



جامعة ابن خلدون - تيارت

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

شعبة علوم الاعلام والاتصال

مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص
اتصال وعلاقات عامة

واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل البنوك الجزائرية

دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - تيارت -

إشراف الاستاذة:

حاسي مليكة

اعداد الطالبتين:

شاحي سهام

بوعمرة حياة



لجنة المناقشة

رئيسا	الاستاذة: بلقاسم بن عودة
مناقشا	الاستاذ: مختار جلولي
مشرفا ومقررا	الاستاذة: حاسي مليكة

السنة الدراسية: 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

الحمد لله الذي ما منَ علينا من علم متواضع وألهمنا قوة الصبر والتحمل لإعداد هذا البحث ،وبعونك اللهم وجزيل رحمتك تم ختامه،فلك كل الحمد والشكر يا أرحم الراحمين.
نتوجه في البداية بالشكر والتقدير للأستاذة المحترمة حاسي مليكة على ما قدمته من معلومات وتوجيهات قيمة.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى كل العاملين بمؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بمن فيهم السيد محمد والسيدة رفيقة على تعاملهم ومساعدتهم لنا.

إهداء

أهدي ثمرة جهدي وعملي المتواضع هذا

إلى ابي رعاه الله وأطال في عمره

إلى أمي التي شاءت الأقدار ان تنتقل الى المقام الاعلى قبل ان تراني في مقامي هذا رحمها الله

إلى جدي وجدتي حفظهم الله

إلى البنيان المرصوص أخواتي سهير سالمة فريال

وثق الله رباطنا

إلى عائلتي الكريمة

إلى كل الاصدقاء

إلى كل أحبتي في الله

سهام شاحي

إهداء

الحمد لله الذي قدرني على إتمام هذا العمل الذي أهدي ثماره الى

سندي في الحياة أبي أظال الله في عمره

نور عيوني والغالية على قلبي أُمي حفظها الله لي

منبع قوتي في حياتي محمد رعاه الله

إخوتي إلياس ومحمد, سعيدة, إكرام, أمينة وسيرين

كل الاصدقاء والأحبة خيره, فاطمة, رحمه, سهام, هناء, حفيظة وحليمة

إلى كل من ذكرهم قلبي ولم يذكرهم لساني

إلى كل طالب علم

بوعمره حياة

مقدمة

مقدمة :

مع نهاية القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين شهد العالم تقدما وتغيرا كبيرا في مجال التكنولوجيا عامة وتكنولوجيا الاتصال خاصة، ومازلنا نلاحظ تقدما سريعا الى يومنا هذا ، قدم لنا هذا التقدم معارف جديدة ومصطلحات لم تكن تعرف سابقا ومن هناك تم نقلها عبر مختلف المجتمعات الانسانية عبر وسائل اتصالية، كل هذا ما جعل العالم منظومة تكنولوجية متطورة،ومن بين هذه الوسائل شبكة الانترنت، وما نتج عنها من شبكات اخرى وهي شبكة الانترنت وشبكة الاكسترنال التي بدورها احدثت تغيرات في كيفية نقل و إيصال المعلومات بين الفرد والمؤسسة والمجتمع، وكذا الحواسيب والهواتف الثابتة و المحمولة التي اصبحت شيئا لا يستطيع الانسان الاستغناء عنه في حياته، باعتبارهم سهلوا عليه عمليات الاتصال والتواصل مع غيره ومع المؤسسات وذلك بتبادل البيانات والمعلومات وكذا الوثائق على نحو سريع وفعال.

الجزائر باعتبارها نسفا فرعيا عن النسق الكلي العالمي، وجدت اليوم امام حتمية التكيف مع المعطيات التكنولوجية الاتصالية الحديثة، وذلك بتبني مؤسساتها على اختلاف انواعها واحجامها ونشاطاتها لهذا التقدم التقني الهائل، وكل هذا من اجل تحقيق اتصال مؤسساتي ناجح باختلاف انواعه باعتباره عملية اجتماعية تستهدف التأثير سواء بين العاملين او مع الاخرين لتحقيق استجابات محددة ترتبط بأهداف المنظمة او المؤسسة، ففي اي مستوى للاتصال يكون هناك مرسل(مدير او رئيس) الذي يصدر الاوامر ثم رسالة ثم وسيلة فمستقبل(موظف).

والذي يفرض عليها السير وفق اساليب ادارية حديثة وطرق مختلفة في التسيير، والقيام بعمليات عصرنة للعديد من انشطتها وخدماتها لتكون اكثر استجابة لمنظمات عصر التكنولوجيا، ومن بين هذه المؤسسات نجد المؤسسة المالية التي تعتبر جزء من النظام المالي الذي يخدم المجتمع ومحركا هاما للتنمية الاقتصادية، فهي لم تعد ذلك الوسيط الذي يقوم بتحويل الاموال من المقترضين او الوحدات ذات الفائض المالي الى الوحدات الاخرى ذات العجز المالي فحسب، بل ابتعدت عن تقديم الخدمات التقليدية واصبحت تسعى لتقديم خدمات حديثة ذات جودة عالية في وقت قياسي من اجل كسب رضا جمهورها.

هذا ماثبت ضرورة ادخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة الى نشاط المؤسسة البنكية كشكل من اشكال التجديد، ومظهر من مظاهر مواكبة التكنولوجيا الحديثة، لتستطيع البنوك بذلك اكتساب وتقييم نفسها باستمرار اذا كانت ترغب بالنجاح، حيث ان بقاء واستمرارية البنك مرهون بمدى مساهمته للمتغيرات التكنولوجية المحيطة به فطلبات الزبائن تزداد واحتياجاتهم تتغير.

وعليه سيكون موضوع دراستنا حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمختلف أشكالها ، من حواسيب الية وشبكات اتصالية التي تتمثل في الانترنت والانترنت والاكسترنات وكذا الهاتف الثابت أو النقال، وطرق استخدامها في المؤسسة البنكية عامة وبنك الفلاحة والتنمية الريفية خاصة، ومنه جاءت دراستنا مقسمة الى مقدمة، فتعريف بالموضوع وأسباب إختيار الموضوع الالهية والاهداف، ثم الاطار المنهجي الذي يتناول الاشكالية والتساؤلات ثم الفرضيات وتحديد المصطلحات والمفاهيم بالاضافة الى الدراسات السابقة والخلفية النظرية، ثم يتبعها المنهج،مجتمع الدراسة والعينة وأدوات الدراسة ثم مجال الدراسة الاطار الزماني والمكاني.

بعد ذلك يأتي الاطار المنهجي الذي يتناول فصلين الفصل الاول حول المؤسسة والاتصال المؤسساتي وينقسم الي مبحثين المبحث الاول حول ماهية المؤسسة عامة تحتوي على اربع مطالب تعريف المؤسسة، انواعها ووظائفها ثم سماتها ثم المبحث الثاني حول ماهي الاتصال المؤسساتي الذي يحتوي على اربع مطالب التعريف والانواع،الاهمية والاهداف ثم الخصائص، يليه الفصل الثاني حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة البنكية والذي ينقسم أيضا الى مبحثين المبحث الاول حول ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة جاء عنها اربع مطالب التطور والتعريف،الاشكال،الوظائف ثم الخصائص، ويأتي المبحث الثاني حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البنك الذي ينقسم الى اربع مطالب التعريف العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، الوسائل التكنولوجية الاتصالية الحديثة المستخدمة في البنك، أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على البنوك ثم أهداف استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البنك وأخيرا الاطار التطبيقي أي الدراسة الميدانية لواقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت والذي تناولنا فيه تعريف لهذه المؤسسة البنكية والوكالات التابعة لها ثم أهم النشاطات التي تقام فيها ثم الهيكل التنظيمي للبنك وشرح أهم المصالح والاقسام وما يقام فيها وخاتمة.

*الفصل الاول

* الاطار المنهجي

- التعريف بموضوع البحث
- أسباب اختيار الموضوع
- أهمية الدراسة
- اهداف الدراسة
- إشكالية الدراسة
- التساؤلات
- فرضيات الدراسة
- تحديد المفاهيم
- الدراسات السابقة
- الخلفية النظرية للدراسة
- المنهج *مجتمع البحث* أدوات الدراسة
- الاطار الزمني والمكان

• **التعريف بموضوع البحث:**

ان الدور الكبير الذي باتت تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة الفرد والمجتمع جعلها تدخل ضمن احد ضروريات قيام المؤسسة البنكية المتطورة ،مما اسفر عنها منافسة بين هذه المؤسسات والتي تدور حول استخدام افضل التكنولوجيات الاتصالية الحديثة في تقديم خدماتها والقيام بنشاطاتها،ومن بين هذه المؤسسات المؤسسة البنكية التي تعمل على التحقيق الفعلي لنقل ومعالجة المعلومات عبرها ومنه سنحاول في هذا الموضوع دراسة حقيقة الواقع الفعلي لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ،واهم التقنيات والوسائل المستخدمة في المؤسسة البنكية الجزائرية، وعليه سيكون بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية تيارت حقل للدراسة.

• **اسباب اختيار الموضوع:**

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

1-اسباب ذاتية:

-اهتمامنا الشخصية بتكنولوجيا الاتصال الحديثة واثارها ومدى استخدامها في المؤسسة المدروسة
-الرغبة في معرفة الانعكاسات التي احدثتها تكنولوجيا الاتصال على اداء مؤسسة البنك الفلاحي والتنمية الريفية.

- الفضول العلمي لمعرفة واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات البنكية على المستوى الداخلي والخارجي خاصة مع ما يشاهده هذا المجال من تطور واكتساح في جميع الميادين.

2-اسباب موضوعية:

-قابلية هذا الموضوع للدراسة والبحث معرفيا ومنهجيا .

-معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة البنك الفلاحي والتنمية الريفية.

- تكنولوجيا الاتصال تدفع بالعديد من الباحثين الى العمل على التعرف الدقيق على مدى استغلال المؤسسة البنكية لتكنولوجيا الاتصال.

*اهمية الدراسة:

تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة عالم واسع ,وذلك من خلال التطورات التي شهدناها في مختلف مناحي الحياة وكل هذا من أجل تسهيل الاتصال وتبادل المعلومات بشكل أكثر دقة وبساطة, وهذا ماينعكس على المؤسسات في أداء أعمالها سواء داخل أو خارج المحيط باعتبار تكنولوجيا الاتصال الحديثة من بين اهم الوسائل التي تحقق بها أهدافها فنجاح أي منظمة مرتبط بنجاح وتحقيق الاتصال الفعال، وهذا ماجعلنا نقف لدراسة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة البنوك الجزائرية.

*اهداف الدراسة:

-ان الغاية من دراسة موضوع او ظاهرة في البحوث الجامعية هي بالدرجة الاولى تعويد الباحث على البحث عن الحقائق، وبصفة عامة نستطيع القول ان مجمل اهدافنا التي نرمي اليها من خلال دراستنا لهذا الموضوع تتلخص فيما يلي :

- التعرف على الوسائل التكنولوجية الاتصالية الحديثة التي يستخدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- الكشف عن الاستعمالات التي تنتهجها مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بواسطة تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- اعطاء صورة عن واقع التكنولوجيا الاتصالية الحديثة في المؤسسة المدروسة.

الإشكالية :

تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة باختلاف أشكالها عنصرا فعالا في تغيير الحياة الانسانية في يومنا هذا ، والتي أصبحت لا غنى عنها في الاستعمالات اليومية، وكل هذا من أجل التغيير الكلي والمهم الذي مس جميع الجوانب، من خلال الانتقال السريع والسهل للمعلومات بين مختلف المؤسسات وبين الدول ،وهذا ما جعلها وسيلة مهمة في المجتمع باعتبار أنه كلما زاد الطلب كثر العرض والتطور وكذا الاستثمارية، وكل هذا من اجل تحقيق وتفعيل خدمات المنظمة بمختلف انشطتها باعتبار ان التطبيق هذا يعتمد على عمليات اتصالية تكون عبر وسائط تحقق التواصل الجيد وسط المؤسسة أو خارجها ، وما أن أدركت أهمية هذه الشبكة حتى استعانت بشبكة الانترنت وأدخلتها الى تنظيماتها المختلفة ، لتعرف بممارساتها و اعمالها المقامة في المؤسسة وتتواصل بمختلف جماهيرها لتحقيق الإنتاج الفعلي.

ومن بين هذه المؤسسات البنكية التي جاءت عن طريق تجميع الموارد او الاموال الفائضة عن حاجات اصحابها مثل بنك الفلاحة والتنمية الريفية المتخصص في تمويل القطاع الفلاحي ويكون ذلك

بترقية النشاطات الفلاحية الحرفية الصناعية وتنمية المنشآت الفلاحية و الانتاجية ولا تقام هذه الاعمال والأنشطة الا ان كان هناك تبادل في المعلومات والبيانات الضرورية لاستمرارية العملية الادارية عبر وسائل اتصالية مختلفة باختلاف الانشطة للتحكم في سير هذه المعلومات داخل بنائها التنظيمي وكذا تغيير وتطوير اساليب العمل داخل وخارج المؤسسة ومن بين هذه الوسائل الحاسب الالي والهاتف النقال وكذا منظومة الشبكات (الانترانيت ، الانترنيت والاكسترانيت)،

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

*** ماهو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟**

التساؤلات:

1* ماهي اهم التكنولوجيات الاتصالية الحديثة الاكثر استخداما في بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟

2* كيف يؤثر استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال على أداء الموظفين ؟ .

3* ماهي اهم الوظائف التي تؤديها وسائل تكنولوجيا الاتصال على مستوى الخارجي ؟.

4* هل يؤثر العامل الذاتي للعاملين (المستوى العلمي والمؤهل العلمي) على درجة استخدامهم لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟

الفرضيات:

1*يستخدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية جهاز الهاتف وجهاز الحاسوب كأهم وسائل تكنولوجيا اتصالية حديثة.

2*يؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ايجابيا على اداء الموظفين من خلال تقديم خدمات بنكية سريعة ومرنة وبدقة اكبر .

3*توطيد العلاقات مع الجمهور الخارجي من زبائن وشركاء من خلال جذب اكبر نسبة منهم ومنحهم فرصة متابعة اخبار واحداث بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

4*من الوظائف التي تحققها تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمؤسسة وهي انه كلما كان المستوى التعليمي للموظفين عالي وتخصصهم يتناسب مع عملهم في المؤسسة البنكية كلما كان له تأثير إيجابي على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

*تحديد المصطلحات:

1* استخدام :

لغة: من الفعل استخدم ومعناه استعمل.¹

إجرائي: بما أن كلمة استخدام تعرف على انها استعمال ومعناها في دراستنا استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكيفية استعمالها آثارها وكذا الاهداف الناجمة عن إستخدامها ومعرفة كل أنواع هذه التكنولوجيات من انترنيت و أنترانيت و إكسترنيت والطريقة التي يستخدمونها بها.

2* تكنولوجيا :

لغة: كلمة يونانية مشتقة من لفظين هي " techno " والتي تعني تقنية أما الثانية "logos" ومعناها العلم والدراسة وعليه فإن تعريفها يكون بأنها (علم التقنية)².

إصطلاحا: التكنولوجيا مجموعة المعارف والخبرة المتراكمة والمتاحة وكذا الادوات والوسائل المادية والتنظيمية الادارية التي يستخدمها الانسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما في مجالات حياته اليومية لإشباع رغباته وحاجياته المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو الجماعة.³

يعرفها حسين كمال بهاء الدين على إنها: فكر وأداء وحلول للمشكلات قبل أن تكون مجرد اقتناء معدات وأنها ليست مجرد علم أو تطبيق للعلم بل هي أعم وأشمل من ذلك بكثير فهي نشاط إنساني يشمل الجانب العلمي والجانب التطبيقي.⁴

كما حددها زاهر أحمد من خلال ثلاث مفاهيم أساسية هي:

¹ -علي بن هادية و آخرون، القاموس الجديد للطلاب "معجم عربي الفبائي"، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991، الطبعة 7، ص40.

² -مهيبيل وسام، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة ادارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2012/2011، ص74.

³ -مهيبيل وسام، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة ادارة الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص75.

⁴ -نور الدين زمام/صباح سليمان، اثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الشخصي في المجتمع الجزائري، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 11، بسكرة، جوان 2013، ص165.

***التكنولوجيا كعملية:** وهي التطبيق المنظم للمحتوى العلمي او المعلومات بغرض أداء محدد يؤدي في النهاية إلى حل مشكلة معينة.

***التكنولوجيا كمنتج:**محصلة تطبيق الاساليب العلمية يكون في المساعدة في إنتاج الآلات والخامات اي مواد الخام.

***التكنولوجيا كمزيج للأسلوب والمنتج:**من هنا يتضح أن عملية الاختراع تصاحبها عملية الانتاج وبالتالي لا يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج¹.

3* اتصال:

لغة:من الفعل اتصل مشتقة من الجذر وصل والتي تحمل معنيين الاول إيجاد علاقة من نوع معين ومعناه ربط طرفين مع بعض².

إصطلاحا:يعرفه **سمير حسين** "انه هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذبوع أو الانتشار أو الشبوع لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية ، وذلك عن طريق انتقال المعلومات أو الافكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات بإستخدام رموز ذات معنى واحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى الطرفين"³.

الاتصال هو انتقال المعلومات والحقائق والأفكار والآراء والمشاعر ايضا والاتصال هو نشاط انساني حيوي وان الحاجة اليه في ازدياد مستمر،وهو العملية التي تنتقل بها الافكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه⁴.

يعرفه **جورج لنديرج** على ان الاتصال هو الاشارة الى التفاعل القائم بواسطة العلامات والرموز متفقا في تعريفه مع الباحثين **ريفرز وديفيد برلو** اللذين يعدان الاتصال كل اشكال التعبير الانساني والتي تشجع التفاهم المتبادل بالآخرين للتأثير فيهم عن عمد⁵.

¹-نور الدين زمام/صباح سليمان، اثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الشخصي في المجتمع الجزائري، مرجع سبق ذكره، ص166.

²-علي بن هادية واخرون، القاموس الجديد للطلاب "معجم عربي الفبائي"، ص40.

³-حسن عماد مكاوي/إيلي حسين السيد،الاتصال ونظرياته المعاصرة،الدار المصرية اللبنانية،القاهرة،1998،ط1،ص25.

⁴-منال طلعت محمود،مدخل الى علم الاتصال،جامعة الاسكندرية،2001/2002،ص18.

⁵-محمد صاحب سلطان،وسائل الاعلام والاتصال"دراسة في النشأة والتطور،دار المسبرة،عمان،2012،ط1،ص18.

4* تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

اصطلاحاً: لتحديد مفهوم تكنولوجيا الاتصال لابد ان نعرض على تعريف تكنولوجيا الاتصال حيث عرفها (روبن ويرند) انها اي اداة او وسيلة تساعد على انتاج او تخزين او استقبال او عرض البيانات اما كلمة حديثة التي تضاف الى كلمة تكنولوجيا الاتصال نسبية لأنها تتوقف على مدى تطور المجتمع وعلى المدى الزمني فما هو حديث اليوم قديم غدا ، ومنه فإن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي مجموعة التكنولوجيات التي تجتمع بين الاتصال عن بعد والكمبيوتر.¹

وتعرف ايضا على انها تلك التقنية الاساسية الجديدة المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة المبنية على الحاسوب وتطبيقاتها بالنسبة للجهة المستفيدة منها وتتضمن الاجهزة وشبكات الاتصال وقواعد البيانات والبرامج اللازمة.²

يعرفها بروكتر وآخرون " بأنها العلم والنشاط في تخزين واسترجاع ومعالجة المعلومات بأستخدام اجهزة الكمبيوتر.³

اجرائي: هي مجموعة الادوات والوسائل التي تستخدمها مؤسسة البنك الفلاحي والتنمية الريفية بغرض استقبال المعلومات ومعالجتها وطباعتها وتخزينها ونقل نشاطات المؤسسة بشكل الكتروني مثل:الدفعة الالكترونية والتحويلات المالية تتمثل هذه التكنولوجيات في الهاتف النقال والحاسب الالكتروني وكذا منظومة الشبكات المتمثلة في الانترنت والانترانيت والاكسترانيت.

6* البنك :

لغة: جمع بنوك، هو مصرف توضع فيه الاموال وتقع بواسطته مبادلة العملة تحت ادارة خاصة.⁴

اصطلاحاً: البنك هو مؤسسة مالية تنصب عمالياتها الرئيسية على تجميع الموارد او الاموال الفائضة عن حاجات اصحابها افراد، مؤسسات، دولة واعادة اقراضها وفق اسس معينة او استثمارها في مجالات اخرى.¹

¹-هارون منصر،تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية،دار الالمعية،قسنطينة،2012،ط1،ص8.

²-حادية يوسف/براهمة نصيرة،تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للاسرة الحضرية، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية،جيجل،العدد 17، ديسمبر 2014،ص262.

³-هارون منصر،تكنولوجيا الاتصال الحديثة"المسائل النظرية والتطبيقية"، دار الالمعية،قسنطينة،2012،ط1،ص13.

⁴-علي بن هادية واخرون،القاموس الجديد للطلاب"معجم عربي الفبائي"،مرجع سبق ذكره،ص86.

ويعرف أيضا على أنه تلك المؤسسات التي تنتج الخدمات المصرفية المتنوعة للجمهور دون تمييز فهي تقوم بتجميع مدخرات الأفراد والوحدات الاقتصادية التي تحقق فائضا أي تقدم المدخرين فرص متنوعة لاستثمار مدخراتهم من خلال الودائع التقليدية.²

اجرائي: هي مؤسسة مالية تقع في ولاية تيارت وهو بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعمل على تمويل القطاع بترقية النشاطات الفلاحية، الريفية و الحرفية تضم نشاطات فلاحية مثل الحبوب، الخضر والفواكه، تربية الحيوانات وكذا الصناعة الغذائية والتجارة بمختلف انواعها.

7* الحاسوب الالي:

لغة: جمع حواسيب ومعناه حسب وهو جهاز مبرمج لاداء عمليات سريعة او لتخزين المعلومات في اي وقت.³

اصطلاحا: الحاسب الالي او الكمبيوتر هو عبارة عن جهاز الكتروني يقوم باستقبال البيانات ومن ثم معالجتها ومن ثم تخزينها او اظهارها للمستخدم بصورة اخرى، وطبعا لا بد للحاسب اذا اراد ان يقوم بتلك الوظائف من اجهزة خاصة تساعد على فعل ذلك، فهناك اجهزة خاصة للدخال واخرى للمعالجة والثالثة للتخزين... الخ. كما نجد ان الحاسوب لا يقوم فقط باستقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها بل يمكنه ايضا نقلها الى جهاز حاسب اخر اي تبادل المعلومات بين الحاسبات اي تكوين ما يسمى بالشبكات.⁴

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة جزائرية للطالبة "حورية بولعيدات" التي تمحورت حول "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية -دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق" بجامعة المنتوري ولاية قسنطينة بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2008/2007 ، وهي عبارة عن مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جاءت هذه المذكرة بطرح اشكال يتمثل في *ماهو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟، ترتبت عليه اسئلة فرعية تمثلت في:

¹-العاني ايمان:البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية،رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية،2006/ 2007،، جامعة منتوري ،قسنطينة،ص04.

