

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة
كلية الآداب واللغات والعلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية

شعبة : الإعلام والاتصال
مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر
في علوم الإعلام و الاتصال
تخصص إتصال وصحافة مكتوبة

بعنوان

أثر استخدام تكنولوجيا الإتصال في المؤسسات النقدية
دراسة حالة : بنك الجزائر بسعيدة

إعداد الطالب
نعار جميلة

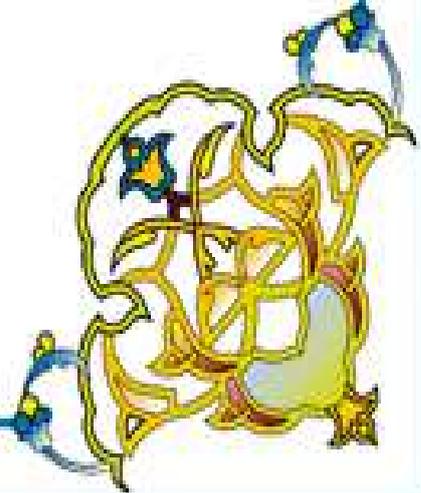
الموسم الجامعي
2013/2012



تَشْكُرَاتٌ وَ تَقْدِيرٌ

الحمد لله حمدا كثيرا كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه .
الحمد لله نحمده و نشكره ونعود به من شرور أنفسنا وسيئات أعمالنا
الشكر للمولى العالى القدير الذى وفقتى فى هذا العمل المتواضع
كما أتوجه بالشكر الخالص والمحترم إلى من منحني يد العون ولم يبخل عليا بنصائحه
و توجيهاته وإرشاداته إلى الأستاذ المحترم " بلمداني سعد " .
كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى جميع أساتذة الإعلام و الإتصال والى العمال المشرفين
على كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية وزملائي وزميلاتي فى العمل فى رئاسة الجامعة
كما أتقدم بالشكر الخالص إلى جميع عمال بنك الجزائر بسعيدة وخاصة السيدة المديرية
إلى كل أستاذ وأستاذة علمنا علما نافعا والى كل من ساهم بتقديم المساعدة لي سواء من بعيد
أو من قريب .

ن. جميلة



اهداء

إلى من اقترن رضاهما برضا الله - عز وجل - فرسما لي طريق الحياة حفظهما
الله ورعاهما أهدي ثمرة جهدي و تعبني إلى التي رسمت دربي بدعائها والتي
جعل الله الجنة تحت أقدامها، إلى مدرسة أخلاقي ومرجعي وسند كتفي إلى أمي الغالية
حفظها الله وزادها بركة في عمرها، إلى الذي علمني معنى الصبر والنضال للوصول إلى
المبتغى إلى الذي افتخرت و رفعت رأسي به
إلى أبي العزيز حفظه الله ورعاه .
إلى كل إخوتي وأخواتي وجميع عائلة " نعار "
إلى أبناء أختي رحمها الله " جمال و يوسف "
إلى " عبد الله " الغالي أتمنى له التوفيق و النجاح
جميع طلبة علوم الإعلام والإتصال - تخصص اتصال وصحافة مكتوبة-
دفعة 2012 / 2013 إلى كل من نسيتهم مذكرتي ولم تنساهم ذاكرتي.....

ن. جميلة

فهرسة الجداول

الصفحة

- الجدول رقم 01 : يمثل متغير الجنس 88
- الجدول رقم 02 : يمثل متغير سن العامل 89
- الجدول رقم 03 : يمثل متغير الحالة العائلية 90
- الجدول رقم 04 : يمثل متغير المستوى التعليمي 91
- الجدول رقم 05 : يمثل متغير الرتبة الوظيفية 92
- الجدول رقم 06 : يمثل متغير الأقدمية في الوظيفة 93
- الجدول رقم 07 : يمثل متغير استخدام التكنولوجيا الحديثة 94
- الجدول رقم 08 : يمثل متغير الفاكس 95
- الجدول رقم 09 : يمثل متغير الهاتف 95
- الجدول رقم 10 : يمثل متغير الأنترنت 96
- الجدول رقم 11 : يمثل متغير امتلاك جهاز حاسوب في مكتبك 97
- الجدول رقم 12 : يمثل متغير اتقان استعمال الحاسوب 98
- الجدول رقم 13 : يمثل متغير ارتباط الجهاز بالأنترنت 99
- الجدول رقم 14 : يمثل متغير تقييم مستوى التكنولوجيا الجديدة للمعلومات
والإتصالات المستخدمة في البنك 100
- الجدول رقم 15 : يمثل متغير مضاعفة استعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات
و الإتصال في البنك 101
- الجدول رقم 16 : يمثل متغير تأثير إدخال التكنولوجيا على نشاط البنك 101
- الجدول رقم 17 : يمثل متغير توفير التكوين لمستخدمي البنك 102
- الجدول رقم 18 : يمثل متغير استطاعة العامل إثبات مكانته داخل البنك 103
- الجدول رقم 19 : يمثل متغير الدقة 104
- الجدول رقم 20 : يمثل متغير سهولة الإستعمال 104
- الجدول رقم 21 : يمثل متغير السرعة 105
- الجدول رقم 22 : يمثل متغير الأمن 106
- الجدول رقم 23 : يمثل متغير الجودة 106
- الجدول رقم 24 : يمثل متغير إدخال نظام المعلومات و البرامج 107
- الجدول رقم 25 : يمثل متغير مستوى تجهيزات الإتصالات الموجودة في
المكتب 108
- الجدول رقم 26 : يمثل متغير دور تكنولوجيا في توطيد علاقة البنك مع المحيط
الخارجي 109
- الجدول رقم 27 : يمثل متغير مساهمة الإعلام في تحسين أداء ونشاط البنك 109
- الجدول رقم 28 : يمثل متغير استطاعة بنك الجزائر بسعيدة مساندة التطور
التكنولوجي 110
- الجدول رقم 29 : يمثل متغير تشكل التكنولوجيا خطرا على الوظيفة 111
- الجدول رقم 30 : يمثل متغير دخول الفيروسات إلى أجهزة البنك 112
- الجدول رقم 31 : يمثل الأعطاب في أجهزة المعلوماتية وإفتعالها أزمة داخل

