



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الاعلام والاتصال

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علم واتصال

التخصص: اتصال تنظيمي

## العنوان: واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات البنكية

دراسة ميدانية ب: بنك الفلاحة والتنمية الريفية الشريعة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "

دفعة: 2021

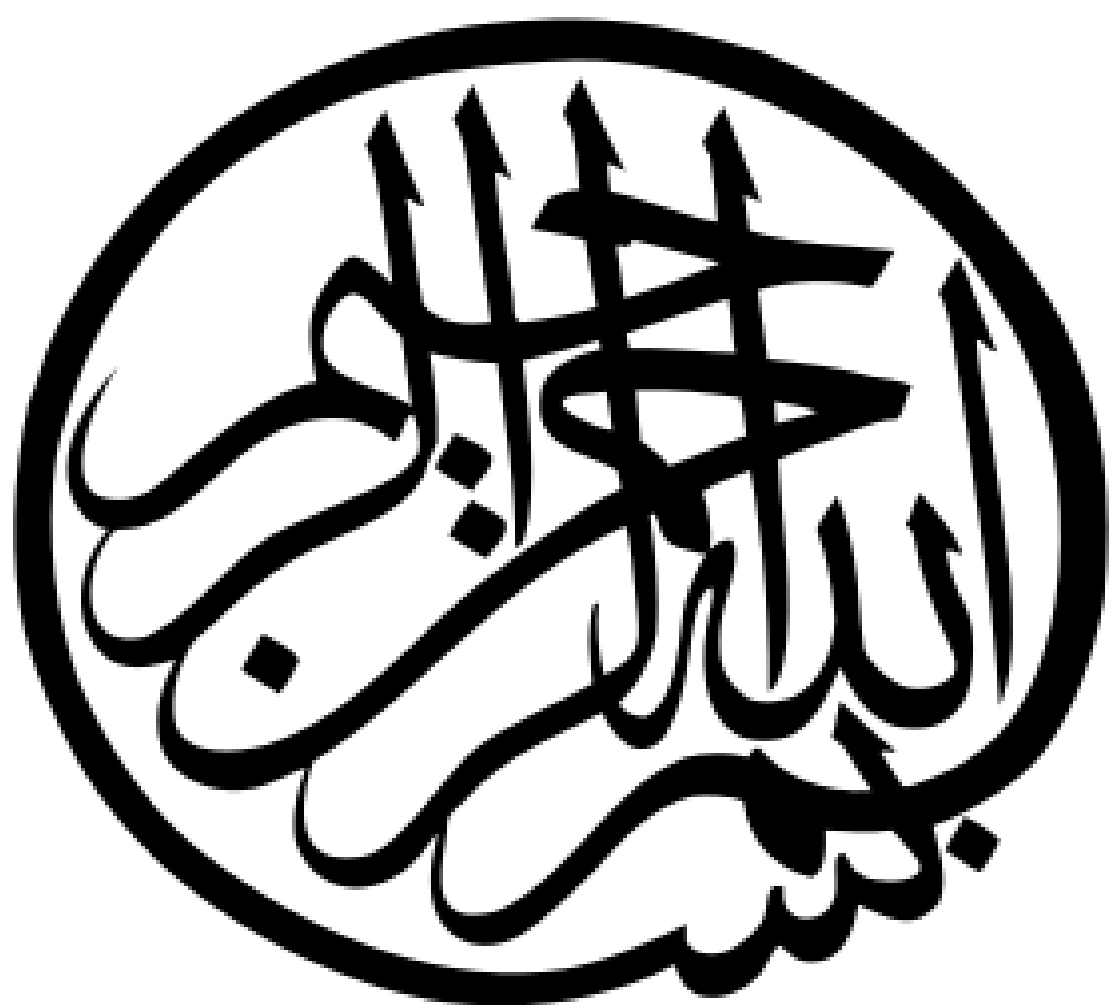
إشراف الدكتور:

محمد الطيب بلغيث

إعداد الطالب (ة):

1- ميهوب رفيق

2- علالة مراد



# شكر و عرفان

قال رسول الله ﷺ

" من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

صدق رسول الله ﷺ

الحمد لله على احسانه والشكر له على توفيقه وامتنانه ونشهد ان لا اله الا الله وحده لا شريك له تعظيما لشأنه ونشهد ان سيدنا ونبينا محمد ورسوله الداعي الى رضوانه صلى الله عليه وعلى اله واصحابه واتباعه وسلم.

بعد شكر الله سبحانه وتعالى على توفيقه لنا لإتمام هذا البحث المتواضع اتقدم بجزيل الشكر الى الوالدين العزيزين الذين امانونا وشجعونا على الاستمرار في مسيرة العلم والنجاح. وإكمال الدراسة الجامعية والبحث: كما نتوجه بالشكر الجزيل الى من شرفنا بإشرافه على مذكرة بحثنا الاستاذ الدكتور "بلخير محمد الطيب" الذي لن تكفي حروف هذه المذكرة لإيفائه حقه بصبره الكبير علينا. ولتوجهاته العلمية التي لا تقدر بثمن، والتي ساهمت بشكل كبير في اتمام واستكمال هذا العمل، الى كل اساتذة قسم العلوم الانسانية، خاصة اساتذة قسم علوم الاعلام والاتصال، كما اتوجه بخالص شكرنا وتقديرنا الى كل من ساعدنا من قريب او من بعيد على انجاز وإتمام هذا العمل.

" رب اوزعني ان اشكر نعمتك التي اعممت علي وعلى والدي وان اعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين".

---

# اهداء

الى الوالدين الكريمين .....

الى الاخوة والأخ .....

الى الامل والأصدقاء والزلاء .....

الى من يحب الخير الخير ، ويسعى اليه ...

---

# الفهرس

## فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
43	يوضح توزيع العينة وفق متغير الجنس	01
44	يوضح توزيع افراد العينة وفق متغير السن	02
45	يوضح توزيع افراد العينة وفق متغير المستوى التعليمي	03
46	يوضح توزيع افراد العينة وفق متغير الاقدمية في العمل	04
48	يوضح توزيع افراد العينة وفق متغير الوظيفة داخل المؤسسة	05
49	يوضح وجود شبكة انترانيت لتعزيز الاتصال بين مصالح المؤسسة	06
50	يوضح وجود شبكة اكسترانيت في المؤسسة لتعزيز تواصلها مع فروعها المختلفة	07
51	يوضح القيام بدورات تكوينية للموظفين يمكن من استخدام الوسائل التكنولوجية	08
51	يوضح وجود خبراء مختصين في تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة	09
52	يوضح الوسائل التي يستخدمونها في التواصل مع الزبائن داخل المؤسسة	10
53	يوضح ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة	11
54	يوضح التغيير الذي احدث في المؤسسة بعد ادخل تكنولوجيا الاتصال الحديثة	12
54	يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة	13
55	يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين انتاجية العمل	14
56	يوضح سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة	15
57	يوضح المعوقات التي تواجه الموظف عند استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة	16
58	يوضح توقف وظائف ومهام الموظفين عند حدوث خلل في احدى الوسائل التكنولوجية	17
59	يوضح التعامل بشبكة الانترنت من بين الصعوبات التي تواجه العملية الاتصالية داخل وخارج المؤسسة	18

## فهرس الاشكال

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الشكل
44	يمثل توزيع العينة وفق متغير الجنس	01
45	يمثل توزيع افراد العينة وفق متغير السن	02
46	يمثل توزيع افراد العينة وفق متغير المستوى التعليمي	03
47	يمثل توزيع افراد العينة وفق متغير الاقدمية في العمل	04
48	يمثل توزيع افراد العينة وفق متغير الوظيفة داخل المؤسسة	05

فهرس المحتويات	
	شكر وتقدير
	اهداء
قائمة المحتويات	
أ	مقدمة
الفصل الأول : الاطار المفاهيمي والمنهجي	
05	تمهيد
	أولاً: إشكالية الدراسة
06	01- تحديد المشكلة
07	02- أسباب اختيار الموضوع
08	ثانياً: اهمية الدراسة
08	ثالثاً: أهداف الدراسة
09	رابعاً: تحديد المفاهيم
12	خامساً: الدراسات السابقة
	سادساً: الإجراءات المنهجية
15	01- مجال الدراسة
16	02- نوع الدراسة ومنهجها
17	03- أدوات جمع البيانات
الفصل الثاني: الجانب النظري للدراسة	
	أولاً: المدخل النظري للدراسة
20	01- نشأة وظهور نظرية انتشار المبتكرات
21	02- نموذج "روجرز وشوميكير" لانتشار المبتكرات
21	03- فروض النظرية
22	04- دور قادة الرأي حسب روجرز
22	05- تبني الافكار عند روجرز
23	06- الانتقادات الموجهة لنظرية انتشار المبتكرات
ثانياً : ثانياً: تكنولوجيا الاتصال الحديثة	
25	01- اهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة
26	02- خصائص تكنولوجيا الاتصال



28	03- أنواع وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة
31	04- وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة
33	05- استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
34	06- مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة
<b>ثالثا : ماهية البنوك</b>	
36	01- نشأة البنوك
36	02- اهمية البنوك
37	03- أنواع البنوك
40	04- وظائف البنوك
<b>الفصل الثالث : الجانب الميداني للدراسة</b>	
43	اولا: التحليل الكمي والكيفي للبيانات المتحصل عليها
60	ثانيا: نتائج الدراسة على ضوء الدراسات السابقة
62	ثالثا: نتائج الدراسة على ضوء تساؤلات استمارة الاستبيان
64	رابعا: نتائج الدراسة على ضوء تساؤلات الدراسة
ج	خاتمة
<b>قائمة المصادر والمراجع</b>	
<b>الملحقات</b>	

---

# مقدمة

يعد الاتصال من المفاهيم النفسية والاجتماعية و الاجتماعية التي تغلغت في كافة ميادين الحياة العامة والخاصة ولا يمكن أن يستغني عنها الفرد فهو يتفاعل مع غيره من خلال وسائل الاتصال للتعبير عن أبعاده التفاعلية الاجتماعية فالاتصال هو وسيلة لخلق حركية وديناميكية للجماعات

وعلى اعتبار أن المؤسسة عبارة عن مجموعة من الأفراد منظمين في شكل قانوني بغرض القيام بمهام محددة ، تهدف مجمعها الى تحقيق غايات وأهداف المؤسسة ككل وعليه يعتبر الاتصال العمود الفقري لأي مؤسسة فمن خلاله يتم توفير المعلومات ولأفكار والخطط والتعليمات والآراء عبر أجزائها والأطراف العاملة بها، وتعتبر اتصالات المؤسسة همزة الوصل الرابطة بينها وبين العمال والعالم الخارجي المتواجدة فيه، واي قصور في نظام الاتصالات من شأنه أن يعطل أو يؤخر سيرورة العمل بالمؤسسة فقرات المؤسسة وأهدافها وتوجهاتها وخططها تتعلق كلها بالعملية الاتصالية أصبحت الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية تكتسي طابع الديناميكية، حيث انتقلت من الطبيعة المادية الى اللامادية هذا التحول فرض على المؤسسة الاقتصادية اليوم ضرورة التغيير أي والتأقلم مع المحيط الجديد فأصبحت مطالبة بأن تكون ذات رد فعل مستمر ومسبق وأن تكون مرنة و تكون سريعة رد الفعل.

ان هذه التحولات أثبتت ضرورة ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة الى نشاط المؤسسة الاقتصادية النسق المفتوح كشكل من أشكال التجديد، الذي يمس خاصة العملية الاتصالية التي تساعد على التأقلم مع الاقتصاد الجديد الذي يبني على دعم الاتصال بالمحيط الخارجي.

ونتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على هذه التكنولوجيا وبالتالي أصبحت هذه الأخيرة هي مورد أكثر أهمية بالمقارنة بالموارد الكلاسيكية، مما أدى إلى الاهتمام بتكنولوجيا الاتصال المستوفية الشروط الشغل الشاغل لأي مؤسسة اقتصادية باعتبارها نقطة القوة والتميز في عصر سيمته الأساسية هي المعلوماتية والاتصال،



---

ومن بين اهم المؤسسات التي شهدت تطورا ملحوظا بعد استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة نجد البنوك، مما سهلت التكنولوجيا عليها عملية التواصل بين الموظفين بحيث حققت التكامل، ولمعرفة اهم التطورات والتغييرات التي احدثتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة على البنوك باعتبارها مؤسسات اقتصادية، قمنا بهدة الدراسة باحد المؤسسات البنكية ومعرفة واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسات البنكية دراسة ميدانية بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالشرية ولاية تبسة، وقد اشتملت هذه الدراسة على مقدمة و ثلاثة فصول وخاتمة .

في الفصل الاول تناولنا اشكالية الدراسة وفيها تحديد المشكلة، التساؤلات الفرعية، اسباب اختيار الموضوع، اهداف الدراسة، تحديد مفاهيم الدراسة والدراسات السابقة. ثم تناولنا الاجراءات المنهجية للدراسة وفيها، مجالات الدراسة، عينة الدراسة، منهج الدراسة وادوات جمع البيانات.

اما الفصل الثاني فقد تناول المدخل النظري للدراسة، وخصصنا مبحثا لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ومبحثا للبنوك.

اما الفصل الثالث تناولنا فيه التحليل الكمي والكيفي للبيانات المتحصل عليها، ونتائج الدراسة على ضوء الدراسات السابقة، نتائج الدراسة على ضوء تساؤلات استمارة الاستبيان.



**الفصل الأول :**

**الاطار المفاهيمي والمنهجي**

## تمهيد:

يجب على الباحث عند اعداد بحثه ان يقوم بتحديد مشكلته التي يبحث لها عن حل، ميرزا في ذلك اهمية دراسته والاهداف المرجوة منها، مع تحديد المفاهيم، مستندا في ذلك على مجموعة من الدراسات السابقة، وتكتسي الإجراءات المنهجية دورا مهما في مسار البحث العلمي ، فهي التي ترسم معالم وأفاق البحث وتعطي الباحث الأداة الفعالة لمتابعة خطوات بحثه والسهر على تحقيق الأهداف المتوقعة منه ، فكلما كان الباحث على وعي تام بمجالات بحثه وكيفية التعامل معها متمكنا من المنهج الذي اختاره لبحثه ويعلم مدى أهمية التكامل المنهجي في البحوث بكل أنواعها محددًا أدوات بحثه بدقة وعناية حتى يتجنب الوقوع في المحاذير المنهجية أو استعمال أدوات بحثه في غير محلها أو التقصير في توفير أداة ضرورية لبحثه ، كل هذا دون أن تغفل عن جانب مهم وهو العينة المراد دراستها وكيفية إعدادها بحيث تكون ممثلة للمجتمع الأصلي، قدر الإمكان ولا تكون عينة مبتورة الجوانب لا تؤدي الغرض العلمي من إخضاعها للاختبار هذا ما حاولنا أن نتوخاه في مسار البحث قدر المستطاع .

## أولاً: إشكالية الدراسة

### 1. تحديد المشكلة:

تعد وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة من بين الوسائل التي أحدثت تغييراً في المجتمع فلا نكاد نجد ميداناً من الميادين لم تقتحمه هذه الأخيرة وتقرض نفسها على القائمين في مختلف الأنشطة، خاصة المؤسسات الحديثة والمعاصرة التي تواكب التطورات التكنولوجية، باستخدامها لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة لنقل واستقبال وتخزين وتبادل المعلومات بشكل إلكتروني باستخدام الحاسوب ومنظومة الشبكات والهاتف والفاكس... الخ.

وباعتبار أن الإقبال الكبير على تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة هو حتمي لا مفر منه حيث أن التنافس القوي ما بين المؤسسات والشركات هو الذي جعل بتوظيف هذه التكنولوجيا داخل المؤسسات. بما حظيت به هذه التكنولوجيا من اهتمام كبير من قبل عدد من الدول كالدول العربية التي تعد هي الأخرى قد اعتمدت على هذه التكنولوجيا ونخص بالذكر الجزائر التي تعد هي الأخرى من بين الدول التي أصبحت تعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا الحديثة وتفعيلها داخل مؤسساتها، ومن بين أهم المؤسسات الجزائرية نجد المؤسسات الاقتصادية هي كذلك مجبرة على التفاعل والتحول في أنماط العمل من الأنماط التقليدية إلى أنماط تواكب الحركة العالمية للمعلوماتية، خاصة بعد جهود الدولة الجزائرية في الاهتمام بالحواسيب باقتنائها وصناعتها والتطوير في هذا الميدان، إذ تمثل هذه الثورة الرقمية فرصة تاريخية أمام هذه المؤسسات من أجل التمتع في الأسواق وتعزيز مكانتها بين المؤسسات وتطوير طاقتها الإبداعية والإنتاجية.

ولقد استفادت مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالشريعة ولاية تبسة من هذه الفرصة، وذلك من خلال الاعتماد على الحواسيب ومختلف الشبكات الداخلية والخارجية وبعض الوسائل الأخرى، ومن هذا المنطلق

ارتأينا ان نسلط الضوء حول دراسة واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات البنكية، وهذا من خلال طرحنا للتساؤل الرئيسي الاتي:

ماهو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات البنكية الجزائرية؟

وللاجابة عن هذا التساؤل قمنا بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية الاتية:

- ماهي متطلبات تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالشرية؟.
- ما هو أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالشرية؟.
- ماهي الصعوبات التي تواجه بنك الفلاحة الريفية بالشرية من خلال استخدامها لتكنولوجيا الاتصال

الحديثة؟

## 2. اسباب اختيار الموضوع:

إن اختيار الموضوع من الخطوات الأساسية في الدراسة العلمية وقد وقع اختيارنا لهذا الموضوع نتيجة لعدة أسباب منها شخصية وأخرى موضوعية، وهي كالآتي:

### 2-1- أسباب شخصية:

- ✓ ملاحظتنا الشخصية لدور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في توصيل المعلومات في شتى المجالات لدى مستخدميها خاصة في المؤسسات الاقتصادية.
- ✓ رغبتنا الشخصية في معرفة مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسات الجزائرية.
- ✓ التجربة الذاتية في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

### 2-2- أسباب موضوعية:

- ✓ محاولة منا لإنجاز دراسة علمية أكاديمية تبقى موضوع يستفيد منه الطلبة مستقبلا.
- ✓ محاولة التعرف على مكانة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.



## ثانيا: أهمية الدراسة:

تساهم أهمية الدراسة في إبراز القيمة المرجوة من البحث وذلك من خلال: تسليط الضوء على الدور الحيوي الذي تقوم به تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث يعتبر هذا الموضوع إضافة جديدة ومساهمة في إثراء المجال المعرفي وتدعيم للباحثين والمهتمين بدراسات جديدة في مثل هذه المواضيع، ضف الى ذلك قيمة الموضوع كونه يربط بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، بالنظر إلى المزايا العديدة التي تمنحها التطبيقات الجيدة لتكنولوجيا الاتصال من خلال استخداماتها العديدة داخل المؤسسات، ولا ننسى الأهمية البالغة لهذا الموضوع في ميدان الاعلام والاتصال، وتزويد المكتبة الجامعية بدراسة يمكن استفادة الطالب منها، وفي الأخير محاولة إظهار الدور الجوهري لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

## ثالثا: أهداف الدراسة:

لكل بحث علمي أهداف محددة يسعى لتحقيقها وتتمثل فيما يلي:

- التعرف على مكانة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات البنكية.
- إبراز الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نقل وتخزين وتبادل المعلومات داخل المؤسسات البنكية وخارجها.
- الوقوف على كفايات وأنماط استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسات الجزائرية.

## رابعا: تحديد مفاهيم الدراسة:

### 1- الاستخدام:

#### 1-1- لغة:

استخدام: مصدر استخدم.

استخدم آلة: استعمالها.

استخدم كل الإمكانيات: استغلالها.

هو الاستعمال أي استخدمه دون مقابل، استخدم المرأة والرجل اتخاذها خادمة أو خادما، واستخدم الآلة معناها: استعمالها، واستخدم كل الإمكانيات يعني استغلالها (عبد الحميد بلعباس، 2005).  
إن مفهوم الاستخدام يعرف في الواقع معاني متعددة ومختلفة، كلمة استخدام توظف كمرادف للاستعمال أو الممارسة في بعض الأحيان و في أحيان أخرى كمرادف للتملك (تسعديت قدوار، 2010).

### 1-2- اصطلاحا:

إن مع تطور التكنولوجيا بصفة عامة وتكنولوجيا الاتصال بصفة خاصة غلب توظيف مصطلح استخدم، واستعمال في أحيان أخرى، وهذا لتجسيد العلاقة بين الإنسان المستخدم للآلة أو التقنية وما يطبع هذه العلاقة من تفاعل ومشاركة، وما قد يؤدي في المستقبل من اندماج بين الآلة والإنسان، ويعرف الاستخدام بأنه: "ما يستخدمه الفرد فعليا من معلومات أي انه الاستخدام العقلي للمعلومات التي يحتاجها بالفعل إضافة الى ان الاستخدام ربما يرضي احتياجات المستفيد او لا يرضيها، وذلك عندما لا يجد المعلومات التي يحتاجها بالفعل (عبد الحميد بلعباس، 2005).

### 1-3- إجرائيا:

ويقصد بالاستخدام في هذه الدراسة هو استخدام مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالشريعة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، منها جهاز الحاسوب، والشبكات المنظومة، الانترنت الأنترايت، الإكسترانت

### 2- التكنولوجيا:

#### 2-1- لغة:

التكنولوجيا كلمة مشتقة من الكلمة الإنكليزية Technology وهي كلمة من شطرين Techno أي Technical بمعنى تقني أو إختصاصي، و الشطر الآخر logy وهي من logic أي علم بالمنطق، أي أن

الكلمة معناها علوم التقنية أو العلوم التطبيقية، أما المعنى العملى للتكنولوجيا فهو الإستخدام الأمثل والأذكى للعلوم فى المجالات التطبيقية وفى نواحي الحياة العملية (مجد الهاشمي، 2012).

## 2-2- اصطلاحا:

هي نتاج اجتماعي وثقافي يشمل الأفكار والمعتقدات والسلوك وجميع التصورات والقيم التي يستمدّها الفرد من خلال تعامله مع الطبيعة والمجتمع لأن التكنولوجيا قبل أن تكون آلة أو جهاز معيناً فهي فكرة تولدت عن حاجة أو رغبة اجتماعية معينة وفي وقت معين (فضيل دليو، 2010).

## 2-3- اجرائيا:

التكنولوجيا هي تطبيق المعرفة والخبرات والمهارات المكتسبة في المهام العلمية للمؤسسة، وتتمثل مجموع الوسائل والاساليب والتقنيات التي تستخدمها المؤسسة في مختلف النواحي الادارية والعلمية، أي هي المعدات والمعرفة والخبرة المتراكمة.

## 3- تكنولوجيا الاتصال:

### 3-1- اصطلاحا:

هي مجموعة من التقنيات و الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الاتصالي، الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي والجمعي أو التنظيمي أو الوسطي، أو التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة، المرسومة أو الرقمية من خلال الحاسبات الإلكترونية أو الكهربائية (ياسين قرناني، مسعود بوسعدية، 2011).

\_ قائمة النشاطات الشاملة لثلاثة قطاعات المعلوماتية بما فيها صناعة الحواسيب، والبرمجيات، والاتصالات عن بعد الشاملة لشبكة الإنترنت أساسا والإلكترونيك (فضيل دليو، 2010).

## 3-2- اجرائيا:

هي مجموعة من الوسائل والتقنيات (الأجهزة، البرمجيات، الحاسب الآلي) ووسائل الاتصال (الهاتف النقال) والشبكات (الإنترنت، الإنترنت، والإكسترنات) التي تستخدم في تخزين واسترجاع المعلومات والاتصال وإرسال البيانات والمعلومات بمختلف الأشكال منها المكتوبة السمعية، البصرية والإلكترونية.

#### 4- البنك:

#### 4-1- لغة:

كلمة بنك أصلها إيطالي تعود للكلمة الإيطالية "Banco" وتعني المنضدة التي يجلس عليها الصيارفة لتحويل العملة، وأصبح يقصد بها المنضدة "comptoir" التي يتم فيها عد وتبادل العملات وأصبحت تعبر عن المكان الذي توجد فيه تلك المنضدة وتجرى فيه المتاجرة بالنقود.

وبالعربية يقال صرف الدنانير، أي بدلها بدنانير سواها، والصيرفي جمعها صيارفة، وهو بيع النقود بنقود غيرها، والمصرف جمعها مصارف وهو المؤسسة المالية التي تقوم بالإقراض (حسين بني هاني، 2003).

#### 4-2- اصطلاحا:

تلك المؤسسة المالية التي تقوم بجمع النقود الفائضة عن حاجة أصحابها (الجمهور، منشآت الأعمال، الدولة) وإقراضها للمحتاجين إليها وفق أسس معينة أو استثمارها في أوراق مالية محددة (شاكرك القزويني، 1992).

#### خامسا: الدراسات السابقة:

#### ❖ الدراسة الأولى:

حورية بولعويدات، 2008/2007، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة ماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة، جامعة منتوري، قسنطينة.

دراسة متعمقة للاتصال ومدى استخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة انطلاقاً من ترتيب استخدام كل التكنولوجيات الحديثة الأربعة: (الانترنت، الانترنت، الأكتسرانت، جهاز الحاسوب) والعوامل التي تحكم هذا الاستخدام وآثار هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة.

محاولة اثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصاً لحدثة الموضوع.

التدرب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية وكذلك التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في العلوم الاجتماعية.

\_ اعتمدت الباحثة على المنهج المسحي والمسح التحليلي في دراستها للوصول الى تفسيرات كيفية تضاف الى النتائج الكمية.

\_ يشمل مجتمع البحث على 49 موظفاً، لكن عند اجراء الباحثة للدراسة الميدانية صادفت وجود كل من رئيس مصلحة التدخلات، الشؤون العامة في مهام خارج المؤسسة حسب ما ادلى به رئيس قسم الموارد البشرية، كما صادفت وجود رئيس المصلحة التجارية في عطلة، وبالتالي فقد وزعت 46 استمارة لكن عملية توزيع وجمع الاستمارات اسفرت عن مرتجعات قدرت ب 3 استمارات وبذلك فننتائج هذه الدراسة كانت نسبة الى 43 مفردة.

\_ وقد اسفرت نتائج الدراسة الميدانية التي تم من خلالها استقصاء الموظفين المزودين بكل التكنولوجيات الاتصالية الاربعة المدروسة، عن وجود تباين في استخدام هذه التكنولوجيات، حيث احتل جهاز الحاسوب المرتبة الاولى في الاستخدام، بينما احتلت شبكة الانترنت المرتبة الثانية، وعادت المرتبة الثالثة لشبكة الانترنت، فيما عادت المرتبة الاخيرة لشبكة الاكسترانيت، وقد كان للعوامل الذاتية للمبحوثين اثر على نسبة استخدامهم للتكنولوجيا الاتصالية الحديثة فيما يخص المستوى التعليمي والمنصب والاستفادة من التدريب الحالي، فيما لم يكن للاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية اثر على ذلك، وقد ادت تكنولوجيا

الاتصال الى تحسين مستوى الاداء في المؤسسة، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي كما حسنت الانتاجية ومحيط العمل.

### ❖ الدراسة الثانية:

لبنى عبد الله العلاوين، 2009، تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء المؤسسات الإعلامية مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية "إنموذجاً"، مذكرة ماجستير في الاعلام، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا. تهدف هذه الدراسة الى التعرف على:

❖ أثر تكنولوجيا الاتصال على الأداء في المؤسسات الإعلامية.

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

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

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

\_ يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في إدارات وأقسام مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردني والبالغ عددهم 1401 موظفاً وموظفةً لسنة 2008.

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

\_ وتوصلت الباحثة في دراستها الى النتائج التالية:

❖ تشير النتائج إلى اهتمام إدارة المؤسسة بفقرات مجال مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.  
❖ أن تقديرات أفراد عينة الدراسة كانت (إيجابية) حول مجالات أداء المؤسسة المذكورة، وأن مستوى تقييم أفراد عينة الدراسة لأداء مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية قد تراوح بين (المتوسط والقوي) من وجهة نظره..

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

❖ أن جميع فقرات مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة المذكورة تُعد واضحة لأفراد عينة الدراسة من وجهة نظرهم، ويعزى ذلك إلى ارتفاع مستوى إدراك أفراد العينة.

#### ❖ التعقيب على الدراسات السابقة:

✓ تعتبر الدراسة الاولى مشابهة لدراستنا الحالية حيث تناولت استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية وهو نفس الموضوع الذي تتناوله دراستنا وهو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البنك، وتتشابه الاجراءات المنهجية لهذه الدراسة مع دراستنا حيث يندرج كليهما ضمن الدراسات الوصفية، ولقد استخدمتا للوصول الى النتائج استمارة استبيان.  
✓ وبغض النظر عن الاختلافات فقد افادتنا هذه الدراسة كثيرا في الاحاطة بالموضوع المدروس، سواء من الناحية النظرية وذلك من خلال بناء الاشكالية والاطار النظري، او من الناحية الميدانية من خلال صياغة اسئلة استمارة الاستبيان.

✓ اما الدراسة الثانية تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء المؤسسات الإعلامية، فلقد تشابهت مع دراستنا في المتغير المستقل وهو تكنولوجيا الاتصال، وكذا كليهما اعتمدا على المنهج الوصفي واداة استمارة الاستبيان في جمع البيانات.

وافادتنا هذه الدراسة كثيرا في الاجراءات المنهجية والاطار النظري الخاص بمبحث تكنولوجيا الاتصال.

## سادسا: الإجراءات المنهجية للدراسة

### 1- مجالات الدراسة:

#### 1-1- المجال المكاني:

والذي نعني به النطاق الجغرافي لإجراء الجانب التطبيقي لهذه الدراسة التي اقتصرنا على بنك الفلاحة والتنمية بمدينة الشريعة ولاية تبسة نظرا للقرب الجغرافي وكذا معرفتنا بالمكان ومن ثمة سهولة الوصول إلى المبحوث، وبالتالي سهولة توزيع الاستمارات.

#### 1-2- المجال الزمني:

تم الشروع في هذه الدراسة مع نهاية سنة 2020 وبداية سنة 2021، حيث باشرنا إجراءات الجانب المنهجي والنظري من 29 جانفي إلى 15 مارس 2021، حيث قمنا فيه بتحديد إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية وجمع كم لا بأس به من المراجع من مختلف المكتبات في علوم الإعلام والاتصال.

#### 1-3- المجال البشري:

المجتمع الأصلي للدراسة: لكي يحقق الباحث نجاحا في دراسته لابد له من اختيار مجتمع يتماشى مع بحثه ومن الضروري وجوده حيث يطلب منه تعريف وتحديد المجتمع الأصلي ومكوناته الأساسية تحديدا واضحا ودقيق (عامر قنديلحي، 1999).



وعليه فان المجتمع الاصلي لدراستنا التي تبحث عن واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة البنكية \_ دراسة ميدانية على عمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية الشريعة الذي بلغ عددهم 09 عمال.

## 2- نوع الدراسة ومنهجها:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تهدف الى دراسة واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة البنكية، وذلك للحصول على معلومات كافية ودقيقة عنها وتصنيفها وتحليلها واستخلاص نتائجها. وانسجاما مع مقتضيات الدراسة وطبيعتها الإجرائية وتحقيقا لأهدافها فقد استعانت الدراسة بالمنهج الوصفي لكونه من أبرز المناهج المستخدمة في الدراسات الاتصالية والإعلامية ولضرورة يفرضها البحث نفسه. حيث يعرف المنهج الوصفي على انه:

\_ طريقة تعتمد على دراسة الظواهر وصفا موضوعيا دقيقا من جميع جوانبه سواء كان من خلال وصف الظاهرة وتوضيح خصائصها، أو من خلال وصف الظاهرة وصفا رقميا يوضح مقدارها أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر والأحداث عن طريق الحلول لها (مجيد خليل حسين، 2013).

\_ هو المنهج الذي يقوم بدراسة الظواهر والأحداث، كما هي من حيث خصائصها وأشكالها، والعوامل المؤثرة في ذلك، فهو يدرس حاضر الظواهر والأحداث عن طريق توصيفها (كمال دلشي، 2016).

\_ عينة البحث وكيفية اختيارها: لقد اعتمدنا في هذه الدراسة على طريقة المسح الشامل (الحصص الشامل)، وذلك راجع إلى أن عدد الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالشريعة صغير جدا وهم 09 موظفين، وهذا ما يسهل علينا إجراء العمل الميداني من خلال توزيع الاستمارة على جميع الموجودين داخل البنك، وبهذا يتم الحصول على نتائج تمثل المجتمع ككل.

## 3- أدوات جمع البيانات:

تتوقف دقة البحوث العلمية على الاختيار الأمثل للأدوات المناسبة التي تتأتى وطبيعة الموضوع المراد دراسته وكذا إمكانات الباحث للحصول على البيانات والمعطيات الخاتمة لأهداف الدراسة.

### 3-1- الملاحظة:

هي إنشاء مقصود ومنظم ومضبوط للظواهر أو الحوادث أو الأمور بغية اكتشاف أسبابها وقوانينها وهي الخطوة الأولى في البحث العلمي، ومن أهم خطواته، يقوم الباحث فيها في جميع مراحل البحث، تسبق الافتراض وترافقه وتلحق به وتقود الباحث إلى صياغة الفرضيات والنظريات (رجاء وحيد الدويدي، 2000). ولقد استخدمنا الملاحظة في بحثنا هذا وذلك بمتابعتنا لأهم الوسائل والتطبيقات التكنولوجية الحديثة التي في المؤسسة وكيف يستخدمونها العمال.

### 3-2- الاستبيان:

يعتبر الاستبيان احدى وسائل البحث العلمي التي تستعمل على نطاق واسع من اجل الحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بأحوال الناس أو ميولهم أو اتجاهاتهم و دوافعهم او معتقداتهم. والاستبيان اداة تتضمن مجموعة من الاسئلة او الجمل الخبرية التي يطلب من المفحوص الاجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب اغراض البحث (جودت عزت عطوي، 2007).

\_ وصف استمارة الاستبيان: تتضمن استمارة بحثنا على 20 سؤال قسمت على اربع محاور وهي:

- **المحور الأول:** البيانات الشخصية من السؤال 01 الى السؤال 05.
- **المحور الثاني:** متطلبات تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالشريعة من السؤال 06 الى السؤال 10.
- **المحور الثالث:** أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالشريعة. من السؤال 11 الى السؤال 15.
- **المحور الرابع:** الصعوبات التي تواجه بنك الفلاحة الريفية بالشريعة من خلال استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة من السؤال 16 الى السؤال 20.

---

**الفصل الثاني:**  
**الجانب النظري للدراسة**

## 1- نشأة وظهور نظرية انتشار المبتكرات:

ظهرت هذه النظرية خلال السنوات الاخيرة من الخمسينيات والستينات متأثرة بنظرية تدفق المعلومات على مرحلتين.

وتعود أصول نظرية انتشار المبتكرات الى دراسات متفرقة قام بها الباحثون الاجتماعيون في عدة ميادين مثل: الأنثروبولوجيا والتربية والزراعة لمعرفة كيفية تبني المزارعين الأفكار الجديدة المتعلقة بأساليب الزراعة الحديثة، كما اهتم بها أيضا الباحثون في مجال التربية من خلال محاولة نشر طرق التدريس الجديدة أو فكرة تنظيم الأسر أو اقتناء الأجهزة واستخدامها وغيرها من المجالات المختلفة لمعرفة اثارها في النظام الاجتماعي القائم.

وتركز هذه النظرية على نشر المعلومات المتعلقة بالمبتكرات والتجديد بين أفراد المجتمع أو قطاع منه بهدف تحقيق التنمية، وهو في الأخير (التغيير) يعتبر الهدف النهائي لها، لهذا قام روجرز وشوميكر بالمراجعة والتدقيق في أكثر من 2000 أمر برقية متعلقة بانتشار كل ما هو من المبتكرات الجديدة في مجال الاجتماع الريفي والأنثروبولوجيا بهدف التعرف على اليات تبني الأفكار والمستحدثات من قبل الجمهور ليؤكد في الأخير من خلال نموذجها دور البيئة الاجتماعية في التأثير على سريان الاعلام والاتصال بشكل انتقالي يظل خاضعا للفئات الاجتماعية التي ينتمي اليها، ذلك أن الفرد يتحرك في اطارها بما في ذلك دور قادة الرأي في تمرير المعلومات والتي يشتقونها من المصادر الإعلامية الى غيرهم من يتعرضوا للإعلام بشكل كاف. والابتكار وفق هذه النظرية هو أي فكرة جديدة أو أسلوب أو نمط جديد يتم استخدامه في الحياة كفكرة تنظيم الاسرة أو ادخال أساليب جديدة في الزراعة أو استحداث وسيلة اتصالية أو غير ذلك يعتبر ابتكارا. (حسن عماد مكاوي وليلى السيد، 2002)

## 2- نموذج "روجرز وشوميكر" لانتشار المبتكرات:

وصف روجرز وزميله عناصر عملية تدفق المعلومات الخاصة بانتشار المبتكرات بالاعتباس من نموذج "ديفيد بيرلو" كما يلي: (محمد عبد الحميد، 1998)

- المصدر: المخترعون والعلماء وعوامل التغيير الاجتماعي وقادة الرأي.
- الرسالة: الابتكار الجديد.
- الوسيلة: قنوات وسائل الاعلام وقنوات الاتصال الشخصي.
- المستقبل: أعضاء الجمهور في النظام الاجتماعي.
- الأثر: تغيير في الأفكار والاتجاهات والسلوك

## 3- فروض النظرية:

تقوم هذه النظرية على افتراض أن قنوات وسائل الاعلام تكون أكثر فعالية في زيادة المعرفة حول المبتكرات حيث تكون قنوات الاتصال الشخصي أكثر فعالية في تشكيل المواقف حول المبتكرات الجديدة.

يقترح مدخل انتشار المبتكرات من افتراض ان الرسائل الإعلامية تصل الى الجمهور عن طريق افراد يتميزون عن سواهم بأنهم أكثر اتصالاً ونشاطاً في تعاملهم مع وسائل الاتصال الجماهيري ويطلق عليهم قادة الرأي. (محمد عبد الحميد، 1998)

## 4- دور قادة الرأي حسب روجرز:

- يتعرض قادة الرأي لوسائل الاعلام أكثر من اتباعهم فهم حريصون على مطالعة الصحف ومتابعة البرامج الاذاعية والتلفزيونية المتعلقة باختصاصهم.
- قادة الرأي أكثر انفتاحاً على العالم وأكثر تقبلاً للأفكار الجديدة والتغيير من غيرهم.

- قادة الرأي لديهم اتصال أكثر من اتباعهم 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 اتباعهم وحتى المسؤولين عن برامج التغيير.
- قادة الرأي أكثر مشاركة اجتماعية من اتباعهم سواء في المناسبات الاجتماعية او 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. (اسماعيل محمود حسن، 2003)

## 5- تبني الأفكار عند روجرز:

عرف روجرز عملية تبني الأفكار الجديدة والمستحدثة بوجه عام انها "العملية العقلية التي يمر خلالها الفرد من وقت سماعه او علمه بالفكرة او الابتكار حتى ينتهي به الامر الى ان يتبناها "وتمر هذه العملية بخمس مراحل هي: (كمال عبد الرؤوف، 1991)

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

ب. **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 هادف بشكل كبير.

ت. **مرحلة التقييم:** في هذه المرحلة يجري الفرد عملية موازنة و مطابقة بين ما جمعه من معلومات عن الفكرة المبتكرة في ضوء موقفه وسلوكه والاحوال السائدة في الحاضر وما يتوقعه مستقبلا لينتهي به الامر الى اتخاذ قرار يرفض الفكرة او اخضاعها للتجريب العلمي.

ث. **مرحلة التجريب:** وفيها 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.

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

## 6- الانتقادات الموجهة لنظرية انتشار المبتكرات:

لقيت نظرية انتشار المبتكرات شيوعا وانتشارا في بداية الستينات خاصة في دول العالم الثالث، غير أنها واجهت فيما بعد في السبعينات جملة من الانتقادات هي: (حمدي حسن، 1999)

- إن تطبيق هذه النظرية والعمل بها في دول العالم الثالث أدى الى اتساع فجوة المعلومات وازدياد الفروقات الاجتماعية والاقتصادية بين فئات المجتمع لأن الفئات المتقدمة اقتصاديا واجتماعيا تشجع أكثر من غيرها على التجديد وممارسة الاقبال على تلقي المعلومات أكثر من غيرها من الفئات الفقيرة.
- دعم اتفاق الباحثين والدارسين لهذا الانتشار على تعريف محدد للتنمية.
- إيمان الباحثين وعلى رأسه روجرز بقوة تأثير وسائل الاتصال على قادة الرأي، أي أن هذه النظرية أخذت مبدأ سريان المعلومات في اتجاه واحد أي من الحكومة ومراكز التنمية الى الجمهور المتلقي.

- الارتباط الكبير لنموذج انتشار المبتكرات بنظريات النظم للإعلام لقناعتها بأهمية الإعلام وقوته وبذريعة التنمية وخدمة برامجها تسعى السلطات الحاكمة الى خلق رأي عام واقناع الجماهير بافكارها والعمل بها وفق ما جاءت به افكار النظرية وانتشار المبتكرات.

## 7- جوانب الاستفادة من النظرية:

انطلاقاً من ذلك فان المبتكرات الحديثة وتطبيقات الاتصال الحديثة تحتاج عدداً من المراحل التي تجعل من الموظف يتعامل معها بمرونة اكبر، وبسهولة اكثر، وادراك ما يمكن ان يتعرض له من خلالها، وانعكاس ذلك على سلوك الفرد نحو المستحدثات، ويصل به الامر الى تبني الانماط الجديدة التي توحىها او تتيحها تلك المستحدثات.

كما تستفيد الدراسة من النظرية في تفسير النتائج التي تحصلت عليها وتأثير العوامل الديموغرافية على اتجاهات الموظفين نحو تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل، ذلك من خلال ادراك الموظف لاهمية هذه التكنولوجيا في انجاح وسيرورة العمل داخل وخارج المؤسسة، ويتمكن من استخدامها بكل سهولة بعد ان يتمرس عليها ضمن مرحلة التجريب ومعرفة الدور الذي تقوم به هذه الوسائل الحديثة، ومن ثم يتبنى الموظف المستحدث الجديد، ويتغير سلوكه تبعاً لمتطلبات التفاعل مع ذلك، وتبين ذلك بحسب العوامل الديموغرافية والظروف الاخرى، بيئية كانت او اجتماعية.

وفي مجال هذه الدراسة هناك عدة متغيرات تؤدي دوراً أساسياً في تبني تقنية ما فائدتها النسبية، توافقها مع أسلوب وظيفة المستخدمين، سهولة الاستخدام، درجة التعقيد، المقدرة على التجريب والملاحظة).

## ثانياً: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

### 1- أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة:



---

لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أهمية كبيرة في تحقيق الرفاهية للأفراد والجماعات، كما أنها تعتبر عنصرا مهما في عملية تنمية وتطوير مختلف قطاعات المجتمع وتتمثل أهميتها فيما يلي:

- توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمؤسسات.
- جعلت العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان.
- من خلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة يمكن للمدارس والجامعات والمستشفيات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة.
- من خلال تكنولوجيا الاتصال يمكن نشر العديد من الرسائل الخاصة بحل المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها.
- المساهمة في التنمية الاقتصادية حيث تؤدي ثورة تكنولوجيا الاتصال إلى نشوء أشكال من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة.
- زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف التي تزيد من رفعة فرص تحول العالم إلى مكان أكثر سلما ورخاء لجميع سكانه.
- تمكن تكنولوجيا الاتصال الأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدولهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم أو مكان سكنهم .
- تمكن الأفراد والمجتمعات والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكنا سابقا، كما تساعد على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية. (هنا)

عبدوي، 2016/2015، ص 79- 80)

- 
- الإطلاع والتنبؤ أكثر بالفرص التي يمكن أن تتحقق في المستقبل بالإضافة إلى التقاط الإشارات الايجابية عن البيئة المحيطة ومواجهة التهديدات وتحويل الصعوبات إلى فرص. (محمد زميت، 2015/2014، 121)

## 2- خصائص تكنولوجيا الاتصال:

- ❖ **التفاعلية:** وذلك لوجود سلسلة من الأفعال الاتصالية، فالمرسل يستقبل ويرسل في الوقت نفسه، وكذلك المستقبل ومثال ذلك بعض الوسائل التي يوجد فيها تفاعل بين المستخدم والمرسل مثل الهاتف، التلفاز التفاعلي والمؤتمرات عن بعد والكمبيوتر الشخصي الذي يستخدم في الاتصال وكذلك البريد الالكتروني...الخ.
- ❖ **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه فمثلا في نظم البريد الالكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون الحاجة لتواجد المستقبل للرسالة.
- ❖ **قابلية الحركة:** هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان مثل الهاتف النقال، جهاز الفيديو يوضع في الجيب، وجهاز فاكسميل يوضع في السيارة وحاسب آلي نقال مزود بطابعة.
- ❖ **قابلية التحويل:** وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس، والأفلام السينمائية التي يمكن عرضها في دور السينما وعلى أشرطة الفيديو وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل.
- ❖ **الشيوع والانتشار:** ويعني به الانتشار المنهجي لنظام الاتصال حول العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع ولا يكون حكرا على الأثرياء فقط وإنما يشمل كل فئات وطبقات المجتمع.

❖ **الكونية:** البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة، كتعدد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عند الحدود الدولية في أي مكان في العالم. (حسانة محي الدين، 2002، 121)

❖ **تحديد المستفيد:** تعني هذه السمة إن المعلومات التي تتبادل تكون محددة الغرض، أي أن هناك درجة من التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها، وهذه السمة أفرزتها تكنولوجيا الاتصالات المتمثلة بإحدى أنظمة البريد الإلكتروني ألا وهي (الرزم البريدية الخادمة) التي تتيح للمشارك بها مجالاً واسعاً للتحكم بكمية المعلومات المرغوب فيها ونوعيتها، ويقوم بهذه الخدمة شخص يدعى (المنسق) الذي يقوم بترتيب هذه العملية عن طريق معرفة رغبات المستفيدين وحاجاتهم من المعلومات وتجهيزهم بها عن طريق صناديق البريد الإلكتروني الخاص بكل مشترك لقاء اشتراك شهري أو سنوي يدفع لقاء هذه الخدمات. (هارون منصر، 2011/2012، 83)

### 3- أنواع وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

#### 3-1 الأقمار الصناعية:

تستخدم الأقمار الصناعية محطات أرضية لبث وتوزيع والنقاط البيانات والمعلومات الصوتية والمرئية عبر الأثير الفضاء وبالطبع فإن السرعة ودرجة الوضوح في هذا النوع من وسائط الاتصال تتفوق على جميع الوسائط الأخرى 24.

ويرجع استخدام الأقمار الصناعية لأغراض الاتصالات إلى 01 يوليو 1972 ففي مساء هذا اليوم تم مشاهدة برنامج تلفزيوني في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا وفي نفس الوقت، بعد بث أول قمر صناعي يستقر في الفضاء باسم تليستار. (علاء عبد الرزاق السالمي، 2002، 362)

#### 3-2 الكمبيوتر:

هو ذلك الجهاز الذي يتلقى أو يمكن أن يتلقى البيانات من المستخدم ويقوم بمعالجتها ليخزنها في صورة معلومات يمكن الاستفادة منها.

هو آلة يمكنها حل المشاكل بسرعة وبسهولة، فله ذاكرة يخزن فيها كميات كبيرة من المعلومات التي يستخدم في مراحل تالية لحل المشاكل التي تواجه الإنسان في ثوان محدودة واعطاء إجابات عنها بالأصوات أيضاً، ويؤدي الكمبيوتر المهام التي برمج لأدائها بدون تعب أو كلاً وإرهاق.

### 3-3 الأنترنيت:

هي الشبكة العالمية واسعة المجال (world wide web(www) أو تسمى الشبكة النسيجية وهي مجموعة من الشبكات المترابطة حول العالم، حيث أخذ اسم الأنترنيت من أول خمسة حروف من كلمة intercomectoda، وأول ثلاثة حروف من كلمة nterwork وتم جمعها لتصبح interne . (باسل محمد رضوان، 2014، 15)

وهي أكبر مزود للمعلومات في الوقت الحاضر، بل انها أم الشبكات، أو شبكة الشبكات، لأنها تضم عدد كبير من شبكات المعلومات المحسوبة المحلية LAN أو الواسعة wan الموزعة على مستويات محلية وإقليمية وعالمية، في مختلف بقاع ومناطق المعمورة، وتوسيع شبكة الأنترنيت هذه لأي حاسوب مزود بمعدات مناسبة سهلة الاستخدام بالاتصال مع أي حاسوب في أي مكان من العالم وتبادل المعلومات المتوفرة معه أو المشاركة فيها، مهما كان حجم معلوماته التي يمتلكه أو برماجيته أو موقعه أو طريقة إرتباطه. (عامر ابراهيم، 2009، 81)

### 3-4 الأنترانت:

هي شبكة داخلية تقوم المؤسسة بإنتاجها على اختلاف أحجامها هذه الشبكة ستعمل بروتوكولات أنترانت مثل Ftp و Http وتستخدم خدمات الأنترانت مثل البريد الإلكتروني ولا يستطيع شخص خارج المؤسسة أن يدخل

---

لها ومحتوياتها تحدد لها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني وتنظيم مساحات النقاش، قاعدة بيانات المعلومات وهي باختصار وسيلة إتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة ووسيلة لإنجاز الأعمال وبالتالي يمكن القول أن شبكة الانترنت هي شبكة أنترنت مصغرة ومقتصرة على مؤسسة معينة وفروعها. (درعيوي عبد الغني، 2015، 35)

### 3-5 الإكسترنانت:

ظهرت شبكة الاكستر انت نتيجة الإنتقادات التي وجهت إلى نظام الأنتر انت وفي مقدمتها "الإستقلالية " والبعيد عن الأطراف الخارجية، حيث يرى البعض أن نجاح أي مشروع لن تأتي بعلاقة متواصلة ودائمة مع موزعيه وعلمائه والذي يؤدي في النهاية إلى علاقة متشابكة. (خالد محمد خالد، 2003، 37)

### 3-6 البريد الالكتروني:

هو نظاما لتبادل الرسائل بين مستخدمي الانترنت ويرمز له ب e-mail يمتاز بكلفته المنخفضة وسرعته الكبيرة. (امين شوكت، دون سنة، 13)

### 3-7 الفيديو توكس البنوك المتلفزة:

هو نظام تفاعلي يشبه التليتكست من حيث إستخدامه لشاشة التلفزيون إلا أن المشاهدة في هذه الحالة يتصل بصورة مباشرة عن طريق خطوط الهاتف يخزن أعداس من المعلومات، ويطلب مايريده من هذه المعلومات التي تظهر لاحقا على شاشة التلفزيون، ويتم بين المشاهدون حوار على هيئة أسئلة وأجوبة تظهر إتباعا على الشاشة .

ويستخدم المشاهد لوحة مفاتيح خاصة لتوجيه الأسئلة ومتابعة الحوار وفقا لبرنامج معين وطلب عرض ما يريده كما أن خدمة تتيح للمستخدم إمكانية الدخول على بيانات عن طريق جهاز الكمبيوتر مرتبط بخط هاتف عادي أوخط مؤجر. (محمد جمال الفار، 2014، 244)

### 3-8 التليتكس:

قد بدأ هذا النظام بخدمة أحادية إضافة إلى الجزء غير المستخدم من إشارات الفيديو، ويتصل هذا النظام نظام التليتكست القناة المفتوحة الذي يتلقى المشتركون فيه المعلومات عن الأحداث الجارية بصفة مستمرة على شاشات التلفزيون المنزلي أثناء توقف إرسال المحطات التلفزيونية أو إستغلال أجزاء من الشاشات لإستقبال هذا النظام في حال إستمرار البث التلفزيون، وتتم الإستفادة من أجهزة التلفزيونية في إستقبال النصوص تبث في شكل إشارات تلفزيونية فقط لتستقبل من أجهزة التلفزيون العادية، مع إتجاه بعض التليتكست الأحادية الى إستخدام أجهزة خاصة بفك رمز الإشارات المستقبلية بحيث تعمل على ترجمة الإشارات وتحويلها إلى أشكال مفهومة. (ابو السعد ابراهيم، 2005، 21)

### 3-9 الهاتف:

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

وهو وسيلة مهمة في نقل المعلومات عبر المسافات القريبة منها والبعيدة، ولقد حدثت تطورات كثيرة على هذا الجهاز حيث أدخلت إليه الوسائل الالكترونية والليزرية المتطورة لتسهيل عملية نقل المعلومات، حيث تطور

الهاتف في شكله وامكانياته عدة مرات وأصبحت هناك شبكات هاتفية وامكانية لنقل الصورة والصوت بسرعة هائلة، وأصبح أيضا مزودا بذاكرة توهله لتخزين الصور واسترجاعها، كما أصبح يستخدم كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا. كما أن أغلب خدماته تصل إلى أغلب المؤسسات فهو أداة ملاءمته لنقل و إستقبال المعلومات بتكاليف منخفضة نسبيا.(فضيل دليو، 2014، 244)

#### 4- وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

لتكنولوجيا الاتصال مجموعة من الوظائف لعل أهمها:

- ❖ **التحول من الصوتي إلى الرقمي:** بعد استخدام شبكات الهاتف لنقل بيانات الكمبيوتر تضاعفت الحاجة لتبادل البيانات و انقلب الوضع فأصبحت الشبكات تصمم أصلا لنقل البيانات و أصبحت المكالمات الهاتفية عملا ثانويا لها ، وأدى نقل البيانات رقميا إلى تحسن واضح في مستوى الخدمات خاصة فيما يتعلق بتقليص حجم المعدات الاتصال و التخفيف من وزنها
- ❖ **التحول نحو الرخيص المتاح دوما:** عندما انتشر استخدام التكنيك الرقمي في الأجهزة الإلكترونية فإن ذلك أدى إلى تصغير المعدات ووفرته وبالتالي رخصها.
- ❖ **التحول من الإلكتروني إلى الفوتون:** ظلت الإشارة الهاتفية تنتقل عبر الأسلاك النحاسية كتيار كهربائي ضعيف إلى أن حدثت النقلة النوعية باختراع الألياف الضوئية، وهكذا استبدل تيار الإلكتروني المعرض لتشويش بتيار الفوتون (جسيمات الضوء) النقي.
- ❖ **التحول من الخاص إلى العام و من المتنوع إلى المتكامل:** بدلا من احتكار الشخص لخط تليفوني واحد استحدث أسلوب تحويل حزم الرسائل بديلا عن تحويل الدوائر ، في ظل هذا الأسلوب تختزن الرسائل ثم توجه بواسطة مراكز تحويل الرسائل إلى غايتها ، يتم ذلك عبر أي مسار متاح يربط بين

نقطة الأصل و نقطة الهدف دون الالتزام بمبدأ النقل عن طريق أقصر مسار بينهما ، و هذا النظام المتكامل لا يفرق بين البيانات التي ينقلها سواء كانت عبارة عن مكالمات هاتفية أو رسائل فاكس أو بيانات كمبيوتر فكلها بالنسبة له سلسلة من البيانات الرقمية يتم توجيهها عبر مسارات الشبكة إلى أن تصل إلى غايتها.

❖ **العمل على التحول من السلبي (أحادي الاتجاه) إلى التجاوبي (ثنائي الاتجاه):** معظم نظم بث المعلومات تعمل على أساس الطور السلبي حيث تنتقل المعلومات في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل إلى أن ظهرت مرافق معلومات تعمل على أساس الطور التجاوبي مثل شبكات الفيديو تكس ثنائية الاتجاه وبالتالي أصبح من الممكن تبادل الرسائل مع مراكز المعلومات.

❖ **التحول من الثابت إلى النقال:** أصبح من الممكن أن يحمل معه الإنسان معلومات وبيانات كثيرة وبرامج وملفات أينما ذهب من خلال تكنولوجيات الاتصال الحديثة مثل الهاتف النقال، الكمبيوتر المحمول

## 5- استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

لقد ساعدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة المجتمعات بصفة عامة على ممارسة مختلف أعمالها وذلك لأنها أصبحت تغزو جميع مجالات الحياة ، وتدخل فيها سواء اقتصادية، اجتماعية، سياسية، عسكرية...ومن بينها:

❖ **مجال التعليم:** منذ بدأ التطور التكنولوجي في الحياة، فإنه يسعى لتطوير المجال التعليمي وقد ساهمت التكنولوجيا الحديثة بشكل كبير في نشر التعليم والمعرفة من خلال تقديم التعليم عبر الانترنت بكل الطرق السهلة والمرئية، كما ساهمت وسائل الاتصال في تقريب المسافات بين المجتمعات المختلفة التي اندمجت مع بعضها البعض، لتنتشر المعارف واللغات والثقافات المختلفة في إطار تعليمي متميز.



❖ **مجال التجارة الإلكترونية:** وهو عبارة عن عملية عرض للمنتجات يتم من خلالها البيع والشراء عبر استخدام النظام الإلكتروني الذي يربط بين المورد والمستهلك والمنتج، وتحقيق الشركات الربح العظيم من هذا التعليم، حيث أنه تسويق يتميز بفاعليته الكبيرة.

❖ **مجال الثقافة والإعلام:** ساهمت التكنولوجيا الحديثة في رفع المستوى الثقافي للمجتمعات والشعوب المختلفة، وقد حدث ذلك منذ بداية اختراع الورق وانتشار الطباعة والكتب فيما بعد، ثم دخول عالم الانترنت الذي نشر المعارف المختلفة بأبسط الطرق، وقد قدمت وسائل الإعلام دورا رئيسيا في عملية نقل المعلومات وإيصالها عبر طرق مختلفة سواء مسموعة أو مرئية أو مقروءة.

❖ **مجال الصناعة:** تمثل صناعة تكنولوجيا المعلومات قطاعا رئيسيا في صناعة اقتصاد العديد من الدول حول العالم، وقد تم استخدام الحاسوب في إخراج تصميمات ونماذج آلات معقدة مثل: الطائرات والسيارات، وأصبح هناك الكثير من الأجهزة التي تستخدم حواسيب مصغرة من أجل مراقبة عملها.

❖ **المجال العسكري:** لقد تم استخدام التكنولوجيا في الحروب، حيث أصبحت من الأسلحة المميزة التي تساهم في تحقيق الانتصار في كثير من الأحيان، وذلك لأنها تساهم في توصيل المعلومات سريعا بين القادة وبشكل سري تام، كما دخلت هذه التكنولوجيا في أغراض التجسس، وتم استخدامها كذلك في الصناعات العسكرية مثل الصواريخ الموجهة بالحاسوب.

❖ **المجال الإداري:** تدخلت التكنولوجيا في تسيير الحركة الإدارية داخل المؤسسات المختلفة، كما ساهمت في التواصل بين فروع المؤسسة المتباعدة عن بعضها البعض وقد تم استخدام نظام الإدارة الإلكترونية في العديد من المؤسسات، زهو نظام يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شأن إدارة النشاطات المختلفة.

❖ **الصحة والطب:** تم توظيف تكنولوجيا الاتصال في مجال الصحة والتطبيب عن بعد، بهدف الرفع من المستوى الصحي لسكان الأرياف والمناطق النائية مما يقلل نفقات العلاج والسفر، وكذا التبادل المعرفي بين المراكز الصحية المنتشرة في العالم. (بشير كاوجة، 2013/2012، ص 59 - 60)

## 6- مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

### 6-1- المزايا:

لتكنولوجيا الاتصال الحديثة مجموعة من المزايا أهمها مايلي:

- تعمل على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لها توفره لهم من جهد ووقت ومال وذلك لجمعها بين مجال الاتصال عن بعد والكمبيوتر.
- وفرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ونقلها، كما أنها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.
- أتاحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين الزمن الإعلامي والزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية.
- أتاحت "ثورة الاتصال" للمتلقي درجة من التفاعل الايجابي مع هذه التكنولوجيا، خاصة التلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج.
- الحد من استهلاك الورق وخاصة بعد ظهور الصحيفة الالكترونية.
- تقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات، وتتيح فرصا كبيرة لبث برامج غير ترفيهية كخدمات المعلومات والبرامج التعليمية.
- السرعة الفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة.

▪ زيادة المعرفة والتعليم فبواسطة التكنولوجيا الجديدة استطاع القائم بالاتصال توصيل خدمة التعليم والمساهمة في علاج أوجه قصور التعليم الرسمي إضافة إلى أن عالمية الإعلام يمكن أن تمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر.

▪ ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية. ( عبدالباسط محمد عبد الوهاب، 2006/2005، ص 57، 58)

## 6-2- العيوب:

ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في خلق العديد من المشاكل في حياة الأفراد، ومما يعاب عليها مايلي:

▪ رغم ما قدمته تكنولوجيا الاتصال الحديثة من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير.

▪ بعض وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة أقل اجتماعية وعاطفية وحميمية.

▪ إن التفنيد أو اللاجماهيرية تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض الواحد إلى عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة، التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع.

▪ تكنولوجيا الاتصال الحديثة تستطيع أن تنتهك خصوصيتنا وتتلصص على ما يقع داخل منازلنا.

▪ زيادة الفجوة المعرفية بين من يمتلكون تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومن يفتقرون إليها. (محمد الفاتح

حمدي، 2009/2008، 115-116)

## ثالثاً: ماهية البنوك

### 1- نشأة البنوك:

يرجع أصل البنوك إلى تجار العالم في العصور القديمة، ولكن العديد من الأبحاث وضعت التطور التاريخي الحاسم للنظام المصرفي في العصور الوسطى وعصر النهضة في إيطاليا. فكلمة بنك ظهرت في مدينة البندقية وهي كلمة مشتقة من كلمة "بانكو" الإيطالية والتي تعني "المصطبة" ويقصد بها المنضدة التي يقف عليها الصراف لتحويل العملة ثم تطور معناها إلى المصرف.

وأسس أول بنك تجاري في عام 1517م بمدينة البندقية، ولاحقاً أسس بنك في مدينة أمستردام في عام 1609، ومن ثم انتشرت البنوك في كافة دول العالم. ومنذ القرن الثامن عشر للميلاد صار عدد البنوك يزداد بشكل تدريجي، وفي القرن التاسع عشر للميلاد مع ظهور الثورة الصناعية في أوروبا أدى ذلك إلى دخولها في عصر الإنتاج الذي احتاج إلى الكثير من المال، فظهرت الحاجة إلى وجود بنوك تشبه الشركات المساهمة التي انتشرت أعمالها بشكل كبير؛ مما دفعها إلى افتتاح فروع لها، كما شهدت هذه الفترة ظهور بنوك متخصصة في الائتمانات الصناعية، والزراعية، والعقارية. (شاكر القزويني، 2000، 25-26)

## 2- أهمية البنوك:

تعتبر البنوك جزءاً لا يتجزأ من الحياة العملية للكثير من الأشخاص، ولا يمكن الاستغناء عنه تحت أي ظرف ولا بأي شكل من الأشكال، فهو يعتبر المصدر الوحيد والأساسي للمحافظة على الأموال والحصول على الأرباح، كذلك يعتبر أحد مصادر منح الائتمان الأساسية للكثير من الأفراد والمواطنين. وتقوم البنوك بدورها بتوظيف العديد من الأفراد وتوفير لهم العديد من فرص العمل، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى حدوث التنمية الاقتصادية ويساعد على تحريك العجلة الاقتصادية بشكل إيجابي. ومن ناحية أخرى تظهر أهمية البنوك في أدائها الضخم مع كميات الودائع الكبيرة التي تتعامل معها، وذلك لما يلي:

- بدون وساطة البنوك يتوجب على صاحب المال أن يجد المستثمر المطلوب، كذلك يتعين على المستثمر أن يجد الممول المناسب له بالشروط والمدة الزمنية المناسبة، بينما البنك يوفر على العملاء جميع عمليات البحث ويوفر له العديد من المخاطر، لأن البنك يضمن حق عملائه.

- تعتبر البنوك أحد أشكال الابتعاد عن المخاطرة المالية والتقليل منها، وذلك لأن البنك يتعامل مع أكثر من مشروع ومع أكثر من عميل وبالتالي تتنوع مصادر التمويل وتنوع الاستثمارات، الأمر الذي يؤدي إلى تقليل المخاطرة. (خليل الشماخ، 1975، 82)
- يتيح البنك الفرصة لأصحاب رؤوس الأموال الصغيرة للدخول في الاستثمارات طويلة الأجل، والاستفادة من الأرباح الناتجة عن هذه الاستثمارات.
- حفظ النقود من مخاطر السرقة التي من الممكن أن تتعرض لها المنازل، كذلك في حال تعرض البنك للسرقة فهو ملزم بإعادة الأموال لأصحابها.
- تقديم الفرصة المثالية للعديد من العملاء عديمين الخبرة من الاستثمار وتشغيل الأموال الخاصة بهم، كذلك الحصول على الأرباح. (زياد سليم رمضان، 2003، 45)

### 3- أنواع البنوك:

#### 3-1 من حيث الوضع القانوني للبنك:

- **بنوك عامة:** هي البنوك التي تمتلكها الدولة وتمتلك كامل رأس مالها وتشرف على أعمالها وأنشطتها. كالبنوك المركزية (مؤسسة النقد العربي السعودي)، البنوك الوطنية التجارية، البنوك المتخصصة (أي متخصصة في مجال معين) مثل البنك العقاري، البنك الزراعي، البنك الصناعي، بنك التسليف.
- **بنوك خاصة:** هي البنوك التي يملكها أشخاص سواء كانوا طبيعيين أو معنويين ويتولوا إدارة شؤونها ويتحملوا كافة مسؤولياتها القانونية والمالية إزاء الدولة (ممثلة في البنك المركزي)
- **بنوك مختلطة:** هي البنوك التي تشترك في ملكيتها وإدارتها كلا من الدولة والأفراد أو الهيئات ولكي تحافظ الدولة على سيطرتها على هذه البنوك فإنها تقوم (تعتمد) إلى امتلاك رأس المال بما يسمح لها بالإشراف عليها وتوجيهها بما ينسجم والسياسة المالية والاقتصادية للدولة. (شاهر القزويني، 2000،

### 2-3 من حيث طبيعة الأعمال التي تزاولها البنوك :

- **بنوك تجارية:** هي البنوك التي تزاول (تمارس) الأعمال المصرفية من قبولها للودائع وتقديم القروض وخصم الأوراق التجارية أو تحصيلها وفتح الإئتمانات المستندية، وقد تمارس هذه البنوك أعمالاً أخرى غير مصرفية مثل: المشاركة في المشاريع الاقتصادية وبيع وشراء الأسهم والسندات.
- **بنوك صناعية:** هي البنوك التي تختص في التعامل مع القطاع الصناعي وتساهم في عملية التنمية الصناعية من خلال دعم المشاريع الصناعية وذلك مقابل تقديم القروض ومنحها للتسهيلات المصرفية (البنكية والمصرفية).
- **بنوك زراعية:** هي البنوك التي تتعامل مع المؤسسات الزراعية حيث تختص بتقديم كافة التسهيلات والخدمات المصرفية لمساعدة هذه المؤسسات لأداء دورها في عملية التنمية الزراعية سواء كانت هذه المؤسسات تابعة لأفراد أو جمعيات تعاونية.
- **بنوك عقارية:** هي البنوك التي تقدم كافة التسهيلات والخدمات المصرفية للأفراد أو المؤسسات أو الجمعيات التعاونية السكنية لمساعدتها في إنشاء العقارات. (عبدالمنعم محمد مبارك، 1996، 173)

### 3-3 من حيث مصادر الأموال تنقسم البنوك إلى:

- **بنوك مركزية:** هي البنوك التي تنشئها الدولة لتتولى عملية الإشراف والتوجيه والرقابة على الجهاز المصرفي كما أن لها حق إصدار العملة والاحتفاظ بالأصول السائلة الخاصة بالدولة كالذهب والعملات الأجنبية، ويكون رأس مال البنوك المركزية ما تخصصه الدولة لها وكذلك من ودائع البنوك التجارية لديها.
- **بنوك الودائع (البنك التجاري):** هي البنوك التي تتكون أموالها الخاصة من رأس المال المملوك للشركاء وكذلك من الودائع التي يقدمها الأفراد والمؤسسات لغرض الاستثمار أو الحسابات الجارية.

- **بنوك الأعمال أو الاستثمار:** هي البنوك التي تعتمد بشكل رئيسي على أموالها الخاصة بالإضافة إلى الودائع لأجل في قيامها بالأعمال التي أنشأت من أجلها ومن أهم هذه الأعمال تقديم القروض طويلة الأجل للمشروعات أو المساهمة فيها لأغراض الاستثمار، و القانون سمح لهذه البنوك بإنشاء شركات استثمارية. (شاكر القزويني، 2000، 41)

#### 4-3 من حيث شرعية العمليات:

- **بنوك تقليدية (ربوية).**

- **بنوك إسلامية:** تقوم البنوك الإسلامية بالعمل وفق ما تقرضه الأحكام و القواعد في الشريعة الإسلامية و قد تميزت هذه البنوك بعدم التعامل بالفائدة أخذاً من المقترضين أو إعطاءً للمودعين، و لكن اتسمت علاقتها بعملائها بأنها علاقة شريك مع شريكه حيث لا يحدد عائداً مسبقاً على الأموال المودعة لديها أو تقدم أموال لعملائها في صورة أموال بالمرابحة أو المضاربة أو المشاركة.

وتقوم البنوك الإسلامية بأداء الخدمات المصرفية المختلفة كتلك التي تقوم بها البنوك التقليدية مقابل عمولات تتقاضاها. (الطاهر لطرش، 2000، 62)

#### 4- وظائف البنوك:

إن للبنوك دوراً مهماً في إنعاش وإنقاذ اقتصاد الدول، ولا بد لك من معرفة أهم الوظائف التي يمكنه أن يقدمها لك:

❖ **قبول الودائع:** وهو إحدى أهم الوظائف الأساسية للبنوك يودع بموجبها العميل مبلغاً مالياً في حسابه لدى البنك، وهناك عدّة أنواع من الودائع لكل منها شروط، ونسبة فائدة تختلف عن الأخرى لتتناسب مع جميع العملاء:

- **ودائع التوفير:** التي يودع بموجبها العميل مبلغا من المال يحق له سحب أي كمية من المبلغ المودع في أي وقت، وعادة تكون هذه الحسابات لتحويل الرواتب عليها، أو مصادر الدخل الثابتة، إذ يكون المبلغ المودع، وكذلك سعر الفائدة عليه مخفضا.

- **الودائع الثابتة:** وهو مبلغ من المال يودعه العميل على أن لا يسحب منه أي كمية لفترة محددة ثابتة يتفق عليها مع البنك، مع احتساب نسبة فائدة معينة.

- **الودائع الجارية:** وهي الحسابات التي تتيح للعميل ميزة سحب وإيداع أي مبلغ، لمرات متعددة نفس اليوم، دون اشتراط وقت، ولا يكون عليها أي فوائد. (بوسنة كريمة، 2011/2012، 52)

❖ **منح القروض والسلف:** إذ يقوم البنك بتسليف عملائه على أساس الوقت وتحديد سعر فائدة معين، بالإضافة إلى تقديم القروض لغير عملائه أيضا على أساس فائدة تؤمن الربح للبنك، ومشروط سداد أقساط البنك بوقت محدد، ويدخل ضمن هذه الوظيفة توفير خدمات السحب، والائتمانات النقدية، وخصم الكمبيالات.

❖ **خدمات الوكالة:** التي يقدم بموجبها البنك خدمات بالنيابة عن عملائه، من خلال تفويض رسمي من العميل، مثل إدارة المحافظ المالية، أو تحويل الأموال، أو تحصيل الشيكات، بالإضافة إلى المدفوعات والتحصيل الدوريين.

❖ **خدمات الصالح العام:** أو المنفعة العامة، مثل إصدار خطابات الاعتماد، وتأمين الأسهم، وشرائها وبيعها، وتداول العملات الأجنبية والذهب، وتقارير المشاريع، وبرامج الرعاية الاجتماعية، كما أنها تتيح للعميل أن يحتفظ بودائعه في خزانات امانات مقابل أجر، يستخدمها العميل للاحتفاظ بمجوهراته، أو مستندات مهمة، أو أي شيء آخر، مقابل أجر، لحمايتها من السرقة إن وجدت في المنزل.

**خدمات دفع الفواتير:** يستطيع الأفراد اللجوء للبنوك لدفع الفواتير المستحقة عليهم مثل الكهرباء، والماء، والإنترنت، والهاتف. (الطاهر لطرش، 2000، 46)



---

**الفصل الثالث :**

**الجانب الميداني للدراسة**

## أولاً: التحليل الكمي والكيفي للبيانات المتحصل عليها

### المحور الأول: البيانات الشخصية

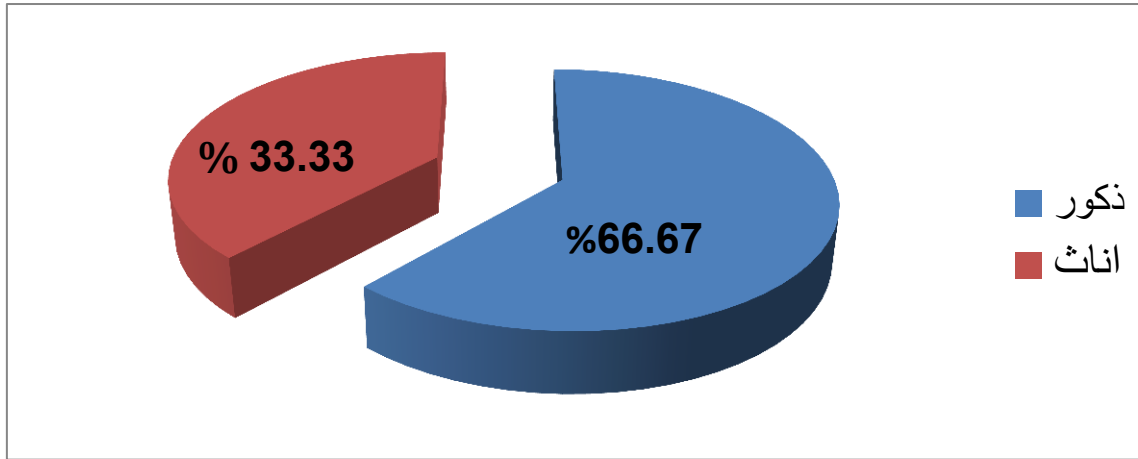
تساعد البيانات الشخصية الباحث في التعرف على ملامح وخصائص المبحوثين وخلفياتهم وكثيراً ما يعتمد عليها كمؤشرات في تحليل البيانات والمعطيات الميدانية حسب ما تقتضيه متغيرات الدراسة وأهدافها وقد جاءت في خمسة سمات سوسيوديموغرافية.

#### 1. الجنس:

• جدول رقم (01): يوضح توزيع العينة وفق متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
66.67	06	ذكر
33.33	03	أنثى
100	09	المجموع

يبين الجدول أعلاه أن ما نسبته 66.67 % من أفراد العينة أي ما يعادل 06 مفردات يمثلون فئة الذكور، أما نسبة 33.33 % من المبحوثين يمثلون الإناث أي ما يعادل 03 مفردات، وعليه نلاحظ أن فئة الذكور يمثلون الشريحة الأكبر من مجتمع البحث، ويمكن تفسير ذلك بأن طبيعة العمل تتطلب الجنس الذكوري أكثر، وقد يرجع ذلك أيضاً إلى تقدم الذكور إلى طلب الوظيفة أكثر من الإناث في مثل هذه الأنواع من الوظائف. وربما يرجع إلى كون المؤسسة حافظت على سيطرة العنصر الذكوري في الوظيفة نوعاً ما.



الشكل رقم 01: يمثل أفراد العينة وفق متغير الجنس

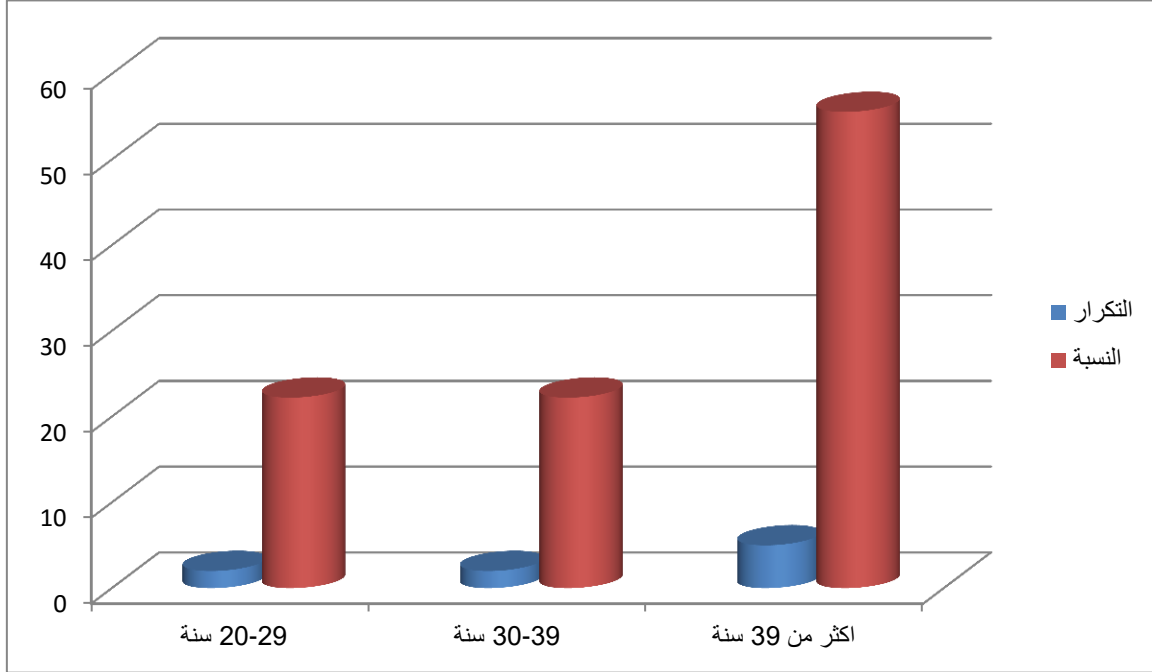
## 2. السن:

- جدول رقم (02) : يوضح توزيع افراد العينة وفق متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
22.22	02	20 - 29 سنة
22.22	02	30 - 39 سنة
55.56	05	اكثر من 39 سنة
100	09	المجموع

يوضح الجدول أعلاه الفئات العمرية للمبحوثين، حيث يتضح أن 55.56% من أفراد العينة ينتمون إلى الفئة العمرية أكثر من 39 سنة، يليها أفراد العينة من [39\_30] و [29\_20] بنفس النسبة التي قدرت ب 22.22%، وهي نتائج منطقية حيث يمكن تفسير هذه التقسيمات العمرية بتراجع معدل التوظيف بالمؤسسة في السنوات الاخيرة، التي شهدت دخول المؤسسة مرحلة الخصاصة وماتبعا من تخفيض عدد الموظفين عبر الاحالة الى التقاعد المبكر من جهة (هناك موظفان فقط اكثر من 50 سنة)، واتباع اساليب علمية في تحديد الاحتياجات من الوظائف من جهة اخرى، على خلاف ما كان سابقا قبل خصاصة

المؤسسة\_ اين كانت هناك عشوائية في التوظيف يتم فيها مراعاة الجانب الاجتماعي على حساب عوامل اخرى.



الشكل رقم 02: يمثل توزيع أفراد العينة وفق متغير السن

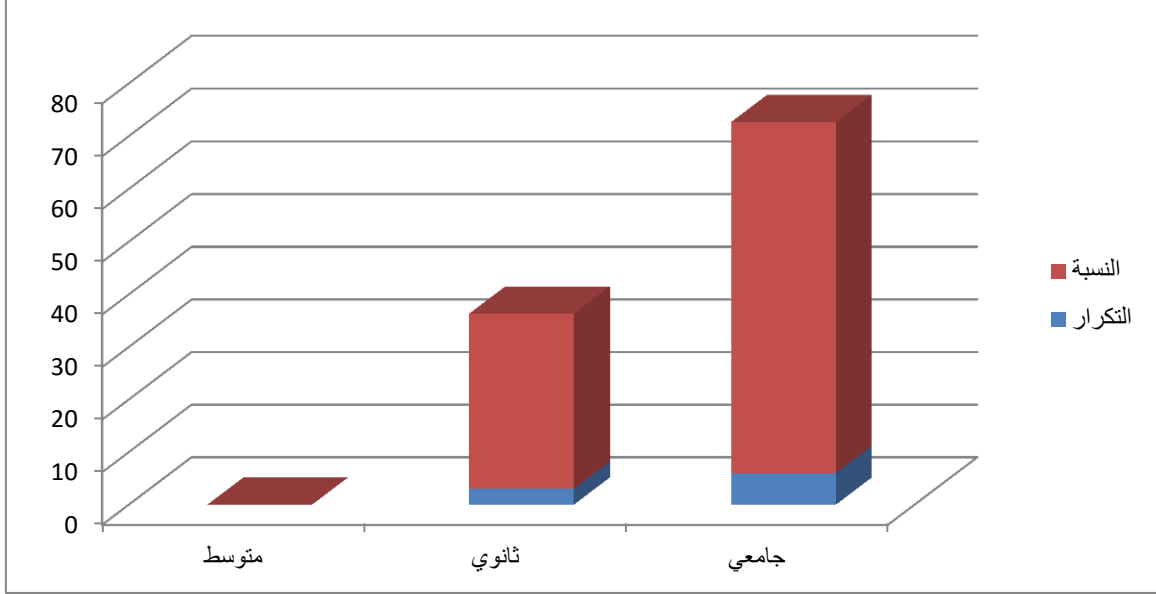
### 3. المستوى التعليمي:

• جدول رقم (03) : يوضح توزيع افراد العينة وفق متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
00	00	متوسط
33.33	03	ثانوي
66.67	06	جامعي
100	09	المجموع

من خلال الجدول الخاص بتوزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي نلاحظ بأن أكبر فئة لدى المستوى الجامعي بنسبة 66.67 % ، ثم تليها فئة المستوى الثانوي بنسبة 33.33 %، ثم المتوسط بنسبة 00 %

ويفسر هذا التوزيع بزيادة فرص التعليم والتدرج فيه مقارنة بسنوات سابقة اين كان بلوغ المستوى الجامعي يتاح لنسبة قليلة جدا.



شكل رقم 03: يمثل توزيع أفراد العينة وفق متغير المستوى التعليمي

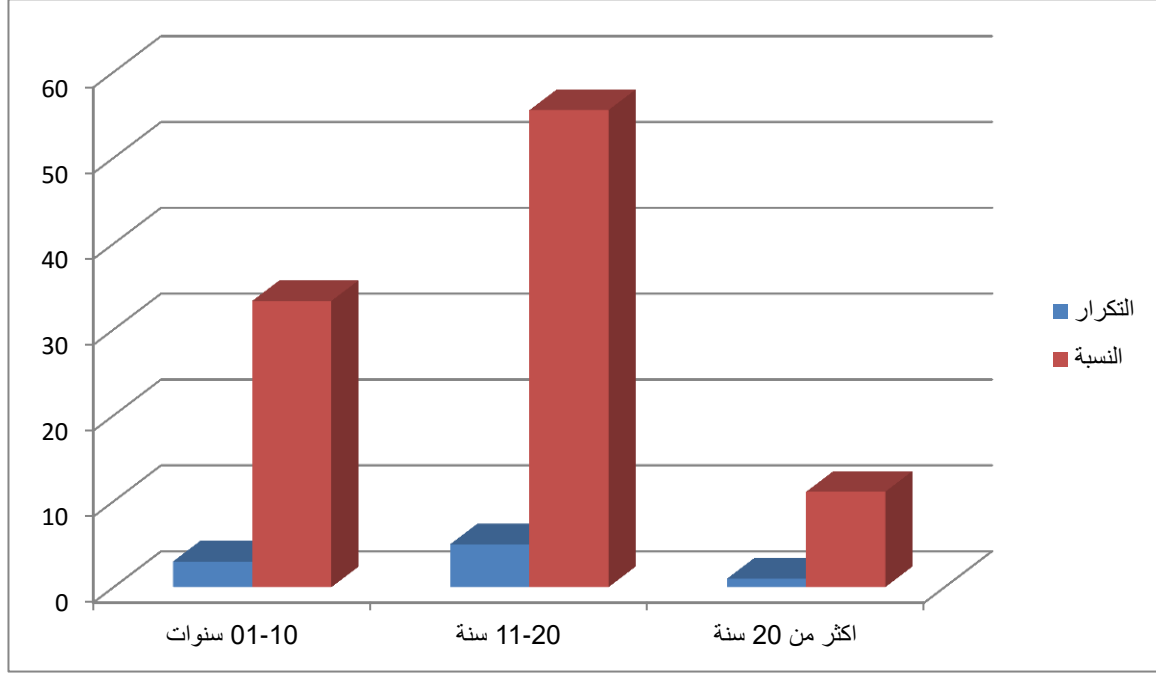
#### 4. الإقضية بالعمل:

جدول رقم (04) : يوضح توزيع افراد العينة وفق متغير الإقضية بالعمل داخل المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	المدة
33.33	03	من سنة الى 10 سنوات
55.56	05	من 11 الى 20 سنة
11.11	01	اكثر من 20 سنة
100	09	المجموع

يتضح من خلال البيانات الإحصائية المدونة في الجدول أعلاه المتعلق بتوزيع عينة الدراسة حسب عامل الإقضية بالعمل حيث تبين أن أكبر إجابات المبحوثين كانت من 11 الى 20 سنة بتكرار 05 وبنسبة % 55.56، تليها من سنة الى 10 سنوات بتكرار 03 ونسبة 33.33 %، وأخير أكثر من 20 سنة بتكرار

01 ونسبة 11.11 %، ويفسر ذلك ان نقص الموظفين لفئة اكثر من 20 سنة مرده الى انه سن التقاعد لدى غالبية الموظفين، كما انا نقص عدد الموظفين لفئة سنة الى 10 سنوات ربما يدل على تأثر المؤسسة ولجوئها للحد من توظيف موظفين جدد وذلك للحفاظ على توازنها المالي.



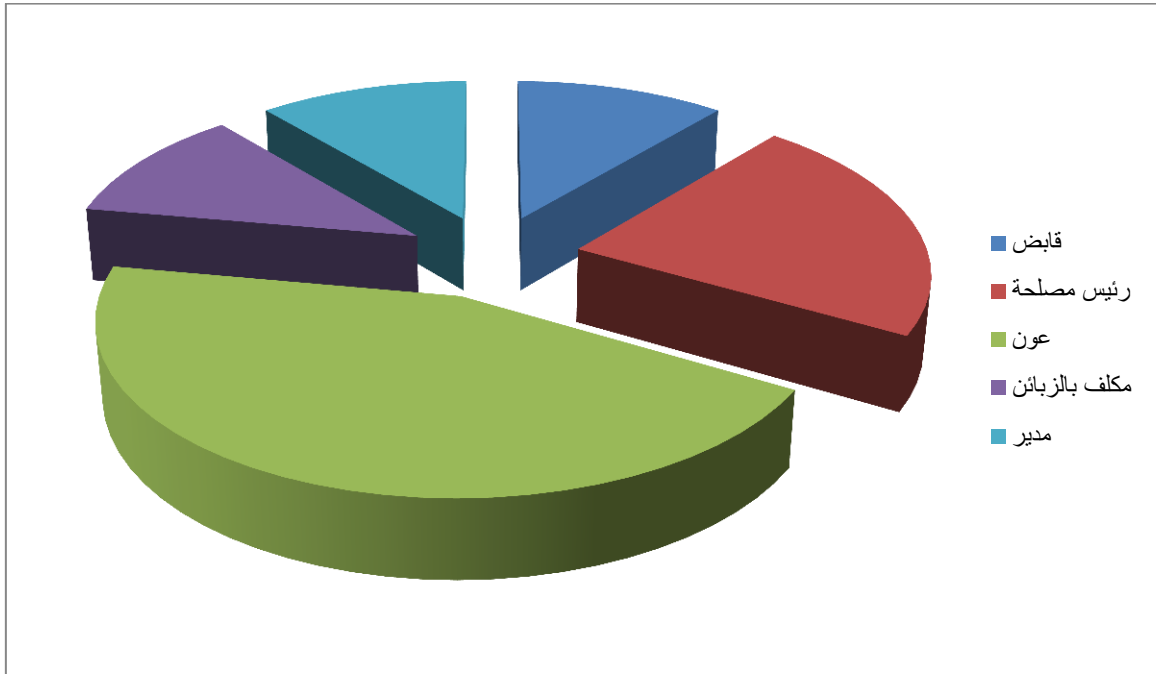
شكل رقم 04: يمثل توزيع أفراد العينة وفق متغير الاقدمية في العمل

## 5. الوظيفة:

جدول رقم (05) : يوضح توزيع افراد العينة وفق متغير الوظيفة داخل المؤسسة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
قابط	01	11.11
رئيس مصلحة	02	22.22
عون اداري	04	44.46
مكلف بالزيائن	01	11.11
مدير	01	11.11
المجموع	09	100

يتضح من خلال البيانات الإحصائية المدونة في الجدول أعلاه المتعلق بتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة حيث تبين أن أكبر إجابات المبحوثين كانت عون اداري بتكرار 04 وبنسبة 44.46 %، تليها رئيس مصلحة بتكرار 02 ونسبة 22.22 %، ثم كل من قابض ومكلف بالزبائن ومدير بنفس التكرار 01 وبنسبة 11.11 %، ويرجع ذلك الى طبيعة العمل التي تتطلب عددا كبيرا من الاعوان الاداريين لانجاز المهام الادارية المختلفة للمؤسسة.



شكل رقم 05: يمثل توزيع أفراد العينة وفق متغير الوظيفة

## المحور الثاني: متطلبات تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالشريعة

### 6. ارتباط الإدارات في المؤسسة بشبكة انترانت لتعزيز الإتصال بين المصالح

جدول رقم (06) : يوضح وجود شبكة انترانيت لتعزيز الاتصال بين مصالح المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
100	09	نعم
00	00	لا
100	09	المجموع

من خلال الاحصائيات المرفقة في الجدول اعلاه المتعلق بوجود شبكة انترانيت يعزز الاتصال بين مصالح المؤسسة، حيث كانت كل اجابات المبحوثين بنعم، ولم تسجل اي اجابة ب لا، ويفسر ذلك الى الدور الذي لعبته تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال الداخلي من خلال تحقيقها لسرعة تداول المعلومة، حيث تتيح هذه الاخيرة مشاركة الملفات ونقلها وتحويلها من قسم لآخر وهذا مان في السابق يتم في وقت طويل.

### 7. هل ترتبط الإدارات في مؤسستكم بشبكة اكسترانيت لتعزيز تواصلها مع فروعها المختلفة؟

جدول رقم (07) : يوضح وجود شبكة اكسترانيت في المؤسسة لتعزيز تواصلها مع فروعها المختلفة

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
88.89	08	نعم
11.11	01	لا
100	09	المجموع



يوضح الجدول اعلاه احصائيات المبحوثين حول وجود شبكة اكسترنانت في المؤسسة لتعزيز تواصلها مع فروعها الاخرى، حيث كانت اغلب الاجابات بنعم وذلك بتكرار 08 وبنسبة 88.89 % ، تليها لا بتكرار واحد وبنسبة 11.11 %، ويرجع هذا الاختلاف الى ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة فعلت الاتصال الاخارجي سواء تعلق الامر في التعريف بالمؤسسة والتواصل مع الجمهور والزبائن، او تعلق الامر من خلال تواصلها مع الفروع الاخرى والمؤسسات المختلفة وتحسين قنوات الاتصال مع الممولين والمساهمين، والتعرف على سير العمل في الفروع الاخرى دون زيارتها وهذه من اهم خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهي اللامكانية واللازمانية.

#### 8. القيام بدورات تكوينية للموظفين يتمكن من استخدام الوسائل التكنولوجية

جدول رقم (08): يوضح القيام بدورات تكوينية للموظفين يمكن من استخدام الوسائل التكنولوجية

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
100	09	نعم
00	00	لا
100	09	المجموع

من خلال الاحصائيات المدونة في الجدول اعلاه المتعلق باجابات المبحوثين حول القيام بدورات تكوينية يمكن من استخدام الوسائل التكنولوجية، حيث كانت كل اجابات المبحوثين كانت بنعم وذلك بتكرار 09 وبنسبة 100%، بينما البديل لا لم يسجل اي اجابة، وهذا يفسر ان الدورات التكوينية تمكن العاملين بالمؤسسة من التحكم بصورة جيدة في استعمال تلك الوسائل، هذه الاخيرة تشهد تطورات يومية تفرص متابعتها من طرف المؤسسة عبر برمجة دورات تكوينية لفائدة مستخدميها، خاصة في مجال امن المعلومات.

## 9. وجود خبراء مختصين في تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة

جدول رقم (09): يوضح وجود خبراء مختصين في تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
44.44	04	نعم
55.56	05	لا
100	09	المجموع

من خلال الاحصائيات المرفقة في الجدول اعلاه المتعلق باجابات المبحوثين، حول وجود خبراء مختصين في تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة، حيث كانت اغلب الاجابات لا بتكرار 05 وبنسبة % 55.56، ثم نعم بتكرار 04 وبنسبة، 44.44 %، وهذا راجع الى ان الموظفين يتعلمون ويجب ان يكون لديهم جهد شخصي للتعلم على كل الوسائل، ولا يوجد خبراء في هذا المجال داخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالشرية. لان الخبراء موجودين في البنك المركزي وهم من يرسلون الخبراء دوريا لتعديل ومراقبة كل الوسائل والتطبيقات وشرحها للموظفين خاصة ان كانت هنالك تحديثات جديدة.

## 10. الوسائل التي يستخدمونها في التواصل مع الزبائن داخل المؤسسة

جدول رقم (10): يوضح الوسائل التي يستخدمونها في التواصل مع الزبائن داخل المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
55.56	05	موقع الفيسبوك
11.11	01	البريد الالكتروني
33.33	03	الهاتف
00	00	اخرى اذكرها
100	09	المجموع

يبين الجدول اعلاه احصائيات المبحوثين حول الوسائل التي يستخدمونها الموظفون مع الزبائن في المؤسسة، حيث كانت اغلب الاجابات موقع الفيسبوك بتكرار 05 وبنسبة 55.56 %، تليها الهاتف بتكرار 03 وبنسبة 33.33 %، ثم البريد الالكتروني بتكرار واحد ونسبة 11.11 %، ويرجع هذا الاختلاف ان موقع الفيسبوك يسهل على الزبون التطلع على كل جديد من اعلانات واشهارات حول المؤسسة دون الذهاب الى مقر المؤسسة، ضف الى ذلك انتشار هذا الموقع بين افراد المجتمع حيث اصبح يعتبر من الحاجات الاساسية نوعا ما في حياتنا.

### المحور الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء بنك الفلاحة والتنمية

#### الريفية بالشرية.

#### 11. ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة

جدول رقم (11): يوضح ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
100	09	كثيرا
00	00	قليلًا
00	00	لا
100	09	المجموع

من خلال الاحصائيات المرفقة في الجدول اعلاه المتعلق باجابات المبحوثين حول ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة، حيث كانت كل الاجابات كثيرا بتكرار 09 وبنسبة % 100، بينما لم تسجل البدائل قليلا ولا اي اجابة، ويرجع هذا الاختلاف الكبير الى الدور الفعال لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في القيام بالعمل داخل المؤسسة، ويمكن القول ان هذه الاخيرة في حد ذاتها تجديد خاصة

وانها قضت على طرق واساليب الاتصال التقليدية مثل الانتقال من مكتب الى مكتب او من فرع الى فرع بل اصبح ذلك متوفر بواسطة شبكة الانترنت والانترانيت والاكسترانت وغيرها

## 12. التغيير الذي احدث في المؤسسة بعد ادخل تكنولوجيا الاتصال الحديثة

جدول رقم (12): يوضح التغيير الذي احدث في المؤسسة بعد ادخل تكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
33.33	03	المعارف
11.11	01	التجهيزات
55.56	05	اساليب العمل
00	00	اخرى اذكرها
100	09	المجموع

يبين الجدول اعلاه الاحصائيات المتعلقة باجابات المبحوثين حول التغيير الذي احدث في المؤسسة بعد ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث كانت اغلب الاجابات اساليب العمل بتكرار 05 وبنسبة % 55.56، تليها المعارف بتكرار 03 وبنسبة 33.33 %، ثم التجهيزات بتكرار واحد وبنسبة 11.11 %، وذلك لدورها في تسريع الحصول على المعلومات وتبادلها بما يضمن عملية تسيير العمل بصفة فعالة وتوزيع نفس المعلومات الى عدة افراد في نفس الوقت، والتي ادت ايضا الى خلق فضاء لتخزين اكبر قدر ممكن من هذه المعلومات وتسهيل استرجاعها، كما انها سخرت ارضية عمل جماعي لمتابعة الاعمال.

## 13. مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة

جدول رقم (13): يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
100	09	كثيرا
00	00	قليلا
00	00	لم تتحسن
100	09	المجموع

يبين الجدول اعلاه احصائيات المبحوثين المتعلقة حول مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة، حيث كانت كل اجابات المبحوثين كثيرا بتكرار 09 وبنسبة 100 %، ولم تسجل البدائل قليلا ولم تحسن اي اجابة، وهذا راجع الى خاصية السرعة التي تتميز بها التقنيات الاتصالية الحديثة، ادت في احدى صورها الى تحسين اساليب الاتصال بين الوحدات الادارية للمؤسسة، على شكل نقل البيانات والمعلومات سواء داخل حدود المؤسسة، وفي فروعها وذلك خاصة مع شبكة الانترنت التي عملت على توفير نمط اتصالي يسمح بالتواصل بين المستخدمين، ويعزز العلاقات بين الاقسام والمصالح.

#### 14. مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين انتاجية العمل

جدول رقم (14): يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين انتاجية العمل

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
77.78	07	كثيرا
22.22	02	قليلا
00	00	لم تتحسن
100	09	المجموع

يبين الجدول اعلاه الاحصائيات المتعلقة باجابات المبحوثين حول مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين انتاجية العمل، حيث كانت اغلب الاجابات كثيرا بتكرار 07 وبنسبة 77.78 %، تليها قليلا بتكرار 02 وبنسبة 22.22 %، وهذا مايفسر ان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بعض الادارات والاقسام ساهم في الرفع من مستوى الانتاجية، كما وفرت الوقت وحسن استخدام وتوجيه العقول البشرية كما وفرت جهد الموظفين وحسن من توزيع العمل، مع الراحة الذهنية الناتجة عن التقليل من المعاناة التي عاشها الموظف في الماضي، كما وفرت عدد الموظفين، وهذا مايدل على قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على توفير عدد كبير من القوى العاملة مما يؤدي في الاخير الى رفع الانتاجية في العمل.

## 15. سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

جدول رقم (15): يوضح سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
00	00	كثيرة
88.89	08	قليلة
11.11	01	منعدمة
100	09	المجموع

يبين الجدول اعلاه الاحصائيات المتعلقة باجابات المبحوثين حول سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة، حيث كانت اغلب الاجابات بقليلة وذلك بتكرار 08 وبنسبة 88.89 %، تليها منعدمة بتكرار واحد ونسبة 11.11 %، بينما كثيرة لم تسجل كثيرة اي تكرار، وهذا مايفسر انه رغم الايجابيات التي تتميز بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة الا ان هناك مجموعة من السلبيات حيث صرح احد المبحوثين ان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة خطر على المعلومات من خلال التلوث بفيروسات، التي من شأنها اتلاف البرامج والملفات. كذلك لها خطر على الصحة مثل جهد العين، والام في الظهر خصوصا بالنسبة للذين يعملون لساعات طويلة، بينما صرح احد المبحوثين ان من سلبيات هذه التكنولوجيا ضعف التدفق في الانترنت في معظم الاحيان وتعطل الاجهزة غالبا.

## 16. تقييم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

بعد مراجعتنا وقراءتنا لاجابات وتصريحات المبحوثين حول تقييمهم لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة، وجدنا ان هناك اجابات تؤكد على ان دورها فعال وجيد وانها اصبحت مهمة جدا في القيام بالعمل داخل وخارج المؤسسة، حيث ساهمت عبر وسائلها ووظائفها ومجالاتها في تسهيل وتطوير العمل المؤسسي في الادارات الاقتصادية من بينها بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالشرية، وذلك بتقديم الخدمات البنكية للزبون

واستقباله ونقل مشاكله والاعطاب التي وجدت لحلها مختصرة الجهد والوقت، ولا ننكر ان هناك سلبيات قليلة لهذه التكنولوجيا الا ان الايجابيات تبقى الغالبة.

**المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه بنك الفلاحة الريفية بالشرية من خلال استخدامها**

### لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

17. المعوقات التي تواجه الموظف عند استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

جدول رقم (16): يوضح المعوقات التي تواجه الموظف عند استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
100	09	تقنية
00	00	معرفة
00	00	اخرى اذكرها
100	09	المجموع

يبين الجدول اعلاه الاحصائيات المتعلقة باجابات المبحوثين حول المعوقات التي تواجه الموظف عند استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث كانت كل الاجابات تقنية بتكرار 09 ونسبة 100 %، حيث بينما لم تسجل معرفة اي اجابة، وهذا راجع الى ان الموظفين لا يجيدون استخدام وسائل وتطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل تام، بل هناك تطبيقات وتقنيات تحتاج الى الوقت والممارستها لكي يتمكن الموظف من استخدامها بسهولة.

18. توقف وظائف ومهام الموظفين عند حدوث خلل في احدى الوسائل التكنولوجية

جدول رقم (17): يوضح توقف وظائف ومهام الموظفين عند حدوث خلل في احدى الوسائل التكنولوجية

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
88.89	08	نعم
11.11	01	لا
100	09	المجموع

يبين الجدول اعلاه احصائيات المتعلقة باجابات المبحوثين حول توقف وظائف ومهام الموظفين عند حدوث خلل في احدى الوسائل التكنولوجية، حيث كانت اغلب الاجابات بنعم وذلك بتكرار 08 ونسبة 88.89 %، تليها لا بتكرار 01 ونسبة 11.11 %، وهذا راجع الى ان اي خلل او عطل يؤدي الى تأخر في انجاز المهام عن اجالها المحددة خاصة عندما يتعلق الامر بعطل في الحواسيب .

#### 19. التعامل بشبكة الانترنت من بين الصعوبات التي تواجه العملية الاتصالية داخل وخارج المؤسسة

جدول رقم (18): يوضح التعامل بشبكة الانترنت من بين الصعوبات التي تواجه العملية الاتصالية داخل

وخارج المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
66.67	06	نعم
33.33	03	لا
100	09	المجموع

يبين الجدول اعلاه الاحصائيات المتعلقة باجابات المبحوثين حول التعامل بشبكة الانترنت من بين الصعوبات التي تواجه العملية الاتصالية داخل وخارج المؤسسة، حيث كانت اغلب الاجابات بنعم بتكرار 06 ونسبة 66.67 %، تليها لا بتكرار 03 ونسبة 33.33 %، ويفسر ذلك نقص في تدفق الانترنت قد يؤدي



---

الى مشاكل مع الزبون وعدم صبر الزبون وعدم تفهمه بأن التكنولوجيا جديدة وفي بادئ استعمالها، كذلك انقطاع الانترنت سبب في غلق بعض الزبائن حساباتهم مما سبب للمؤسسة مشاكل، صعوبة تحويل الملفات من النظام القديم الى النظام الجديد.

## 20. الحلول المقترحة لتفعيل استخدام تكنولوجيا الاتصال في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

من خلال اجابات المبحوثين حول الحلول المقترحة لتفعيل استخدام تكنولوجيا الاتصال في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالشريعة، نجدهم قد وضعوا مجموعة من التوصيات والاقتراحات التي قد تساعد في تحسين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة، حيث اكد اكثرهم على اعطاء اهتمام واولوية لتكنولوجيا الاتصال في المؤسسة واستخدامها من قبل الموظفين، و حتمية استخدام هذه التكنولوجيا في جميع نشاطات البنك (الفلاحة والتنمية الريفية بالشريعة)، وعلى العمال مسارة التطور التكنولوجي للشبكات والتدريب على استخدامها لماله من فوائد كثيرة من تقليل التكاليف والمخاطر على المؤسسة والافراد في نفس الوقت، تدعيم وكالة الفلاحة والتنمية الريفية باطارات مؤهلة علميا وخبراء مختصين في تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ويجب وضع حملة واسعة للتعريف بخدمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتعميمها لكسب ثقة الزبون.

## ثانياً: نتائج الدراسة على ضوء الدراسات السابقة:

ان الفائدة المرجوة من وراء استخدام الدراسات السابقة هو الاستفادة منها سواء في الفصول النظرية أو في الفصل الميداني وقد حاولت إجراء مقارنات بين النتائج التي توصلت إليها وبين النتائج التي توصل إليها الباحثون في دراساتهم ولو بصفة مختصرة كالآتي:

### ❖ الدراسة الأولى:

حورية بولعويديت، 2008/2007، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة ماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة، جامعة منتوري، قسنطينة.

- ان للعوامل الذاتية للمبشرين اثر على نسبة استخدامهم للتكنولوجيا الاتصالية الحديثة فيما يخص المستوى التعليمي والمنصب والاستفادة من التدريب الحالي، وهذا ماتوصلت اليه دراستنا ان كل اجابات المبشرين بنسبة 100 %، اقرت ان القيام بدورات تكوينية للموظفين يمكن من استخدام الوسائل التكنولوجية.
- ادت تكنولوجيا الاتصال في الدراسة السابقة الى تحسين مستوى الاداء في المؤسسة، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي كما حسنت الانتاجية ومحيط العمل، وهذا ماتوصلت اليه دراستنا الحالية حيث صرح المبشرين ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين انتاجية العمل كثيرا وذلك بنسبة 78.7 %، واتفقت دراستنا مع الدراسة السابقة ان تكنولوجيا الاتصال ساهمت في تفعيل الاتصال الداخلي وهذا ما صرح به المبشرين بنسبة 100%.

### ❖ الدراسة الثانية:

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

- أن جميع فقرات مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة المذكورة تُعد واضحة لأفراد عينة الدراسة من وجهة نظرهم، ويعزى ذلك إلى ارتفاع مستوى إدراك أفراد العينة، وهذا ما توصلت اليه دراستنا حيث اقر المبحوثين ان التغيير الذي احدث في المؤسسة بعد ادخل تكنولوجيا الاتصال الحديثة يكمن في المعارف وذلك بنسبة 33.3%.

### ثالثا: نتائج الدراسة على ضوء تساؤلات استمارة الاستبيان:

بعد اجراء الدراسة الميدانية توصلنا الى النتائج التالية:

✓ اوضحت الدراسة ان نسبة 100 %، اقروا بأن وجود شبكة انترانيت في المؤسسة يعزز الاتصال بين مصالحتها.

✓ ان وجود شبكة اكسترانت في المؤسسة يعزز تواصلها مع فروعها الاخرى، حيث كانت اغلب الاجابات بنعم وذلك بنسبة 88.89 % ، وهذا ما يؤكد الدور الذي لعبته تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الاتصال الاخارجي سواء تعلق الامر في التعريف بالمؤسسة والتواصل مع الجمهور والزبائن، او تعلق الامر من خلال تواصلها مع الفروع الاخرى والمؤسسات المختلفة وتحسين قنوات الاتصال مع الممولين والمساهمين.

✓ ان القيام بدورات تكوينية يمكن من استخدام الوسائل التكنولوجية، حيث كانت كل اجابات المبحوثين كانت بنعم وذلك بنسبة 100%، وهذا يبين ان الدورات التكوينية تمكن العاملين بالمؤسسة من التحكم بصورة جيدة في استعمال تلك الوسائل، هذه الاخيرة تشهد تطورات يومية تفرض متابعتها من طرف المؤسسة عبر برمجة دورات تكوينية لفائدة مستخدميها، خاصة في مجال امن المعلومات.

✓ 55.56 % من اجابا المختصين صرحوا انه لا يوجد مختصين في تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة، وهذا ما يؤكد ان الموظفين يتعلمون ويجب ان يكون لديهم جهد شخصي للتعلم على كل الوسائل، ولا يوجد خبراء في هذا المجال داخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالشرية. لان الخبراء

موجودين في البنك المركزي وهم من يرسلون الخبراء دوريا لتعديل ومراقبة كل الوسائل والتطبيقات وشرحها للموظفين خاصة ان كانت هنالك تحديثات جديدة.

✓ ان موقع الفيسبوك من اهم الوسائل التي يستخدمونها الموظفون للتواصل مع الزبائن في المؤسسة، وهذا دليل على ان هذا الموقع يسهل على الزبون التطلع على كل جديد من اعلانات واشهارات حول المؤسسة دون الذهاب الى مقر المؤسسة، ضف الى ذلك انتشار هذا الموقع بين افراد المجتمع حيث اصبح يعتبر من الحاجات الاساسية نوعا ما في حياتنا.

✓ ان ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة، حيث يمكن القول ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وانها قضت على طرق واساليب الاتصال التقليدية مثل الانتقال من مكتب الى مكتب او من فرع الى فرع بل اصبح ذلك متوفر بواسطة شبكة الانترنت والانترانيت والاكسترانت وغيرها.

✓ ان 55.56 % من اجابات المبحوثين اقرروا ان ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة احدثت تغييرا في اساليب العمل، وذلك لدورها في تسريع الحصول على المعلومات وتبادلها بما يضمن عملية تسيير العمل بصفة فعالة وتوزيع نفس المعلومات الى عدة افراد في نفس الوقت، والتي ادت ايضا الى خلق فضاء لتخزين اكبر قدر ممكن من هذه المعلومات وتسهيل استرجاعها، كما انها سخرت ارضية عمل جماعي لمتابعة الاعمال.

✓ ان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بعض الادارات والاقسام ساهم في الرفع من مستوى الانتاجية، كما وفرت الوقت وحسن استخدام وتوجيه العقول البشرية كما وفرت جهد الموظفين وحسن من توزيع العمل، مع الراحة الذهنية الناتجة عن التقليل من المعاناة التي عاشها الموظف في الماضي، كما وفرت عدد الموظفين، وهذا مايدل على قدرة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على توفير عدد كبير من القوى العاملة مما يؤدي في الاخير الى رفع الانتاجية في العمل.

- 
- ✓ انه رغم الايجابيات التي تتميز بها تكنولوجيايات الاتصال الحديثة الا ان هناك مجموعة من السلبيات حيث صرح احد المبحوثين ان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة خطر على المعلومات من خلال التلوث بفيروسات، التي من شأنها اتلاف البرامج والملفات.
  - ✓ ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت عبر وسائلها ووظائفها ومجالاتها في تسهيل وتطوير العمل المؤسساتي في الادارات الاقتصادية من بينها بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالشرية، وذلك بتقديم الخدمات البنكية للزبون واستقباله ونقل مشاكله والاعطاب التي وجدت لحظها مختصرة الجهد والوقت.
  - ✓ ان الموظفين لا يجيدون استخدام وسائل وتطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل تام، بل هناك تطبيقات وتقنيات تحتاج الى الوقت والممارسة لكي يتمكن الموظف من استخدامها بسهولة.
  - ✓ ان وقوع اي خلل او عطل في احد الوسائل التكنولوجية الحديثة يؤدي الى تأخر في انجاز المهام عن اجالها المحددة خاصة عندما يتعلق الامر بعطل في الحواسيب.
  - ✓ ان نقص في تدفق الانترنت قد يؤدي الى مشاكل مع الزبون وعدم صبر الزبون وعدم تفهمه بأن التكنولوجيا جديدة وفي بادئ استعمالها، كذلك انقطاع الانترنت سبب في غلق بعض الزبائن حساباتهم مما سبب للمؤسسة مشاكل، صعوبة تحويل الملفات من النظام القديم الى النظام الجديد.

#### رابعاً: نتائج الدراسة على ضوء تساؤلات الدراسة:

#### التساؤل الاول: متطلبات تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

##### بالشرية

- تتمثل المكونات التي تتوفر عليها المؤسسة في مختلف المعدات المادية والبشرية باختلاف انواعها بحيث تشمل المكونات المادية على سبيل المثال اجهزة الحاسوب ولواحقه التي تعتبر الركيزة الاساسية في عمل المؤسسة، وهي متوفرة لدى اغلب الموظفين اذ مكنت من رفع الاداء المهني ورفع من انتاجية العمل وهذا

مأكدته الاجابات المختلفة للفئة المبحوثة. حيث تستخدم المؤسسة أنظمة تشغيل داعمة لعمل الموظفين  
وكمثال على ذلك نظام التسيير الإلكتروني للبيانات الذي يعتمد عليه كقاعدة أساسية لخرن المعلومات  
إلكترونيا خاصة وأن عمليات إستلام الطلبات من الزبائن يكون في أغلب الأوقات ورقي متمثل في  
سندات طلب إعلانات، كما أنها ترد أيضا عبر الهاتف أو الفاكس حيث تسجل كل هذه المعطيات  
إلكترونيا لتتم باقي العمليات الأخرى بالتسلسل.

➤ تقوم المؤسسة من خلال عملها وفق شبكة الأنترنت وشبكة اكسترانت وكذلك إستعمال شبكة الإنترنت  
خاصة الوائفي.

➤ الأفراد الذين يقومون بتشغيل تكنولوجيا المعلومات مؤهلون لإدارة وتشغيل الاجهزة والتعامل مع كل  
التطبيقات والبرمجيات الحديثة.

## التساؤل الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء بنك الفلاحة والتنمية

### الريفية بالشرعية

من خلال الدراسة التي قمنا بها توصلنا الى ان اهم التغييرات التي احدثتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة على  
اداء عمل مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالشرعية تمثلت في مايلي:

➤ تغيير أساليب العمل، فاستخدام التكنولوجيا الحديثة تسمح بالعمل عن بعد و كذلك إعطاء التوجيه عن  
بعد مما ينعكس على كل من عنصري الزمن و الكلفة.

➤ سرعة تداول المعلومات ضمن المؤسسة و بالتالي المساعدة في اتخاذ القرارات السليمة.

➤ تغيير المهارات، فوجود كم هائل من المعلومات التي يصعب التعامل معها بسهولة يتطلب مهارات  
خاصة في الانتقاء.

---

➤ تحرير العنصر البشري من قيود الأعمال الروتينية و منه إلى الأعمال الإبداعية والفكرية وزيادة أهمية سرية المعلومات والموثوقية.

➤ ان تكنولوجيا الاتصال ساهمت في تفعيل الاتصال الداخلي والخارجي.

**التساؤل الرابع: الصعوبات التي تواجه بنك الفلاحة الريفية بالشرية من خلال استخدامها**

### **لتكنولوجيا الاتصال الحديثة**

من اهم الصعوبات التي تواجه بنك الفلاحة الريفية بالشرية من خلال استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة والتي توصلت اليها دراستنا من خلال اجابات المبحوثين نجد:

➤ نقص تكوين العمال في مجال استعمال هذه التكنولوجيات وعدم درايتهم حول كيفية استعمالها.

➤ انقطاع الانترنت سبب في غلق بعض الزبائن حساباتهم مما سبب للوكالة مشاكل، صعوبة تحويل الملفات من النظام القديم إلى النظام الجديد.

➤ نقص في تدفق الانترنت مما أدى إلى مشاكل مع الزبون وعدم صبر الزبون وعدم تفهمه بأن هذه التكنولوجيات جديدة وهي في بادئ استعمالها.

➤ ان اي خلل او عطل يؤدي الى تأخر في انجاز المهام عن اجالها المحددة خاصة عندما يتعلق الامر بعطل في الحواسيب.

---

خاتمة



---

لقد شهد العالم المعاصر تطوراً سريعاً وكبيراً في مختلف جوانب الحياة خاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال والإعلام سواء من حيث الاستخدام أو التأثير وقد ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تعزيز ظاهرة العولمة حيث اختزلت الزمان والمكان حتى أصبح العالم وكأنه قرية صغيرة جديدة مما سهل من الانتقال السريع للأفكار والمعلومات وأنماط الحياة، ومن خلال الدراسة التي قمنا بها حول واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالشريعة توصلنا إلى أن هذه المؤسسة واكبت هذه الثورة التكنولوجية، حيث سهلت في أداء العمل داخل المؤسسة ، وساهمت بشكل كبير في نجاحها وزيادة الفعالية على المستوى الداخلي والخارجي لها.

كما وفرت هذه التكنولوجيات الحديثة للاتصال السرعة والسهولة في إنجاز الأعمال وتقليل الجهد المبذول، ونقل الملفات بين فروعها وذلك بفضل شبكة الانترنت والاكسترنات التي تعتبر وسيلة حديثة ومتطورة وتسيير المعاملات البنكية، وسرعة تداول المعلومات ضمن المؤسسة وبالتالي المساعدة في اتخاذ القرارات السليمة، وتغيير المهارات، فوجود كم هائل من المعلومات التي يصعب التعامل معها بسهولة يتطلب مهارات خاصة في الانتقاء.

وعلى الرغم من الايجابيات والخصائص التي تمتاز بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة الا ان هناك بعض العوائق التي يعاني منها عمال مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية بالشريعة ولاية تبسة، والمتمثلة في نقص تكوين العمال في مجال استعمال هذه التكنولوجيات وعدم درايتهم حول كيفية استعمالها، وانقطاع الانترنت سبب في غلق بعض الزبائن حساباتهم مما سبب للوكالة مشاكل، وصعوبة تحويل الملفات من النظام القديم إلى النظام الجديد كذلك نقص في تدفق الانترنت مما أدى إلى مشاكل مع الزبون وعدم صبر الزبون وعدم تفهمه بأن هذه التكنولوجيات جديدة وهي في بادئ استعمالها.

---



قائمة المصادر

والمراجع

## 1/ \_ الكتب:

1. بسام عبد الرحمن مشاقبة، 2011، نظريات الاعلام، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2011.
2. جودت عزت عطوي، 2007، أساليب البحث العلمي، دار الثقافة للنشر والتوزيع .
3. حسن عماد مكايي، ليلى حسين السيد، 2001، الاتصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية.
4. حسين بني هاني، 2003، اقتصاديات النقود والبنوك: الأسس والمبادئ، دار الكندي للنشر والتوزيع، الأردن.
5. خليل الشماع، 1975، الادارة المالية، مطبعة الزهراء، بغداد.
6. رجاء وحيد الدويدي، 2000، البحث العلمي وأساسياته النظرية وممارسته العلمية، دار الفكر، دمشق.
7. زياد سليم رمضان، 2003، ادارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
8. شاكِر القزويني، 1992، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2.
9. شاكِر القزويني، 2000، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
10. عامر ابراهيم قندجلي، 2009، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الاردن.
11. عامر قندليحي، 1999، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
12. عبد الباسط محمد، 2005، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الاذاعي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
13. علاء عبد الرزاق السالمي، 2002، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.

14. فضيل دليو، 2003، الاتصال - مفاهيمه - نظرياته - وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.
15. فضيل دليو، 2010، التكنولوجيا الجديدة وإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الجزائر.
16. فضيل دليو، 2014، تكنولوجيات الاعلام والاتصال الجديد: بعض تطبيقاتها التقنية، دار هومة، الجزائر.

17. كمال دلشي، 2016، منهجية البحث العلمي، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية.
18. مجد الهاشمي، 2012، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

19. مجيد خليل حسين، عبد الغفور إبراهيم احمد، 2013، المدخل إلى طرق البحث العلمي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان.

20. محمد جمال الفار، 2014، معجم المصطلحات الاعلامية، دار اسامة للنشر والتوزيع، الاردن.

21. محمد عبد الحميد، 2004، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، عالم الكتاب، القاهرة، ط3.

22. محمود اسماعيل، 2003، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، الدار العالمية، للنشر والتوزيع، القاهرة.

23. منال هلال المزاهرة، 2012، نظريات الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.

24. ياسين قرناني واخرون، 2011، تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة: الإستخدام والتأثير، دار كنوز الحكمة، الجزائر.

## 2- المنكرات:

25. تسعديت قدار، 2011/2010، "اثر تكنولوجيات الاتصال على الإذاعة وجمهورها"، مذكرة ماجستير، تخصص قياس جمهور وسائل الإعلام، جامعة الجزائر 3.

26. حورية بولعويادات، 2008/2007، "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية"،

مذكرة ماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة، جامعة منتوري، قسنطينة.

27. صالح العراقي، 2004، "استخدامات الطفل المصري لبرامج الأطفال التلفزيونية والإشباع

المتحققة منها"، رسالة دكتوراه، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر.

28. هارون منصر، 2012/2011، "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الانتاج الاعلامي"، مذكرة

ماجستير، تخصص الاعلام وتكنولوجيا الاتصال الحديثة، جامعة لحاج لخضر، باتنة، الجزائر.

29. هناء عبداوي، 2016/2015، "مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في

اكساب المؤسسة ميزة تنافسية"، مذكرة دكتوراه، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

### 3/\_المجلات:

30. حسانة محي الدين: " اقتصاد المعرفة في مجتمع المعلومات"، مؤتمر المعلومات، النادي العربي

للمعلومات، دمشق، سوريا 2002.

31. ممدوح شتلة، حنان كامل، 2015، "استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وعلاقته بالمشاركة

السياسية"، مقال، دورية اعلام الشرق الاوسط، العدد 11.

---

# الملحقات



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة -

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

فرع علوم الاعلام والاتصال



استمارة استبيان حول:

## واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات البنكية

دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية الشريعة

بغرض نيل شهادة الماستر تخصص اتصال تنظيمي

اشراف الدكتور :

محمد الطيب بلغيث

اعداد الطلبة :

- ميهوب رفيق

- علاله مراد

ملاحظة: معلومات هذه الاستمارة سرية ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي، لذا نرجو الاجابة بكل موضوعية بوضع علامة (x) امام الاجابة .

2021/2020

المحور الاول :البيانات الشخصية.

1. الجنس:  ذكر  انثى
2. السن: .....
3. المستوى التعليمي:.....
4. الاعدمية بالعمل في المؤسسة:.....
5. الوظيفة داخل المؤسسة: .....

المحور الثاني: متطلبات تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالشرية

6. هل ترتبط الإدارات في مؤسستكم بشبكة انترانيت لتعزيز الإتصال بين المصالح ؟
- نعم  لا
7. هل ترتبط الإدارات في مؤسستكم بشبكة اكسترانيت لتعزيز تواصلها مع فروعها المختلفة؟
- نعم  لا
8. هل تقوم مؤسستكم بدورات تكوينية للموظفين من اجل التمكن من استخدام الوسائل التكنولوجية؟
- نعم  لا
9. هل لدى مؤسستكم خبراء مختصين في تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟
- نعم  لا
10. ماهي الوسائل التي تستخدمونها في التواصل مع الزبائن؟
- موقع الفيسبوك  البريد الالكتروني  الهاتف



اخرى اذكرها:

.....

المحور الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالشريعة.

11. هل ترى ان ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة ؟

كثيرا  قليلا  لا

12. ماهو التغيير الذي احدث في المؤسسة بعد ادخل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

التجهيزات  المعارف  اساليب العمل

اخرى اذكرها:.....

13. هل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة ؟

كثيرا  قليلا  لم تحسن

14. هل تعتقد ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من انتاجية العمل؟

كثيرا  قليلا  لم تحسن

15. هل ترى ان هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة ؟

كثيرة  قليلة  منعدمة

16. ماهو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسستكم ؟

.....

.....

.....

• المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه بنك الفلاحة الريفية بالشريعة من خلال استخدامها

### لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

17. ماهي المعوقات التي تواجهك عند استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

معرفية

تقنية

اخرى اذكرها:

.....

18. هل تتوقف وظائفكم ومهامكم عند حدوث خلل في احدى الوسائل التكنولوجية؟

لا

نعم

19. هل يعتبر التعامل بشبكة الانترنت من بين الصعوبات التي تواجه العملية الاتصالية داخل وخارج

مؤسستكم؟

لا

نعم

20. ماهي الحلول المقترحة لتفعيل استخدام تكنولوجيا الاتصال في بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟

.....

.....

.....

.....

## ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات البنكية وتمحورت إشكالية الدراسة في: ماهو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات البنكية الجزائرية؟ حيث تكونت عينة الدراسة من 09 مفردات إذ تم اعتماد الاسلوب الشامل، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي، كما تم استخدام أداة جمع البيانات (الاستبيان).

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

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

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

## Résumé

Cette étude vise à se renseigner sur la réalité de l'utilisation des technologies modernes de communication dans les institutions bancaires et le problème de l'étude axée sur: Quelle est la réalité de l'utilisation des technologies modernes de communication dans les institutions bancaires algériennes? L'échantillon de l'étude composé de 09 individus. L'approche descriptive ainsi que l'outil de collecte des données (Le questionnaire) ont été utilisés.

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

- Les technologies modernes de communication ont contribué à modifier les méthodes de travail.
  - L'utilisation de la technologie moderne permet le travail à distance ainsi que l'orientation à distance, qui reflète à la fois les éléments de temps, de coût et de rapidité de la circulation de l'information au sein de l'organisation et aide ainsi à prendre les décisions adéquates.

**Mots-clés:** □

Technologie, Technologie de communication moderne, Banque.