²-محاضرة عصام محمد علي الليثي، النقود والبنوك،جامعة الملك فيصل،السعودية،موقع مكتبة نور،ص46.

³-ابن هادية واخرون،القاموس الجديد للطلاب"معجم عربي الفبائي"،مرجع سبق ذكره،ص266.

⁴-محاضرة عبد الرحمان محجوب حمد،مدخل للحاسب الالي ،السودان،2010،موقع مكتبة نور،ص04.

-ماهو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الاربعة " جهاز الحاسوب، الانترنت، الانترنت ، الاكسترنيت " ؟

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

-ماهو اثر هذا الاستخدام على المستوى اداء المؤسسة؟

ومنه اعتمدت الباحثة على فرضيات الدراسة المتمثلة في :- هناك تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الاربعة : "الحاسوب / الانترنت / الانترنت / الاكسترنيت" بحيث: 1- يحتل جهاز الحاسوب المرتبة الاولى من حيث الاستخدام، 2- تحتل الانترنت المرتبة الاولى من حيث الاستخدام، 3- تحتل الانترنت المرتبة الاولى من حيث الاستخدام، 4- تحتل الاكسترنيت المرتبة الاولى من حيث الاستخدام

-تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال على حسب: *المستوى التعليمي، *المنصب ، *الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية "صحافة مكتوبة، اذاعة، تلفزيون"، * الاستفادة من التدريب الحالي.

-تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت مستوى اداء المؤسسة المدروسة: * فعلت اتصال المؤسسة بشقيه "الداخلي/الخارجي" ، * حسنت من الانتاجية ، * حسنت محيط العمل.

اعتمدت الباحثة على مجتمع الدراسة الذي شمل 49 موظفا في المؤسسة إلا ان 3 موظفين كانوا في مهام خارج المؤسسة وبالتالي وزعت 46 استمارة واسترجعت 43، انتمت هذه الدراسة الى المنهج الوصفي وذلك بوصف الوضع في المؤسسة وكذا المنهج المسحي وذلك لتحليل وتفسير النتائج الكمية.

اعتمدت في دراستها على عدة ادوات: الملاحظة - المقابلة - الاستمارة.

ومن النتائج التي تعرضت لها هذه الدراسة والتي لها علاقة بموضوعنا من خلال مايلي:التساؤل الاول الذي يدرس استخدام التكنولوجيات الاتصالية الاربعة والذي استنتج على ان الموظفين على استخدام كلي للتكنولوجيات الا انه هناك اختلاف في النسبة وذلك باعتبار الحاسوب يستخدم بصفة كلية دائمة وتتبعه الانترنت ثم الانترنت واخيرا الاكسترنيت ، وعموما فإن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تعمل على تحسين اداء المؤسسة المدروسة.

ومنه ترتبط هذه الدراسة بدراستنا الحالية من خلال تناولها لمنظومة الشبكات واستخدامها في المؤسسة ونسبة الاختلاف بينهم وهذا ما سنتطرق اليه في بحثنا هذا في مؤسسة البنك الفلاحي والتنمية الريفية.

الدراسة الثانية: دراسة الباحث شايب محمد بعنوان "أثر تكنولوجيا الاعلام و الإتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية ، "دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفيرو الاحتياط بسطيف"وهي عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية فرع اقتصاديات مالية بنوك و نقود بجامعة فرحات عباس بسطيف لسنة 2006-2007.

تدور اشكالية هذه الدراسة حول أثر تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على فاعلية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية و على ضوء هذه الاشكالية صاغ الباحث التساؤلات التالية:

- 1- ماهي مختلف العمليات التي تقوم بها البنوك الجزائرية ؟
 - 2- ماهي مختلف الأنشطة و الوظائف التي تقوم بها البنوك الجزائرية ؟
 - 3- ماذا يقصد بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال ؟ وماهي الأنواع المستخدمة في البنوك ؟
 - 4- ماهي التأثيرات العديدة التي تحدثها التكنولوجيا في البنوك ؟
 - 5- ماهو الغرض من اعتماد البنوك الجزائرية لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال ؟ و ماهي مزاياها ؟
 - 6- الى أي مدى يمكن لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال ان تؤثر على جودة الخدمات المصرفية و الحصول على رضى العملاء و وفائهم ؟
 - 7- ماهو الأثر الذي أحدثته أنظمة الدفع الآلية الجديدة في البنوك التجارية كبديل لنظم الدفع التقليدية ؟
 - 8- و ماهي المخاطر و العوائق التي تواجهها البنوك جراء تبنيها لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال الحديثة ؟
- وصاغ تحت هذه التساؤلات مجموعة فرضيات كالتالي:

- 1- تساهم المعلوماتية في تحسين انتاجية مصالح البنوك التجارية.
- 2- تلعب تكنولوجيا الإعلام و الإتصال الحديثة دورا كبيرا في زيادة فاعلية وظيفة توزيع الخدمات المصرفية في البنوك التجارية.
- 3- لا يمكن اعتبار أنظمة الدفع الآلية الحديثة فعالة دون الأخذ بعين الإعتبار لمستوى أدائها.
- 4- تحدث التكنولوجيا المصرفية في ظل التغيرات الإبتكارية و التنظيمية مخاطر و عوائق بالنسبة للبنوك التجارية.

واستعان الباحث في دراسته بالمنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى استخدام منهج دراسة الحالة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية و هذا من خلال جمع مختلف المعلومات و البيانات المرتبطة بالموضوع و محاولة تحليلها و مناقشتها للوصول إلى النتائج.

يمكن تعميمها و ذلك بالاعتماد على الأدوات التالية:

الزيارات ، الملاحظات الميدانية ، المقابلات الشخصية و موقع البنك الإلكتروني ومن النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة مايلي:

-بتشخيصنا للوضعية التكنولوجية بالبنك محل الدراسة تبين أن هذا الأخير بعيد كل البعد عن واقع التكنولوجيا الحديثة في البنوك الأجنبية و حتى العربية .

-أعطى الحاسب الآلي المتواجد في كل مصلحة لموظفي الوكالات الخاصة الذين هم في إتصال مباشر مع الزبائن مرونة أكبر بتوفير المعلومات و البيانات و إمكانية معالجتها بسهولة ودقة و إتمام كل عمليات الزبائن (تحويل ، إيداع ، سحب) بسرعة فائقة.

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا كونها تعرف بتكنولوجيا الإتصال الحديثة المستعملة في البنوك كما أنها تشابهت مع نفس دراستنا في مكان الدراسة الميدانية و الذي كان في البنك.

أما الإختلاف فكان من ناحية أن هذه الدراسة ركزت على النشاط و المهام التي يقوم بها البنك باعتبار التخصص يخص قسم العلوم الإجتماعية ، في حين ركزت دراستنا على تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستعملة في المجال البنكي أكثر.

وقد استنفذ تأمين هذه الأطروحة و ذلك من خلال أزلتها لنا للغموض خاصة بالنسبة لضبط المصطلحات في البنك و ضبط الجانب الذي نريد دراسته.

الخلفية النظرية للدراسة:النظرية الوظيفية البنائية.

تنصرف الدالة المفاهيمية لما تعنيه النظرية كونها، أي النظرية هي مجموعة الآراء التي تحاول تفسير الوقائع العلمية او البحث في المشكلات القائمة على العلاقة بين السبب والمسبب.

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

اما النظرية الوظيفية فقد تم تعريفها باعتبارها نسق منطقي استنباطي استقرائي يتكون من مفاهيم وتعريفات واقتراضات تعبر عن علاقات بين اثنين او اكثر من اوجه الظاهرة، ويمكن ان يشتق منها فرضيات كما يمكن التحقق من صحتها او خطئها¹.

فرضياتها: اتفق الباحثون حول مجموعة من المسلمات التي تقوم عليها النظرية الوظيفية البنائية والتي لخصها روبرت ميرتون عام 1957 في النقاط التالية:

* إن افضل طريقة للنظر للمجتمع هي اعتبارها نظاما لاجزاء مترابطة ، وانه تنظيم للانشطة المتكررة التي يكمل كل منها الاخر.

*يميل المجتمع بشكل طبيعي نحو حالة من التوازن الديناميكي ، بحيث لو حصل أي نوع من التناظر داخله ، فإن قوى معينة سوف تنشط هذا التوازن.

*بعض الانشطة المتكررة والنمطية في المجتمع ضرورية لاستمرار وجوده بمعنى ان هناك متطلبات اساسية

وظيفية تلبي الحاجات الملحة للنظام ودونها لايمكنه ان يستمر.

*تساهم جميع الانشطة المتكررة في المجتمع في استقراره فكل النماذج القائمة تلعب دورا هاما في الحفاظ على استقرار هذا النظام وتوازنه.²

ومن رواد النظرية الوظيفية:

-علماء الاجتماع القدماء:

*ايميل دوركايم.

-علماء الاصل الانساني (الانثروبولوجي):

*برونسيلاف مالينوفسكي-راد كليف براون.

-علماء الاجتماع الحديث:

*روبرت ميرتون .

¹-اعراب سعيدة:التكنولوجيا وتغيير وتغيير القيم الثقافية والاقتصادية للموارد البشرية في المؤسسة الخاصة الجزائرية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع ،2006/2005،جامعة منتوري، قسنطينة،ص28.

²-د حسن عماد مكاوي/د ليلي حسين السيد،الاتصال ونظرياته المعاصرة،مرجع سبق ذكره،ص127/124.

الاسقاط النظري:

ارتبطت الخلفية النظرية أي النظرية الوظيفية البنائية بدراستنا من خلال الوظائف التي تقام في المؤسسة عبر وسائل تكنولوجيا اتصالية حديثة سواء داخلها او خارجها أي فيما بين الموظفين او مع الزبائن أي دراسة كل ما له علاقة تواصلية متبادلة بين الوظائف والبناءات.

وكل هذا جاء لدراسة الانساق التنظيمية في المؤسسة من خلال تحليل النشاطات الاجتماعية عبر وسائل تكنولوجيا اتصالية لتأكيد التكامل داخل المؤسسة وخارجها.

الاجراءات المنهجية:

***منهج الدراسة:** باعتبار مناهج البحث متعددة ومتنوعة فإنه يوجب اختيار المنهج المناسب الذي يقدم بحثه بطريقة علمية ومنهجية سليمة حيث ان كل دراسة تتطلب منهج معين من اجل الوصول الى الاهداف المسيطرة وبذلك عرف المنهج على انه "سلسلة من المراحل المتتالية التي ينبغي على الباحث اتباعها بكيفية منسقة ومنظمة"¹.

وبناء على طبيعة موضوعنا الموسوم بواقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل البنوك الجزائرية فإن هذه الدراسة تنتمي الى الدراسات الوصفية التي لا تتمثل فقط في جمع المعلومات والبيانات وتبويبها وعرضها بل تشمل كذلك تحليل دقيق لهذه المعلومات والبيانات"².

وقد حدد ايضا لهذه الدراسة منهج وفق ماتطلبه المؤشرات حيث فرضت علينا متغيرات هذه الدراسة استخدام المنهج "دراسة حالة" الذي يعرفه على انه "ذلك المنهج الذي يتجه الى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأي وحدة سواء كانت فردا او جماعة او اسرة او مؤسسة او نطاق اجتماعيا ويقوم على اساس التعمق في دراسة مرحلة معينة منها او دراسة جميع المراحل التي مرت بها."³

قمنا باستخدام منهج دراسة حالة لانه يتوافق مع موضوع دراستنا " واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل البنوك الجزائرية " وذلك من خلال التعرف على مضمون حالة وظاهرة واحدة الا وهي حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت واسقاط هذه الحالة على البنوك الجزائرية.

¹-موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، دار القصبية، الجزائر، 2004، ط1، ص36.

²-احمد عارف العساف/محمود الوادي، منهجية البحث في العلوم الانسانية والادارية، عمان، 2005، ط1، ص134.

³-عقيل حسين عقيل، فلسفة مناهج البحث العلمي، مكتبة مديولي، القاهرة، 1999، ص129.

مجتمع الدراسة: يعرف "مجتمع البحث على انه مجتمع المفردات التي تكون في اطار البحث المراد دراسته".¹

حيث ان المجتمع الاصلي لدراستنا هو كل الموظفين في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت.

عينة الدراسة: ويقصد بالعينة: جزء من المجتمع الذي تجرى عليها الدراسة يختارها الباحث لاجراء دراسته عليها وفق قواعد خاصة لتمثل المجتمع تمثيلا صحيحا²،

ولجاناً الى استخدام نوع العينة القصدية التي يقصد بها: "انتقاء الباحث لافراد الذين سيكونون هم افراد العينة الخاصة بدراسته ويبني حكمه على مدى مطابقة هؤلاء الافراد لاغراض بحثه المحددة"³

وتمثلت العينة القصدية لدراستنا في اختيار بنك الفلاحة والتنمية والتنمية الريفية لقربه من مكان اقامتنا وللتسهيلات التي تلقيناها لاجراء الدراسة، وعليه سنجري الدراسة مع كل الموظفين بمؤسسة البنك وكذا الوكالة التابعة لها ومنه فان عددهم هو 48 عامل .

ادوات الدراسة: على الباحث التزام باستخدام جملة من الوسائل والتقنيات التي تمكنه من جمع اكبر عدد من المعلومات التي تخدم بحثه وتساعد في استقصاء المعلومات من المبحوثين بأسلوب علمي ولهذا اعتمدنا في دراستنا على احد هذه الادوات والتي تتمثل في:

الاستمارة:

وهو استنضاح استفساري لاستبيان المعلومات لدى المبحوث لاجل المعرفة عن كل ما يتعلق بالموضوع قيد البحث وهو مجموعة من الاسئلة المعدة والمصاغة لمتغيرات الموضوع وفقا لفروض موضوعية، يمكن للباحث من استقراء حالة الفرد او الجماعة او المجتمع او العينة⁴

ومنه قمنا بربط هذه الاستمارة بفروض دراستنا بحيث اعتمدنا التنوع في الاسئلة بين الاسئلة المغلقة والمفتوحة ، وقد انقسمت الاستمارة الى 3 ثلاث محاور تجيب عن فرضيات الدراسة كمايلي:

-المحور الأول: ويجيب عن اهم التكنولوجيات الاتصالية الحديثة الاكثر استخداما في البنك

¹ -احمد عارف العساف/محمود العساف، منهجية البحث في العلوم الانسانية والادارية، مرجع سبق ذكره، 221.

² -رحيم يوسف كرو العزاوي، مقدمة في منهج البحث العلمي، دار دجلة، عمان، 2008، ط1، ص180.

³ -احمد عارف العساف/محمود الوادي، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية والادارية، مرجع سبق ذكره، ص232.

⁴ - عقيل حسين عقيل، خطوات البحث العلمي، دار ابن كثير، القاهرة، 2010، ط1، ص210.

-المحور الثاني: ويشمل اسئلة خاصة بتأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على اداء الموظفين.

-المحور الثالث: وتتضمن اسئلته ممارسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية للاتصال الخارجي مع متعاملي البنك.

-المحور الرابع: وتدور اسئلته حول العلاقة بين الاستخدام الايجابي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة البنكية والمستوى التعليمي للموظفين وتخصصهم.

حكمت الاستمارة من طرف مجموعة الاساتذة:

الاستاذ مخطار جلولي: دكتور في جامعة ابن خلدون قسم العلوم الانسانية شعبة علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة لسنة 2020/2019

الاستاذ موسى بن عودة: دكتور في جامعة ابن خلدون قسم العلوم الانسانية شعبة علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة لسنة 2020/2019

الاستاذة مداح خالدية: استاذة في جامعة ابن خلدون تيارت قسم العلوم الانسانية شعبة علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة لسنة 2020/2019

الاطار الزمني والمكاني:

*الاطار المكاني: اقمنا دراستنا في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية الكائن مقرها بولاية تيارت، تقوم هذه المؤسسة على تمويل الانشطة الفلاحية من حبوب وخضر وفواكه، تربية الحيوانات وكذا تمويل مشاريع الصناعة الغذائية والتجارية بمختلف اشكالها

باعتبار ان هذه المؤسسة هي مؤسسة جهوية فإنها تضم معظم بلدياتها التي فيها وكالات تابعة لها وهي وكالة تيارت ، فرندة، الرحوية، مهدية ،السوقر، قصر الشلالة، تاخمرت،مدرسة و عين كرمس.

قمنا باختيار هذه المؤسسة لقربنا منها وكذا سهولة الوصول اليها ومنه توفرها على تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

الاطار الزمني:

قبل الانطلاق في اجراء البحث الميداني لهذه الدراسة قمنا بعدة زيارات استطلاعية لمؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في بداية شهر مارس 2020 وعند التأكد من امكانية اجراء الدراسة بالمؤسسة السابق

ذكرها، قمنا بزيارة الأقسام والمصالح من أجل جمع المعلومات ومعرفة الوسائل الاتصالية المتوفرة فيها وذلك كان ما بين 01 إلى 10 مارس 2020 وبعد مدة قمنا بتقسيم الاستمارة على الموظفين .

الفصل الثاني

المؤسسة و الإتصال المؤسسي

المبحث الأول : ماهية المؤسسة

المطلب الأول:تعريف المؤسسة.

المطلب الثاني:أنواع المؤسسة.

المطلب الثالث:وظائف المؤسسة

المطلب الرابع:سمات المؤسسة.

المبحث الثاني: ماهية الاتصال المؤسسي.

المطلب الأول:تعريف الاتصال المؤسسي.

المطلب الثاني: انواع الاتصال المؤسسي.

المطلب الثالث: أهمية واهداف الاتصال المؤسسي

المطلب الرابع: خصائص الاتصال المؤسسي.

تمهيد :

تشغل المؤسسة حيزا هاما في البلاد باعتبارها النواة الأساسية في النشاط الاقتصادي للمجتمع، و تتضمن مجموعة العناصر البشرية المتعامل فيما بينها لتحقيق أهداف المؤسسة المسطرة منها الاجتماعية ، الاقتصادية ، و الثقافية...إلخ.

و لتحقيق هذه الأهداف لا بد من ممارسة الاتصال الفعال ،بين موظفيها و الذي يسمى بالاتصال المؤسساتي الذي يعتبر همزة وصل بين المؤسسة و جماهيرها الداخلية و الخارجية و أهم عامل لنجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها .

و سنحاول في هذا الفصل الذي قسمناه إلى مبحثين تحديد المفهوم العام للمؤسسة و أنواعها و وظائفها و أهم سماتها ،ثم يلي ذلك المبحث الثاني الذي سوف نتطرق فيه إلى ماهية الاتصال المؤسساتي من خلال تعريف الاتصال المؤسساتي ،أنواعه ،أهدافه و أهميته و في الأخير أهم معوقاته .

المبحث الأول : ماهية المؤسسة و الاتصال المؤسساتي .

المطلب الأول : تعريف المؤسسة

أ_لغة : ورد في معجم لسان العرب لابن منظور في فعل أسس الأس و الأسس و الأساس : هو مبتدأ شيء .

و الأس و الأساس أصل البناء. و الأسيس أصل كل شيء و أس الإنسان قلبه لأنه أول متكون في الرحم ، و أس البناء مبتدؤه .

و قد أس البناء يؤسه أسا و أسسه تأسيسا ، و أسست دارا إذا بنيت حدودها و رفعت من قواعدها .

ب : اصطلاحا :

المؤسسة بصورة عامة هي تركيبة يبتدعها الانسان بالتعاون مع الأفراد الآخرين في المجتمع ، فالحب مثلا ظاهرة طبيعية ، أما الزواج فهو مؤسسة اجتماعية و يشمل مفهوم المؤسسة على كل التنظيمات القائمة في المجتمع كالزواج ، العائلة ، الملكية ، المشروع الاقتصادي ، الهيئات الدينية ، السياسي و القانونية .

والمؤسسة هي منظمة تجمع أشخاصا ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس أموال و قدرات لإنتاج سلعة ما ، و التي يمكن أن تبايع بسعر أقل مما تكلفه¹

و تعرف المؤسسة بأنها صورة عقلانية لنشاط يقوم به مجموعة من الأشخاص من أجل تحقيق أهداف مشتركة و محددة بالاعتماد على نظام تقسيم العمل تحت قيادة السلطة .²

"تعرف المؤسسة بأنها كيان إداري معقد و متعدد الأبعاد يعمل على إدارة المؤسسة في مراحلها في مرحلة التفكير ، مرحلة اتخاذ القرار ثم التصميم ثم مرحلة التشغيل و ذلك لتحقيق الأهداف المطلوبة .

في حين يرى شومبتر أن المؤسسة هي ،"مركز للإبداع و مركز للإنتاج" أما روبنز فيعرفها بأنها :كيان اجتماعي منسق بوعي ، و له حدود واضحة المعالم ،و يعمل على أساس دائم لتحقيق هدف معين أو مجموعة أهداف و هو نفس ما ذهب إليه مؤيد السالم :بأن المؤسسة هي وحدة اجتماعية هادفة ،منسقة

¹ جمال العيفة، مؤسسات الإعلام و الاتصال ،ديوان المطبوعات الجامعية، 2010، ص 5 .

² -محمد محمد ابراهيم، إعادة الهيكلة الإدارية للمؤسسات العربية،الدار الجامعية،الإسكندرية، 2010، ص 122.

أنشطتها بوعي ، و يتفاعل فيها الأفراد ضمن حدود معينة واضحة نسبيا متن أجل تحقيق أهداف مشتركة كما تعتبر المؤسسة ¹.

و عليه فأن المؤسسة هي مجموعة أفراد يجتمعون تحت هدف واحد لتسيير و نجاح المؤسسة القائمين على إدارتها وفق خطط و نشاطات تختلف حسب نوع المؤسسة و هناك أربعة عناصر أساسية مرتبطة بالمؤسسة هي :

أ_ الأفراد :حيث سيعد العنصر البشري أهم العناصر الأربعة مجتمعة لتحقيق الأهداف يمر عبر الاتصال بين الأفراد ، و على الرغم من التطورات التكنولوجية التي شهدتها المؤسسة لم تتمكن أي مؤسسة لحد الآن من تجاوز دور الفرد ،ذلك أن إلغاء دور الفرد يعني إلغاء احتمالات و امكانيات تطور المؤسسة كما يعني تسييرها بشكل آلي .

ب_ الأفكار : ذلك أن كل مؤسسة أساس وجودها فكرة تم إنشاؤها بناءا عليها ثم تتم صيلغة هذه الأفكار في شكل مبادئ و تشريعات تنظم علاقات العمل .

ج_ الموارد المادية :حيث تعتبر إحدى أهم ركائز أي مؤسسة ،حيث بواسطتها يتم التسيير و التجهيز و التمويل ،ولذلك لا بد من إيجاد علاقات بينها لتعمل بشكل متجانس .