113	البنك
114	الجدول رقم 32 : يمثل متغير عوائق تطبيق التكنولوجيا في البنك
115	الجدول رقم 33 : يمثل علاقة متغير المستوى التعليمي باستخدام التكنولوجيا الحديثة
116	الجدول رقم 34 : يمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بإمتلاك جهاز حاسوب في المكتب
117	الجدول رقم 35 : يمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بإتقان استعمال الحاسوب
118	الجدول رقم 36 : يمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بإرتباط جهاز الحاسوب بالإنترنت
120	الجدول رقم 37 : يمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بتقييم مستوى التكنولوجيا الجديدة في البنك
121	الجدول رقم 38 : يمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بمساهمة الإعلام في تحسين أداء ونشاط البنك
122	الجدول رقم 39 : يمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بإستطاعة البنك ... مساهمة التطور التكنولوجي
124	الجدول رقم 40 : يمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بدخول الفيروسات لأجهزة البنك
126	الجدول رقم 41 : يمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بإفتعال الأعطاب أزمة في البنك
128	الجدول رقم 42 : يمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية بإمتلاك جهاز حاسوب في المكتب
130	الجدول رقم 43 : يمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية بإتقان استعمال الحاسوب
132	الجدول رقم 44 : يمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية بإرتباط جهاز الحاسوب بالإنترنت
133	الجدول رقم 45 : يمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية بمستوى التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصالات المستخدمة في البنك
135	الجدول رقم 46 : يمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية بإستطاعة العامل باستعمال التكنولوجيا اثبات مكانته
137	الجدول رقم 47 : يمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية بمساهمة البنك التطور التكنولوجي
139	الجدول رقم 48 : يمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية بتشكل التكنولوجيا خطرا على الوظيفة

فهرسة الأشكال

الصفحة

- شكل رقم 01 : دائرة نسبية تمثل متغير الجنس 88
- شكل رقم 02 : دائرة نسبية تمثل متغير سن العامل 89
- شكل رقم 03 : دائرة نسبية تمثل متغير الحالة العائلية 90
- شكل رقم 04 : دائرة نسبية تمثل متغير المستوى التعليمي 91
- شكل رقم 05 : دائرة نسبية تمثل متغير الرتبة الوظيفية 92
- شكل رقم 06 : دائرة نسبية تمثل متغير الأقدمية في الوظيفية 93
- شكل رقم 07 : دائرة نسبية تمثل استخدام التكنولوجيا الحديثة 94
- شكل رقم 08 : دائرة نسبية تمثل متغير الفاكس 95
- شكل رقم 09 : دائرة نسبية تمثل متغير الهاتف 96
- شكل رقم 10 : دائرة نسبية تمثل متغير الأنترنت 96
- شكل رقم 11 : دائرة نسبية تمثل امتلاك جهاز حاسوب في المكتب 97
- شكل رقم 12 : دائرة نسبية تمثل متغير اتقان الحاسوب 98
- شكل رقم 13 : دائرة نسبية تمثل متغير ارتباط الحاسوب بالأنترنت 99
- شكل رقم 14 : دائرة نسبية تمثل متغير تقييم مستوى التكنولوجيا في البنك .. 99
- شكل رقم 15 : دائرة نسبية تمثل متغير مضاعفة استعمال التكنولوجيا في البنك 100
- شكل رقم 16 : دائرة نسبية تمثل متغير تأثير إدخال التكنولوجيا على نشاط البنك 100
- 101
- شكل رقم 17 : دائرة نسبية تمثل متغير توفير التكوين لمستخدمي البنك 102
- شكل رقم 18 : دائرة نسبية تمثل متغير استطاعة العامل اثبات مكانته داخل البنك 102
- 102
- شكل رقم 19 : دائرة نسبية تمثل متغير الدقة 103
- شكل رقم 20 : دائرة نسبية تمثل متغير سهولة الإستعمال 104
- شكل رقم 21 : دائرة نسبية تمثل متغير السرعة 105
- شكل رقم 22 : دائرة نسبية تمثل متغير الأمن 106
- شكل رقم 23 : دائرة نسبية تمثل متغير الجودة 107
- شكل رقم 24 : دائرة نسبية تمثل إدخال نظام المعلومات و البرامج 107
- شكل رقم 25 : دائرة نسبية تمثل متغير مستوى تجهيزات الإتصالات الموجودة 107
- في المكتب 108
- شكل رقم 26 : دائرة نسبية تمثل دور تكنولوجيا في توطيد علاقة البنك 108
- مع المحيط الخارجي 109
- شكل رقم 27 : دائرة نسبية تمثل مساهمة الإعلام في تحسين أداء ونشاط البنك 109
- 111
- شكل رقم 28 : دائرة نسبية تمثل متغير استطاعة البنك مسايرة التطور 111
- التكنولوجي 111
- شكل رقم 29 : دائرة نسبية تمثل متغير تشكل التكنولوجيا خطرا على الوظيفة 111
- شكل رقم 30 : دائرة نسبية تمثل دخول الفيروسات أجهزة البنك 111
- شكل رقم 31 : دائرة نسبية تمثل الأعطاب و تأديتها إلى افتعال أزمة 112

- 113 شكل رقم 32 : دائرة نسبية تمثل متغير عوائق تطبيق التكنولوجيا في البنك
شكل رقم 33 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير المستوى التعليمي
- 114 باستخدام التكنولوجيا الحديثة
- 116 شكل رقم 34 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير المستوى التعليمي
بإمتلاك جهاز حاسوب في المكتب
- 117 شكل رقم 35 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير المستوى التعليمي
بإتقان إستعمال الحاسوب
- 119 شكل رقم 36 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير المستوى التعليمي
بإرتباط جهاز الحاسوب بالإنترنت
- 120 شكل رقم 37 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير المستوى التعليمي
بتقييم مستوى التكنولوجيا الجديدة في البنك
- 121 شكل رقم 38 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير المستوى التعليمي
بمساهمة الإعلام في تحسين أداء ونشاط البنك
- 123 شكل رقم 39 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير المستوى التعليمي
بإستطاعة البنك مسانيرة التطور التكنولوجي
- شكل رقم 40 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير المستوى التعليمي
- 125 بدخول الفيروسات لأجهزة البنك
- شكل رقم 41 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير المستوى التعليمي
- 127 بإفتعال الأعطاب أزمة في البنك
- شكل رقم 42 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية
- 129 بإمتلاك جهاز حاسوب في المكتب
- شكل رقم 43 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية
- 131 بإتقان استعمال الحاسوب
- شكل رقم 44 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية
- 132 بإرتباط جهاز الحاسوب بالإنترنت
- شكل رقم 45 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية
- 134 بمستوى التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والإتصالات المستخدمة في البنك ...
- شكل رقم 46 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية
- 136 اثبات مكانة العامل داخل البنك
- شكل رقم 47 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية
- 138 بمسانيرة البنك التطور التكنولوجي
- شكل رقم 48 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية
- 140 بتشكل التكنولوجيا خطرا على الوظيفة

	الشكر
	الإهداء
01	مقدمة عامة
02	الإطار المنهجي
	الفصل الأول الاتصال المؤسساتي
21	مقدمة الفصل
	المبحث الأول الاتصال المؤسساتي
22	المطلب الأول : تعريفه
23	المطلب الثاني : أهمية الإتصال المؤسساتي
25	المطلب الثالث : أهداف الإتصال المؤسساتي
26	المطلب الرابع : أنواع الإتصال المؤسساتي
	المبحث الثاني ماهية المؤسسة
36	المطلب الأول : تعريف المؤسسة
37	المطلب الثاني : وظائفها
39	المطلب الثالث : معوقات الإتصال المؤسساتي
	المبحث الثالث البنوك المركزية
40	المطلب الأول : نشأة البنوك المركزية
43	المطلب الثاني : تعريف البنك المركزي
44	المطلب الثالث : خصائص البنوك المركزية
46	المطلب الرابع : وظائف البنوك المركزية
47	خاتمة الفصل
	الفصل الثاني تكنولوجيا الإتصال
48	مقدمة الفصل
	المبحث الأول تكنولوجيا الإتصال
49	المطلب الأول : تاريخ تكنولوجيا الإتصال
51	المطلب الثاني : مفاهيم حول تكنولوجيا الإتصال
54	المطلب الثالث : شبكات الإتصال و أنواعها
57	المطلب الرابع : قنوات الإتصال عن بعد
	المبحث الثاني نظام الإعلام الآلي داخل البنك
60	المطلب الأول : مفهوم نظام الإعلام الآلي
60	المطلب الثاني : استخدام الكمبيوتر في مجال الإتصال
63	المطلب الثالث : تأثير العمليات المصرفية باستخدام الكمبيوتر
	المبحث الثالث الأنترنت داخل البنوك
66	المطلب الأول : نشأة الأنترنت وتطورها
69	المطلب الثاني : مفهوم شبكة الأنترنت وأهم خصائصها
70	المطلب الثالث : وسائل ونظم الدفع الإلكترونية
76	المطلب الرابع : مخاطر تكنولوجيا الإتصال و أمنية المعلومات

الفصل الثالث الجانب التطبيقي

81 مقدمة الفصل
82 1. تعريف بنك الجزائر بسعيدة
83 2. وسائل الإتصال المستخدمة داخل البنك
88 3. تحليل الجداول
141 نتائج الدراسة
142 الخاتمة العامة

المراجع

الملاحق

يعتبر الإتصال ضرورة إنسانية تملئها متطلبات الإنسان الإجتماعية والمادية ، لتحقيق التماسك بين الأفراد و الجماعات و القدرة على مشاركة الآخرين خبراتهم وأفكارهم ومعرفة حاجاتهم والعمل على تحقيقها وتبادلها .

حيث يواجه القطاع المالي و المصرفي تحديات كبيرة في ظل التغيرات الإقتصادية الراهنة ، كونه يعتبر من أكثر القطاعات تأثرا بمظاهر العولمة وهذه التطورات السريعة قد انعكست بشكل واضح على المنظومة المصرفية وتعد التطورات التكنولوجية السريعة من التغيرات الرئيسية و الحاسمة في التأثير على النشاط الإقتصادي ، حيث عرفت السنوات الأخيرة نموا كبيرا لتكنولوجيات الإعلام و الإتصال الحديثة و بتزايد أهميتها أصبح استخدامها منتشرا في كافة المجالات و القطاعات الإقتصادية والتي من بينها القطاع المصرفي ، حيث تلعب تكنولوجيا الإعلام و الإتصال دورا هاما في زيادة القدرات التنافسية للبنوك و أن اعتمادها لم يعد أمرا اختياريا بل أصبح ضرورة تملئها الظروف و المستجدات التي يشهدها الإقتصاد العالمي .

و البنوك الجزائرية كباقي البنوك تواجه التحدي في مجال الإستفادة من تكنولوجيا الإعلام و الإتصال ، وما يؤكد أهمية هذا الأمر هو تبني برامج تأهيل القطاع المصرفي و المالي لهذا الموضوع ، وبالتالي فقد أصبح لزاما على مسيري مختلف هذه البنوك إعادة النظر في واقع تكنولوجيا الإعلام و الإتصال للإستفادة منها .

1- الإشكالية:

في ظل التغير السريع يميز النشاط الإقتصادي بصفة عامة و النشاط المصرفي بصفة خاصة ، تسعى البنوك الجزائرية إلى كسب رهان الإعتماد على تقنيات وتكنولوجيات

الإعلام والإتصال الحديثة ،و عليه يمكن ابراز إشكالية هذا البحث كالتالي :
ماهو أثر استخدام تكنولوجيا الإتصال على فعالية نشاط البنوك الجزائرية ؟
ولتبسيط هذه الإشكالية طرحت عدت تساؤلات :

2-التساؤلات

1. ماهو الغرض من اعتماد البنوك الجزائرية لتكنولوجيا الإتصال؟
2. هل أستطاعت أنظمة الدفع التكنولوجية أن تحسن من مستوى أداء البنك؟
3. ماهي المخاطر والعوائق التي تواجهها البنوك جراء تبنيها لتكنولوجيات الإتصال الحديثة؟

3- فرضيات البحث

إنطلاقا من الإشكالية و التساؤلات المطروحة يمكن طرح الفرضيات التالية :

- تلعب تكنولوجيا الإعلام و الإتصال الحديثة دورا بالغا في زيادة فعالية ووظيفة توزيع الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية .
- لا يمكن اعتبار أنظمة الدفع الآلية الحديثة فعالة دون الأخذ بعين الإعتبار لمستوى أدائها.
- تحدث التكنولوجيا المصرفية في ظل التغيرات الإبتكارية والتنظيمية مخاطر وعوائق بالنسبة للبنوك التجارية.

4- أسباب اختيار الموضوع:

إن مواضيع البحث في مجال الإعلام والاتصال متعددة ومختلفة وان لكل باحث أسباب دفعته إلى اختيار موضوعه، وتنحصر أسباب اختيار موضوع بحثنا في النقاط التالية:

1 – الأسباب الذاتية

✚ تسليط الضوء على معرفة وضع البنوك في مجال تكنولوجيا الإتصال.

الإطار المنهجي

التعرف على الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا الجديدة.

2 - الأسباب الموضوعية

- أهمية الموضوع
- كثرة الإختلاسات والهزات المالية في الآونة الأخيرة بقطاع البنوك مما أدى إلى تخوف الناس من هذه المؤسسات.
- اهتمام وسائل الإعلام بالقطاع المصرفي في الجزائر.
- محاولة إضافة جديدة للمواضيع السابقة من خلال معرفة وضع البنوك في المجال التكنولوجي .
- إثراء المكتبة الجامعية التي تفتقر إلى مراجع في مثل هذه المواضيع.
- الرغبة في دمج تخصص الإعلام والإتصال في تخصص اقتصاد وذلك للتنسيق والتكامل بين التخصصات .

5-أهداف الموضوع

البحث هو عبارة عن دراسة حالة مؤسسة مالية بنكية وهي بنك الجزائر بسعيدة و تهدف إلى :

- ✓ إبراز الدور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيا المصرفية في تفعيل الوساطة المالية البنكية وزيادة فعالية أنشطة البنوك .
- ✓ رصد الآثار الإيجابية و السلبية المنجزة عن اعتماد البنوك على تكنولوجيا الإتصال الحديثة .
- ✓ التعرف على وسائل الإتصال الحديثة وهل هي كافية لخدمة الإتصال بالبنك .
- ✓ الوصول إلى نتائج موضوعية .

6-أهمية الموضوع

الإطار المنهجي

يكتسي الموضوع أهمية بالغة نظرا لما يلي :

- 1- التحديات الجديدة التي يواجهها القطاع المالي و المصرفي في ظل الإنفتاح على الإقتصاد العالمي .
- 2- تغير الطابع التقليدي للبنوك حيث أصبحت تعتمد على تكنولوجيايات الإعلام و الإتصال.
- 3- تزايد العمليات المالية ، إضافة إلى النمو المتسارع لأنظمة الدفع الآلية الحديثة و التي حظيت باهتمام كبير .

7-تحديد بعض المفاهيم الإجرائية

التكنولوجيا :

يتصور الكثير من الناس أن مفهوم التكنولوجيا يتعلق بشكل أساسي بالأدوات والآلات التي تصنع. و يعد هذا من حيث العلم مفهوما خاطئا؛ فالتكنولوجيا في حقيقة الأمر هي العقل الإنساني الذي يفكر في كيفية إدارة الحياة نحو الأحسن من جانب، وفي كيفية المعرفة وتحويلها من جانبها الساكن في مخيلة و عقل الإنسان إلى جانبها العملي، الذي يتمثل في الأدوات والمعدات التي يجب أن تقدم له خدمة أفضل من السابق من جانب آخر .

كما ان مصطلح تكنولوجيا technologie هو كلمة لاتينية مشتقة من كلمتين هما Techno وتعني مهارة فنية وكلمة Logy وتعني علما أو دراسة وبذلك فإن مصطلح التكنولوجيا يعني * تنظيم المهارة الفنية¹ * .

وتعرف التكنولوجيا أيضا بأنها عبارة عن الوسائل و الأجهزة التي أخترعها الإنسان لخدمته ، والتي تستند على المعرفة و الخبرات و المبادئ .

يعرف التكنولوجيا محمد عطية خميس بأنها " العلم الذي يعنى بعملية التطبيق المنهجي للبحوث والنظريات وتوظيف عناصر بشرية وغير بشرية في مجال معين، لمعالجة مشكلاته، وتصميم الحلول العلمية المناسبة لها ، وتطويرها ، واستخدامها وإدارتها وتقويمها لتحقيق أهداف محددة. "

- عرابة رابع، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية، 2012، ص13. ¹

ويعرف التكنولوجيا أيضا آخرون: أنها العلاقة بين الإنسان والمواد والأدوات كعناصر للتكنولوجيا وأن التطبيق التكنولوجي يبدأ لحظة تفاعل هذه العناصر معًا.

وتعرفها كوثر كوجك : على أنها جهد وفكر إنساني، وتطبيق المعلومات والمهارات لحل مشكلات الإنسان ، وتوفير احتياجاته وزيادة قدراته.

وعرفها عادل سلامة : أن التكنولوجيا هي التطبيق المنظم للمعرفة ، والعلوم الأخرى المنظمة في مجال معين أو التطبيق العلمي التي تتعلق بالعلوم الطبيعية بهدف الحصول على نتائج علمية محددة ، بمعنى أن التكنولوجيا الجانب التطبيقي للمعرفة والنظريات العلمية لتحقيق أهداف محددة.

الإتصال :

لغة : كلمة اتصال مشتقة من المصدر « وصل » ويعني أساسا الصلة وبلوغ الغاية¹

كما يعرفه قاموس روبر الصغير بمعنى " :أن يكون على علاقة مع "

في حين عرفها مختار القاموس بأنها " وصل الشيء بالشيء وصلا " .بمعنى نقل المعلومات والمعاني والأفكار والمشاعر بين شخص وآخر وبين مجموعة أشخاص لتحقيق هدف أو غرض معين²

من المعلوم أن المعنى القديم الذي كانت تحمله كلمة الاتصال هو الوصل و البلوغ ، و أما معناه العصري فهو مأخوذ من الإنجليزية أو الفرنسية وهما لغتان تستعملان نفس اللفظ communication التي لها معاني كثيرة منها المواصلات ، والبلوغ و الاتصال وقد أستعملها علماء النفس والاجتماع بكثرة باعتبار أن الإنسان اجتماعي بالطبع .

ومن التعاريف التي قدمها علماء الاجتماع نجد :

شارلزكولي يرى أن الاتصال هو ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية

وتنمو و تتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان.¹

- زهير احدادن ، مدخل لعلوم الإعلام و الإتصال، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2007 ، ص 11 .¹

: سلوى عثمان الصديقي، هناء حافظ بدوي، أبعاد العملية الاتصالية- رؤية نظرية علمية وواقعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1999، ص10.²

الإطار المنهجي

أما الأستاذ فريدمان فقد عرف الاتصال بأنه « إيصال الخبر بين المرسل و مستقبل سواء كان شخصيا أو جهازا آليا .

-يعرفه ناصر محمد العديلي بأنه " تبادل المعلومات من شخص أو أكثر .وذلك عن طريق خلق التفاهم بين المرسل والمرسل إليه ."²

فالالاتصال يشير إلى تبادل وانتقال للأفكار والمعلومات مابين الأشخاص داخل نسق معين

وفي هذا الصدد يذكر مجدي محمد عبد الله أن الإتصال هو " العملية التي بها يتفاعل المرسلون للرسائل في سياقات إجتماعية معينة ."

وقد ركز علماء النفس على أن الإتصال هو وسيلة للتأثير ، لذلك فإن الإتصال من وجهة

نظرهم يعرف بأنه " :السلوك اللفظي أو المكتوب الذي يستخدمه أحد الأطراف للتأثير على الطرف الآخر فالالاتصال عملية يقوم بها الشخص بنقل رسالة تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات ، أو المشاعر إلى الآخر لهدف ما في موقف ما عن طريق الرموز بغض النظر عما قد يعترضها من تشويش .

والالاتصال بالنسبة للمؤسسة هو نشر معلومة ، فكرة أو أسلوب بين موظفيها بداخلها وهو الاتصال الداخلي للمؤسسة وهذا يكون حسب الهيكل التنظيمي للمؤسسة فإن كانت المؤسسة ضخمة و لديها فروع في كل الجهات فعملية إصدار الأوامر تكون من المدير العام للمؤسسة إلى مدراء الإدارات الجهوية ، ثم من مدير الإدارة الجهوية إلى المسئول عن الوكالة وهذا حسب التسلسل أو يكون الاتصال بالعكس ، كالتقارير

(les rapports) التي قدمها الموظف لمديره و الاتصال يتم أيضا بين المؤسسة و محيطها الخارجي وهو الاتصال الخارجي للمؤسسة كاتصالها مع شركائها أو مع البنوك أو مع زبائنها .

كما يعرف أحمد أبو زيد الاتصال بأنه :« العملية التي بمقتضاها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع بصرف النظر عن حجم المجتمع و طبيعته و تكوينه و تبادل المعلومات والآراء والأفكار والتجارب فيما بينهم³ .

و يشير البعض الآخر إلى أن الاتصال إنما يعني تبادل الأفكار و البيانات بغرض تحقيق أهداف العمل الإداري.

: فضيل دليو ، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيرية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1998 ، ص 15¹
: ناصر محمد العديلي ، السلوك الإنساني و التنظيم في الإدارة ، معهد الإدارة العامة ، السعودية ، 1995 ، ص 164 .²
: جمال أبو شنب ، نظريات الاتصال و الإعلام ، دار المعرفة الجامعية ، القاهرة ، 2006 ، ص 12 .³

الإطار المنهجي

كما يعرفه كارل هوفلند على أنه: العملية التي يقدم خلالها القائم بالإتصال منبهات

(عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة)¹.

المؤسسات النقدية: تعرف على أنها وحدات مصرفية اقتصادية. تمثل كجزء من السوق المالي و بالأخص المؤسسات المالية، فهي تقوم بربط العمليات ما بين البنوك.

وهذا من خلال قبول الودائع ومنح القروض، بغرض تحقيق المصلحة و المنفعة العامة و الخاصة مع أعلى أرباح ممكنة².

تكنولوجيا الإتصال لتحديد مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة لابد أن نخرج على تعريف تكنولوجيا الإتصال حيث يرى روبن وبرنت أنه: «أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو إستقبال أو عرض البيانات.»³

وورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها: «محمل المعارف و الخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية المستخدمة في جميع المعلومات و معالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات»⁴.

8-الدراسات السابقة

بناء على الدراسات السابقة نجد :

الدراسة الأولى: بعنوان استخدام تكنولوجيا الإتصال في المؤسسات الاقتصادية – دراسة حالة بمؤسسة سونلغاز فرع تسير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة⁵

انطلقت الباحثة في دراستها من مشكلة ماهو واقع الإستخدام الفعلي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة بها؟

وضعت الباحثة لدراستها ثلاث تساؤلات :

1. ماهو ترتيب الوسائل التكنولوجية الإتصالية الأربعة (الحاسوب ، شبكة الأنترنت ، شبكة الأنترنت ، الأكسترانت) من ناحية الإستخدام ؟

: جيهان أحمد رشتي ، الأسس العلمية لنظريات الإعلام ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 1978 ، ص 50¹
: محمد صالح قريشي، اقتصاديات النقود والبنوك والمؤسسات المالية، إثناء للنشر والتوزيع، عمان، ص ، ط1 ، 2009 .²
: حسن عماد مكايي ، تكنولوجيا الإتصال في عصر المعلومات ، ط2 ، دار المصرية اللبنانية ، 1997 ، ص 63 .³
: محمد منير حجاب ، المعجم الإعلامي ، دار الفجر ، القاهرة ، 2004 ، ص 166 .⁴
: بولعويديات حورية ، استخدام تكنولوجيا الإتصال في المؤسسات الاقتصادية ، مؤسسة سونلغاز فرع تسير شبكة نقل الغاز بالشرق ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، جامعة قسنطينة، الجزائر ، 2007 .⁵

2. هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة ؟

3. ماهو أثر هذا الإستخدام على مستوى أداء المؤسسة ؟

واخترت الباحثة لدراستها الدراسة الوصفية مستخدمة نظرية انتشار المبتكرات التي حاولت فيها مقارنة مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة ومدى تبني الأفراد لهذا المبتكر الجديد في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية ومدى تأثيره على أساليب العمل والإتصال بالمؤسسة .

أما عينة البحث متكونة من كل الموظفين المزودين بالتكنولوجيا الإتصالية الحديثة ، ولما كان عددهم محدودا أجرت حصرا شاملا لكل المفردات .

مستخدمة أدوات الدراسة التالية (الملاحظة،المقابلة، استمارة) .

بعد إجراء الدراسة ، كانت أهم النتائج المتحصل عليها :

وجود تباين في استخدام هذه التكنولوجيا حيث أحتل الحاسوب المرتبة الأولى في الإستخدام بينما الأنترنت المرتبة الثانية ، وقد ساهمت التكنولوجيا الحديثة في تحسين مستوى الأداء في المؤسسة حيث ساهمت في تفعيل الإتصال بشقيه الداخلي و الخارجي كما حسنت الإنتاجية ومحيط العمل¹.

الدراسة الثانية : بعنوان أثر تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية - دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط بسطيف.

انطلق الباحث في دراسته من مشكلة ماهو أثر تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على أنشطة البنوك التجارية ؟

وضع الباحث لدراسته ثلاث فروض :

تساهم معلوماتية في تحسين إنتاجية مصالح البنوك التجارية .

زيادة فعالية ووظيفة توزيع الخدمات المصرفية .

: بولعودات حورية ، مرجع سبق ذكره¹.

الإطار المنهجي

لا يمكن اعتبار أنظمة الدفع الآلية الحديثة فعالة دون الأخذ لمستوى أدائها .
واختار الباحث لدراسته الدراسة الوصفي و استخدام منهج دراسة الحالة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية كانت من خلال الزيارات و الملاحظات الميدانية و المقابلات الشخصية و موقع البنك الإلكتروني
وبعد إجراء الدراسة ، كانت أهم النتائج المتحصل عليها :
أن في عصرنا اليوم لم تعد البنوك تمارس عملها بالطريقة التقليدية بل أصبح يتم بصورة آلية في انتظار إدخال وسائل ونظم أخرى حديثة .¹

9-المدخل النظري للدراسة

نظرية انتشار الأفكار المستحدثة

يعتبر العالم (أفريت روجز) السباق في بناء نظرية الاتصال والأفكار المستحدثة، وقد أشار إلى أهمية الاتصال في عملية التغيير الاجتماعي التي تمر بثلاث مراحل متعاقبة وهي:

- الاختراع الذي يتم بواسطته خلق أو تطوير الأفكار الجديدة.
- الانتشار ويقصد به العملية التي تتم بواسطتها توصيل هذه الأفكار الجديدة على الجمهور.
- النتائج ويقصد بها التغييرات التي تحدث داخل النظام الاجتماعي كنتيجة لتبني أو رفض الأفكار الجديدة.

وعملية اتخاذ القرارات في الفكرة المستحدثة تمثل بالمرحل التالية:

- مرحلة الوعي والمعرفة بوجود الفكرة الجديدة من خلال وسائل الاتصال المختلفة.

- مرحلة الاهتمام بالفكرة الجديدة والبحث عن معلومات عنها.
- مرحلة التعميم حيث يختار الفرد تبني الفكرة المستحدثة أو رفضها.
- مرحلة التجريب أو المحاولة حيث يحاول الفرد تجربة الفكرة الجديدة على نطاق ضيق لتقرير الموافقة أو الرفض.

: شايب محمد ، أثر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية ، الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإقتصاد ، جامعة سطيف ، 2006 .¹

الإطار المنهجي

• مرحلة التبني حيث يستخدم الفرد الفكرة الجديدة بصفة مستمرة على نطاق واسع وتتم المرحلة الأخيرة بناء على عدة صفات في الفكرة وهي: تميزها عن الأفكار أو المنتجات السابقة.

التوافق والانسجام مع النظم والتقاليد القائمة في المجتمع.
درجة تعقد الفكرة الجديدة وصعوبة فهمها أو استخدامها.
القابلية للتجريب على نطاق ضيق.

القابلية للملاحظة أي درجة رؤية نتائج الفكرة المستحدثة من قبل الآخرين.

لاشك أن الفرد يجمع معلومات عن الفكرة في مختلف مراحلها وتختلف مصادر المعلومات باختلاف كل مرحلة، فوسائل الاتصال الجماهيرية أكثر تأثيراً في المرحلة الأولى إذ تتسم بقدرتها على جعل الأشياء معروفة للجمهور.

وانطلاقاً من هذا المدخل النظري فإن هذه الدراسة ستركز على دراسة التكنولوجيا الإتصالية الحديثة كشكل من أشكال التجديد في المؤسسة (البنك) و كمبرك حديث وذلك على مستويين :

مستوى تبني الفكرة : خاصة من قبل الأفراد المستخدمين لهذه التكنولوجيا .

استخدامها أو تطبيقها : والذي يعبر عن تقبل الفكرة و الشروع في تطبيقها .

الخلاصة

أن هذه الدراسة ستحاول مقارنة مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة و دراستها كمدخل من مدخلات النسق المفتوح ، مدى تبني الأفراد هذا المدخل (المبتكر الجديد) في المؤسسة النقدية (البنوك) ميدان الدراسة ومدى تأثير تبني هذا المدخل (المبتكر) على فعالية نشاطها.

10-الإجراءات المنهجية للدراسة

نوع الدراسة:

دراسة ميدانية تنصب على تحليل الواقع الذي يجري فيه البحث وبمأنها دراسة ميدانية فهي تتطلب تحديد مجالاتها المختلفة من المجال المكاني و الزماني .

1. **المجال المكاني :** أجريت هذه الدراسة ببنك الجزائر بسعيدة الكائن مقره في 14 نهج أحمد مذغري سعيدة وهي إحدى فروع بنك الجزائر (العاصمة) يتمثل نشاطها الرئيسي في تمويل البنوك ، وقد أختيرت هذه المؤسسة للدراسة نظرا لتوفرها على تكنولوجيات الإتصال الحديثة(الحاسوب،شبكة الأنترنتIntranet ،شبكة الأنترنتInternet،..... الخ).

2. **المجال الزماني :** ثم الشروع في إنجاز هذه الدراسة سنة 2013 حيث قسمت الدراسة كالآتي :

الجانب النظري البحث فيه طوال الفترة الممتدة من فيفري 2013 إلى غايي نهاية أبريل 2013 .

الجانب الميداني شرع فيه ابتداء من بداية ماي إلى غاية بداية جوان وقد مر انجازها الميداني بمرحلتين :

مرحلة الزيارات الإستطلاعية انطلقت من 5 ماي إلى غاية 23 ماي ، وقد تم فيها تجميع بعض المعلومات الأولية عن موضوع الدراسة كالتعرف على الوسائل الإتصالية المستخدمة مع إجراء مقابلات مع بعض الموظفين كمديرة الدراسات ومديرة البنك .

وقد قامت مديرة البنك بتوزيع الإستمارات على كل عمال البنك و الذي دام حوالي يومين ليتم فيما بعد تفريغ الإستمارات و إدخالها في نظام SPSS .

منهج الدراسة :

عند القيام بأي دراسة علمية لابد من اتباع منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة وبذلك فقد عرف المنهج بأنه الأسلوب أو الطريقة الواقعية التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحثه أو في دراسة المشكلة موضوع البحث¹ . وبما أن الدراسة قائمة على محور استخدام تكنولوجيا الإتصال في المؤسسة النقدية فإنها تنتمي إلى الدراسة الوصفية و التي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها و أبعادها و العلاقة بين متغيراتها واعتمدت في الدراسة على توزيع استمارة استبيان لتحليل المعلومات و البيانات في ضوء الإشكالية المطروحة و الفروض المصاغة للوصول إلى نتائج عامة .

أدوات الدراسة

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

الإطار المنهجي

إن طبيعة الموضوع تتطلب الإستعانة بأكثر من أداة منهجية منها :

الملاحظة : وتعتبر من الوسائل المنهجية التي يعتمد عليها في جمع المادة العلمية و الحقائق ذلك أن الملاحظة هي "مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب في إطار المتميز ، ووفقا لظروفها الطبيعية".¹ وقد أفادت الملاحظة في الاضطلاع على بعض المعلومات كمعرفة الإتصال السائد في المؤسسة ونوعية العلاقات داخل المؤسسة ، التكنولوجيا المستخدمة، كيفية الإستخدام وظروف الإستخدام .

المقابلة : وتعرف المقابلة عموما بأنها " التبادل اللفظي الذي يتخذ وجهها لوجه بين القائم بالمقابلة و بين شخص آخر أو أشخاص آخرين " ² .

وقد استخدمت في هذه الدراسة المقابلة الموجهة حيث تتميز بتحديد موضوعها ومحاورها وأسئلتها بشكل دقيق .

استمارة الإستبيان

وتعتبر من الأدوات البحث الشائعة في العلوم الإنسانية خاصة علوم الإعلام و الإتصال وقد استخدمت أسلوب الإستبيان كأداة رئيسية في البحث ولقد حاولت ربط الإستمارة بإشكالية وفروض الدراسة ، وقد تضمنت هذه الإستمارة أربع محاور تجيب عن فرضيات الدراسة وهي :

المحور الأول : يتضمن البيانات الشخصية للمبحوثين وهي الجنس ، السن ، الحالة العائلية ، المستوى التعليمي ، الرتبة الوظيفية ، الأقدمية في الوظيفة .

المحور الثاني : فعالية تكنولوجيات الإعلام و الإتصال الحديثة في البنك الجزائري .

المحور الثالث : مستوى أداء الأنظمة التكنولوجية الحديثة .

المحور الرابع : مخاطر وعوائق استخدام تكنولوجيا الحديثة في المؤسسة البنكية .

وبعد إنجاز و تنظيم أسئلة الإستمارة ثم عرضها على كل من الأساتذة الكرام لتحكيمها وهم الأستاذ حدو،الأستاذة صفاح،الأستاذة حاكم،الأستاذ بوعكاز ،الأستاذ بوحفص ، الأستاذ مسكين ، وقد تم أخذ انتقاداتهم بعين الإعتبار لتصميم استمارة نهائية حكمت من طرف الأستاذ المشرف لتوزع بعد ذلك نهائيا على عمال بنك الجزائر بسعيدة .

وبعد ملاءمة الإستمارة من العمال يتم تفرغها في نظام spss

¹ : المرجع نفسه،ص 214 .

² : المرجع نفسه،ص 104 .

ما هو برنامج الحزم الإحصائية SPSS

برنامج SPSS أو (Statistical package for social sciences) "الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية"، وهو عبارة عن حزم حاسوبية متكاملة لإدخال البيانات وتحليلها. ويستخدم عادة في جميع البحوث العلمية التي تشتمل على العديد من البيانات الرقمية ولا يقتصر على البحوث الاجتماعية فقط بالرغم من أنه أنشأ أصلاً لهذا الغرض، ولكن اشتماله على معظم الاختبارات الإحصائية (تقريباً) وقدرته الفائقة في معالجة البيانات وتوافقه مع معظم البرمجيات المشهورة جعل منه أداة فاعلة لتحليل شتى أنواع البحوث العلمية .

يستطيع SPSS قراءة البيانات من معظم أنواع الملفات ليستخدمها لاستخراج النتائج على هيئة تقارير إحصائية أو أشكال، وتستطيع الحزم جعل التحليل الإحصائي مناسباً للباحث المبتدئ والخبير على حد سواء. ويعتبر محرر بيانات ال SPSS الواجهة الأولية للحزم ، وهي واجهة تشبه الجداول الإلكترونية وتستخدم لإدخال البيانات الخام لأول مرة . ومن خلال المحرر يمكن قراءة البيانات وتعديلها أو تغييرها التعامل مع المتغيرات وتسميتها أو تغيير أسمائها ومن خلال محرر البيانات تحفظ ملفات البيانات وتسمى ملفات بيانات Data files ولا يستطيع هذا الملف استخراج أي نوع من النتائج ، وإنما النتائج ترسل إلى نوع آخر من الملفات وهي ملفات المخرجات. وملفات المخرجات Output files تحوي على جميع النتائج التي تتم بعد أي عملية إحصائية، وفي كل مرة يطلب البرنامج من المستخدم حفظ الملف أو حذفه ، ويوصى بعدم حفظ جميع ملفات المخرجات إلا ما يحتاجه الباحث أو المستخدم بصفة مستمرة وبعد أن يتأكد من صحة النتائج أما ملفات البيانات فإنه يجب حفظها بأكثر من ملف والحفاظ عليها نظراً لان فقدها يؤدي إلى إعادة الإدخال كاملاً بعكس ملفات المخرجات التي لا يتطلب استرجاعها سوى استرجاع العملية الإحصائية¹.

من خلال قائمة الأوامر وخيارات البرنامج يستطيع الاختيار بين العديد من عمليات تعديل البيانات وتشكيلها وبين الاختبارات الإحصائية المتعددة وأنواع كثيرة من الرسوم البيانية الجميلة.

وعموماً فإنه يمكن إجمال مراحل تحليل البيانات بالخطوات التالية:

- أولاً : ترميز البيانات.
- ثانياً : إدخال البيانات في ال SPSS.
- ثالثاً : اختيار الاختبار أو الشكل المناسب.
- رابعاً : تحديد المتغيرات المراد تحليلها.

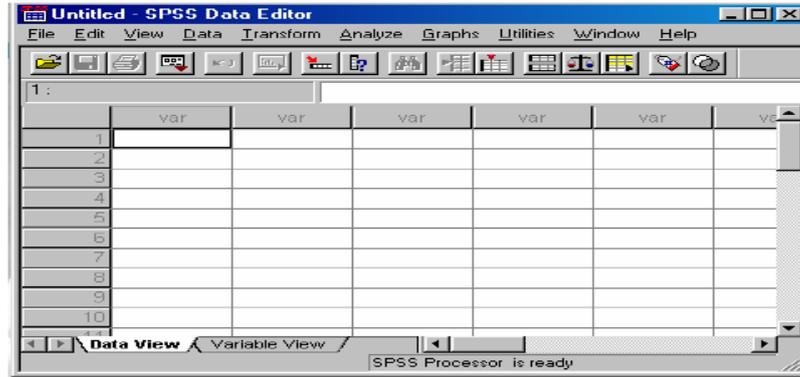
6- ملاحظات مهمة قبل الاستخدام وتفرغ بيانات الإستمارة:

- البرنامج مجرد وسيلة لإجراء عمليات إحصائية بحته
- الباحث هو من يحدد نوع الاختبار المطلوب
- على الباحث التأكد من شروط كل اختبار قبل تنفيذه
- اهتم بترتيب المتغيرات وإعطائها أسماء واضحة وبسيطة

1: أحمد الرفاعي، استخدام نظام SPSS في تحليل البيانات الإحصائية، دار قباء للطباعة والنشر، الإسكندرية، 1995، ص 20

الإطار المنهجي

- احتفظ بنسخة من البيانات الأولية في ملف مستقل



شاشة برنامج SPSS¹

يتجزأ البرنامج إلى 4 أقسام:

1 لائحة الأوامر

2 شاشة البيانات

3 شاشة تعريف المتغيرات

4 لائحة التقارير والمخرجات

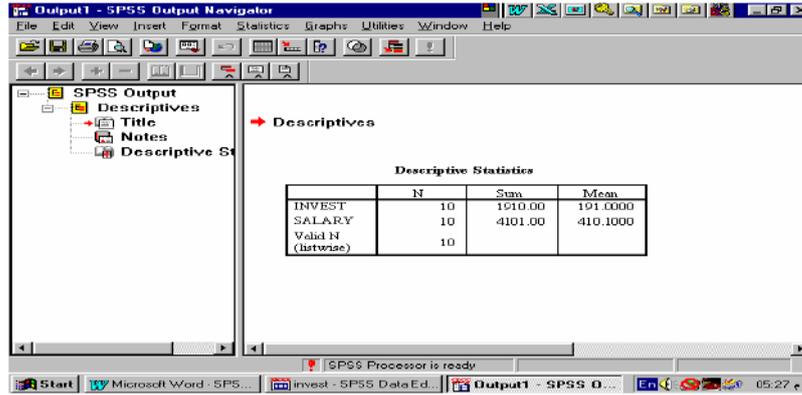
	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values
1	mpg	Numeric	4	0	Miles per Gallo	None N
2	engine	Numeric	5	0	Engine Displac	None N
3	horse	Numeric	5	0	Horsepower	None N
4	weight	Numeric	4	0	Vehicle Weigh	None N
5	accel	Numeric	4	0	Time to Accele	None N
6	year	Numeric	2	0	Model Year (m	None N
7	origin	Numeric	1	0	Country of Orig	{1, American} N
8	cylinder	Numeric	1	0	Number of Cyl	{3, 3 Cylinders} N
9	filter_\$	Numeric	1	0	cyllrec = 1 cyl	{0, Not Selecte} N
10						
11						
12						

شاشة تعريف متغيرات²

¹ : المرجع نفسه ، ص 21

² : المرجع نفسه ، ص 22

الإطار المنهجي



The screenshot shows the SPSS Output Navigator window. The left pane displays a tree view with 'SPSS Output' expanded to 'Descriptives', which includes 'Title', 'Notes', and 'Descriptive Statistics'. The right pane shows the 'Descriptive Statistics' table.

	N	Sum	Mean
INVEST	10	1010.00	101.0000
SALARY	10	4101.00	410.1000
Valid N (listwise)	10		

شاشة لإظهار النتائج و التقارير¹

صعوبات الدراسة

1. صعوبة فهم و ترجمة المصطلحات التكنولوجية كونها لغة علمية تقنية بحثية
2. حداثة التجربة فيما يخص تكنولوجيات أنظمة الدفع الحديثة
3. قلة المراجع فيما يخص هذا الموضوع
4. مشكل ضيق الوقت فيما يخص كلتا الجانبين النظري و الميداني
5. تماطل الإدارة بالسماح لي بالإقتراب من العمال
6. عدم قدرتي للبقاء مع الإطارات و العمال حرمني الكثير من المعطيات

¹ : المرجع نفسه ، ص 23

مقدمة الفصل

الإتصال المؤسسي عملية يتم من خلالها تبادل الرسائل بين الأفراد الذين تربطهم علاقات معينة من مختلف المستويات وهذه الرسائل لا بد لها أن تتكيف مع متغيرات المحيط ، حتى تؤدي الغرض المطلوب منها على أكمل وجه فالإتصال المؤسسي يكتسي أهمية بالغة ذلك أن أي مؤسسة مهما كان نشاطها تحتاج دوما إلى وجود عملية اتصالية فعالة يتم من خلالها نقل و تبادل المعلومات و يتم هذا حسب نوعية الإتصال .

وسنتطرق في هذا الفصل للإتصال المؤسسي وأهم الإتصالات الموجودة داخل المؤسسة وأهميتها .

المبحث الأول : ماهية المؤسسة

المطلب الأول : تعريف المؤسسة

إن كلمة مؤسسة هي في الواقع ترجمة لكلمة ENTREPRISE في نفس الوقت يمكن تعريفها على أنها شكل اقتصادي ، تقني ، قانوني ، أو اجتماعي ، لتنظيم العمل المشترك للعاملين

الفصل الأول : الإتصال المؤسساتي

فيها و تشغيل أدوات الإنتاج أو إنتاج سلع الإستهلاك أو تقديم الخدمات في مجال النقل و التجارة¹.

المؤسسة هي مجموعة من الوسائل البشرية و المادية و المالية خصصت لأداء غرض اقتصادي معين ومن أنواعها نجد حسب المعايير و منها²

أ – معيار نوع النشاط

تنقسم المؤسسات بحسب نوع النشاط إلى :

- مؤسسة صناعية
 - مؤسسة تجارية
 - مؤسسة خدماتية
 - مؤسسات زراعية
- ب – معيار الشكل القانوني

تنقسم المؤسسات من الناحية القانونية إلى :

1. مؤسسات عمومية تعود ملكية رأسمالها للدولة

2. مؤسسات خاصة وهي أنواع :

2 – 1) مؤسسات فردية حيث يكون رأس المال فيها ملكا لشخص واحد .

2 – 2) مