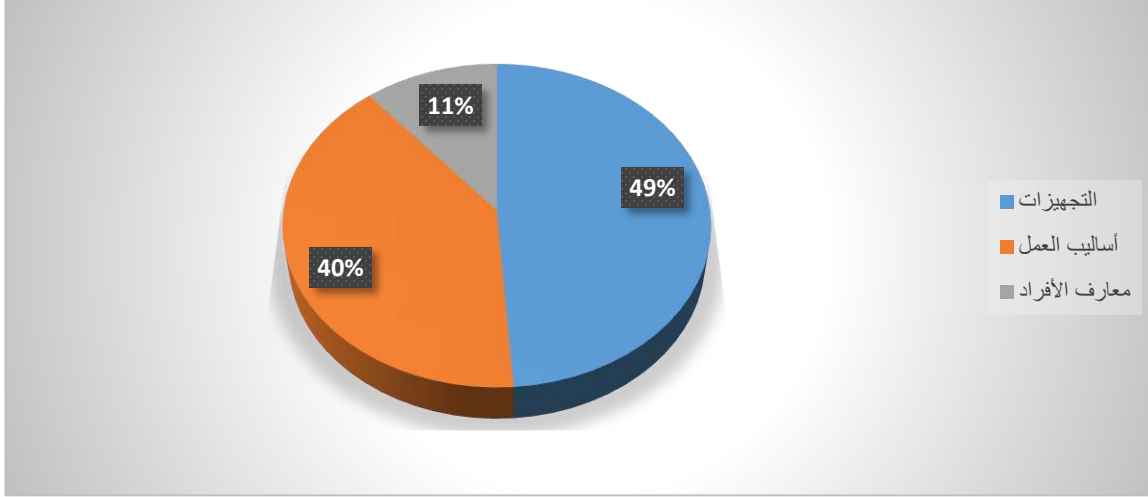
جدول رقم (21) : يوضح نمط التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة المئوية	التكرار	العينة
		العينة
59.4%	15	التجهيزات
48.64%	10	اساليب العمل
13.51%	04	معارف الافراد
100%	29	المجموع

تشير البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أن نسبة 59.45% من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تجديدا على مستوى التجهيزات، وذلك لدورها في تسريع وتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها بما يضمن عملية تسيير العمل بصفة فعالة وتوزيع نفس المعلومات إلى عدة أفراد في نفس الوقت، والتي أدت أيضا إلى خلق فضاء لتخزين أكبر قدر ممكن من هذه المعلومات وتسهيل استرجاعها، كما أنها سخرت أرضية عمل جماعي لمتابعة الأعمال أما النمط التالي من التغيير فيتمثل في أساليب العمل بنسبة 48.64% ، وذلك لدورها في تسريع وتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها، بما يضمن عملية تسيير العمل بصفة فعالة، وتوزيع نفس المعلومات إلى عدة أفراد في نفس الوقت، وقد سجلنا نسبة 13.51% من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد عملت على تغيير معارف الأفراد، وتنمية كفاءاتهم واكتسابهم

معارف جديدة، وزيادة مهارتهم وقد راتهم في تطوير أنماط العمل بالمؤسسة البنك الوطني الجزائري، وقد أفادنا المبحوثين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في ربح الوقت ورفعت من دقة العمل.

الشكل رقم(21): يوضح نمط التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة

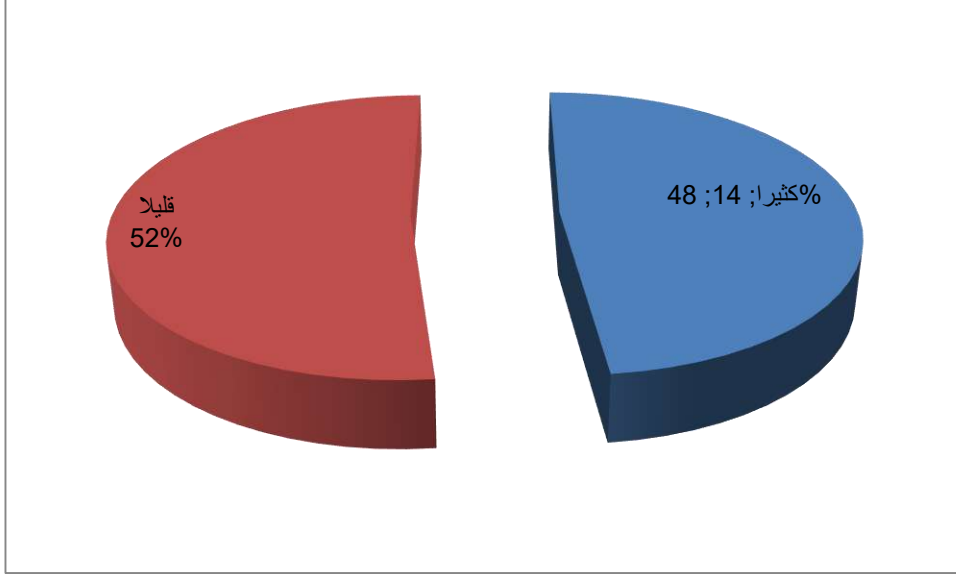


جدول رقم (22): يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة الخدمات المصرفية حسب رأي المبحوثين

النسبة المئوية	الإجابة التكرار	العينة
44.8%	13	كثيرا
51.7%	15	قليلا
100%	29	المجموع

إن الجدول يوضح أن 44.8% من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة بكثرة ، وهذا لا يمنع أن تكون تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد حسنت من جودة الخدمات المصرفية ، إذ يرى 51.7% من المبحوثين أنها حسنت جودة الخدمات المصرفية بمعنى أن هناك تحسينا واضحا في جودة الخدمة داخل المؤسسة. نقول أنها استطاعت تحسين الخدمات المصرفية ، وتجدر الإشارة إلى أن استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ميدان الاتصال متنوعة ، ولمعرفة مظاهر تحسين الخدمات المصرفية التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة البنك الوطني الجزائري.

شكل رقم (22): يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة الخدمات المصرفية حسب رأي المبحوثين

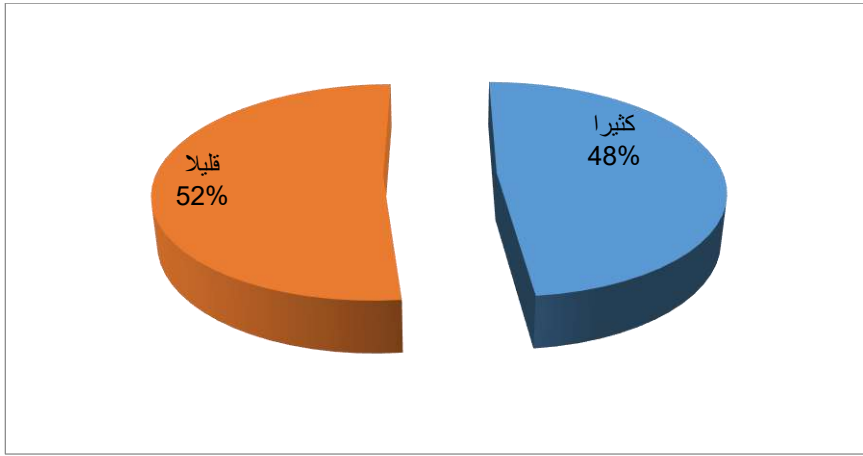


جدول رقم (23) يوضح: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي حسنت من محيط العمل

النسبة المئوية	الإجابة التكرار	
	العينة	
48.0%	14	كثيرا
52.0%	15	قليلًا
100%	29	المجموع

إن دخول تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى العمل المؤسساتي غير من طريقة العمل، وهذا ما أدى إلى ظهور محيط عمل جديد، وعن رأي المبحوثين حول مدى تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة له، % تبين البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه أن: النسبة الأكثر من المبحوثين 48.0 % ترى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت كثيرا من محيط العمل. في حين يرون نسبة 52.0 من المستجوبين أنها حسنت قليلا .

الشكل رقم(23):يوضح دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي حسنت من محيط العمل



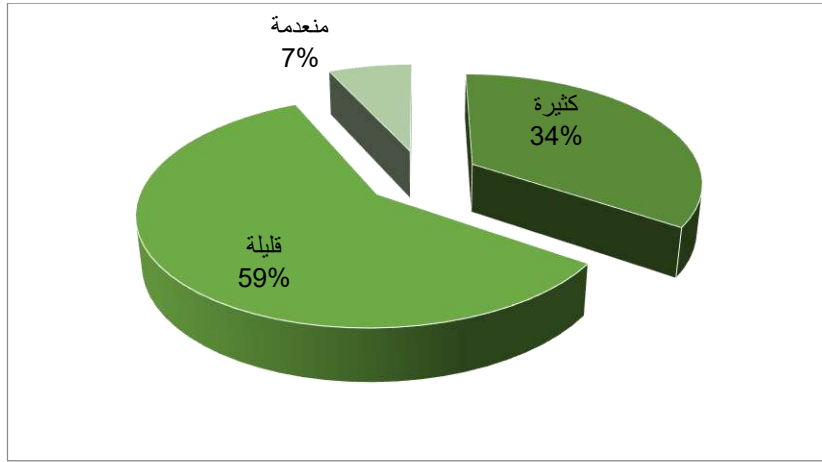
6- عرض وتحليل بيانات محور المعوقات التي تعاني منها المؤسسات المصرفية في توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

جدول رقم (24) يوضح : سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب رأي المبحوثين

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة العينة
34.5%	10	كثيرة
58.6%	17	قليلة
6.9%	2	منعدمة
100%	29	المجموع

رغم ما تحمله تكنولوجيا الاتصال الحديثة من إيجابيات إلا أنها كغيرها من الوسائل الأخرى لا تخلوا من السلبيات، وهذا ما تشير إليه البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، إذ يرى 58.6 % أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة سلبيات قليلة، فيما يرى 34.5% أن هناك سلبيات كثيرة، في حين يرى 6.9% منهم أن التكنولوجيا الاتصالية لا تتوفر على سلبيات منعدمة إن البيانات الموضحة في الجدول أعلاه تبين بوضوح وجود سلبيات، وللتعرف أكثر على طبيعة هذه السلبيات صممنا الجدول الموالي.

الشكل رقم(24): يوضح سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب رأي المبحوثين



- في حالة الإيجاب - قمنا بتصميم الجدول الموالي:

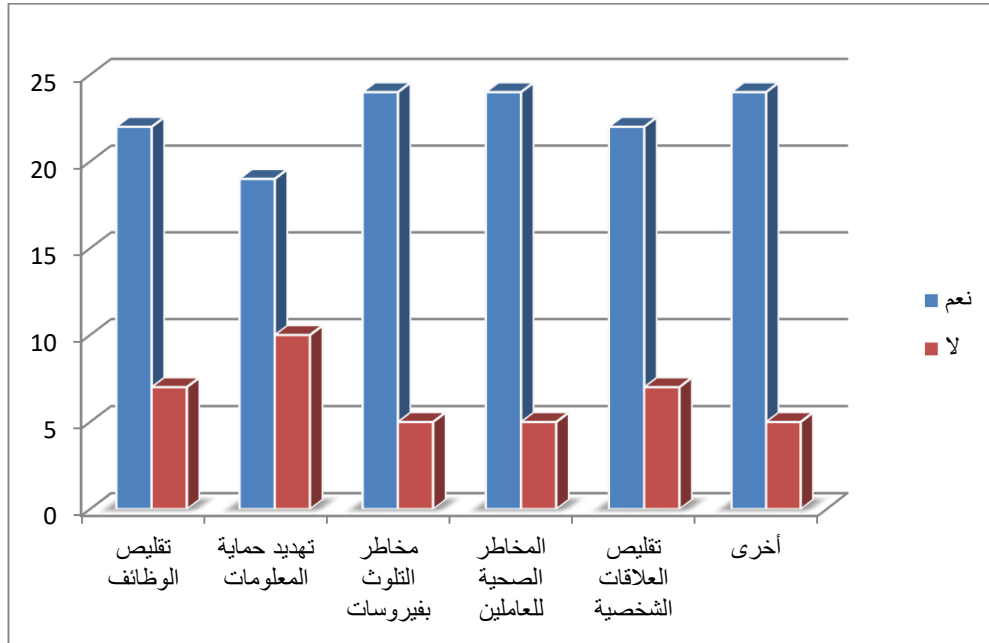
جدول رقم (01-24) سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال حسب رأي المبحوثين

لا		نعم		الإجابة
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
24.1%	7	75.9%	22	تقليص الوظائف
34.5%	10	65.5%	19	تهديد حماية المعلومات
17.2%	5	82.8%	24	مخاطر التلوث بفيروسات
17.2%	5	82.8%	24	المخاطر الصحية للعاملين
24.1%	7	75.9%	22	تقليص العلاقات الشخصية
17.2%	5	82.8%	24	أخرى
100%	39	100%	135	المجموع

يوضح الجدول الموضح أعلاه أن 82.8% من المعنيين بالاستجواب يرون أن لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة خطر على المعلومات من خلال التلوث بفيروسات، التي من شأنها إتلاف البرامج والملفات، وذلك رغم برامج التحصين التي يوفرها المسئول عن الشبكات كما أفادنا به في حين يرى 75.9% من المعنيين بالاستجواب أن لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يهدد حماية الوظائف، تقليص العلاقات الشخصية ذلك أن الحماية في الأنظمة الشبكية غير مضمون خصوصا عن طريق اختراق النظم والشبكات، وقد عبر 65.5% من المعنيين بالاستجواب أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد تهدد حماية المعلومات في المؤسسة.

نقول أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حدثت من معاملاتهم الشخصية، بحيث حصرت تعاملاتهم مع آلات صماء قديمة الإحساس. وقد أفادنا بعض المبحوثين أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة سلبيات أخرى، تتمثل أساسا في ضياع بعض الملفات وتقليص التعامل مع بعض الوسائل التقليدية التي تبدو في بعض الحالات أكثر فاعلية.

شكل رقم (24-01) يوضح سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال حسب رأي المبحوثين

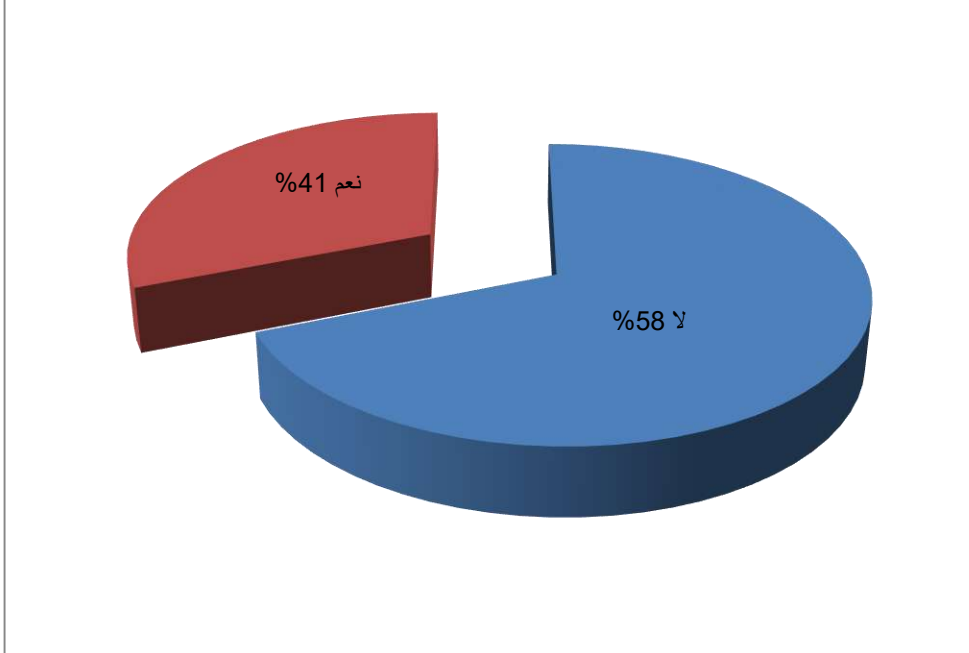


جدول رقم(25): يوضح الصعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال في بنك الوطني الجزائري حسب رأي المبحوثين

النسبة %	التكرار	مواجهات الصعوبات
41.86%	09	نعم
58.13%	20	لا
100%	29	المجموع

من ملاحظة الجدول يتبين أن 58.13% من مفردات العينة لا تواجه صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، بينما تواجه 41.86% من مفردات العينة صعوبات في ذلك، وهذه النسب متقاربة نوعا ما، كما أن نسبة الذين يواجهون صعوبات مرتفعة نوعا ما، وهذا ما يفسر عدم استخدام بعض المبحوثين لبعض تكنولوجيا الاتصال الحديثة نهائيا أو الاستخدام المحدود لها، وفي هذا السياق يرى روجرز وشوميكر " أن درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم والاستخدام من العوامل التي تحدد عملية التبني وسعيها لمعرفة نوع الصعوبات التي يواجهونها.

شكل رقم(25): يوضح الصعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال في بنك الوطني الجزائري حسب رأي
المبحوثين



في حالة الإيجاب - قمنا بتصميم الجدول الموالي.

جدول رقم (01-25) يوضح طبيعة الصعوبات التي يواجهها المبحوثين في استخدام تكنولوجيا الاتصال

الحديثة - في حالة الإيجاب*

المجموع		طبيعة الصعوبات			
		لا	نعم		
37	%100	91.89	34	08.1	03
37	%100	72.97	27	27.02	10

من ملاحظة بيانات الجدول 25 يتبين أن كل الذين يواجهون صعوبات بنسبة %27.02 ، بينما يواجهه 08.1 %منهم صعوبات لغوية، ويعود ارتفاع نسبة الذين يواجهون صعوبات تقنية، نظرا لكون المعلومات المدونة في التكنولوجيات الاتصالية الحديثة ، أغلبها باللغة الفرنسية التي يتمكن منها موظفو مؤسساتنا ، بينما الصعوبات التقنية والخاصة بطرق الاستعمال تبقى العائق الكبير في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة.

نتائج الدراسة:

لقد كشفت الدراسة التي قمت بها و التي تدور حول " واقع استخدام المؤسسات المصرفية للتكنولوجيا الاتصال الحديثة" و بالضبط بمؤسسة " البنك الوطني الجزائري بورقلة على مجموعة نتائج ساهمت في الإجابة عن التساؤلات التي تتدرج تحت التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة، حيث حاول الباحث الإجابة عنها من خلال الأخذ بها كمؤشرات عامة للدراسة، و للتذكير كانت الأسئلة كالتالي:

- ما هي ابرز تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة للمؤسسات المصرفية بورقلة ؟

• هل يمكن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أن تؤثر على جودة الخدمات المصرفية والحصول على رضا العملاء ووفائهم؟

• ما هي المعوقات التي تعاني منها المؤسسات المصرفية في توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

ومن خلال توزيع استمارة الاستبيان على المبحوثين، وبعد تفرغ نتائجها وتحليلها والتعليق عليها استنتجنا ما يلي:

1- نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات:

- **التساؤل الأول:** ما هي أبرز تكنولوجيات الاتصال الحديثة المستخدمة للمؤسسات المصرفية بورقلة؟ يتضح من خلال نتائج الدراسة وبياناتها المتعلقة بالوسائل التكنولوجية المستخدمة بمؤسسة البنك الوطني الجزائري أن هذه المؤسسة و عمالها يعتمدون بشكل رئيسي على جهاز الحاسوب خصوصا الثابت و شبكتي والانترنت والهاتف الذكي في أداء مهامهم ووظائفهم الداخلية، كما كشفت النتائج أن أفراد العينة يتحكمون بشكل جيد في استخدام الحاسوب و يتلقون أحيانا تكوينا مستمرا من قبل مؤسستهم من اجل التحكم في الوسائل التكنولوجية.

- **التساؤل الثاني:** هل يمكن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أن تؤثر على جودة الخدمات المصرفية والحصول على رضا العملاء ووفائهم؟

بناء على ما خلصت إليه نتائج الدراسة المتعلقة بأثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على جودة الخدمات المصرفية والحصول على رضا العملاء تبين مساهمة تكنولوجيا الاتصال بصفة بارزة في تطوير نشاط المؤسسة، حيث أن استخدام المبحوثين لهذه التكنولوجيا ساهم كثيرا في تحسين مستوى الاتصال داخل مؤسستهم و زاد في فعالية اتصالها الخارجي، كما استطاعت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحسين إنتاجية عمل المؤسسة بشكل كبير، فإدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى مؤسسة البنك الوطني الجزائري احدث فيها أنماط تغيير تتجسد في رضاء الزبون أولا والتجهيزات ثانيا، وأظهرت نتائج هذه الدراسة أيضا الإصابة بالفيروسات و بدرجة ثانية في تقليص الوظائف و تهديد حماية المعلومات.

- **التساؤل الثالث:** ما هي المعوقات التي تعاني منها المؤسسات المصرفية في توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

كشفت نتائج الدراسة أن مؤسسة البنك الوطني الجزائري بورقلة تملك البنية التحتية اللازمة لمواكبة التطورات في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وأنها تخصص ميزانية كافية من أجل توفير الإمكانيات المادية الخاصة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، كما بينت النتائج أن أغلب العمال لا يواجهون صعوبات في استخدامهم للتكنولوجيا الاتصال الحديثة، و تم التوصل خلال هذه الدراسة إلى ضمان المؤسسة المدروسة لعمالها تكنولوجيا الاتصال الحديثة جيد بمؤسسة البنك الوطني الجزائري BNA بورقلة.

ب- النتائج العامة للدراسة:

*كشفت بيانات الدراسة أن 69% من عينة المبحوثين يرون أن مؤسسة البنك الوطني الجزائري بورقلة تواكب التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، بينما يرى البقية بنسبة 31% غير ذلك، وبالتالي فإن حتمية المنافسة وتطوير الخدمات المصرفية إضافة إلى التحولات الرقمية التي يفرضها ميدان المعاملات الاقتصادية كلها عوامل تجعل من مؤسسة البنك الوطني بورقلة تسعى جاهدة لمواكبة تطورات تكنولوجيا الاتصال وخدماتها.

*لقد أظهرت نتائج الدراسة أن نسبة 58% من عينة المبحوثين أكدت أن نوع الاتصال الغالب على نشاط عمال البنك الوطني الجزائري بورقلة هو الاتصال الخارجي كما بينته، بينما النموذج المختلط من اتصال خارجي وداخلي فبلغت نسبته 37%، وهذا طبعا لكون طبيعة نشاط المؤسسة مرتبط بالدرجة الأولى بالعملاء والزبائن مما يعد سببا كافيا لتطوير أنماط اتصالها ووسائلها .

*لقد تبين من إجابات أفراد العينة أن نسبة 58.6% المبحوثين يستخدمون جهاز الحاسوب، الفاكس، الانترنت، من أهم الوسائل التي تستخدمها المؤسسة في تسير عملها، ومنهم 55.2% يستخدمون الهاتف الذكي، كما يستخدم المبحوثين بنسبة 44.8% كما يمكننا ملاحظة أن المؤسسة مازالت تعتمد على الأدوات التقليدية في تسير عملها خاصة الهاتف، الفاكس والاتصال المباشر بين الموظفين.

*كشفت بيانات الدراسة أن 79.3% من عينة المبحوثين يرون أن مؤسسة بنك الوطني الجزائري بورقلة يتحكمون في استخدام الحاسوب بشكل جيد، بينما يرى بقية المبحوثين

أنهم يتحكمون في استخدامه بشكل متوسط 3.4% بالقيام باتصالات داخلية وقد يعود ذلك إلى طبيعة أعمالهم المحصورة في بعض الشؤون الإدارية وأكد أن عملية الاتصال لا تتم إلا بوجود وسائل تسمح بإنتقال الرسائل.

* تشير نتائج الدراسة أن 76.9% من أفراد العينة يستخدمون الحاسوب الثابت في عملهم، في حين نري بقية الأفراد تستخدم 23.1% منهم الحاسوب الشخصي، كما أفادنا بوجود مهام أخرى يستخدمون فيها جهاز الحاسوب تتمثل أساسا في رسم المخططات، قراءة أجهزة التخزين، برمجة برامج الإعلام الآلي وتحضير عروض ودراسات، ومن هنا يمكن القول أن استخدامات مهارات جهاز الحاسوب في مؤسسة البنك الوطني الجزائري ورقلة وهذا ما يفسر ارتفاع نسبة استخدام وسائل وانخفاض اخرى، كما أن عملية التكيف مع الوسائل الجديدة وتقبل استخدامها قد تساهم في تفسير ارتفاع او انخفاض استخدامها أيضا.

* كشفت بيانات الدراسة أن نسبة 34.5% من عينة المبحوثين لدي مؤسسة البنك الوطني الجزائري بورقلة يستعينون بالأسلوب اليدوي، بينما يرى نسبة 3.4% أنهم لا يستعينون باستخدام الحاسوب بالأسلوب اليدوي لدى لمؤسسة من مفردات عينتنا المستعين بهذا الأسلوب ان ضرورة استخدام كلا الطريقتين وسرعة التنفيذ اليدوي تعد من اسباب اللجوء إلى الأسلوب اليدوي ونقول أن الاستعانة بالأسلوب اليدوي يعود إلى طريقة العمل تتطلب ذلك وعدم الاقتناع بجدوى العمل بالحاسوب لدي المؤسسة.

* أكدت نتائج الدراسة أن 62.1% من عينة المبحوثين يرون أن مؤسسة البنك الوطني الجزائري ورقلة تستخدم جهاز الحاسوب في كتابة وتدوين المعلومات بينما يرى البقية بنسبة 10.3% غير ذلك، ومن هنا يمكن القول أن استخدامات جهاز الحاسوب في المؤسسة المدروسة متنوعة وواسعة، لكن جهاز الحاسوب لا يستخدم لوحده بل يستعان في بعض الحالات بالأسلوب اليدوي التي تحرص على حفظ المعلومات بطريقة سهلة وسريعة في إنجاز بعض المهام.

* لقد أظهرت نتائج الدراسة أن نسبة 55.2% من المبحوثين يستخدمون شبكة الانترنت كأكثر شبكة اتصال مستخدمة في مجال عمل لمؤسسة البنك الوطني الجزائري ورقلة، بينما يستخدم 2.6% من المبحوثين فيستخدمون شبكة الاكسترانت كأكثر شبكة اتصال مستخدمة في مجال عمل مؤسسة وسعيا منا لمعرفة استخدامات شبكة الإنترنت في المؤسسة المدروسة .

* بينت نتائج الدراسة أن 51.7% من عينة المبحوثين يتلقون أحيانا دورات تكوينية مستمرة من مؤسسة البنك الوطني الجزائري ورقلة من اجل التحكم في الوسائل التكنولوجية المستخدمة بالمؤسسة، كما أن 48.3% منهم يتلقون دورات تكوينية مستمرة من اجل التحكم في الوسائل التكنولوجية المستخدمة بالمؤسسة .

*تؤكد الدراسة أن نسبة 58.6% من عينة المبحوثين أن الوسائل التي يعتمدون عليها بكثرة أثناء تأدية عمل مؤسسة البنك الوطني الجزائري ورقلة، بينما يرى نسبة 55.2% لتعتبر أكثر وسيلة تكنولوجيا مستخدمة في أداء مهامهم ووظائفهم داخل المؤسسة .

*بينت نتائج الدراسة أن نسبة 51.7% من عينة المبحوثين أن وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة لدى مؤسسة البنك الوطني الجزائري ورقلة كافية لضمان سيرورة العمل بالشكل المطلوب وهو ما توصلنا إلى حماية العمل وبينما بلغت نسبة المبحوثين 48% بأنها لا توفر ضمان لنجاح العمل حيث نستنتج أن مما سبق محاولة ضمان كل حقوق الموظفين حتى يتسنى لها الحفاظ على أدائها المتواصل من خلال استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة .

*تؤكد نتائج الدراسة أن نسبة 65.5% من عينة المبحوثين حول مؤسسة البنك الوطني الجزائري أحداثت هذه التكنولوجيات الاتصال الحديثة تجديدا كبيرا في شكل عمل مؤسسة، فيما نرى أن نسبة 6.9% ترى أنها لم تجدد وسعيا منا لمعرفة ر التي أحدثت بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى عمال المؤسسة المدروسة.

* تؤكد بيانات الدراسة أن 52.0% من عينة المبحوثين أن استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال ساهم كثيرا في تحسين مستوى الاتصال داخل مؤسسة ، بالمقابل أكد 48.0% منهم أن استخدامهم لهذه التكنولوجيا ساهم قليلا في تحسين مستوى الاتصال داخل المؤسسة البنك الوطني الجزائري بورقلة في اطار عملها .

*توصلت نتائج الدراسة إلى أن 59.45% من عينة المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدخلت نمط جديد على مستوى المؤسسة يتمثل في التجهيزات، أما البقية منهم يرى بنسبة 48.64% و يراه معارف الأفراد بنسبة 13.51% وبالتالي تسعي مؤسسة البنك الوطني ورقلة بالحرص على تغيير النمط لا دخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة لا رضاء العملاء .

*تؤكد الدراسة أن نسبة 44.8% من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت أن تحسن جودة الخدمات المصرفية بكثرة، إذ يرى 51.7% من المبحوثين أنها حسنت جودة الخدمات المصرفية، لمعرفة مظاهر تحسين الخدمات المصرفية التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة البنك الوطني الجزائري.

*بينت نتائج الدراسة أن نسبة 52.0% من عينة المبحوثين لا استخدام تكنولوجيا الاتصال ساهم كثيرا في تحسين مستوى الاتصال داخل مؤسسة البنك الوطني الجزائري ورقلة، بينما يرى البقية أن 48.0% استخدامهم لهذه التكنولوجيا ساهم قليلا في تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى محيط عمل المؤسسة .

*تكشف نتائج الدراسة أن 58.6% من عينة المبحوثين للبنك الوطني الجزائري ورقلة يرون أن لتكنولوجيا الاتصال لها اثر سلبي على أداء المؤسسة يتمثل في مخاطر الإصابة بالفيروسات، أما 34.5% منهم فيرون أن الأثر السلبي تجلى في تقليص الوظائف من العمال انه يتمثل في المخاطر الصحية للعاملين، يري بعض المبحوثين أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة سلبيات أخرى، تتمثل أساسا في ضياع بعض الملفات وتقليص التعامل مع بعض الوسائل التقليدية التي تبدو في بعض الحالات أكثر فاعلية.

*أكدت نتائج الدراسة ان نسبة 79.5 % من المبحوثين أنهم لا يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، كما اثبت 20.5 % منهم أنهم يواجهون صعوبات في هذا الاستخدام.

ونلاحظ أن الاتصال في المؤسسة تحسن بشقيه الداخلي من خلال تحقيق:

* سهولة الاتصال بين الموظفين .

*سرعة تداول ونقل المعلومات.

*القضاء على التشوه الذي قد يصيب المعلومة.

كما حسنت الاتصال الخارجي من خلال مساهمتها في:

*تحسين صورة المؤسسة.

*ربط المؤسسة بالجمهور الخارجي.

*وفي الأخير يمكن لفت الانتباه إلى أن هذه النتائج متعلقة بمؤسسة البنك الوطني الجزائري BNA بورقلة فقط، ولكنها تعطي صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسساتنا المصرفية.

خاتمة

خاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المصرفية، من خلال اختبار ثلاث فرضيات حيث تهدف الفرضية الأولى، إلى علاقة تكاملية بين وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة ووظائف المؤسسة المصرفية، وتهدف الفرضية الثانية تؤثر تكنولوجيا الاتصال على المؤسسات المصرفية بشكل أفضل إذا ما أحسن استغلالها بما يسمح بتحقيق الكثير من الايجابيات كما يمكن أن تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية مما ولد الوعي لدى العملاء بضرورة التواصل فيما بينهم وتحقيق التفاهم وإحساس الموظفين بالرضاء والنجاح.

بينما سعت الفرضية الأخيرة ضعف الإمكانيات التقنية والتكنولوجيا الحديثة لدى العديد من المصارف وتركيز سياسة التمويل في المصارف وعجزها على استرجاع فرضها المصرفية بعد تراكمها، على عدم وجود سوق مالي ومشكلة العولمة وتأثيرها على المصارف.

وقد أسفرت نتائج الدراسة الميدانية التي تم من خلالها استقصاء الموظفين العاملين بالمؤسسة المدروسة عن وجود تباين في استخدام هذه التكنولوجيا، حيث استغلت في قيام بالاتصالات الداخلية والخارجية للمؤسسة، من خلال تواصل بين الموظفين ونقل وتبادل المعلومات بين مختلف المصالح، وكذا تواصل وتبادل المعلومة بين مختلف فروع والإدارات الأخرى، وأيضا تستعمل في عملية تسيير وتنظيم المؤسسة المدروسة.

كما أن أهم الوسائل المستخدمة من قبل الشركة تمثلت في "جهاز الحاسوب، وشبكة الإنترنت، وشبكة الانترنت، وشبكة الانترنت، وشبكة الانترنت"، وقد كان لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثر في تحسين أداء المؤسسة، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي، كما فعلت من الإنتاجية الشركة ومحيط العام لعمل الشركة ونشير في الأخير إلى أن نتائج هذه الدراسة خاصة بمؤسسة بنك الوطني الجزائري ورقلة إمكانية ظهور دراسات أخرى تدعم نتائج هذه الدراسة وتكملها في مؤسسة مصرفية أخرى



قائمة المراجع

قائمة المراجع

القواميس والمعاجم:

1. محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، القاهرة، دار الفجر 2004.

الكتب العربية:

1. احمد بن مرسللي، مناهج البحث العلمي في علوم الأعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، 2010.

2- بسام عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر، الأردن، الطبعة، الأولى، 2011.

2. جيهان احمد رشتي، الأسس العلمية لنظريات الأعلام، دار الفكر، القاهرة العربي 1978.

3. حسن عماد مكاوي، ليلي حسن، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الطبعة، 4، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003.

4. حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية، اللبنانية، القاهرة، سنة 2002.

5. دكتور محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، دار العربي للنشر والتوزيع، سنة 1990.

6. رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية، دار الفكر، دمشق، 2000.

7. صالح خليل أبو أصبع، الاتصال الجماهيري، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، سنة 1999.

8. عبد الرحمان بوي، مناهج البحث العلمي، وكالة المطبوعات شارع فهد سالم، الكويت، الطبعة الثالثة، سنة، 1977.

9. غازي محمد عناية، منهجية إعداد البحث العلمي، دار المناهج، للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، طبعة 2008.

10. فضيل دليو، تكنولوجيا الأعلام والاتصال الجديدة، بعض تطبيقاتها التقنية، دار هومة للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الجزائر، سنة، 2014.
11. فضيل دليو، وسائل الاتصال وتكنولوجياته، الجزائر، منشورات جامعة منتوري ، د س ن.
12. فضيل دليو، اتصال المؤسسة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
13. لطرش طاهر، تقنيات البنوك، الطبعة السابعة، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، سنة، 2010
14. محمد صاحب السلطان، مبادي، الاتصال أسس ومفاهيم، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط 1، 2014-2015.
15. محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية عالم الكتب، القاهرة، سنة 2000 .
- محمد عبد الحميد، نظريات الاتصال واتجاهات التأثير، الطبعة الثالثة، عالم الكتب، القاهرة، سنة، 2004.
- عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية ميدانية، المكتب الجامعي الحديث 2005.
16. محمد محمد عمرالطنوبي، نظريات الاتصال، الإسكندرية، مكتبة الإشعاع، سنة، 2001.
17. محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار الرحاب، القاهرة، 2005.
18. مسعود جبران، رائد الطلاب، الطبعة الثالثة، دار العلم، لبنان، سنة 1994.
19. منال هلال المزاهرة، نظريات الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، سنة 2012.
20. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، ط 2، دار القصة، الجزائر، 2006.

المذكرات:

- 1- بلقيدوم صباح ، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية ، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2 ، سنة 2013.
2. حورية بولعويديات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007 - 2008.تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق CRTG قسنطينة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة .
3. خالد منصر ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال ، بعنوان ، علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ، بالاعتراب الشباب الجامعي ، دراسة ميدانية على عينة من طلاب الجامعة باتنة ، حاج لخضر باتنة ، سنة 2011-2012.
4. عابد كمال ، تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيرها على قسم المجتمع الجزائري ،الشباب الجامعي لتلمسان نموذجاً، أطروحة دكتوراه ، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان 2016-2017.
5. عبد الباسط محمد عبد الوهاب ، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني ، دراسة تطبيقية ميدانية ، المكتب الجامعي الحديث 2005.

المراجع بالفرنسية:

- a. West phalen marie-hélène, communication,3ed, (paris: dumod,2001).

المجلات:

1. د-احمد بلالي ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرها مع العلوم الاجتماعية والإنسانية ، مجلة ، دراسات نفسية وتربوية ، جامعة بليدة.
2. نور الدين زمام، صباح سليمان، تطوير التكنولوجيا واستخداماته في التعليمية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد الحادي عشر، جوان 2013.

قائمة المراجع

المواقع الإلكترونية:

1-موقع الكتروني ،.https.www.hsowo.com.15474.، 2021/04/12 ، 20:45.

المطبوعات:

1. شاكور القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، الطبعة الرابعة، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، سنة 2008.

2. عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، ط1، 200، 1.

وثائق معتمدة:

1 - وثائق من مصلحة القروض (الوثائق الداخلية للبنك الوطني الجزائري ورقلة).



الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال جماهيري والوسائط الجديدة

استمارة استبيان لبحث بعنوان:

أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المؤسسات المصرفية
- دراسة ميدانية لبنك الوطني الجزائري BNA بورقلة-

*في إطار التحضير لمذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال في تخصص
الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة تحت عنوان : أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة
على أداء المؤسسات المصرفية بورقلة دراسة ميدانية للبنك الوطني الجزائري BNA ورقلة .
ثم وضع هذه الاستمارة للحصول على المعلومات الضرورية لمعرفة أثر استخدام تكنولوجيا
الاتصال الحديثة على أداء المؤسسات المصرفية .

*ونضمن لكل موظف سرية المعلومات والملاحظات واستخدامها لغرض البحث العلمي فقط.

ملاحظة :

* نرجو التكرم بتعبئة الاستبيان بعد قراءة كل عبارة بعناية ومن ثم وضع علامة (X) في
بالمكان المناسب .

* الرجاء التأكد من عدم إغفال أي سؤال من أسئلة الاستمارة مع إعادتها في الأخير .

*نشكركم مسبقا علي تعاونكم لانجاز هذه الدراسة .

إعداد الطالبة : حداد وفاء إشراف الأستاذ : ثابت مصطفى

السنة الجامعية 2021/2020

الملاحق

المحور الأول : بيانات الشخصية:

- 1-الجنس : ذكر أنثى
- 2-المستوي التعليمي: ثانوي جامعي دراسات عليا
- 3- الخبرة المهنية: أقل من 05 سنوات من 05 إلى 10 سنوات من 10 سنوات
- 4- طبيعة الوظيفة : رئيس قسم رئيس مصلحة عون إداري
- أخرى تذكر.....
- 5-هل تسعى مؤسستكم لمواكبة التطورات التي يعرفها حقل تكنولوجيا الإعلام والاتصال ؟
نعم لا

المحور الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في المؤسسات المصرفية .

6- هل أنت مهتم بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية؟

نعم لا

7- ما هو نوع الاتصالات التي تقوم بها في إطار تأدية وظيفتك ؟

داخلية خارجية النوعان معا

8- ما هي وسائل الاتصال المتوفرة في وظيفتك؟

- الفاكس fax - لوحة الإعلانات - الاجتماعات

- التقارير - الهاتف الثابت - شبكة الإنترنت intrnet

- الهاتف الذكي - جهاز الحاسوب computer

أخرى تذكر.....

9-هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك ؟

دائما أحيانا نادرا

10-مهارتك في استعمال الحاسوب ؟

الملاحق

جيدة متوسطة ضعيفة

11- ما نوع الحاسوب الذي تستخدمه في عملك؟

- حاسوب مكتبي - حاسوب محمول

12- بالإضافة إلى استخدام الحاسوب في عملك هل تستعين بالأسلوب اليدوي؟

دائماً نادراً أحياناً أبداً

13- هل استخدامك لجهاز الحاسوب يمكنك من كتابة وتدوين وحفظ المعلومات بطريقة سهلة وسريعة؟

دائماً أحياناً نادراً

14- هل تستخدم شبكة الانترنت intranet في عملك؟

دائماً أحياناً نادراً أبداً

15- هل كانت لديك معرفة مسبقة باستخدام الحاسوب وتطبيقاته قبل الالتحاق بالعمل بالبنك ؟

نعم لا

16- هل تتلقى دورات تكوينية في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة "بنعم" فهل يتم ذلك ب:

إشراف المؤسسة مبادرة شخصية

17- ما هي الوسائل التي تعتمدونها بكثرة أثناء تأديتكم لعملكم ؟

وسائل مكتوبة وسائل شفوية وسائل إلكترونية

18- هل ترى أن الوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة لدى مؤسستكم كافية لضمان سيرورة العمل بالشكل المطلوب ؟

نعم لا

المحور الثالث: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيراتها على جودة الخدمات المصرفية والحصول على رضا العملاء:

19- في رأيك هل أحدث إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة؟

كثيرا قليلا لم يجدد

20- هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهم في تحسين الاتصال داخل المؤسسة؟

كثيرا قليلا لم يحسن

21- ما هو نمط التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

- معارف الأفراد - التجهيزات - رضا العملاء أساليب العمل
أخري تذكر.....

22- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت تحسين جودة الخدمات المصرفية؟

كثيرا قليلا لم تحسن

23- هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل؟

كثيرا قليلا لم تحسن

المحور الرابع: المعوقات التي تعاني منها المؤسسات المصرفية في توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

24- هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسساتكم؟

كثيرة قليلة منعدمة

-إذا كنت ترى أن هناك سلبيات فيما تتمثل؟

-تقليص الوظائف

-تهديد حماية المعلومات

-مخاطر التلوث بفيروسات

-المخاطر الصحية للعاملين

-تقليص العلاقات الشخصية

أخرى تذكر.....

25- هل واجهتك صعوبات أثناء استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة "نعم" ما نوع هذه الصعوبات:

لغوية تقنية

أخرى تذكر.....

ملحق رقم 02 (شعار مؤسسة البنك الوطني الجزائري BNA)