د_ الأهداف : لكل مؤسسة هدف أو مجموعة تسعى للوصول إليها سواء قصيرة المدى و إلا فقدت المؤسسة مبرر وجودها.²

و يمكن التمييز بين ثلاث مستويات في المؤسسة :

أ_ مستوى الإدارة العليا : على هذا المستوى نجد في الغالب ألقابا مثل رئيس الإدارة ،ورؤساء القطاع ،و المدير العام و يقوم المسيرين في الإدارة العليا باتخاذ القرارات الرئيسية و المؤثرة في مستقبل المؤسسة و سياستها ،وتتشعب أعمالهم من عقد الاجتماعات إلى حل المشاكل ،إلى تناول القضايا الاستراتيجية الهامة في المؤسسة ،مثل تحديد المنتجات الجديدة و التطورات التكنولوجية و البدائل المختلفة للاستثمار و غيرها ،و تتميز قراراتهم بأنها ذات تأثير عميق على مستقبل المؤسسة .

¹-رحماني سناء: دور الإدارة الإلكترونية في تسيير المؤسسة ،مذكرة ماجستير في علوم التسيير، 2017 ،جامعة محمد

خيضر، بسكرة، ص 124.

² -جمال العيفة ،مؤسسات الإعلام و الاتصال،مرجع سبق ذكره، ص6.

ب_ مستوى الإدارة الوسطى : يلعبون دور الوطاء بين الإدارة العليا من جهة و المسيرين القاعدين من جهة اخرى ،و يتمثل دورهم في تنظيم و مراقبة الموارد ،للتأكد من حسن سير المؤسسة ،يقضون معظم أوقاتهم في كتابة التقارير ،و حضور الاجتماعات ،و إجراء الاتصالات ،و تأمين الحصول على المعلومات الضرورية ،و توزيعها على الجهات المعنية مع تقديم الشرح و الايضاح ..

ج_ مستوى الإدارة التنفيذية :يقومون باستعمال الموارد في أدنى المستويات التنظيمية ،و يجري انتقاؤهم عادة بالنظر لخبرتهم ،و مهاراتهم التقنية أما مهمتهم فتتمثل في التأكد من أن المهام الموكلة لمرؤوسيهـم تنفذ بالشكل المناسب من حيث الكم و الكيف و التوقيت .¹

المطلب الثاني: أنواع المؤسسة

يمكننا تمييز العديد من الأنواع كالتالي :

1_ المؤسسات الطبيعية : يطلق هذا المصطلح على المؤسسات التي يلعب الفرد في تكوينها دورا ملحوظا و يجد نفسه تلقائيا عضوا فيها بحكم الانتماء العائلي أو القومي و كذلك تسمى منظمات الأمر الواقع و من أمثلتها الأسرة و المؤسسة المدنية .

2_ المؤسسات المكونة :و هي التي تسهم في تحقيق أهداف معينة في إطار الفروق البيئية وغيرها ،كما أن التفاعل الاجتماعي بين الأفراد يساعد على تكوينها ،لتسهيل تحقيق الأهداف الذاتية و الجماعية لأفراد المجتمع الانساني و يشكل إشباع الحاجات الانسانية ضرورة أساسية من الانتماء إليها ،و من أمثلتها :منشآت الأعمال و الجامعات و المدارس و المستشفيات ...إلخ

3_ المؤسسات العامة : تعود ملكيتها غالبا للدولة : و في حالة وجود ملكية مشتركة تخضع أنشطتها لقوانين و أنظمة تهدف إلى خدمة المواطن فتقدم سلع أو خدمات ،و تكون أسعارها عادة أقل من أسعار مؤسسات القطاع الخاص و مثال تلك المؤسسات التي تقوم بتوفير و توزيع المياه و الكهرباء و الهاتفف و إنشاء الطرق.

4_ مؤسسات الأعمال : و تكون ملكيتها في العادة بيد القطاع الخاص ،و تكون منفعتها لأصحاب المؤسسة و القائمين عليها ،و قد تسهم الدولة في بعض مشاريع القطاع الخاص إما لتشجيعها ،أو لكونها صناعة استخراجية ،و هنا يعود النفع على الدولة و أصحاب المؤسسة ،و تشمل كافة النشاطات

¹ - رحمانى سناء، دور الإدارة الإلكترونية في تسيير المؤسسة، مرجع سبق ذكره ، ص 111.

الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و العلمية ،وتشمل كافة النشاطات الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و العلمية ،باستثناء النشاطات التي تشرف عليها الدولة مباشرة.

5_ المؤسسات التجارية : تلعب هذه المنظمات دور الوسيط بين المنتج و الصانع للسلعة أو الخدمة و بين المستهلك و المستخدم لها ،و من هذه المؤسسات تلك التي تتعامل بتجارة الجملة أو التجزئة ،أو نشاطات الاستيراد و التصدير و التوزيع.

6_ المؤسسات الخدمية : تختص هذه المؤسسات بتقديم خدمات تحصل بموجبها على إيرادات مالية لقاء تلك الخدمات ،و مجال هذه المؤسسات كبير جدا بحكم التوسع و التطور الذي طرأ على مختلف مجالات النشاط الانساني ،و هناك منظمات تقدم خدمات عادية للمواطنين كمؤسسات النقل و المواصلات ،و الاتصالات ،و الخدمات الصحية ،و المنزلية و الترفيهية .

7_ المؤسسات و الهيئات التعاونية و التطوعية و الخيرية : و هي مؤسسات تمتاز بصيغة خاصة بسبب مجال نشاطها و طبيعة أهدافها و من أمثلتها مؤسسات العمل الاجتماعي الخيري وكذلك المؤسسات الدولية ذات الأهداف الاجتماعية و الاقتصادية و الثقافية.¹

المطلب الثالث : وظائف المؤسسة

تمارس داخل المؤسسة مجموعة من الوظائف أبرزها :

1_ وظيفة إدارة الإنتاج : حيث تسهر إدارة المؤسسة على تحديد نوع المنتجات الملائمة و مواصفاتها و كمياتها و مراحل الإنتاج و خطتها الزمنية و معايير الأداء و غيرها و لا يهم هنا إذا كان المنتج ماديا أو معنويا .²

و تعتبر هذه الوظيفة من الوظائف الأساسية للمؤسسة و الإنتاج بحد ذاته له وظائف إلى جانب تقديم السلع و الخدمات .

إذ أن إدارة الإنتاج تسعى إلى زيادة الإنتاج و تحسين نوعيته و تطوير طرق صنعه و تخفيض تكاليفه و تحديد مواصفاته و ترتيب عمليات صنعه و الرقابة عليه .

¹ - زهير بوجمعة شلابي، الصراع التنظيمي وإدارة المنظمة، دار اليازوري، عمان، 2011، ط1، ص 47.

² - جمال العيفة ، مؤسسات الإعلام و الاتصال ،مرجع سبق ذكره ،ص 8.

2_ وظيفة التسويق : و تعني القيام بأنشطة المشروع التي تحقق تدفق السلع و الخدمات من المنتج إلى المستهلك النهائي في الوقت المناسب و بالكميات المناسبة و بالجودة المطلوبة و السعر المعتدل .

3_ وظيفة الأفراد : او وظيفة الموارد البشرية و هي دراسة السياسات المتعلقة باختيار و توجيه و تدريب العاملين ،و العمل على تنظيم القوى العاملة و زيادة ثقتها بعدالة التنظيم و تحقيق الاستفادة منها بألى كفاءة ممكنة ،و ووظيفة الأفراد مسؤوليات عديدة منها :تهيئة القوى العاملة ،و تطويرها و صيانتها .

4_ الوظيفة المالية : و هي وظيفة تدبير المال الذي سبق و أن حددته الإدارة المالية ،و القيام بكافة النشاطات المالية المتنوعة كالتحليل المالي و إعادة تفسير التقارير المالية و الهدف من ذلك تحقيق و تعظيم الأرباح .¹

5_ وظيفة إدارة الصيانة :و تهدف إلى الحفاظ على الأفراد العاملين بالمؤسسة و مبانيتها و كافة محتوياتها و حمايتها من التلف و الضياع .²

المطلب الرابع : سمات المؤسسة

إن المؤسسة في الأصل تكوين اجتماعي لها سمات أساسية تتمثل فيما يلي :

1_ المؤسسة تكوين اجتماعي : يضم مجموعة من الأفراد بشكل دائم في تفاعل مستمر يساعد على تحقيق اهداف المؤسسة من خلال إشباع الجزء الأكبر من الاحتياجات الفردية و الاجتماعية الإنسانية و هي تنشأ و تتكون مثلا من أجل إشباع الحاجات الأساسية للأفراد مثل الأكل .

إن المؤسسة كتكوين اجتماعي تعتمد على المؤشرات التالية :

_ يتعاون الأفراد فيما بينهم لتحقيق أهداف المؤسسة و فعاليتها.

_ هيكلية و تقسيم و تحديد المسؤوليات و مهام الأفراد لتسهيل أداء الأعمال .

_ تساهم المؤسسة في سد الحاجات الإنسانية و الاجتماعية .

¹ -زهير بو جمعة شلابي،الصراع التنظيمي و إدارة المنظمة، مرجع سبق ذكره،ص 48

² -جمال العيفة ،مؤسسات الإعلام و الاتصال ،مرجع سبق ذكره ،ص 8.

2_ المؤسسة تكوين إنساني: هي تجمع للأفراد مرتبط بالعلاقات الإنسانية تؤثر بشكل فعال في سلوكيات العاملين و المتعاملين ،ذلك أنها تضمن لهم العمل و اشباع مختلف الحاجات الانسانية و الاجتماعية و تتمثل سمات المؤسسة كتكوين إنساني فيما يلي :

_ المؤسسة متكونة من أفراد يمثلون العوامل الانسانية من خلال تدعيم العلاقات الانسانية في المؤسسة.
_ المؤسسة عنصر مؤثر في الحياة الانسانية .

3_ المؤسسة تكوين مقصود : المؤسسة هنا تعبر عن كيان مقصود يقيمه الأفراد لتحقيق أهداف مقصودة ،و عليه فهي نشاط تنظيمي مقصود من خلال وضع رسم علاقات تنظيمية و أدائية و تتمثل هذه السمة بالمؤشرات التالية :

_تقام المؤسسة بشكل مقصود لتحقيق أهداف حددها الافراد المؤسسون و تستمر بشكل دائم و تنتهي المؤسسة بانتهاء الأهداف المحددة لها .

_ المؤسسة تقام عن وعي مؤسسيها أي أنها لا تقوم بشكل عشوائي كونها وحدات هادفة .

4_ المؤسسة كيان ضروري : المؤسسات ضرورية لأنها تشبع حاجات الأفراد فهي وحدها قادرة على الإنتاج و التوزيع ،و هي أيضا الأكفأ في استخدام التكنولوجيا المتطورة في عملية الإنتاج و الأداء بغرض تحقيق أهداف المجتمع .

5_ المؤسسة كيان تطوري: إن المؤسسة هي المسؤولة عن تطوير الإنتاج لأنها تلعب دورا أساسيا في عملية الاختراع و الابتكار و التطوير حيث أن المؤسسة هي التي تستخدم التكنولوجيا و تطورها و تتمثل هذه السمة فيما يلي :

_ تطوير الفعالية و تحديث التكنولوجيا و المعارف لاستخدامها في النشاطات التي تحدد أهدافها .

_ كي تنمو المؤسسة لا بد أن تواكب عملية التطوير المختلفة و هذا ما يجعلها أقدر على المنافسة .

_ مواكبة المؤسسة لمتطلبات و حاجات المجتمع ،فليها مسؤولية تطويرية تجاه المجتمع من خلال تطوير بيئته و ظروفه .¹

¹ - زهير بو جمعة شلابي، الصراع التنظيمي و إدارة المنظمة، مرجع سبق ذكره،ص 41.

المبحث الثاني : ماهية الاتصال المؤسساتي

المطلب الأول : تعريف الاتصال المؤسساتي

1_ تعريف الاتصال :

إن عملية الاتصال بين البشر عملية أساسية نفهم من خلالها بيئتنا و يأتي تبعا لذلك أن نكون قادرين على التعامل معها، أي تؤثر فينا أو نتأثر بها، و ليس ثمة سبيل إلى هذا التأثير إلا عن طريق العملية الأساسية التي يطلق عليها الاتصال .

كما يشير مفهوم الاتصال إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار و المعلومات داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ، و من حيث محتوى العلاقة المضمنة 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 ¹.

توجد تعريفات عديدة لكلمة "الاتصال" منها تعريف "كارل هو فلاند" : إن الاتصال هو العملية التي يقدم من خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين أي مستقبلي الرسالة .

و يرى " تشارلس موريس " أن مصطلح الاتصال حين نستخدمه بشكل واسع النطاق فإنه يتناول أي ظرف يتوافر فيه مشاركة عدد من الأفراد في أمر معين و لكن " موريس " يقتصر الاتصال على استخدام الرموز لكي تحقق شيوعا و مشاركة لها مغزى .

و تبنى " جهان رشتى " تعريف الاتصال بأنه : " العملية التي يتفاعل بمقتضاها منلقي و مرسل الرسالة كائنات حية أو بشر أو آلات في مضامين اجتماعية معينة ، و فيها يتم نقل أفكار و معلومات بين الأفراد عن قضية أو معنى أو واقع معين فالاتصال يقوم على مشاركة المعلومات و الصور الذهنية الآراء.

¹ - أحمد عزوز،الاتصال و مهاراته ،مختبر اللغة العربية و الاتصال ،الجزائر، 2016 ،ص 18.

و يرى " محمد عبد الحميد " الاتصال العملية الاتصالية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات و الآراء و الأفكار في رموز دالة ،بيت الأفراد أو الجماعات داخل المجتمع ،و بين الثقافات المختلفة ،لتحقيق أهداف معينة ¹ .

و منه نستنتج أن الاتصال عملية ضرورية في حياة الانسان و الكائنات الحية عامة يتم من خلالها انتقال المعلومات و الحقائق و الأفكار و المشاعر بين المرسل و المستقبل و ذلك حول قضية أو موضوع معين لأهداف مسطرة .

2 : تعريف الاتصال المؤسساتي

يقول 'روجرز' : اتصال المؤسسة عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات و الآراء للتأثير في المواقف و الاتجاهات .

و يقول أيضا : " هو إنتاج أو توفير أو تجميع البيانات و المعلومات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية و نقلها و تبادلها أو إذاعتها ،بحيث يمكن للفرد أو الجماعة لإحاطة الغير بأمر أو أخبار أو معلومات جديدة، أو التأثير في سلوك الأفراد الجماعات أو التغيير أو التعديل هذا السلوك و توجيهه² .

و يعرف الاتصال المؤسساتي حسب "أحمد خاطر" : هو عملية نقا المعلومات الخاصة بالمؤسسة و الاتصال أيضا كونه عملية إدارية ،فهو أيضا عملية اجتماعية عن طريقها تتفاعل جماعات العمل و يستطيع الرئيس الأعلى أو معاونه تحقيق التأثير المطلوب في تحريك الجماعات نحو الهدف و هي أيضا عملية نفسية تتطلب قدرا مناسباً من فهم الصورة الكاملة لسير العمل ،مما ينمي الإحساس بالإسهام في الإدارة و الشعور بالاهتمام و هذا ما يغزز شعورهم بالرضا و الاستقرار النفسي .

و يضيف أيضا : أنه تجميع للبيانات و المعلومات الضرورية لاستمرار العملية الإدارية و ذلك بنقلها و إذاعتها بحيث تمكن الفرد أو الجماعة من إحاطة الغير بأمر و معلومات جديدة أو التأثير في سلوك

¹ -حسن عماد مكاي،ليلي حسين السيد،الاتصال و نظرياته المعاصرة ،دار المصرية اللبنانية،القاهرة ،1998،ط1، ص 25 .

² - حورية بولعيدات ،استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية،مرجع سبق ذكره، ص 34 .

الأفراد و الجماعات لتغيير هذا السلوك و توجيهه وجهة معينة ،كما يمكن اعتباره أحد مقومات قيام أي مؤسسة.

و إذا كان "أحمد خاطر" قد اعتبر الإتصال المؤسساتي عملية إدارية تنظيمية للموارد البشرية دون تحديد الأطراف أو الفروع الإدارية مختصة في ذلك . فإن "ألكس مكايلي" يعتبره :مجموعة الأنشطة الإعلامية و الاتصالية المنجزة من قبل مسؤولي الإتصال الداخلي أو المختصين الآخرين و اللذين يقومون بوضع سياسة اتصالية للمؤسسة . حيث تهدف هذه الأنشطة إلى تسهيل التداخل و احتواء الأفراد مع قيم المؤسسة و كذا تحريك و تفعيل العمل المشترك من أجل السماح للآخرين بإيجاد معنى لأنشطتهم داخل المؤسسة

و على كل هو ذلك النشاط الذي يشمل القاعدة و القمة و المشاركة في إدارة الأفراد بهدف تحريكهم و تحقيق التناسق الاجتماعي داخل المؤسسة و ذلك باستعمال عدة وسائل أهمها : جريدة المؤسسة ،الملصقات و الاجتماعات ...

و الإتصال المؤسساتي هو كل عملية يهدف من ورائها أي عضو في المؤسسة إلى تمرير رسالة معينة بهدف إحداث تغيير على الطرف الآخر سواء كانت هذه الرسالة تتضمن معلومات ،تعليمات أو تنبيهات القصد منها السير الحسن لنظام و نشاط المؤسسة .¹

ما يمكن قوله أن المؤسسة لا تستطيع أن تكون نظاما مغلقا مكتفية بالإمكانات الذاتية و منعزلة عن المحيط الخارجي، بل عليها أن تكون نظاما مفتوحا يتضمن مجموعة مداخلات و مخرجات و هي بالتالي تتبادل التأثير و التأثير ،وهذا ما يحتم عليها القيام بالاتصال على المستوى الداخلي و الخارجي فعلى المستوى الداخلي يتبادل أفراد التنظيم الرسائل و المعلومات في مستويات التنظيم ،أما على المستوى الخارجي فتتبادل المؤسسة و أفرادها الإتصال أو الرسائل مع المحيط الخارجي ،وبهذا يمكن القول أن اتصال المؤسسة : هو عملية نقل و تبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها و خارجها ،وهو وسيلة تبادل الأفكار و الاتجاهات و الرغبات بين أعضاء التنظيم ،و ذلك يساعد على الارتباط و التماسك و من خلاله الرئيس الأعلى و معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف.²

¹-بلحاجي وهيبية:الإتصال المؤسساتي و علاقته بتفعيل عملية التشريع،رسالة ماجستير في علوم الإعلام و

الاتصال،2002، جامعة الجزائر ،ص 40.

- حورية بولعودات، استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مرجع سبق ذكره ،ص

.35²

و منه فإن الاتصال المؤسساتي هو العملية التي يمكن عن طريقها إيصال معلومات بين أفراد المؤسسة مهما كانت رتبتهن في الهيكل التنظيمي داخليا و خارجيا من أجل تحقيق أهداف المؤسسة .

المطلب الثاني : أنواع الاتصال المؤسساتي

و ينقسم بدوره إلى اتصال داخلي و آخر خارجي و يمكن التطرق إليهم كما يلي :

1_الاتصال الداخلي :

يعتبر الاتصال الداخلي همزة وصل بين هيئات المؤسسة المختلفة و بين السلطات المركزية¹.

يعرفه إبراهيم عرقوب: هو الاتصال الإنساني المنطوق و المكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي و الجماعي ،و يسهم في تطوير أساليب العمل و تقوية العلاقات الاجتماعية.

و يعرفه آخر : هي البيانات و الحقائق المتبادلة بين الأفراد على اختلاف مستوياتهم داخل التنظيم مما يساعد على ظهور التعاون في العمل و تجميع وجهات النظر و المعتقدات فصد إقناع العاملين و التأثير على سلوكهم

و يعرف أيضا : بانتقال المعلومات و الآراء و المشاعر و الاتجاهات و تبادلها بين العمال و الإدارة و بين الإدارة و العمال مستهدفا بذلك التفاهم و التوفيق بين أولئك.

و ينقسم الاتصال الداخلي بدوره إلى قسمين ،اتصال رسمي و آخر غير رسمي و هما كالتالي

أ_الاتصال الرسمي :

و يعرفه "علي سلمي" بأنه : الاتصال الرسمي هو الاتصال الذي يتم بين الأفراد داخل التنظيم حسب ما تقره اللوائح التنظيمية أم كل اتصال ينطلق من الجهات التنظيمية ،فهو الاتصال الرسمي و يعتبر الاتصال رسميا لأنه يحدد بمراكز تنظيمية محددة ،و يتم من خلال انتقال الرسائل طبقا لتسلسل السلطة في المؤسسة و تأخذ الاتصالات الرسمية أربعة اتجاهات أساسية هي :

¹ -حورية بولعودات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مرجع سبق ذكره ،

_ الاتصال النازل:

و يعد أكثر أنواع الاتصال شيوعا في تنظيمات العمل، إذ عن طريقه يتم نقل القرارات و التوجيهات الخاصة بسياسة التنظيم يتم هذا النوع من الاتصالات بين الإدارة العليا إلى الوسطى و بين الإدارة الوسطى إلى الدنيا عبر السلم الإداري في شكل قرارات و أوامر و خطط و تعليمات.¹

و يعتبر الاتصال النازل أيضا : نوعا من الاتصالات التي تهدف إلى نقل المعلومات بخصوص العمل من قمة التنظيم أو من المديرين إلى العمال و هي اتصالات من الأعلى إلى الأسفل و تشمل هذه المعلومات القرارات الإدارية الأوامر و التعليمات المتعلقة باستراتيجيات المؤسسة و التوجيهات.²

_ الاتصال الصاعد:

و يتجلى هذا النوع في المعلومات التي تبنى، عليه القرارات و الأوامر، و الخطط الصادرة من المستوى الأعلى و كلما شجعت الاتصالات الصاعدة كلما كانت القيادة الإدارية في المستويات العليا أكثر قدرة على النهوض بمهامها، إذ تتكون لديها رؤية أكثر شمولا و وضوحا عن السير الفعلي للإدارة، و الخطوات الواجب اتخاذها لتحسين سيرها و سير العمل في المؤسسة و تحقق بذلك ما يسمى بديمقراطية الإدارية و التنظيم. و تكمن أهمية الاتصالات الصاعدة في أنها تساعد الإدارة على إدراك مدى تقدم المرؤوسين و فهمهم لمضمون الوسائل العامة للتنظيم و هذا النوع من الاتصالات يساعد الإدارة في معرفة حاجات المرؤوسين، و تمكنهم من المشاركة و اتخاذ القرارات³

و تتجه من الهيئات السفلى و المرؤوسين إلى الأنظمة العليا و الرؤساء و تتضمن تقارير يعدها المرؤوسين و يوجهونها إلى رؤسائهم و معلومات تفيد انشغالات العمال و كل ما تعلق بهم من مشاكل في العمل و شكاوى تتطلب حولا من المستويات الأعلى في التنظيم وكذلك تحسينات يردونها أو تغييرات مقترحة.⁴

¹ - لقصير رزيفة: دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير في علوم الإعلام و الاتصال، 2007، جامعة منتوري قسنطينة، ص49.

² - قادري محمد: الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية و التطبيق، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، 2010، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، ص 80.

³ - لقصير رزيفة، دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص 50.

⁴ - قادري محمد، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية و التطبيق، مرجع سبق ذكره، ص 80.

_ الاتصال الأفقي:

ينطوي هذا النوع من الاتصال على حالات التفاعل والتبادل للمعلومات بين العاملين في الأقسام و المصالح التي تقع على نفس المستوى الوظيفي في الهيكل التنظيمي. فمن شأن هذا النوع من الاتصال تعزيز الفهم المشترك للمهام الواجب تنفيذها ،حتى أنه يؤدي إلى نشر علاقات تكاملية بين الزملاء قد تمتد إلى خارج المنظمة.¹

يتم هذا النوع من الاتصال بين موظفي المستوى الإداري الواحد بهدف التنسيق بين جهودهم ،بمعنى أنها توحد بين الأشخاص الذين يعملون في نفس المستوى الإداري و هي أكثر من ضرورة لإحداث التنسيق المطلوب و الانسجام بين مختلف الأقسام و الإدارات وضمان عدم التداخل و تحقيق التكامل.²

ب_ الاتصال غير رسمي

و هي تلك الشبكة الاتصالية التي توجد بين العاملين و تتضمن معلومات وفيرة عن الأفراد و الزملاء و جماعات العمل تتصل بطروفهم و مشاكلهم، و دوافعهم و اتجاهاتهم و طموحاتهم، و تتم بأسلوب غير رسمي خارج قنوات الاتصال الرسمية و تتبع من الحاجات النفسية و الاجتماعية للأفراد، و يتصف هذا النوع من الاتصال بعدم الثبات و الاستقرار لارتباطه بالميول و الاتجاهات القابلة للتغيير السريع و المستمر.³

و يعرف هذا النوع من الاتصال بهذا الاسم لأنه يدور خارج القنوات و المسارات الرسمية المحددة للاتصال حيث يشكل هذا الاتصال القسط الأكبر من الاتصالات في المؤسسة ليكون قاعدة للأخبار المبتورة و الدعايات التي تنتقل بين أعضاء التنظيم دون قيود.⁴

¹ - جمال الدين العاشوري: الاتصال التنظيمي و السلامة الصناعية للمؤسسة الصناعية الجزائرية ،مذكرة ماجستير في

علم الاجتماع، 2015 ،جامعة محمد لمين دباغين ،سطيف،ص 39.

² -قادري محمد ، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية و التطبيق ،مرجع سبق ذكره ،ص 81.

³ - لقصير رزيقة ، دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية ،مرجع سبق ذكره،ص 50.

⁴ - جمال الدين العاشوري، الاتصال التنظيمي و السلامة الصناعية للمؤسسة الصناعية الجزائرية ،مرجع سبق ذكره ،

و أيضا يقوم هذا النوع من الاتصال على أساس العلاقات الشخصية و الاجتماعية للأعضاء أكثر من كونه أساس السلطة و المركز، و تركز عملية الاتصال فيه حول الأهداف الشخصية أكثر من كونها أهداف للمؤسسة نفسها. و يساعد هذا الاتصال على معرفة معلومات و أفكار مهمة لا يتعين ذكرها بصورة رسمية، و يساعد أيضا على تنمية الروابط و الصداقة و العلاقات الإنسانية الحسنة بين أعضاء المؤسسة.¹

ب_ الاتصال الخارجي

و هي الاتصالات التي يتم تبادلها بين المنظمة و البيئة التي تعمل فيها، و تهدف إلى تحقيق التفاهم بين المنظمة و جماهيرها الخارجية خاصة الموردين، العملاء، الإدارات و المجتمع المحلي، و جمع المعلومات عن الظروف التي تعمل فيها و التي لها أهميتها عند اتخاذ القرارات أو وضع الاستراتيجيات الشاملة لها.²

و ينقسم الاتصال الخارجي إلى :

_ اتصال خارجي عملياتي:

ينشط أعضاء المؤسسة في إطار تواجههم الدائم في المؤسسة و من منطلق إحساسهم بالانتماء و شعورهم بتقديم خدماتهم لها في اتصالاتي مباشر مع المحيط الذي يتواجدون فيه، من خلال مهامهم اليومية الوظائف المسندة إليهم، و هذا لكونهم ممثلين لهذه المؤسسة أمام شركائهم الخارجيين (الزبائن ،الموردين ،السلطات العمومية ،المساهمين ،البنوك ، الرأي العام).³

و يعتبر أيضا مجموعة كبيرة من أعضاء المؤسسة يتواجدون في اتصال مباشر مع محيطها الخارجي ، في إطار نشاطاتهم المهنية اليومية ،كل منهم يقوم بالاتصال باعتباره ممثلا للمؤسسة مع شركاء خارجيين من زبائن ،موردين ،مساهمين ،سلطات عمومية و احتمال مع المنافسين . و على هذا الأساس فكل

¹ -حورية بولعودات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ،مرجع سبق ذكره،ص

² -قادري محمد ، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية و التطبيق ، مرجع سبق ذكره،ص 81 .

³ -حورية بولعودات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ،مرجع سبق ذكره،

منهم يمرر صورة عن المؤسسة و رسائل باسمها يتلقى بالمقابل ردودا. هذه التبادلات تعد ضرورية لنشاط المؤسسة.¹

_ اتصال خارجي استراتيجي

و في هذا النوع نميز بين نوعين من الاتصال:

النوع الأول : له مهمة إنشاء و تكرين الشبكات لأن المؤسسة تبحث عن التواجد و تحقيق الذات في محيطها و كذا تنمية علاقات جد إيجابية مع الناشطين في المحيط الخارجي مع ملاحظة أن ما تقوم به المؤسسة في هذا الصدد من اتصالات و تبادلات خارجية ليست بالضرورية ولا بالإجبارية، و لكن هذا لا يمنع المؤسسة من القيام بها حيث تعتبرها وسيلة دفاع يمكن لها أن تخدم المؤسسة في حالة وجود صعوبات أو مشكلة من أي نوع.

أما النوع الثاني : من هذا الاتصال فهو ما يعبر عنه بالسمع الخارجي حيث تضع المؤسسات فنوات الاستقبال للمعلومات الإستراتيجية في محيط تواجها، فهي تسعى للتعرف على المنافسة في أقرب وقت ممكن و كذلك إشارات التطور التكنولوجي و التقنيات المعاصرة هذه المعلومات تغذي المؤسسة بمواد التحليل التي تشكل عوامل مساعدة في اتخاذ القرارات على المدى المتوسط و الطويل.²

_ اتصال خارجي حول الصورة :

و يرى بعض الدارسين المختصين في الاتصال أن هذا النوع هو الاتصال الخارجي في حد ذاته، لأنه منتشر بكثرة و المؤسسة تستعمله بشكل واسع لإيصال إشارتها الخارجية إلى الأهداف و أفراد التنظيم غير معنيون بالقيام بهذا الاتصال، لأن المؤسسة ذاتها هي التي تنشط اتصاليا بقصد التعريف بمنتجاتها، خدماتها و خلق صورة عنها و تحسينها ويتخذ هذا النوع من الاتصال أشكالا و صورا مختلفة هي: الإشهار، الدعاية، التمويل التسويقي... إلخ.³

¹ -لقصير رزيقة، دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص 52.

² - حورية بولعودات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص 55.

³ -لقصير رزيقة، دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص 53.

_ المطلب الثالث : أهمية وأهداف الاتصال المؤسساتي

1_ أهمية الاتصال المؤسساتي:

أهمية الاتصال داخل المؤسسة لا ترتبط فقط بذلك النشاط الإداري الذي يهدف إلى تنظيم مجموعة المعاملات التي تحدث بين القمة و القاعدة و إنما أيضا في تكوين مناخ من الاحتكاك و التقارب بين الموظفين بهدف تعزيز العمل الجماعي و توجيه كل الطاقات نحو خدمة المؤسسة ، و انطلاقا من هذا تبرز لنل أهمية الاتصال التي نحشر أهمها في النقاط التالية :

أ_ للاتصال دور فعال في حل الأزمات و الخلافات التي فد تحدث فيما بين الموظفين على مستوى المؤسسة و ذلك بتوجيه الخلافات و الصراعات نحو المصارعة و الإتحاد.

ب_ يساهم في تفعيل العمل الجماعي و الترابط فيما بين الموظفين داخل المؤسسة بحث يسمح لهم بالاحتكاك و التعارف على بعضهم البعض و الإحساس بالتضامن و بتالي إيجاد وسط اتصالي مميز بالنسبة للمجموعة.¹

ج_ الاتصال بالمحيط الاجتماعي الأوسع يجعل المؤسسة تتموقع في المكان المناسب لها مما يساعد على تحقيق أهدافها كما يساهم الاتصال في توفير الفرصة لإعلام الرؤساء بما تم إنجازه و بالمشكلات التي ظهرت في التنفيذ أو الانحرافات التي لم تكن في الحساب و كيفية التغلب عليها.²

د_ الاتصال هو الأداة التي تمكن من قياس درجة ممارسة الديمقراطية داخل المؤسسة و التي يمكن اكتشافها من خلال مجموعة المعاملات التي يجب أن تتم بشفافية في الحوار و حرية الحوار و حرية التعبير التي يجب أن يتمتع بها الموظفين لعرض انشغالاتهم على القمة.

هـ_ ينظم الاتصال في المؤسسة عملية سريان المعلومات على مستوى المؤسسة ،فهو يجنب انتشار الشائعات التي قد تؤدي إلى حدوث الفوضى في عملية إعلام الموظفين و هذا ما قد يؤثر سلبا على نشاطهم بالمؤسسة. و عليه فالالاتصال هو الأداة المنظمة لقنوات الإعلام في الاتجاه الذي يضمن خدمة إعلامية سليمة لضمان الأداء الحسن لمختلف نشاطات المؤسسة.

¹ - بلحاجي وهيبية، الاتصال المؤسساتي و علاقته بتفعيل عملية التشريع ،مرجع سبق ذكره،ص 69.

² - بوعيط جلال الدين:الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي،مذكرة ماجستير في علم النفس عمل و التنظيم،

2009،جامعة منتوري محمود ،قسنطينة،ص 56.

و يساهم الإتصال داخل المؤسسة في إضفاء القوة بداخلها ،حيث أنه الأداة التي تؤثر من خلالها المؤسسة على أفرادها.

من هذه النقاط تظهر أهمية الإتصال داخل المؤسسة في كونها تسمح بتشكيل محيط اجتماعي قائم على التقارب و التعاون بين مختلف أفرادها سواء بين القاعدة و القمة أو بين الموظفين و هذا لا يتم إلا بتوجيه كل الطاقات نحو الأداء الحسن لنشاط المؤسسة.¹

2_ أهداف الإتصال المؤسساتي:

يمكن تحديد جملة من الأهداف التي يسعى الإتصال المؤسساتي إلى تحقيقها :

أ_تحقيق التنسيق بين الأفعال و التصرفات : بحيث يقوم الإتصال بالتنسيق بين تصرفات و أفعال و أقسام المؤسسة المختلفة ،فبدون اتصال تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعة من الموظفين يعملون منفصلين بعضهم عن البعض لأداء مهام مستقلة عن بعضها البعض و بالتالي يفقد التنسيق بين أفراد التنظيم، و هنا تتحول المنظمة إلى تحقيق الأهداف الشخصية على حساب الأفكار العامة.

ب_ المشاركة في المعلومات : يساعد الإتصال على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق أهداف التنظيم، و تساعد هذه المعلومات بدورها على توجيه سلوك الأفراد من ناحية أداء مهامهم و تعريفهم بالواجبات المطلوبة منهم .

ج_ اتخاذ القرارات : يلعب الإتصال داخل المؤسسة دورا كبيرا في اتخاذ القرارات فاتخاذ أي قرار يحتاج إلى معلومات معينة لتحديد المشاكل و تقييم البدائل و بالتالي تنفيذ القرارات .

د_ التعبير عن المشاعر الوجدانية : يساعد الإتصال المؤسساتي الموظفين و العاملين على التعبير عن سعادتهم و أحزانهم و مخاوفهم و ثقتهم حيث يستطيع الموظف إبداء رأيه في أي موقف دون حرج أو خوف كما يمثل جزءا هاما في عمل المدير فهو يساعده على الإتصال بالموظفين في جميع المستويات الإدارية و بهذا يتدخل الإتصال في جميع وظائف و أنشطة المنظمة.²

و يمكن أن نضيف بعض أهداف الإتصال المؤسساتي في ما يلي

¹ - بلحاجي وهيبه ،الإتصال المؤسساتي و علاقته بتفعيل عملية التشريع ،مرجع سبق ذكره،ص 69.

² -سليم كفان:دراسة مدى فاعلية الإتصال التنظيمي و دوره اتخاذ القرارات التنظيمية ،مذكرة ماجستير في علم النفس و

علوم التربية ،2005، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة ،ص 36.

_ يهدف إلى تماسك أفراد التنظيم و حل النزاعات بين الأفراد و إعطائهم قيمة و العمل على بناء روح الجماعة.

_تحسين إنتاجية و فعالية العمل فالحصول على المعلومات يخلق الدافعية و الرضا عند العاملين الشيء الذي يدفعهم إلى تقديم مردودية جيدة تساعد على فعالية المنظمة.¹

المطلب الرابع: معوقات الاتصال المؤسساتي

ربما يكون الاتصال المؤسساتي من أكبر المجالات التي تظهر فيها معوقات الاتصال ذلك أن صعوبات الاتصال لن تقف تأثيراتها عند مجرد رفض الرسالة أو المعنى ،بل يتخطى ذلك إلى التأثير على كفاءة العمل و انجازاته و بالتالي الوقوف أمام تحقيق أهداف المؤسسة². و هناك ثلاث أنواع من المعوقات هي:

1_ معوقات نفسية

2_ معوقات تنظيمية

3_ المعوقات النفسية

1_ المعوقات النفسية:

و تتعلق بالعناصر الانسانية في عملية الاتصال المتعلقة بالمصدر (المرسل) و المستقبل و تحدث أثرا عكسيا بسبب الفروق الفردية مما يجعل الأفراد يختلفون في أحكامهم على الأشياء و أهم هذه العوائق هي:

أ_ تباين الإدراك :

قد تكون الطريقة التي يستجيب بها الأشخاص المختلفون لنفس الرسالة متباينة تماما مع الأسباب أو دوافع شخصية مختلفة قد يؤدي التعليم أو التجارب السابقة إلى اكتساب عادات مختلفة في تفسير و تأويل الأشياء و بناءا على ذلك يمكن أن يكون رد فعل شخصين نشأ في بيئتين مختلفتين مثلا اختلاف تماما في موضوع سياسي واحد فالشخص الذي نشأ في بيئة تعطي قيمة كبيرة للآراء الشخصية السياسية البارزة قد يأخذ آراء الشخص المنتخب مأخذ الجد فيما شكل الشخص الذي يتأثر بانتقاد السياسيين و عدم ثقته فيها فيسخر من نفس الآراء .

¹ -بوعيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي،مرجع سبق ذكره ،ص 58 .

من الممكن أن تأثر الدوافع الشخصية في فك رموز الرسالة أو تفسيرها فالموظف الذي يتميز بالحاجة للتقدم أما الشخص الذي يتميز بضعف الحاجة للتقدم و ميوله للتشائم ، قد يفسر نفس التعليق من الرئيس على أنه شيء آخر ولا علاقة له بترقية.¹

و تكمن أسباب الإدراك المشوش للمرسل إليه على الأسباب التالية :

_ تأثير التوقعات و الحاجات و الخبرات السابقة للمرسل إليه على إدراكه لمقومات الرسالة.

_ مدى تناسب المثيرات التي تحتوي عليها الرسالة مع درجة و مستوى وعي المرسل إليه .

_ مدى بساطة محتويات الرسالة و انتظامها .

_ درجة الخبرة في محتويات الرسالة حيث يصعب تفهم الرسائل ذات المحتويات الغير مؤلوفة من جانب المرسل إليه.²

ب_ الإدراك الانتقائي :

تلقي الرسالة ضرب من ضروب السلوك الإدراكي فالناس بوجه عام يتوجهون على سماع جزء من الرسالة و إهمال المعلومات الأخرى لعدة أسباب ، و يتمثل أحد أهم هذه الأسباب في الحاجة إلى تجنب أو تخفيف حدة التناقض المعرفي لذلك يتجه الناس إلى غض النظر عن المعلومات التي تتناقض مع المعتقدات التي رسخت فيه من قبل. و يحدث الإدراك الانتقائي حينما يقوم المتلقي بتقويم قرينة الاتصال بما في ذلك دور و شخصية و قيم و مزاج و دوافع المرسل.³

ج_ الانطواء :

ذلك نتيجة عدم مخالطة الآخرين أو تبادل المعلومات معهم و تشويه و ترشيح المعلومات مما يؤدي إلى انحراف العمل عن تحقيق أهدافه.

¹ -سليم كفان، دراسة مدى فاعلية الاتصال التنظيمي و دوره اتخاذ القرارات التنظيمية ، مرجع سبق ذكره، ص 63.

² - بوعطيط جلال الدين،الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي،مرجع سبق ذكره، ص 59.

³ - سليم كفان،دراسة مدى فاعلية الاتصال التنظيمي و دوره اتخاذ القرارات التنظيمية ،مرجع سبق ذكره،ص 64.

د_ اللغة:

هي وسيلة اتصال يتم نقل المعلومات أو فكرة من خلالها إما شفوية أو كتابية، إلا أن اللغة قد تتحول إلى عقبة أمام الاتصال في حالة اختلاف مستوى التعليم أو الثقافة مما يؤدي إلى عدم فهم الكلمات و الألفاظ التبادلية بين الطرفين فيفسرها كل طرف حسب فهمه الخاص كما أن عامل التخصص قد يشكل صعوبة في الاتصال إذ أن اتصال الأطباء فيما بينهم يتم بسهولة و يسر، لكن الصورة تختلف عند اتصالهم بالمهندسين و رجال القانون مثلا . فكل مهنة من هذه المهن تستعمل لغة و مصطلحات علمية و فنية و قانونية خاصة بها و بطبيعة الحال فإن مشكلة اللغة تظهر أكثر في الاتصالات المكتوبة، أما الاتصالات الشفهية فإن الفرص تبقى متاحة لتوضيح المعاني و الاستفسار عن مضمون الألفاظ و الكلمات.

و_ الاختلافات الوراثية:

إن المقصود بالاختلافات الوراثية هي تحديد منبت كل مرسل للمعلومات و متلقيها و معرفة ما إذا كان أصلها متجانسا و إلا تعذر عليها نقل المطلوب و المعروف و إن مركز الإنسان يتشكل بقوة أفكاره و اتجاهه.

ي _ تنقية و غريبة المعلومات:

تحدث عادة بالنسبة للاتصالات الصاعدة و تشير إلى تعديل بعض المعلومات موضع الرسالة لتحقيق إيجابيتها أو زيادة قيمتها من منظور المستقبلين فالمرؤوس قد يخفي أو يعدل معلومات غير مفضلة في الرسالة الموجهة إلى رؤسائهم. و يكمن السبب في اللجوء إلى تنقية المعلومات المرسله للإدارة العليا كونها الأساس في ممارسة الرقابة و منح الزيادات في الرواتب و غيرها من التحفيزات.¹

ه _ فقدان عنصر الثقة و التعاون بين أعضاء التنظيم :

و في مثل هذه الحالات فإن دورة الاتصال لن تسير سيرتها الطبيعية، و سوف تكون النتيجة في حجب لمعلومات التي يكون باستطاعة المرؤوسين تقديمها للرؤساء، إما نتيجة الخوف من الرئيس أو نتيجة

¹ - بوعيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي، مرجع سبق ذكره، ص 59.

عزوف هذا الأخير عن الاتصال بالمرؤوسين ،خاصة إذا كان يميل إلى القيادة التسلطية التي لا ترحب بالمشاركة في اتخاذ القرار¹

2 _ معوقات اجتماعية ثقافية:

و يرجع هذا النوع من المعوقات إلى التنشئة الاجتماعية للأفراد و البيئة التي يعيش فيها الشخص سواء كانت داخل التنظيم أو خارجه و يتضمن القيم و المعايير و المعتقدات التي تشكل حاجزا أمام تحقيق الأهداف المرجوة و المنظرة من طرف المؤسسة.و يمكن توضيح هذه العوائق فيما يلي:

أ_ التباعد الاجتماعي :

و يقصد به الاختلاف في البيئة الاجتماعية للفاعلين اي أن أطراف الاتصال ينتمون إلى مناطق مختلفة و تشمل هذه النقطة على الفوارق اللغوية و العرقية و الدينية و الفكرية حيث يعتبر هذا العامل من أكثر الحواجز شيوعا أمام الاتصال التنظيمي.

و عليه فالمؤسسات التي يتشكل مجتمعها من فاعلين ينتمون إلى مناطق مختلفة تجد صعوبات كبيرة و حواجز عديدة من أجل التنسيق فيما بينهم

ب_ الاختلافات الثقافية:

إن التمايز و التباين في الثقافات بين الفاعلين ينتج عنه اختلاف في اللغة المستعملة ومنه يكون الترميز فيما بينهم مختلف و هذا ما يجعل العملية الاتصالية تتسم بالصعوبة فاللغة ليست الكلمات نفسها و إنما مدلولات تلك الكلمات ،فالمعاني هي من الممتلكات الخاصة بالفاعل فهو يخرجها من ضوء خبراته و عاداته و تقاليده المتواجدة في المجتمع و البيئة الثقافية التي يعيش فيها و منه العامل الثقافي له دور كبير و هام في تحقيق فعالية الاتصال داخل التنظيم².

¹ -العربي بن داود:فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية ،مذكرة ماجستير في علم الاجتماع

،2008، جامعة منتوري، قسنطينة ،ص 162.

² -بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي، مرجع سبق ذكره،ص 60.

3_ المعوقات التنظيمية :

المعوقات التنظيمية ترتبط ارتباطا وثيقا بطبيعة الهيكل ،فإذا كان هذا الأخير متماسكا و مرنا و متكيفا مع البيئة الداخلية و الخارجية كانت المعوقات قليلة¹

و تتمثل المعوقات التنظيمية فيما يلي :

أ_ صعوبات خاصة بالتدرج الهرمي:

حيث أن عدم كفاءة الهياكل التنظيمية من حيث المستويات الإدارية التي تمر بها عملية الاتصال يؤدي إلى الكثير من التشويه للمعلومات و ذلك ب :

_ التأثير على كمية المعلومات الهامة للاتصال ،فتكون أقل بكثير في القاعدة مقارنة بالمستويات الوسطى و العليا

_إن تفاوت مراكز السلطة عند فاعلي التنظيم يؤدي إلى صعوبة العملية الاتصالية داخل المؤسسة ذلك لعدو أسباب كالخوف و خجل العامل البسيط من رئيسه في العمل.

_ إن تعدد المستويات الإدارية يعني طول المسافة بين القاعدة و قمة هرم الهيكل التنظيمي و مرور المعلومات بسلسلة من المستويات الإدارية مما يعرض المعلومات لعملية التحريف

ب_ صعوبات انطلاقا من التخصص في العمل:

بالرغم من أن تقسيم العمل يقصد به التخصص بهدف رفع و زيادة إنتاجية العاملين و بالتالي الرفع من نجاعة المؤسسة إلا أن هذا الأخير يصبح عائقا في عملية الاتصال داخل المؤسسة إذ كان المختصون في محيط العمل جماعات متباينة حيث تلجأ كل فئة من تلك الجماعات إلى لغتها الخاصة بها مما يؤدي إلى صعوبات جمة في الاتصالات و يجعلها غير مفهومة و الذي يؤثر على سيرورة الأعمال داخل المؤسسة و انعكاس ذلك على تحقيق أهدافها المسطرة.

ج _ مشاكل مترتبة عن درجة الرسمية :

حيث أن كبر التنظيم و تعقده يحتم عليه الميل إلى استخدام الاتصال الكتابي و الذي لديه الكثير من السلبيات من بينها عدم السرعة من الظروف الاستثنائية و التي تقضي سرعة إبلاغ المعلومات إلى العاملين و كذلك احتمالات تحريف المعلومات .

¹ - العربي بن داود ، فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية ،مرجع سبق ذكره،ص 162.

و انطلاقا مما تم عرضه يتبين لنا أن المعوقات العملية للاتصال كثيرة و متعددة و يصعب التحكم فيها من أجل تحقيق فعالية الاتصال إلا أنه يمكن أن تستفيد المؤسسة من خلال معرفة قادتها بخصائص الاتصال الجيد و محاولة بناء نظام اتصالي وفقا لهذه الخصائص و ذلك من أجل الوصول إلى الأهداف المرجوة و المسطرة سلفا.¹

¹ - بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي، مرجع سبق ذكره، ص 60.

خلاصة الفصل :

بعد الانتهاء من الفصل الأول الذي تطرقنا فيه إلى مبحثين كما سبق و أشرنا، مبحث خاص بماهية المؤسسة و المبحث الثاني الذي تناول ماهية الاتصال المؤسساتي و منه تعتبر المؤسسة مجموعة من الأفراد يتم تأسيسها من أجل تحقيق أهداف خاصة .تعمل على مساندة التطورات الآنية و تقسيم الأدوار و تنظيم العلاقات بين أطرافها .ولا يتم هذا إلا من خلال أحد الأنساق الفرعية المتواجدة في المؤسسة ألا و هو الاتصال المؤسساتي. حيث يعمل على تسيير و تنظيم العمليات الإدارية الموجودة في المؤسسة و تنظيم الاتصال الموجود بين مختلف المصالح و الرتب الموجودة في المؤسسة ،و تزداد فعالية الاتصال التنظيمي بزيادة و عي العمال بأهمية و ضرورة هذا الاتصال داخل المؤسسة .

و لا يمكن لأي مؤسسة أن تحقق أهدافها دون وجود شبكات اتصالية إدارية ،بل أنه من الصعب جدا أن يتصور الانسان وجود أي مؤسسة أو تنظيم دون وجود أشكال الاتصال التي تنتقل من خلالها المعلومات بين الموظفين ،و أي قصور في نظام الاتصال المؤسساتي من شأنه أن يعطل أو يؤخر سير المؤسسة و استمراريتها و تحقيقها لأهدافها مهما توفر لديها من الإمكانيات.

الفصل الثالث

تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة البنكية

المبحث الاول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الاول: تعريف تكنولوجيا الاتصال وتطورها

المطلب الثاني: اشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المطلب الرابع: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة البنكية

المطلب الاول: التعريف العام ببنك الفلاحة والتنمية الريفية

المطلب الثاني: وسائل التكنولوجيا الاتصالية الحديثة المستخدمة في البنك

المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على البنوك

المطلب الرابع: اهداف استخدام التكنولوجيا الاتصالية الحديثة في البنك

تمهيد:

شكلت التطورات المتلاحقة لتكنولوجيا الاتصال إحدى أهم سمات العصر الحالي ، بل وغدت درجة الاعتماد على مخرجات التقنيات الحديثة أبرز المحركات الفاصلة بين الدول العالم تقديما وتأخرا. ولم يشهد الإنسان عبر تاريخه الحديث ، انفجارا مشابها للمعلومات والبيانات وطرق التواصل بين بني جلدته كالذي يعاصره حاليا، الأمر الذي فرض توجها عالميا لدمج التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ضمن جميع أساليب الحياة اليومية. وهذا وإن كانت الاحاطة بجديد التكنولوجيا الاتصالية عملية غاية في التعقيد بإعتبار الدور الذي تلعبه في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية ، وكل هذا شهدناه في المؤسسات المالية بصفتها عامة والبنوك بصفة خاصة .

المبحث الاول : تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

المطلب الاول :تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتطورها:

1*تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

شهد المجتمع البشري ثورة الاتصال الاولى عندما استطاع الانسان ان يتكلم، حيث اصبح ممكنا لأول مرة ان تجمع البشرية عن طريق الكلام حصيلة ابتكاراتها واكتشافاتها، ثم جاءت ثورة الاتصال الثانية عندما توصل السوماريون الى اختراع اقدم طريقة للكتابة في العالم، وهي الكتابة المسمارية على الطين نحو 3600 قبل الميلاد، وقد حفظت تلك الارواح الفكر السياسي الاجتماعي والفلسفي في مراحلها الاولى ، وقد اقترنت ثورة الاتصال الثالثة بظهور الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر ميلادي، وخاصة بعد اختراع "غوتنبرغ" التاريخي، بينما بدأت معالم ثورة الاتصال الرابعة خلال القرن التاسع عشر، بظهور عدد كبير من وسائل الاتصال الجماهيرية كالراديو والتلفزيون...، اما ثورة الاتصال الخامسة فهي كانت في النصف الثاني من القرن العشرين، والذي شهد ابتكارات فاقت كل الابتكارات السابقة ، وذلك بموجب الاندماج التاريخي بين ظاهرتي تفجير المعلومات والمعرفة وثورة الاتصال، والتي نتج عنها التكنولوجيا الاتصالية الحديثة والتي تتمثل اساسا في الاجهزة الحاسبة وملحقاتها والبرمجيات المتطورة ، والتي أدت الى تحكم أكثر في المعلومات من حيث التجميع والمعالجة والتخزين، وبالفعل لقد افرزت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ثورة حقيقة في نقل المعلومات وتخزينها ، كما مكنت بروز وظهور خدمات جديدة لنقل المعلومات وتداولها زادت من فعالية هذه التكنولوجيا ، وانتشار بين المثقفين الكتاب الالكتروني محل التقليدي أما مجالي التجارة والاقتصاد فقد برزت مصطلحات تخصهم¹.

2*تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة: ليس هناك تعريف محدد لعبارة تكنولوجيا الاتصال الحديثة

رغم ذبوع استخدامها غير ان مدلولها أصبح ينصب على الوسائل الالكترونية المستخدمة في الانتاج والتسجيل الكهرومغناطيسي (الكاسيت الصوتي والفيديو) واسطوانات الليزر والبث الاذاعي والتلفزيوني الذي توج باستخدام الشبكات الفضائية وشبكات الميكروويف ، المعتمدة على الترددات عالية القدرة (VHF) وفائقة القدرة (UHF) والشبكات الارضية التي تستخدم الالياف الضوئية ذات الكفاءة العالية في حمل العديد من البرامج التلفزيونية والاذاعية والمعلومات².

ومنه تعرف:

¹-حورية بولعويدات:إستخدام تكنولوجياالاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصاديةالجزائرية ،مرجع سبق ذكره ،ص81.

²-هارون منصر،تكنولوجياالاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية،مرجع سبق ذكره،ص13.

على انها عملية الجمع بين الكلمة المنطوقة والمكتوبة والصور الساكنة والمتحركة بين الاتصالات سلكية ولا سلكية ارضية او فضائية ثم تخزين المعطيات وتحليل مضامينها وإتاحتها بالشكل المرغوب في الوقت المناسب والسرعة اللازمة ، ويعرفها **معالي فهمي حيدر** " التكنولوجيا الجديدة للاتصال تشير الى جميع انواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الالية، ووسائل الاتصالات وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصال".¹

تعرف تكنولوجيا الاتصال الحديثة اكاديميا بأنها " القطع الحرفية والخدمية التي تعمل على نقل واستقبال وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات بوسائل الكترونية.

وهي ايضا مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والادوات والوسائل المادية في جميع المعلومات وانتاجها واسترجاعها ونشرها وتبادلها اي توصيلها الى الافراد والمجتمعات.

يعرفها **بروكتير وآخرون** " بأنها العلم والنشاط في تخزين واسترجاع ومعالجة وبيث المعلومات بإستخدام أجهزة الكمبيوتر " كما يعرفها معهد تكنولوجيا المعلومات بأنها " علم تجميع وتصنيف ومعالجة ونقل البيانات".

ويعرفها **سويلمر** بأنها " الوسائل المختلفة للحصول على المعلومات واختزانها ونقلها بإستخدام الحاسبات والاتصالات والالكترونيات المصغرة، ويعرفها رولي بأنها جمع وتخزين ومعالجة وبيث واستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية او البرامج ولكن ينصرف كذلك الى اهمية دور الانسان وغاياته التي يربوها من تطبيق واستخدام تلك التكنولوجيا والقيم والمبادئ التي يلجأ اليها لتحقيق خياراته².

ومنه فإن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي مجموعة الوسائل الاتصالية أو الوسائط التي من خلالها يتم نقل وارسال واستقبال البيانات وكذا تخزين ومعالجة المعلومات عبر عدة أشكال مثل الحاسوب والهاتف .

المطلب الثاني: أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

ومن بين أهم التكنولوجيات الاتصالية المستخدمة حاليا نذكر منها مايلي:

¹ - بن بريكة عبد الوهاب/بن التركي زينب، أثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية ، مجلة الباحث، بسكرة، العدد 07، سنة 2009/2010، ص 245.

² - منصر هارون، تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية، مرجع سبق ذكره، 15/14.

1- الحاسوب Computer:

لم يتفق الباحثون في مجال تسمية وتعريف الحاسب الالى هذا الجهاز الذي يتولى معالجة المعلومات بشكل الي وقد جرت العادة على اطلاق اسم الحاسب الالى او الحاسوب الالكتروني على ذلك الجهاز الذي اصبح ضرورة عصرية، ومنه تعددت التعاريف في الدراسات والبحوث بحيث عرفه:

-الزعيبي واخرون انه " جهاز الكتروني مصنوع من مكونات منفصلة يتم ربطها ثم توجيهها باستخدام اوامر خاصة لمعالجة وادارة المعلومات بطريقة ما وذلك بتنفيذ ثلاث عمليات اساسية هي :استقبال البيانات المدخلة ومعالجة البيانات الى معلومات و اظهار المعلومات المخرجة"

-عرف سرايا سالم الحاسوب" آلة الكترونية تستقبل المعلومات والبيانات وتقوم على معالجتها وتنفيذ جميع العمليات الحسابية والمنطقية دون تدخل بشري في عملها وفقا لمجموعة من الاوامر الصادرة آلية والمنسقة تنسيقاً منطقياً منطقياً حسب خطة موضوعية واعطاء المعلومات الناتجة عن عملية المعالجة

-عرفه محمود الحاسب الالى بأنه جهاز الكتروني يقوم بتحليل وتنظيم وتشغيل ومعالجة المدخلات اي البيانات واخراجها بصورة او بأخرى في هيئة تقارير¹.

ويعرف ايضا على انه جهاز يقوم بمعالجة البيانات بسرعة ودقة عالية وفي توافق مع مجموعة تعليمات مزود بها مسبقا، ويشار لتلك المجموعة من التعليمات كبرنامج حاسب الي وبعبارة اخرى يقوم الحاسب الالى بمعالجة بيانات مدخلة في توافق مع برنامج سبق تزويده به لكي يقوم بإخراج بيانات مطلوبة، بحيث يتميز الحاسوب بالسرعة الهائلة في معالجة البيانات والقدرة على التخزين العالي للبيانات وتعدد الاستخدامات وأخيرا الدقة في معالجة البيانات.²

1-1 اجيال تطور الحاسوب :

الجيل الاول: استخدم في هذا الجيل الصمامات المفرغة بحيث يمتاز هذا الجيل بكبر الحجم والوزن الثقيل للجهاز مع بطئ سرعة التنفيذ مقارنة بحاسبات الجيل الرابع ، واشهر حاسباتها الحاسب الالكتروميكانيكي(مارك) - انياك - ادفاك - انيساك - يونيفاك.

¹-سهاد محمد عبد الله سلمان:الكفايات الادائية لاستخدام الحاسب الالى لدى طلاب الماجستير،جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا،2017،السودان ،ص6.

²-خالد منصر:علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بإغتراب الشباب الجامعي ،رسالة ماجستير في الاعلام وتكنولوجيا الاتصال الحديثة،2012/2011،جامعة الحاج لخضر ،باتنة،ص77.

الجيل الثاني: استخدم فيها تصميم الترانزستور بدلا من الصمامات المفرغة مما قلل حجم ووزن الجهاز وزيادة سرعة تنفيذ العمليات لتقاس بالمكروثانية ، وكذلك تقليل استهلاك الطاقة الكهربائية وبالتالي تخفيض الحرارة الناجمة عن التشغيل

الجيل الثالث: استخدم في تصميم هذا الجيل الدوائر المتكاملة، وهي أقل حجما من الترانزستور وأعلى قدرة على التنفيذ حيث تقاس سرعته بالنانوثانية ، وكذلك هو أقل في استهلاك الكهرباء .

الجيل الرابع: يعتمد هذا الجيل على مادة السليكون في التصنيع وقد ادخلت على هذا الجيل تعديلات هامة من حيث نظم التشغيل ونقل البيانات ووحدات الادخال والايخارج والقدرة على التخزين وسرعة استرجاع المعلومات¹.

1-2 أنواع الحاسبات الالية:

1- الحاسب الالي الممتاز Super Computer

2- الحاسب الالي الكبير Mainframe

3- الحاسب الالي المتوسط Minicomputer

4- الحاسب الالي الصغير Microcomputer

5- الكمبيوتر الشخصي Personal Computer

6- الكمبيوتر المحمول Portable Computer

7- الكمبيوتر المنزلي². Home Computer

1-3 مميزات الحاسوب:

-**السرعة:** في إجراء العمليات الحسابية ومعالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها.

-**الدقة:** حيث ان نسبة الخطأ في عمليات الحاسب تؤول الى الصفر.

¹- عبد الله بن عبد العزيز الموسى، المقدمة في الحاسب والانترنت، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2010، ط1، ص11/10.

²- حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1993، ط1، ص69.

امكانية التخزين العالية: للبيانات في وحدات تخزين صغيرة الحجم منها ما هي وحدات تخزين داخلية وأخرى خارجية.

-**الاقتصاد:** من ناحية التكلفة والوقت، فالتكلفة تنخفض يوماً بعد ما يمكن اي شخص من اقتناء هذا الجهاز، اما الوقت فيعود الاقتصاد به الى النقطتين الاولى والثانية في هذا التعداد.

-**الاتصالات الشبكية:** حيث توفر خدمة الاتصال السريع بين الاجهزة المربوطة على الشبكات المحلية والعالمية مثل الانترنت مما جعل العالم عبارة عن قرية صغيرة.¹

1-4 شبكات الحاسوب:

-**الشبكة المحلية:** وهي الشبكة التي تغطي مساحة صغيرة نسبياً داخل مبنى واحد او مجموعة مباني ، وتستخدم هذه الشبكة عادة في المؤسسات المختلفة مثل البنوك والشركات والجامعات لربط اقسامها مع بعضها البعض.

-**الشبكة الحضرية:** هذه الشبكة تغطي مساحات جغرافية اوسع من الشبكات المحلية مثل مساحة مدنية.

-**الشبكة الواسعة:** وهي الشبكة التي تغطي مساحات واسعة متباعدة كمساحة دولة أو قارة، وتتكون من مجموعة من اجهزة الحواسيب الفائقة والموزعة في العالم مثل الانترنت التي تستخدم لتبادل المعلومات والبحث عن المواضيع المعينة وغيرها من الخدمات.²

2- الشبكات:

01/الانترنت:

التعريف: -عرفها الشهران "على انها مجموعة من الشبكات العالمية المتصلة ببعضها البعض وفق بروتوكول معين لتشكل مجموعة من الشبكات الضخمة والتي تنقل المعلومات الهائلة بسرعة فائقة بين دول العالم المختلفة".

- تعرف على انها مجموعة متصلة من شبكات الحاسوب التي تضم الحواسيب المرتبطة حول العالم، والتي تقوم بتبادل فيما بينها بواسطة تبديل الحزم بإتباع بروتوكول الانترنت الموحد.³

¹ - عبد الله بن عبدالعزيز الموسى، مقدمة في الحاسوب والانترنت، مرجع سبق ذكره، ص12.

² -سهاد محمد عبد الله سليمان، الكفايات الادائية لاستخدام الحاسب الالى لدى طلاب ماجستير، مرجع سبق ذكره، ص15/14.

³ -منال هلال المزاهرة ، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ،دار المسيرة ،عمان، سنة2014، ط1، ص30.

وتعرف ايضا انها اختصار ل " Internet Network " وهي عبارة عن شبكة تربط العالم ببعضه كقرية صغيرة باستخدام اجهزة الحاسب او اجهزة الاتصالات التي تدخل في تكوينها الحاسب وتقدم هذه الشبكة الكثير من الخدمات.¹

وهي المنظومة العالمية التي تربط مجموعة من الكومبيوترات بشبكة واحدة انترنت بالانجليزية inter والتي يعني " بين " وكلمة net التي تعني "شبكة" اي " الشبكة البينية" والاسم دلالة على بنية انترنت باعتبارها "شبكة ما بين الشبكات" أو "شبكة من شبكات".²

1-1 تطور الانترنيت INTERNET:

في عام 1971 تم ربط هيئة وجامعة بالانترنيت ، بما فيها ناسا NASA .
في عام 1972 المؤتمر الدولي الاول للاتصالات الحاسوب وظهرت خدمة البريد الالكتروني .
في عام 1973 انضمت بريطانيا والنرويج الى الشبكة ، واصبحت ARPA Net شبكة دولية.
في عام 1976 ظهر بروتوكول UCPU ، الذي أتاح للحواسيب التخاطب بنظام يونكس UNIX .
في عام 1979 برزت خدمة المجموعات الاخبارية Usenet .
في عام 1982 ظهر بروتوكول TCP/ IP الذي بدأ البحث في تطويره منذ عام 1977 .
في عام 1984 إنتقلت إدارة ARPA Net الى مؤسسة العلوم الوطنية الامريكية NSF .
في عام 1985 إرتفع عدد مراكز المعلومات المرتبطة بالشبكة الى 2000مركز .
في عام 1988 ارتفع عدد مراكز المعلومات المرتبطة بالشبكة الى 5000 مركز .
في عام 1989 تم ربط كمبيوتر للشبكة لتصبح اول شبكة تجارية ، وبلغ عدد الحواسيب المرتبطة بالشبكة حوالي مائة الف حاسوب .

في عام 1990 تم فصل APRA Net عن الخدمة ودخلت NSF Net الى الانترنيت .

في عام 1991 ظهور خدمة البحث WAIS أول نسخة من Gopher .

في عام 1992 بدأت خدمة البحث بواسطة شبكة WWW .

¹- عبد الله بن عبد العزيز الموسى، مقدمة في الحاسب والانترنت، ص32.

²- منصر هارون، تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية، مرجع سبق ذكره، ص118.

في عام 1993 توفرت امكانية نقل الصور عالية الجودة ، والصوت عبر مسارات اتصال عالية السرعة. في عام 1994 بدأ الاستخدام الشخصي للانترنت بشكل واسع ، وتزايد عدد المراكز المرتبطة بها الى 3ملايين مركز .

في عام 1995 بدأ تواجد خدمة الانترنت في الاقطار العربية بشكل تجاري.¹

1-2 خدمات الانترنت :

خدمة البريد الالكتروني:والذي يمكننا من إرسال الرسائل واستقبالها الكترونيا والتبادل اللامتزامن والسريع للمعلومات.

-**خدمة المنتديات الالكترونية:**والتي تسمح بتبادل المعلومات حول مواضيع مختلفة ويسمح أيضا بالحوار الفردي أو الجماعي بطريقة تفاعلية عبر الصوت والصورة.

خدمة غوفر Gopher: هو برنامج لتسهيل عمليات التخاطب والبحث عن المعلومات بحيث اصبحت هذه الخدمة أداة مستخدمة على نطاق واسع في الانترنت إذ يستطيع المستفيد من خلالها القيام بإستعراض المعلومات دون ان يتوجب عليه أن يحدد سلفا أين توجد هذه المعلومات بحيث تسمح بالبحث في قوائم مصادر المعلومات وتساعد في إرسال المعلومات التي يختارها المستخدم.

خدمة المجموعات الاخبارية News group: وهي مجموعة المناقشات الجامعية والمقالات والرسائل العامة التي يدفع بها الافراد والجماعات والمؤسسات إلى شبكة الانترنت كوسيلة للنشر على بعض أو كل المشتركين ومنها المجموعات المتصلة اتصالا غير مباشر.²

1-3 خصائص الانترنت:

تتميز شبكة الانترنت بمجموعة من الخصائص جعلتها وسيلة اتصالية تختلف عن غيرها من الوسائل الاتصالية، فهي تجمع أكثر من وسيلة في وقت واحد كما انها تتميز بميزة التفاعلية أكثر من اي وسيلة اخرى"، ولهذا فإن شبكة الانترنت لها سمات جعلتها تتفوق وتتميز عن كل الوسائل الاخرى.

ويمكن ان نوجز خصائص الانترنت فيما يلي:

¹-منال هلال المزاهرة،تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، دار الميسرة،عمان،2014،ط1،ص283.

²- منصر هارون،تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية،مرجع سبق ذكره،ص126/127.

أ- تتميز شبكة الانترنت بأنها شبكة مفتوحة ليست ملكا لاي جهة الامر الذي يجول دون تمركز المعطيات في يد مؤسسة واحدة من جهة ويجنب السيطرة على الشبكة من قبل اي كان من جهة اخرى.

ب- قدرة شبكة الانترنت على الوصول الى ابعد نقطة في الكرة الارضية لتغطي بذلك مختلف المناطق الجغرافية ، وتفسح المجال امام عولمة المعلومة.

ج- ضمان وصول المعلومة في الحين اي في زمن حدوثها.

د- تمكن شبكة الانترنت المشتركين فيها من تبادل المعلومات بين بعضهم البعض الاخر، على نحو ما هو سائد في تجربة فيديوتكست.

هـ- تسمح شبكة الانترنت بفضل بعض البرمجيات الخاصة بالهاتف بنقل المعطيات الصوتية والصور المتحركة .

وعموما فإن مميزات الانترنت عديدة تزداد كلما ازداد ظهور تقنيات وبرمجيات حديثة في ميدان الاعلام الالي، الذي يعرف تطورا مذهبا وسريعا جدا.¹

02/الانترانيت INTRANAT:

1-2 التعريف: وهي اختصار لعبارة "Internal Network" وهي عبارة عن شبكة تستخدم في المؤسسات الكبيرة ولا يشترط ان تكون متصلة بشبكة محلية (LAN) او شبكة موسعة (WAN) وتستخدم برامج المتصفحات للتعامل مع ملفات الاجهزة المرتبطة بالشبكة على مستوى المؤسسة.²

وتعرف ايضا انها "شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة، وهي شبكة حاسبات آلية داخلية تسمح بتبادل المعلومات بين مختلف عاملي وأقسام المؤسسة".³

شبكة محلية LAN او واسعة WAN لا يشترط ان تكون متصلة بشبكة انترنت، وإنما تؤمن وظائف متشابهة لوظائف وخدمات الانترنت على مستوى المؤسسة، ومن خلال برامج المتصفحات توفر شبكة انترنت بيئة ملائمة لموظفي او اعوان المؤسسة للعمل الجماعي و تقاسم المعلومات وتبادلها بكل شفافية وتستخدم مزودات ويب في شبكات انترنت لنشر المعلومات ذات البنية التشعبية ، بشكل بسيط ومتجانس

¹- محمد سيد محمد، وسائل الاعلام من المنادي الى الانترنت ، دارالفكر العربي، القاهرة، 2009، ط1، ص26/27.

²- عبد الله بن عبد العزيز الموسى، مقدمة في الحاسب والانترنت، مرجع سبق ذكره، ص31.

³- حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة، مرجع سبق ذكره، ص97.

وتوفيرها للموظفين عبر الخط جون الاعتماد على المطبوعات الورقية المكلفة والتي تستغرق وقتا طويلا لتوزيعها على الاقسام والفروع عند كل تعديل.¹

2-2 خصائص الانترنت:

- عن طريق الانترنت تنتشر المعلومة في قلب المؤسسة يكون اكثر سهولة اكثر اتساعا واسرع
- تساعد الانترنت على مقاومة الانقطاع بين الاقسام وقاعدة البيانات وتسهل التنظيم كما تحسن من فعالية سلسلة القيمة.
- تستخدم شبكة الانترنت بصورة واسعة من قبل الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم وذلك بهدف اكتساب مزايا جديدة توفرها هذه الشبكة
- تجانس نظم المعلومات المستخدمة في جميع الشبكة وتمتعها بنفس الخصائص ، الامر الذي يسهل من الوصول لمعلومات والبحث عنها.
- تسهيل عملية التبادل في المؤسسة.
- الحصول على المعلومات في الوقت الحقيقي أو فور حدوث الحدث المتعلق بها.
- المساهمة في زيادة تلقائية العمليات الامر الذي يساهم في تسريع عمليات التشغيل .
- بإختصار يمكن القول بأن تبني مثل هذا النظام يؤدي الى الاقتصاد في تكاليف الحوسبة، توفير الوقت والسرعة، الاستقلالية والمرونة وتوفير خدمات الانترنت.²

2-3 انواعها:

1- الشبكة المحلية: تعرف على انها نظام اتصال للبيانات يسمح لعدد من الاجهزة المستقبلية بالاتصال كل مع الاخر في حيز معتدل من خلال قنوات اتصالية فيزيائية وبمعدل مرور معتدل للبيانات، وهذه الشبكة تنقسم الى ثلاثة اشكال وهم :

***الشبكة الخطية:** تصل المحطات فيما بينها وكذلك مع مخزن الملفات عن طريق كابل على امتداد تلك المحطات .

¹-منصر هارون،تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية،مرجع سبق ذكره،229.

²-بواباح عالية:دور الانترنت في مجال تسويق الخدمات ،رسالة ماجستير في العلوم التجارية،2010/2011،جامعة منتوري، قسنطينة،ص59.

*الشبكة النجمية: يتوسط مخزن الملفات ، وتتفق من خلاله الكوابل المتصلة بالمحطات لتكون شكلا نجميا.

*الشبكة الحلقية: تتصل بجميع المحطات والمخزن فيما بينها بكامل واحد ولكن بشكل حلقي.

2- الشبكة الواسعة: إن الشبكة الواسعة هي نفسها المحلية مع وجود اختلافين جوهريين الأول هو المسافة التي قد تكون هنا بعشرات المئات اوريا الاف الكيلومترات وهذا ما يترتب عليه الاختلاف الثاني ، وهو وجود اجهزة خاصة تقوم بمهمة تنظيم عملية الاتصال كنقاط مركزية في الشبكات الواسعة.¹

3-الاكسترانت EXTRANET:

التعريف:

هي شبكة تربط المؤسسة بمورديها او زبائنها الرئيسيين او قطاعها، حيث تبادل المعلومات بين المؤسسة ومورديها وزبائنها سهل.²

تعرف ايضا" هي شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات ، ومتطلبات المؤسسات الاخرى الموجودة في بيئة الاعمال ، وتستخدم في هذه الشبكة ايضا تقنيات الحماية ويتطلب الدخول اليها استخدام كلمة المرور، ذلك ان الشبكة ايضا غير موجودة غير موجهة الى الجمهور العام³.

وتعرف ايضا على انها تزوج كل من الانترنت والانترنت فهي شبكة مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح لشركاء اعمال المؤسسة بالمرور عبر جدران نارية التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول لبيانات المؤسسة او على الاقل جزء منها، وقد يكون هؤلاء الشركاء الموردين ، الموزعين ، شركاء عملاء أو مراكز بحث تجمع بينها شراكة عمل في مشروع واحد، الاكسترانت هي المشاركة بين الانترنت الخاص بالشركة وشركائها التجاريين.

3-1 مزايا الاكسترانت:

يمكن تلخيص مزايا استخدام الاكسترانت فيما يلي:

¹-حورية بولعويادات، واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص138/139.

²-بواباح عالية: دور الانترنت في مجال تسويق الخدمات، مرجع سبق ذكره، ص72.

³-حورية بولعويادات، واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص107.

- أداة قادرة على زيادة فاعلية العمليات التشغيلية والصفقات.
- عامل مهم في تخفيض التكاليف من خلال ضمان تدفق المعلومات وسرعة نقلها والقدرة على توفير المرونة والعمق في عملية التوريد.
- يمكن من تخفيض تكاليف العمليات التجارية الدورية (الاعتيادية) بما يحتويه من امكانيات كبيرة سواء على المستوى التشغيلي او على المستوى الاستراتيجي.
- يساهم في تحقيق نتائج مالية أفضل للمنشآت عن طريق تخفيض دورة الطلب والتوريد وما يؤدي اليه ذلك من تخفيض تكاليف التخزين.
- تخفيض تكاليف توصيل المعلومات الخاصة بالعمليات التجارية وذلك على اعتبار ان هذا النظام ارحص من وسائل اتصال اخرى ذات طابع تقليدي.
- تخفيض مدة التحصيل وذلك اعتمادا على السرعة في الادارة ومتابعة شؤون الفواتير.¹

3-2 انواع شبكات الاكستراكت:

- شبكات اكستراكت التوريد: تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض تسيير العمل فيها آليا للمحافظة على كمية ثابتة من البضائع في المستودعات ، قاعدة نقطة الطلب ، وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز في المستودع ، إضافة الى العديد من الخدمات الاخرى المتعلقة بالتحكم في المخزون.
- شبكات اكستراكت التوزيع: تمنح هذه الشبكة صلاحية صلاحيات للمتعاملين مستندة الى حجم تعاملاتهم وتقدم لهم خدمة الطلب الالكتروني وتسوية الحسابات آليا مع التوريد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وما الى ذلك من خدمات اخرى.
- شبكات اكستراكت التنافسية: تعزز هذه الشبكات التنافس في القطاعات الصناعية ، إذ تمنح المؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصة متكافئة في مجال البيع والشراء وعن طريق ربط الشركات الصغيرة والكبيرة.²

¹-سحنون خالد:تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك ،رسالة دكتوراه في البنوك والمالية، 2016/2015، جامعة ابو بكر بلقايد،تلمسان،ص80.

²-حورية بولعودات،إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية،مرجع سبق ذكره، ص108.

3/الهاتف النقال:

3-1تطورالهاتف النقال:

قد يبدو من الغريب ان نقم الاتصال الهاتفي ضمن خدمات التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ، حيث يبدو الهاتف من الوسائل القديمة التي يرجع تاريخها الى عام 1876، غير ان الهاتف ليس مجرد اداة للنداء او انهاء الاعمال عن بعد، وإنما هو نظام اتصال داخلي معقد، فمن خلال الهاتف يمكن عمل قنوات الاتصال لعقد المؤتمرات بين الافراد الذين يقيمون في اماكن متباعدة، كما يقوم الهاتف بربط المنازل والمكاتب بأجهزة الحاسبات الالكترونية المركزية لادخال البيانات وتحليلها واسترجاعها ، وهناك كميات ضخمة من المعلومات تنتقل عن طريق الاتصال الهاتفي سواء داخل الدولة او خارجها ، فقد اصبح الهاتف أداة للربط بين عددكبير من وسائل التكنولوجيا الحديثة والمتلقي سواء في اماكن الإقامة أو اماكن العمل.

ومنذ عام عام 1971 بدأت هيئة التليفون والتلغراف الامريكية في اعداد خطأ لتشغيل نظام التليفون الخلوي المتحرك وتعتمد هذه الخدمة على استخدام التليفون اللاسلكي، وبلغ عدد مستخدمي هذه الخدمة في الولايات المتحدة 175 الف مشترك عام 1982.

من احدث الابتكارات في عالم الاتصالات الهاتفية ، الهاتف الصوري او الهاتف الفيديو الذي يستطيع نقل الصورة مع الصوت بسرعة هائلة، والجهاز مزود بذاكرة تؤهل خزن الصورة واسترجاعها عند الحاجة ومشاهدتها على الشاشة أو طباعتها على الورق وينشر حاليا التلفون النقال بشكل واسع،

ويستخدم الهاتف كوسيلة اتصال بالهواتف الاخرى المنتشرة بطريقتين أساسيتين:

01-طريقة الاتصال المباشر: من متحدث على الهاتف (أ) الى متحدث آخر على الهاتف (ب) ، سواءكان الهاتفان في نفس المدينة أو متباعدان.

02-طريقة الاتصال غير المباشر: وذلك عن طريق ربط الخط الهاتفي مع وسيلة أخرى من وسائل الاتصال ونقل المعلومات مثل التلكس والحاسوب وغيرها.¹

¹-عبد الرحمان سولمية، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي،مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ،باتنة ،العدد21، ديسمبر2015،ص190/191.

3-2 تعريف الهاتف النقال:

الهاتف او التلفون كلمة اجنبية يونانية الاصل وهي مركبة من قطعتين : Télé وتعني عن بعد ، Phone وتعني الصوت وبالتالي فهي تعني الصوت عن بعد.

هو عبارة عن وسيلة للاتصال بالمشافهة والمكاتبية عن طريق ذبذبات مجردة من الاسلاك ، وتعتمد على أبراج الهاتف وعلى الاقمار الصناعية.¹

وتعرفه صفاء حسين جميل العشري " جهاز الكتروني متقدم تقنيا، يستخدم للاتصال الشخصي بطرق عديدة وهي الصوت والنص والصورة والفيديو، وتتصل الاجهزة ببعضها البعض عن طريق شبكات لاسلكية متعمدة على أبراج الهاتف" .

ويعرف ايضا انه جهاز اتصال يختلف حجمه من نوع لآخر،يسمح ببيت واستقبال مختلف المكالمات الهاتفية والرسائل النصية والصور ، بسرعة كبيرة، وهذا عن طريق شريحة الكترونية مرتبطة بشبكة الاتصالات الرقمية.²

المطلب الثالث :وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

"لتكنولوجيا الاتصال مجموعة من الوظائف اهمها:

1-التحول من الصوتي الى الرقمي: بعد استخدام شبكات الهاتف لنقل بيانات ومعلومات الكمبيوتر تضاعفت الحاجة لتبادلها وانقلب الوضع فاصبحت الشبكات تصمم اصلا لنقل المعطيات واصبحت المكالمات الهاتفية عملا ثانويا لها،وادي نقل البيانات رقميا الى تحسن واضح في مستوى الخدمات خاصة فيما يتعلق بتقليص حجم معدات الاتصال و التخفيف من وزنها.

2-التحول نحو الرخيص المتاح دوما: عندما انتشر استخدام التكتيك الرقمي في الاجهزة الالكترونية فان ذلك ادى الى تصغير المعدات ووفرته وبالتالي رخصها.

3-التحول من الالكترون الى الفوتون: ظلت الاشارة الهاتفية تنتقل عبر الاسلاك النحاسية كتيار كهربائي ضعيف الى ان حدثت النقلة النوعية باختراع الالياف الضوئية، وهكذا استبدل تيار الالكترون المعرض لتشويش بتيار الفوتون النقي.

¹-حادية يوسف/براهمة نصيرة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للاسرة الحضرية،مرجع سبق ذكره،ص 263.

²-خالد منصر،علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بإغتراب الشباب الجامعي،مرجع سبق ذكره،ص98.

4-التحول من الخاص الى العام ومن المتنوع الى المتكامل: بدلا من احتكار الشخص لخط تليفوني واحد استحدثت اسلوب تحويل حزم الوسائل بديلا عن تحويل الدوائر، في ظل هذا الاسلوب تختزن الرسائل ثم توجه بواسطة مراكز تحويل الرسائل الى غايتها ، يتم ذلك عبر اي مسار متاح يربط بين نقطة الاصل ونقطة الهدف دون الالتزام بمبدأ النقل عن طريق اقصر مسار بينهما, وهذا النظام المتكامل لا يفرق بين البيانات التي ينقلها سواء كانت عبارة عن مكالمات هاتفية او رسائل فاكس او بيانات كمبيوتر فكلها بالنسبة له سلسلة من البيانات الرقمية يتم توجيهها عبر مسارات الشبكة الى ان تصل الى غايتها.

5-العمل على التحول من السلبي (احادي الاتجاه) الى التجاوبي (ثنائي الاتجاه): معظم نظم بث المعلومات تعمل على اساس الطور السلبي حيث تنتقل المعلومات في اتجاه واحد من المرسل الى المستقبل الى ان ظهرت مرافق معلومات تعمل على اساس الطور التجاوبي مثل شبكات الفيديو وبالتالي اصبح من الممكن تبادل الرسائل مع مراكز المعلومات.

6-التحول من الثابت الى النقال: اصبح من الممكن ان يحمل معه الانسان معلومات وبيانات كثيرة وبرامج وملفات اينما ذهب من خلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة مثل الهاتف النقال، الكمبيوتر المحمول.

7-ادى امتزاج وسائل الاتصال السلكية و اللاسلكية مع تكنولوجيا الحاسب الالي الالكتروني الى خلق عصر جديد للنشر الالكتروني حيث يتم طباعة الكلمات على شاشة الكمبيوتر او وسيلة العرض المتصل بالحاسب الالكتروني لكي يسلمه المستفيد من منزله او مكتبه ، حيث يقترب مستخدموا النصوص الالكترونية من المعلومات بالكمية والنوعية التي يرغبون فيها وفي الاوقات التي تناسبهم.

8-بجانب المواقع الاعلامية المعروفة على شبكة الانترنت، تقوم الآلاف او مئات الآلاف من المواقع الاخرى التي تقدم الخدمة الاعلامية، حول الوقائع والاحداث التي تتم في بقاع كثيرة من العالم وكتابة التقارير الاخبارية والتعليقات عليها في اطار الخدمة الاعلامية المتكاملة تراها هذه المواقع.¹

المطلب الرابع: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

إن التكنولوجيا الجديدة تتيح للأفراد تجاوز مستوى المسافة المطلوبة لعملية الاتصال، أي أنها تتيح للفرد أن يدخل في علاقة مع أي شخص كان وفي أي مكان يوجد دون الإحساس بصعوبة الاتصال المباشر، فعالم الاتصال اليوم يتجاوز حدود وسائل الإعلام الجماهيرية التقليدية، حيث تُشكل الأقمار الصناعية والانترنت إحدى الجوانب الهامة في عالم الاتصال بين الأفراد، لذلك تتميز وسائل الاتصال

¹ -حادية يوسف/براهمة نصيرة،تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للاسرة الحضرية الجزائرية،مرجع سبق ذكره،262.

الحديثة التي أفرزتها التكنولوجيا بعدة سمات ألفت بظلالها وفرضت تأثيرها على الاتصال الإنساني بوسائله الحديثة، ومن أبرزها :

1- التفاعلية **interactivity**:

من أبرز صفاتها هي تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل ، أي إن هناك أدواراً مشتركة بينهما في العملية الاتصالية ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلاً من مصادر ، ومن ذلك نجد استعمال مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل الممارسة الثنائية ، التبادل، التحكم ومثال على ذلك استعمال نظام (فيديو تيكست) الذي يتيح تفاعلاً واضحاً بين المرسل والمستقبل وهذا النظام يعد واحداً من أنظمة النصوص المتلفزة.

2- تحديد المستفيد **the determination of the beneficiary** :

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.

3- اللاتزامنية **asynchronization**:

تبرز أهمية هذه السمة كونها تسمح بإمكانية تبادل المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية من دون شرط تواجدتها في وقت إرسالها ، وهذا يعني أن هناك إمكانية لتخزين المعلومات المرسلة عند استقبالها في الجهاز واستعمالها وقت الحاجة ، فمثلاً في أنظمة البريد الإلكتروني ترسل المعلومات من منتجها إلى المستفيدين منها في أي وقت.

4- قابلية التحرك أو الحركة **mobility**:

تسمح هذه السمة في بث المعلومات واستقبالها من أي مكان آخر أثناء حركة منتج ومستقبل المعلومات وذلك باستخدام عدد من الأجهزة المختلفة مثل التلفزيون النقال وهاتف السيارة والتلفاز المدمج في ساعة اليد ، وجهاز الفاكس الذي يمكن استعماله في السيارة وكذلك الحاسوب الإلكتروني النقال.

5- قابلية التحويل **convertibility**:

هي إمكانية نقل المعلومات من وعاء لآخر باستعمال تقنيات تسمح بتحويل الأوعية الورقية إلى مصغرات فلمية وبالعكس ، كذلك إمكانية تحويل المعلومات المسجلة على المصغرات الفيلمية إلى الأوعية الممغنطة أو الليزرية ، وكذلك إمكانية تحويل النصوص من لغة إلى أخرى أو ما يسمى بنظام الترجمة الآلية.¹

6- قابلية التوصليل **connectivity**:

هذه السمة تتمثل بإمكانية استعمال الأجهزة المصنعة من قبل الشركات المختلفة التي تحكمها معايير معينة في توحيد صناعة الأجزاء المختلفة لهذه الأجهزة مما يتيح إمكانية تناقل المعلومات بين المستخدمين وبغض النظر عن الشركات المصنعة للأجهزة المختلفة.

7- الشبوع والانتشار **ubiquit** :

تعني الانتشار المنهجي لوسائل الاتصال حول العالم وفي الطبقات المختلفة للمجتمع ، إذ كلما تظهر وسيلة لتناقل المعلومات تعد في البداية ترفاً ، ولكنها في النهاية تصبح تقليدية يمكن استعمالها من طرف فئات وطبقات مختلفة في المجتمع مثل استعمال التلفون وأجهزة الفاكس وغيرها من التقنيات .

8- العالمية أو الكونية **globalization**:

تعني إمكانية تناقل المعلومات بين المستخدمين على مستوى العالم، وذلك لتوافر كميات ونوعيات محددة من التقنيات التي تسمح بذلك وهذه السمة في سعة تناقل المعلومات بين الأفراد تضيي الكثير من المميزات على التواصل العلمي والتقني وفي تناقل الخبرات بينهم وبالتالي يكون التواصل والتفاعل عالمياً.

9- اللاجماهيرية **Demassification**:

وتعني ان الرسالة الاتصالية من الممكن ان تتوجه الى فرد واحد او الى جماعة معينة، وليس الى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني ايضا درجة تحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة الى مستهلكها، إن النمط والشكل الانتاجي العام والمسيطر الذي كان يميز التطورات التكنولوجية السابقة هو ظهور مراكز توزيع على نطاق واسع من مصادر مركزية محددة الى اعداد من الجماهير لا ترتبط بوحدة زمنية ومكانية، بينما النمط الحالي للاتصال الجماهيري في إطار تكنولوجيا الاتصال الراهنة يتميز بالتوجه الى جماهير قليلة محددة جغرافيا من خلال مراكز إقليمية مختلفة توازن

¹ -هارون منصر، تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية، مرجع سبق ذكره، ص53/54.

بين المراكز والاطراف ،اي ان نمط الاعلان الآن قط أصبح يميل الى الاقليمية ويقضى على سيادة المركز في عملية التدفق الاعلامي فمثلا توجد الان في مصر شبكة من الاذاعات والقنوات التلفزيونية الاقليمية الى جانب الخدمات الاذاعية والتلفزيونية المركزية التي تغطي كل انحاء البلاد.

وعليه فإن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ليست كغيرها من أنواع التكنولوجيات الأخرى فهي تتحدى نفسها وتسابق الزمن، وتتميز عن غيرها بوصفها عملية متكاملة أكثر من كونها مجرد أدوات فاستخدامها يقود إلى إعادة ابتكارها من جديد ، وهو ما يؤدي إلى مزيد من الاستخدام في دائرة لا تنتهي، غير أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لا تلغي وسائل الاتصال القديمة ولكن تطورها وتغيرها بشكل كبير وسريع ، أدى إلى ظهور مستحدثات جديدة في مجال صف الحروف وتنظيمها وفي نظام الطباعة ونظم الإرسال عبر الأقمار الصناعية.¹

المبحث الثاني:تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة البنكية

المطلب الاول:تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

أسس بنك الفلاحة والتنمية الريفية على المستوى الوطني بموجب المرسوم رقم 106/82 بتاريخ 13 مارس 1982، وهو بنك متخصص في تمويل القطاع الفلاحي ، يهدف أساسا إلى تنمية هذا القطاع بترقية النشاطات الفلاحية الحرفية ، الصناعية، وتنمية المنشآت الفلاحية والإنتاجية.

بعد مضي فترة من الزمن لا سيما مع مطلع التسعينيات فيما أوليت للمؤسسات الاقتصادية استقلالية من طرف السلطات العمومية إلى تنمية قطاع الفلاحة بجميع نشاطاته ومجالاته غير انه وفي الوقت الراهن لم يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية متخصصا بشكل مطلق فيما أنيط به من المهام ، بل تعدها إلى مهام أخرى تجارية أكثر منها فلاحية فهو بذلك يسعى إلى تحقيق اكبر قدر ممكن من الأرباح، وبذلك توسعت دائرة أعماله ودفعه إلى ذلك الاستجابة إلى متطلبات وميكانيزمات اقتصاد السوق التي تستلزم بالضرورة التحكم في آلية من حيث العرض والطلب والقدرة على المنافسة.²

وتطبيقا للقانون رقم 01/88 الصادر في ديسمبر 1988 والمتضمن توجيه المؤسسات العمومية الاقتصادية (EPE) إضافة إلى المرسوم رقم 101/88 المؤرخ في 16 ماي 1988، تم تحويل بنك بدر إلى شركة مساهمة إثر التحولات والإصلاحات وإعادة هيكلة المؤسسات، فهو عبارة عن مؤسسة عمومية

¹-هارون منصر،تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية،مرجع سبق ذكره،56.

²-مسعي سمير:تسعير القروض المصرفية،رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية بنوك وتأمينات، سنة2007/2008، جامعة منتوري ،قسنطينة،ص99.

اقتصادية تجارية في شركة ذات أسهم تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وقد بدأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية برأس مال قدره مليارين ومائتي مليون دينار جزائري (2 200 000 000,00)، والذي وصل حاليا إلى رأس مال قدره ثلاثة وثلاثون مليار دينار جزائري، يضم بنك الفلاحة والتنمية الريفية 39 مجموعة جهوية موزعة عبر مختلف ولايات الوطن حيث كل مجموعة تضم وكالات تابعة لها وتبلغ حاليا 295 وكالة وبهذا يكون البنك قد انتهج سياسة اللامركزية، حيث أعطى لفروعه صلاحيات واسعة في مجال منح القروض إلا في حدود معينة أين يتم اتخاذ القرار على المستوى المركزي بالجزائر العاصمة.¹

المطلب الثاني: الوسائل المستخدمة في البنك:

اهم الوسائل التكنولوجية الحديثة المستعملة في البنك: إن اتخاذ قرارات مرفية تأمينية يتم الاعتماد على مدراء متخصصين شبكات اتصال الحاسبات الالية البرامج وقواعد البيانات :

الحاسوب:

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

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

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

*تعمل الحاسبات الالية على تسهيل تنفيذ الاستراتيجيات المالية من حيث الحصول على الاموال واستخدامها والسيطرة عليها وتوفير السيولة المالية من المصادر الداخلية والخارجية، ومراقبة التدفقات

¹ -مسيخ أيوب/لخضاري صالح ، التسويق المصرفي في الجزائر "بدر سكيكدة"، مجلة الباحث الاقتصادي،سكيكدة،

العدد04،ديسمبر 2015،ص104.

النقدية المختلفة ، كما ساعدت الحواسيب على تقليل التكاليف الثابتة والمتغيرة وترشيد الانفاق وزيادة الارباح عن طريق تقييم الاداء المالي من حيث السيولة والربحية ¹.

الانترنت: وذلك من خلال الخدمات المقدمة من طرفها:

الخدمات المعلوماتية: يمكن للبنك أن يقوم بعرض وتسويق خدماته ومنتجاته التي يقدمها للعملاء في فروعهم التقليدية من خلال موقع الكتروني على شبكة الانترنت وهذا النوع من الخدمات لا يشمل على مخاطر عالية وذلك لعدم وجود قناة اتصال الكتروني عبر شبكة الانترنت تسهل لاي كان امكانية الوصول الى شبكة وانظمة المعلومات الداخلية للبنك وبذلك فإن المخاطر التي قد يتعرض لها البنك من خلال تقديم هذا النوع من الخدمات تتمثل في احتمالية تعرض موقع البنك على شبكة للعبث والتغيير من قبل الآخرين.

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

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

الخدمات التنفيذية: وهذا النوع من الخدمات يسمح لعميل البنك تنفيذ الخدمة المصرفية المطلوبة عبر الانترنت حيث يمكن للعميل إجراء عمليات التحويل النقدي من الحساب ودفع الفواتير وإجراء عمليات تنفيذية على حسابه... الخ، ويعتبر هذا النوع من الخدمات الاكثر خطورة على الاطلاق ، حيث أنه يمكن للعميل البنكي من الدخول الى أنظمة المعلومات الداخلية وتنفيذ العمليات المطلوبة وعليه فإن هذا النوع من الخدمات يحتاج من المصرف عمل كافة الاجراءات الاحترازية اللازمة للحيطرة والسيطرة على المخاطر. ²

الهاتف النقال:

لا تزال خدمات الهاتف النقال المقدمة من طرف البنوك الجزائرية لزيائنها عبر الهاتف الجوال او النقال تقتصر على الاطلاع على الارصدة وطلب الصكوك، وكذا تحويل الاموال من رصيد الى آخر داخل

¹- عبد الله بن عبد العزيز الموسى، مقدمة في الحاسب والانترنت، مرجع سبق ذكره، ص38.

²- دغوش العطرة، استخدام الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثره على العمل البنكي ،مجلة الابحاث الاقتصادية والادارية، جامعة الجزائر، العدد18، ديسمبر2015، ص270.

وكالات البنك إضافة الى امكانية دفع الفواتير الخاصة بالمتعامل، وكذا يمكننا استخدامه كناقل للصوت والصورة بسرعة هائلة من خلال تزويده بذاكرة تؤهله لخرن البيانات البنكية واسترجاعها عند الحاجة ومشاهدتها على الشاشة أو طباعتها على الورق .وذلك عبر طريقتين اساسيتين:

01-طريقة الاتصال المباشر: من متحدث على الهاتف (أ) الى متحدث آخر على الهاتف (ب) ، سواء كان الهاتفان في نفس المدينة أو متباعداً.

02-طريقة الاتصال غير المباشر: وذلك عن طريق ربط الخط الهاتفي مع وسيلة أخرى من وسائل الاتصال ونقل المعلومات مثل التلكس والحاسوب وغيرها.¹

المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على البنوك:

أدى التقدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة الى إحداث العديد من التغيرات والتطورات في مجال الاعمال البنكية ويعتمد الاثر على كثرة الاستخدامات لتكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال تطوير الخدمات التي تقدمها وزيادة انتشار الخدمات المصرفية وفي زيادة كفاءة العمل المصرفي ومنه تعددت آثار التكنولوجيا الاتصالية الحديثة على التنظيمات البنكية ومن أبرز ملامح الاثار نجد:

-تؤثر التكنولوجيا في نمو وتطور الخدمات المتنوعة والتميزة وتصبح للبنك القدرة على تقديم تشكيلة واسعة من الخدمات التي تتلائم مع رغبات سواء مع العاملين او مع الزبائن.

-تسمح تكنولوجيا الاتصال الحديثة للبنك بتتبع خدماتها أي التعامل مع عدد كبير من خطابات النشاط المختلفة .

-تؤثر التكنولوجيا على اليد العاملة بالبنك ذلك أن هذه القوى البشرية سوف تتأثر بهذه التغيرات ويجب توفر بعض الصفات فيها لمواكبة هذه التطورات كالجدارية في العمل من خلال توفر المهارات على الحاسبات الالكترونية والانترنيت لتتأقلم وايصال البيانات والاعمال عن طريقهم.

-تؤثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على التسويق المصرفي ذلك ان استخدامها جعل العالم كقرية صغيرة، وسهل هذا الاستخدام الاتصالات السريعة مما انعكس على مفهوم التسويق المصرفي وأصبح من الضروري تطوير شكل وأدوات التسويق المصرفي وإستخدام أدوات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشر

¹ -معطى سيد أحمد:واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للاعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية،رسالة ماجستير في ادارة الافراد وحوكمة الشركات،سنة2011/2012،جامعة ابو بكر بلقايد،تلمسان،ص148.

أدوات التسويق المصرفي حول العالم كاستعمال أدوات إعلانية للمصرف على شبكة الانترنت لضمان انتشار الدعاية.¹

المطلب الرابع: اهداف استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البنك

تتيح البنوك بقدرتها على الوصول الى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان او زمان معين ،كما تتيح لهم طلب الخدمة في اي وقت وعلى طول ايام الاسبوع وهو ما يوفر الراحة اما للموظفين او للعملاء والزبائن وتتمثل اهداف فيما يلي:

1 * تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة:

تقدم البنوك كافة الخدمات المصرفية التقليدية والى جانبها خدمات اكثر تطورا عبر الانترنت تميزها عن الاداء التقليدي مثل شكل من اشكال النشرات الالكترونية الاعلانية عن الخدمات المصرفية ، امداد العملاء بطريقة التأكد من ارصدهم لدى المصرف و تقديم طريقة دفع العملاء للكبيالات المسحوية عليهم الكترونيا، كيفية ادارة المحافظ المالية من اسهم وسندات للعملاء ، طريقة تحويل الاموال بين حسابات العملاء المختلفة.

2* خفض التكاليف:

من اهم ما يميز البنوك التي تستخدم تكنولوجيا الاتصال ان تكاليف تقديم الخدمات منخفضة مقارنة بالبنوك الاخرى ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي عوامل جذب ، ففي دراسة تقديرية خاصة بتكلفة الخدمات المقدمة عبر قنوات مختلفة تبين ان تكلفة تقديم خدمة عبر فرع البنك تصل الى 295 وحدة في حين تقل عنها لو قدمت من خلال شبكة الانترنت بتكلفة 4 وحدات وتصل الى تكلفة واحدة من خلال الصرافات الالية.

3*زيادة كفاءة البنوك الالكترونية:

مع اتساع شبكة الانترنت وسرعة انجاز الاعمال عن البنوك التقليدية اضحى سهلا علا العميل لاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الاجراءات التي تنتهي في اجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وكفاءة عالية مما لو انتقل العميل الى مقر البنك شخصا وقابل احد موظفيه الذين عادة ما يكونون مشغولون عليه.

¹-سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك ،مرجع سبق ذكره،ص100.

4* التواصل بين الموظفين: وذلك من خلال الارسال الدائم بين العاملين في المؤسسة عبر مختلف الوسائل الموجودة مثل الحاسوب والانترنت وكذا الهاتف النقال وكل هذا بإعتبارهم وسائل تتميز بالسرعة في اقبال المعلومة وكذا الاقتصاد اما في الوقت اوالتكاليف وكذا السهولة للوصول الى المتلقي.¹

¹-معطى سيد أحمد: واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للاعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، مرجع سبق ذكره،ص21/20.

خلاصة الفصل:

وفي الاخير نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبحت ضرورة حيوية في حياة الفرد عامة والمؤسسات خاصة ، فلتكنولوجيا الاتصال الحديثة أهمية بالغة في مختلف الاصعدة وأصبح التحكم فيها وتوظيفها في جل الاعمال يمثل معيارا لتطورها أو تخلفها ومقياسا لمدى قدرتها على مسايرة هذى المدى التكنولوجي الاتصالي الهائل.

كما ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إنجاز أعمال البنوك في الوقت المحدد من خلال تسهيل أداء العمال مع توفير المرونة في أداء الاعمال وتقليل الجهد المبذول من طرف عمال البنك بالاضافة الى توفير الدقة في الاعمال التي تساعد الادارة البنكية للتخطيط في سياستها المستقبلية.

الفصل الرابع

الاطار التطبيقي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت

تمهيد:

بعدها قمنا سابقا في الاطار النظري بالتعرف على الاتصال المؤسسي وكذا تكنولوجيا الاتصال الحديثة عامة وفي المؤسسة البنكية خاصة، سنحاول في هذا الجانب التطبيقي التعرف على اهم التكنولوجيات الاتصالية الحديثة الموجودة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت باعتبار الصعوبات التي مرينا بها فإن النتائج التي توصلنا اليها ماهي الا نتائج لفئة قليلة من العاملين .

***تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت:**

المديرية الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR لولاية تيارت 014 هي مديرية تابعة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية العامة انشئت بواسطة المرسوم الرئاسي 13 مارس 1982 والتي تقع في طريق السوقر ،ومنه فإنه يتفرع منها عدة وكالات:

1-وكالة تيارت

2-وكالة الرحوية

3-وكالة فرندة

4-وكالة مهدية

5-وكالة السوقر

6-وكالة قصر الشلالة

7-وكالة تاخمرت

8-وكالة مدريسة

9-وكالة عين كرمس

10-وكالة تيارت"ب"

من بين أهم النشاطات التي يتم تمويلها من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية كالتالي:

*أشغال ،تحضير وتهيئة وحماية الاراضي والغابات وتطوير السقي الفلاحي.

*إنشاء ،تجهيز وعصرنة المستثمرات الفلاحية ،تربية الدواجن واقامة البيوت البلاستيكية.

*إنجاز المنشآت الخاصة بتخزين وتحويل وتعليب المنتوجات الفلاحية.

*التمويل بمعدات المطاعم ،والمخابز ، صناعة الحلويات ، صناعة المواد الغذائية...الخ.¹

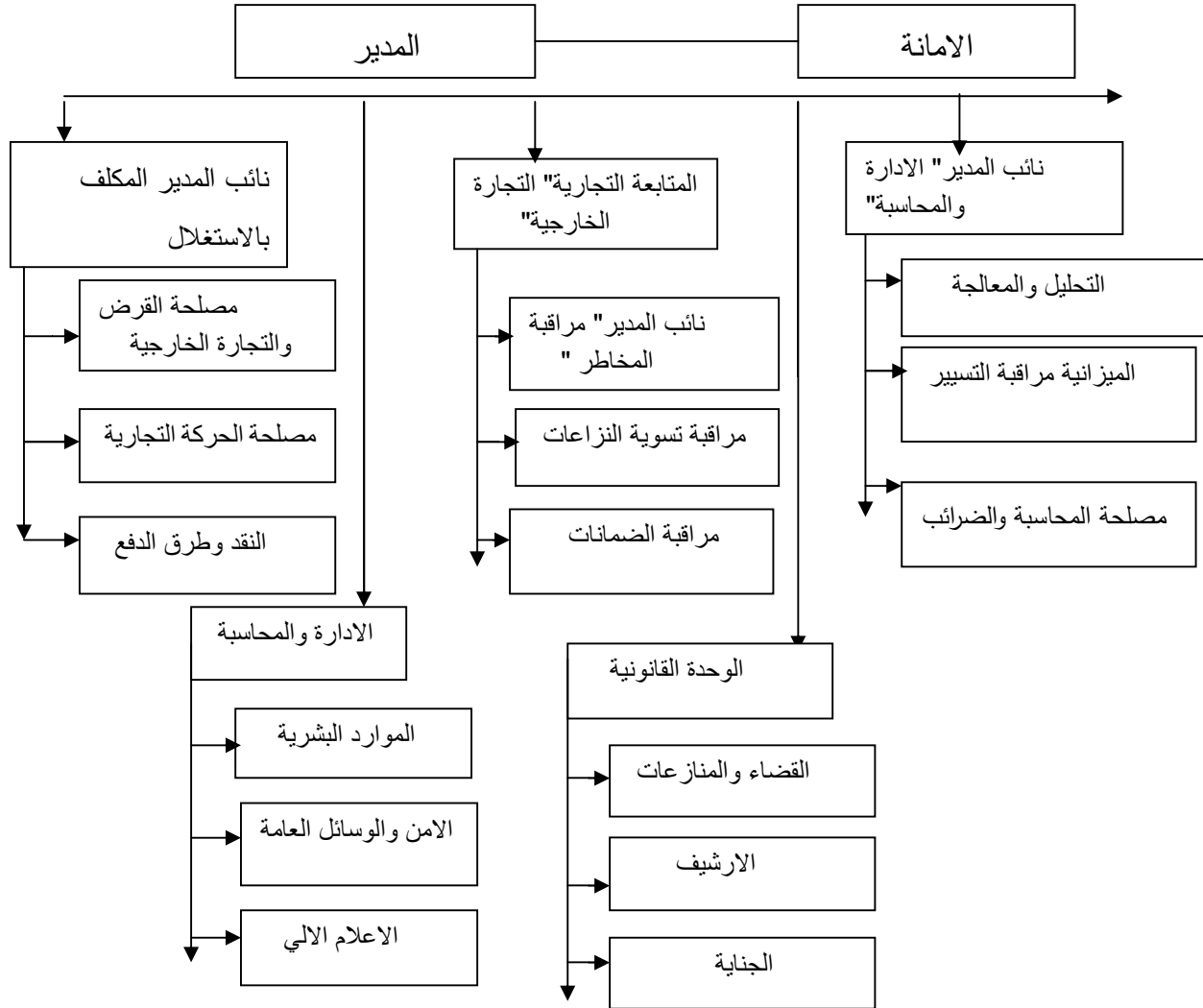
¹ - من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت، WWW.BADR.BANK.COM،(20-09-2020/14:00) ، ص06.

* التمويل بمعدات تعليب المواد الغذائية والمنتجات الفلاحية.

* تمويل الصيد تربية الاسماك.

* صناعة التبغ.¹

الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية تيارت 014



¹ - من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت، WWW.BADR.BANK.COM، مرجع سبق ذكره، ص 7.

من خلال الشكل نلاحظ ان الهيكل التنظيمي ينقسم الى :

المدير العام للمديرية والسكرتارية ثم تأتي 05 أقسام المتمثلة في :

1*النيابة المديرية المكلف بالاستغلال:هدفها تنمية جمع الموارد، توزيع القروض ،ترويج المنتجات والخدمات المتاحة تنقسم إلى ثلاث مصالح:مصلحة القرض والتجارة الخارجة، مصلحة الحركة التجارية، مصلحة النقد وطرق الدفع.

2*النيابة المديرية لإدارة المخاطر وتسوية النزاعات: مهمتها مراقبة القروض القائمة وعمليات التجارة الخارجية بواسطة الوكالات التابعة والسهر على استكمال وجمع الضمانات وتنقسم إلى ثلاث مصالح: مصلحة متابعة التجارة والتجارة الخارجية، مصلحة متابعة تسوية النزاعات ، مصلحة متابعة الضمانات.

3*النيابة المديرية المكلف بالمحاسبة: هدفها التسيير الجيد للحسابات ،احترام اللوائح بخصوص فرض الضرائب ومراقبة التسيير وتنقسم الى ثلاث مصالح: مصلحة المحاسبة والضرائب ، مصلحة التحليل والمعالجة، مصلحة الميزانية ومراقبة التسيير .

4*القسم الاداري : مهمته الحرص على التسيير الجيد للموارد البشرية والمادية وتأمين امن الممتلكات والافراد الموظفين لدى المديرية والوكالات التابعة

5*مصلحة الوحدة أو الخلية القانونية:همتها الاشراف ومساعدة الوكالات قضائيا للدفاع عن مصالح البنك ضد الغير وتأمين حفظ الارشيف المديرية والوكالات التابعة لها .

وتنقسم الى ثلاث مصالح:مصلحة القضاء والمنازعات، مصلحة الجناية، مصلحة الوثائق والارشيف.¹

¹- من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية تيارت،WWW.BADR.BANK،مرجع سبق ذكره،ص7.

خاتمة

خاتمة:

من خلال ما تطرقنا إليه فإن المؤسسة تجمع بين أشخاصا ذوي كفاءات متنوعة يتفاعل فيها الأفراد ضمن حدود معينة من أجل تحقيق أهداف مشتركة، وتتعدد أنواع المؤسسة من المؤسسات المالية والخدمية و غيرها و لتحقيق نجاح هذه المؤسسات لا بد من وجود عملية الاتصال بين أفرادها و ذلك لإيصال المعلومات من أي نوع و من أي عضو في الهيكل التنظيمي في المؤسسة إلى عضو آخر و قد يكون الاتصال من مستوى أعلى إلى مستوى أقل أو العكس أو على المستوى الأفقي بهدف إحداث ضمان وصول المعلومات إلى كافة الكيان الإداري سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي، وهذا ما يجعل المؤسسة والاتصال و تكنولوجيا الاتصال الحديثة عناصر متلازمة مع بعضها البعض.

وذلك بإعتبار أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي عنصر فعال في المؤسسات بإختلاف أنشطتها وذلك من أجل التدفق العالي في المعلومات وسهولة نقل وإرسال البيانات والمعطيات بين مختلف الاقسام والمصالح وكذا تخزين ومعالجة الوثائق.

و من أهم هذه المؤسسات القطاع البنكي الذي شهد تحولا من العمل بشكل تقليدي الى تبني الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة التي تساهم في تقديم خدمات سريعة ذات جودة و تسهيل نقل و تبادل و تخزين المعلومات و تسريع العمليات البنكية كتحويل الأموال و غيرها من الخدمات التي تساهم بدورها أمن المؤسسات المالي أيضا في السير نحو تحقيق أهداف المؤسسة واستمراريتها .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

1-الكتب:

- 1-أحمد عارف العساف/محمود الوادي، منهجية البحث في العلوم الانسانية والادارية،دار الصفاء،عمان 2011،ط1.
- 2-أحمد عزوز، الاتصال ومهاراته،مختبر اللغة العربية والاتصال،الجزائر،2016.
- 3-جمال العيفة،مؤسسات الاعلام والاتصال ،ديوان المطبوعات الجامعية، 2010.
- 4-حسن عماد مكاوي/ ليلي حسين السيد،الاتصال ونظرياته المعاصرة،الدار اللبنانية المصرية،القاهرة،1998.
- 5-حسن عماد مكاوي،تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات ،الدار المصرية اللبنانية،القاهرة،1993.
- 6-رحيم يوسف كرو العزاوي،مقدمة في منهج البحث العلمي ، دار دجلة، عمان ،2008،ط1.
- 7-عبد الله بن عبد العزيز الموسى،المقدمة في الحاسب والانترنت،مكتبة الملك فهد الوطنية،الرياض ، ط6 ، 1993.
- 8-عقيل حسين عقيل، فلسفة مناهج البحث العلمي،مكتبة مديولي،القاهرة،1999.
- 9-عقيل حسين عقيل، خطوات البحث العلمي ،دار ابن كثير ،القاهرة،2010،ط1.
- 10-محمد سيد محمد،وسائل الاعلام من المنادي الى الانترنت، دار الفكر العربي، القاهرة ،2009،ط1.
- 11-محمد صاحب سلطان، وسائل الاعلام والاتصال"دراسة في النشأة والتطور"، دار المسيرة، عمان ،2012، ط1.
- 12-محمد محمد ابراهيم ،إعادة الهيكلة الادارية للمؤسسات العربية،الدار الجامعية،الاسكندرية، 2001.
- 13-موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ،دار القصبية، الجزائر ،2004،ط2.
- 14-منال هلال المزاهرة،تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ،دار المسيرة ،عمان 2014،ط1.
- 15-منال طلعت محمود،مدخل الى علم الاتصال ، جامعة الاسكندرية ،الاسكندرية،2002/2001.

16- هارون منصر، تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية، دار الالعية ، قسنطينة، 2012، ط1.

القواميس:

1- ابن هادية وآخرون، القاموس الجديد للطلاب " معجم عربي الفبائي"، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991، ط7.

المذكرات:

1- أعراب سعيدة، تكنولوجيا وتغيير القيم الثقافية و الاقتصادية للموارد البشرية في المؤسسة الخاصة، 2006/2005، جامعة منتوري، قسنطينة.

2- العاني ايمان، البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، 2007/2006، جامعة منتوري، قسنطينة.

3- العربي بن داود، فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، 2008، جامعة منتوري، قسنطينة.

4- بوباح غالية، دور الانترنت في مجال تسويق الخدمات ، 2011/2010، منتوري، قسنطينة.

5- بلحاجي وهيبة ، الاتصال المؤسسي وعلاقته بتفعيل عملية التشريع، رسالة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال، 2002، جامعة الجزائر.

6- بولعيط جمال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالاداء الوظيفي، 2009، جامعة منتوري ، قسنطينة.

7- جمال الدين العاشوري، الاتصال التنظيمي والسلامة الصناعية للمؤسسة الصناعية الجزائرية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع ، 2015، جامعة محمد لامين دباغين، سطيف.

8- حورية بولعيدات، إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، 2008، جامعة منتوري ، قسنطينة.

9- خالد منصر، علاقة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بإغتراب الشباب الجامعي، رسالة ماجستير في الاعلام وتكنولوجيا الاتصال الحديثة، 2012/2011، جامعة الحاج لخضر، باتنة.

- 10-رحماني سناء، دور الادارة الالكترونية في تسيير المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، 2017، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- 11-سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، 2015، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان.
- 12-سليم كفان، دراسة مدى فاعلية الاتصال التنظيمي ودوره في إتخاذ القرارات التنظيمية، رسالة ماجستير في علم النفس وعلوم التربية، 2005، جامعة منتوري، قسنطينة.
- 13-سهاد محمد عبد الله سلمان، الكفايات الادائية لاستخدام الحاسب الالي لدى طلاب الماجستير، رسالة ماجستير في التربية وتكنولوجيا التعليم، 2017، جامعة السودان.
- 14-قادري محمد، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، 2015، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان.
- 15-لقصير رزيقة، دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال، 2007، جامعة منتوري، قسنطينة.
- 16-مسعي سمير، تسعير القروض المصرفية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية بنوك وتأمينات، 2008/2007، جامعة منتوري، قسنطينة.
- 17-معطى سيد احمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للاعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، رسالة ماجستير في إدارة الافراد وحوكمة الشركات، 2012/2011، جامعة او بكر بلقايد، تلمسان.
- 18-مهيل وسام، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، 2012/2011، جامعة الجزائر.

المجلات:

- 1-بن بريكة عبد الوهاب/بن التركي زينب، أثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية، مجلة الباحث، بسكرة، العدد 07، 2010/2009.
- 2-حادية يوسف /براهمة نصيرة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جيجل، العدد 21، ديسمبر 2015.

- 3-دغوش العطرة، استخدام الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثره على العمل البنكي، مجلة الابحاث الاقتصادية والادارية،جامعة الجزائر، العدد18،ديسمبر 2015.
- 4-عبد الرحمان سوامية،استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي،مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ،باتنة،العدد21،ديسمبر 2015.
- 5-مسيخ ايوب/لخضاري صالح، التسويق المصرفي في الجزائر"بدر سكيكدة"،مجلة الباحث الاقتصادي،العدد 04 ، ديسمبر 2015.
- 6-نور الدين زمام/مصباح سليمان، أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الشخصي في المجتمع الجزائري، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية،بسكرة، العدد11،جوان 2013.

مواقع الانترنت:

- 1-محاضرة عصام محمد علي الليثي، النقود والبنوك،جامعة الملك فيصل،السعودية،مكتبة نور.
- 2-محاضرة عبد الرحمان محجوب حمد،مدخل للحاسب الالي،السودان،2010،موقع مكتبة نور.
- 3- من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية، WWW.BADR.BANK.

الملاحق



جامعة ابن خلدون _ تيارت_

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم علوم الإعلام و الاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

استمارة استبيان خاصة بموضوع :

واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البنوك الجزائري
دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية _ تيارت_

تحية طيبة أما بعد :

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تدخل في إطار إنجاز مذكرة تخرج ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال و علاقات عامة تحت عنوان واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البنوك الجزائري علما أن البيانات الواردة لن تستخدم سوى لأغراض علمية فقط لذا نرجو منكم الإجابة بحرية و صراحة و شكرا .

تحت إشراف الأستاذة:

من إعداد الطالبتين:

_ حاسي مليكة

_ بوعمره حياة

_ شاحي سهام

ملاحظة : ضع علامة (×) في خانة الإجابة الصحيحة

السنة الجامعية : 2019_ 2020

البيانات الشخصية:

1 / الجنس:

ذكر أنثى

2 / العمر:

أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة أكثر من 40 سنة

3 / المستوى التعليمي:

متوسط ثانوي جامعي
 دراسات عليا تكوين متخصص

4 / الوظيفة التي تشغلها:

رئيس قسم رئيس مصلحة عون إدارة
 رئيس مكتب مدير فرعي مدير وظيفة أخرى

5 / الأقدمية بالعمل

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

المحور الأول : أهم التكنولوجيات الحديثة الأكثر استخداما في البنك .

1/ ما هي أهم وسائل التكنولوجيا الحديثة التي تستخدمها في عملك ؟

2 / رتب الوسائل الاتصالية حسب أولوية استخدامك لها و حسب توفرها في المؤسسة

اللوحات الإعلانية الهاتف شبكة الانترنت
 التقارير الفاكس شبكة الانترنت
 الاجتماعات جهاز الحاسوب شبكة الإكسترنانت

2 / هل يوجد هاتف ثابت في مكتبك ؟

الملاحق

نعم لا

_ إذا كانت الإجابة بنعم هل تستخدمه في عملك؟

دائماً أحياناً نادراً

_ ما مجال استخدامك للهاتف؟

التواصل مع الموظفين داخل المؤسسة مراقبة سير العمل

الحصول على المعلومات التواصل مع الوكالات التابعة للمؤسسة البنكية

التواصل مع الزبائن

_ أخرى تذكر

.....

_ هل تستخدم الهاتف المحمول الخاص بك في مجال العمل؟

نعم لا

_ إذا كانت الإجابة بنعم هل ذلك برصيدك الخاص أم بشرائح خاصة توفرها لكم المؤسسة

رصيد الخاص بالعامل شرائح توفرها المؤسسة

3/ هل يوجد جهاز حاسوب في مكتبك

نعم لا

_ ما نوع جهاز الحاسوب الذي تستعمله؟

ثابت محمول

_ إذا كانت الإجابة بنعم هل تستخدمه في عملك؟

دائماً أحياناً نادراً

_ ما مجال استخدامك لجهاز الحاسوب ؟

إعداد المستندات الخاصة بالبنك.

حساب الميزانيات المختلفة للبنك.

تخزين و استرجاع المعلومات الخاصة بالبنك.

كتابة تقارير و إحصاءات المؤسسة.

.....
_ أخرى تذكر

4/ ما مدى استخدامك لشبكة الانترنت ؟

دائما أحيانا نادرا أبدا

_ ما مجال استخدامك لشبكة الانترنت ؟

الحصول على المعلومات تحويل الأموال

نقل الملفات عبر البريد الالكتروني التسلية

_ أخرى تذكر

.....

5/ هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك ؟

نعم لا

_ إذا كانت الإجابة بنعم ما مدى استخدامك لشبكة الانترنت ؟

دائما أحيانا نادرا أبدا

_ فيما تستخدم شبكة الانترنت ؟

التواصل بين الموظفين داخل البنك تبادل الملفات و المعلومات

التواصل مع رؤساء الأقسام الدردشة

_ أخرى تذكر

6 / ما مدى استخدامك لشبكة الإكسترانت ؟

دائماً أحياناً نادراً أبداً

_ فيما تستخدم شبكة الإكسترانت ؟

التواصل مع فروع المؤسسة البنكية التواصل مع زبائن البنك

التواصل مع الهيئات الإدارية الخارجية لمختلف المؤسسات

التواصل مع الوزارات الوصية

_ أخرى تذكر

المحور الثاني : تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء الموظفين

7 / هل ترى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة مهمة في عملك ؟

مهمة غير مهمة

8 / هل يؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء عملك ؟

يؤثر سلباً يؤثر إيجابياً

_ إذا كان التأثير إيجابي ما هي إيجابيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملك .

_ إذا كان التأثير سلبي ما هي سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملك ؟

الملاحق

9/ هل يساهم استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة سرعة و دقة العمل؟

نعم لا

_ إذا كانت إجابتك بنعم أين تظهر السرعة في تقديم الخدمة باستخدام تكنولوجيا الاتصال؟

تقديم الوثائق تقليل الجهد والوقت الحصول على المعلومات بسرعة
تفادي ارتكاب الأخطاء

_ إذا كانت إجابتك بلا ماهي عيوب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقديم الخدمة؟

الإتكال على التكنولوجيا ضعف التكوين في استخدام التكنولوجيا
الأعطاب التقنية

10/ هل استخدامك لتكنولوجيا الاتصال حسن من إرسالك و تلقيك للمعومات ؟

نعم لا

_ إذا كانت الإجابة بنعم كيف ذلك؟

.....
.....

_ إذا كانت الإجابة ب لا فلماذا ؟

.....
.....

المحور الثالث: مدى ممارسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية للاتصال الخارجي مع المتعاملين مع البنك

11/ هل تعتمدون استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة خارج البنك ؟

دائما أحيانا نادرا

12/ هل تعتقد أن اعتمادكم على تكنولوجيا الاتصال الحديثة زاد من فاعلية الاتصال الخارجي ؟

كثيرا قليلا لم تفعل

أين تكمن هذه الفعالية على المستوى الخارجي ؟

.....
.....

13/ ما هي وظائف تكنولوجيا الاتصال التي ظهرت لكم من خلال استعمالها خارج البنك ؟ (يمكن الإجابة بأكثر من عبارة :

- توطيد العلاقة مع الجمهور الخارجي التعامل مع وسائل الإعلام
التعريف بخدمات البنك ربح الوقت و التكاليف تطوير أساليب العمل
منح الجمهور فرصة متابعة أخبار البنك جذب زبائن جدد

.....
أخرى تذكر

14/ ما النسبة التي يحققها استخدامكم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة لجذب الجمهور الخارجي؟

- حقق جذب نسبة كبيرة من الجمهور
حقق جذب نسبة متوسطة من الجمهور
حقق نسبة جذب ضئيلة من الجمهور

15 / كيف يؤثر استخدام مؤسستكم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على صورتها الخارجية ؟

.....
.....

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

16/ هل لديك معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

- نعم لا

17 / ما هي درجة تحكمك في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

- جيدة متوسطة ضعيفة

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

 لا نعم

_ إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه الصعوبات ؟

عدم التحكم الجيد في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

وجود تعقيدات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

نقص الخبرة

عدم التخصص

الاعتماد على الطريقة اليدوية

أخرى تذكر.....

19 / هل ترى أن لمستواك التعليمي تأثير على استخدامك الجيد لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

 لا نعم

_ إذا كانت الإجابة بنعم كيف يؤثر مستواك التعليمي على درجة استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

.....
.....

20 / هل منصبك متناسب مع مجال تخصصك ؟

 لا نعم

_ إذا كانت الإجابة بنعم كيف يؤثر توافق منصبك مع مجال تخصصك على استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

.....
.....

_ إذا كانت الإجابة بلا كيف يؤثر عدم توافق تخصصك مع منصبك على استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

.....
.....

21/ هل خضعت لدورة تكوينية في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم لا

_ إذا كانت الإجابة بنعم ما هي طرق التدريب التي توفرها المؤسسة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

التريصات الاجتماعات الملتقيات
الندوات الورشات

_ أخرى تذكر

22/ ما هو تقييمك العام لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل مؤسستك؟

.....
.....
.....
.....

الفهرس

فهرس المحتويات

تشكر وعرقان.....

اهداء.....

مقدمة..... أ ب

الفصل الاول: الاطار المنهجي

التعريف بموضوع البحث.....10

أسباب إختيار الموضوع.....11

أهمية الموضوع.....11

أهداف الموضوع.....11

إشكالية الدراسة.....12

الفرضيات.....12

تحديد المصطلحات.....13

الدراسات السابقة.....17

الخلفية النظرية.....20

الاجراءات المنهجية.....22

منهج الدراسة.....22

المجتمع البحثي والعينة.....22

أدوات الدراسة.....23

مجالا الدراسة(الاطار الزماني والمكاني).....24

الفصل الثاني: المؤسسة والاتصال المؤسساتي

تمهيد.....26

المبحث الاول: ماهية المؤسسة والاتصال المؤسساتي.....27

المطلب الاول: تعريف المؤسسة.....27

المطلب الثاني: أنواع المؤسسة.....29

المطلب الثالث: وظائف المؤسسة.....30

المطلب الرابع: سمات المؤسسة.....31

المبحث الثاني: ماهية الاتصال المؤسساتي.....33

المطلب الاول: تعريف الاتصال المؤسساتي.....33

1-تعريف الاتصال.....33

34.....	2-تعريف الاتصال المؤسساتي.....
36.....	المطلب الثاني:أنواع الاتصال المؤسساتي:أ*الرسمي.....
36.....	1-الاتصال الداخلي:.....
36.....	أ-الاتصال الرسمي:.....
37.....	-الاتصال النازل.....
37.....	-الاتصال الصاعد.....
38.....	-الاتصال الافقي.....
38.....	ب* غير الرسمي.....
39.....	2-الاتصال الخارجي.....
39.....	-اتصال خارجي عملياتي.....
40.....	-اتصال خارجي استراتيجي.....
40.....	-اتصال خارجي حول الصورة.....
41.....	المطلب الثالث:أهمية وأهداف الاتصال المؤسساتي.....
41.....	1-اهمية الاتصال المؤسساتي.....
42.....	2-اهداف الاتصال المؤسساتي.....
43.....	المطلب الرابع:معوقات الاتصال المؤسساتي.....
43.....	1-معوقات نفسية.....
46.....	2-معوقات اجتماعية ثقافية.....
47.....	3-معوقات تنظيمية.....
49.....	خلاصة.....
الفصل الثالث: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة البنكية	
51.....	تمهيد.....
52.....	المبحث الاول:ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....
52.....	المطلب الاول: تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتعريفها.....
54.....	المطلب الثاني:أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....
54.....	1-الحاسوب:.....
54.....	أ-تعريفه.....
55.....	ب-أجيال تطوره وأنواعه.....
56.....	ج- مميزاتة.....

56.....	د-شبيكات الحاسوب
57.....	2-شبيكات -1*الانترنت
57.....	أ-تعريفها وتطورها
58.....	ب-خدمات وخصائص الانترنت
59.....	2*الانترنت
59.....	أ-التعريف
60.....	ب-الخصائص
61.....	ج-انواعها
61.....	3*الاكسترانت
61.....	أ-التعريف
62.....	ب-المزايا
62.....	ج-انواع شبكات الاكسترانت
63.....	3-الهاتف النقال
63.....	أ-التطور التاريخي
64.....	ب-التعريف
64.....	المطلب الثالث:وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة
66.....	المطلب الرابع:خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة
68.....	المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة البنكية
68.....	المطلب الاول:تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
69.....	المطلب الثاني: أهم الوسائل المستخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية
69.....	1-الحاسوب
70.....	2-الانترنت
71.....	3-الهاتف النقال

71.....	المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة البنكية.....
72.....	المطلب الرابع: اهداف استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البنك.....
74.....	خلاصة.....
الفصل الرابع: الاطار التطبيقي - دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت	
76.....	تمهيد.....
77.....	التعريف بالمؤسسة.....
77	النشاطات البنكية.....
78.....	الهيكل التنظيمي للمؤسسة.....
80.....	خاتمة.....
82.....	قائمة المصادر والمراجع.....
87.....	قائمة الملاحق.....
97.....	الفهرس.....
102.....	الملخصات.....

المخلصات

1* اللغة العربية:.....

شهدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة الكثير من التطورات المتلاحقة في مختلف القطاعات وذلك لكثرة استخداماتها وانتشار تطبيقاتها، باعتبارها أصبحت عنصرا مهما في قيام المؤسسات، ومن بينها المؤسسة المالية(البنكية)، ومن هذا المنطلق توجهت دراستنا هذه الى الكشف عن واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالبنوك الجزائرية وبالتحديد بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت.

واندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية **1*** ماهي اهم التكنولوجيات الاتصالية الحديثة الاكثر استخداما في بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟، **2*** كيف يؤثر استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال على أداء الموظفين ؟ **3*** ماهي اهم الوظائف التي تؤديها وسائل تكنولوجيا الاتصال على مستوى الخارجي؟ **4*** هل يؤثر العامل الذاتي للعاملين (المستوى العلمي والمؤهل العلمي) على درجة استخدامهم لوسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟، وافترضنا لهذه التساؤلات مجموعة الفرضيات: **1*** يستخدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية جهاز الهاتف وجهاز الحاسوب كأهم وسائل تكنولوجيا اتصالية حديثة، **2*** يؤثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ايجابيا على اداء الموظفين من خلال تقديم خدمات بنكية سريعة ومرنة وبدقة اكبر، **3*** توطيد العلاقات مع الجمهور الخارجي من زبائن وشركاء من خلال جذب اكبر نسبة منهم ومنحهم فرصة متابعة أخبار وأحداث بنك الفلاحة والتنمية الريفية، **4*** من الوظائف التي تحققها تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمؤسسة وهي انه كلما كان المستوى التعليمي للموظفين عالي وتخصصهم يتناسب مع عملهم في المؤسسة البنكية كلما كان له تأثير إيجابي على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

ومنه فإن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا بل كان نتيجة لجملة من الاسباب الموضوعية أهمها الرغبة في معرفة الانعكاسات التي أحدثتها تكنولوجيا الاتصال ومن ثم قابلية هذا الموضوع للدراسة والبحث معرفيا ومنهجيا، بحيث كانت اهداف دراستنا التعرف على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي يستخدمها البنك على أداء المؤسسة وإعطاء صورة عن واقع التكنولوجيا الاتصالية الحديثة في البنك ولتحقيق هذه الاهداف إعتدنا في دراستنا على منهج دراسة الحالة لانه يتناسب مع طبيعة موضوعنا، ولجانأ الى استخدام العينة القصدية المتمثلة في عمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية الذي بلغ عددهم 48 عامل عبر أداة بحثية وهي إستمارة الاستبيان كاداة رئيسية في البحث والتي ضمنت 4 محاور .

وتمثلت مجالات الدراسة كالتالي المجال البشري حوالي 48 عامل اما المجال المكاني بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية تيارت أما الزماني وهو بداية شهر مارس، وبعد معالجتنا لجوانب البحث توصلنا الى

النتائج التالية : 1- تعبر المؤسسة عن مجموعة أفراد يجتمعون لتأسيسها وتحقيق أهدافها المسطرة، 2- الاستمرارية وسير المؤسسة لابد من فعالية عملية الاتصال داخلها، 3- يعتبر الاتصال المؤسسي أهم عامل لتسيير وتنظيم العمليات الادارية داخل المؤسسة ولا يمكن للمؤسسة الاستمرار وتحقيق أهدافها بدون اتصال مؤسسي، 4- تعتبر تكنولوجيا الاتصال هي الاخرى ضرورة في حياة المؤسسة وتساعد في عملية الاتصال أيضا، 5- تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسيير أعمال البنوك في وقت وجيز وذلك بتسهيل مهام العمال في تقديم خدمات ذات جودة وسرعة ودقة أكثر.

La nouvelle technologie de la communication a connu de nombreux développements successifs dans des domaines différents, cela est dû à son utilisation fréquente et de diffusion de ses applications, ou elle est devenue un élément important dans la création d'institution, parmi entre eux se trouve l'institution financière (institution bancaire). De ce point, notre étude vise à révéler la réalité de l'utilisation de la nouvelle technologie de la communication dans les banques d'Algérie précisément banque d'agriculture et de développement rural, dans la Wilaya de Tiaret.

Et inclus sous cette question principale un groupe de sous-questions :

1*quelles sont les technologies modernes les plus importantes les plus utilisées dans la banque d'agriculture et de développement rural ? ,
2*comment affecte l'utilisation de la technologie sur la performance des employés ?,
3*Quelles sont les fonctions importantes assurées par les outils de la technologie de la communication au niveau externe ?,
4*Le facteur subjectif (niveau académique et qualification) des travailleurs affecte-t-il le degré d'utilisation des moyens de la nouvelle technologie de la communication dans la banque d'agriculture et développement rural ?, Nous avons supposé plusieurs hypothèses :
1*la banque d'agriculture et de développement rural utilise le téléphone portable et le micro ordinateur comme outils principales de la nouvelle technologie de la communication, **2***L'utilisation de la nouvelle technologie de la communication affecte positivement sur la performance des employés à travers des services bancaires rapides, flexibles et plus précis,
3*consolider les relations avec le public externe, des clients et des partenaires en attirant le plus nombre d'entre eux en leur donnant la possibilité de suivre l'actualité de la banque,
4* L'une des fonctions accomplies par la technologie de la communication est que plus le niveau de formation des employés et leur spécialisation sont élevés à la mesure de leur travail dans

l'établissement bancaire, plus cela a un impact positif sur l'utilisation de la nouvelle technologie de la communication.

Notre choix de ce sujet a été le résultat de plusieurs raisons objectives et subjectives, les plus importants sont : *L'envie de connaître les réflexions qu'ont provoquées par la technologie de la communication,* La probabilité de ce sujet à être étudié et recherché scientifiquement et systématiquement, Et notre étude avait plusieurs objectifs : *Découvrir les outils de la nouvelle technologie utilisé par la banque sur la performance de l'institution bancaire,* Donne une image sur la réalité de la nouvelle technologie de la communication dans la banque.

Pour atteindre ces objectifs, nous sommes appuyés dans notre étude sur la méthodologie des études de cas, car elle est cohérente avec la nature de notre sujet, donc nous avons eu recours à l'échantillon intentionnel de travailleurs de la banque d'agriculture et de développement rural qui comptait 48 travailleurs, Aussi, nous avons adopté le formulaire de questionnaire comme outil principal de la recherche, qui comprenait quatre axes : **1**–Les nouvelles technologies les plus importantes les plus utilisées, **2**–L'effet de l'utilisation de la nouvelle technologie de la communication sur la performance des employés, **3**–L'ampleur de la pratique de la banque d'agriculture et de développement rural de contact externe avec ses clients, **4**–La relation entre l'utilisation positive de la nouvelle technologie de la communication et le niveau d'éducation et la spécialisation des employés, les domaines d'études étaient les suivants : * le domaine humaine environ 48 travailleuses,* le domaine spatial ; la banque d'agriculture et de développement rural dans la wilaya de Tiaret, **3*** le domaine temporel ; début de mois de Mars, Après avoir traité les aspects théoriques de la recherche, nous sommes arrivés résultats suivants : **1**–L'institution exprime un groupe d'individus qui se réunissent pour l'établir et atteindre ses objectifs fixés.

2–Pour la continuité et le fonctionnement de l'institution, le processus de la communication doit être efficace.

3–La communication institutionnelle est un élément important pour le conduit et l'organisation des opérations au sein de la fondation, car elle ne peut pas continuer et atteindre ses objectifs sans cette communication.

4–La technologie de la communication est une nécessité dans la vie de l'organisation et elle contribue également à la communication.

5–La technologie de la communication contribue à la conduite des affaires bancaires en peu de temps en facilitant les tâches des travailleurs en offrant des services de qualité, de rapidité et de précision accrus.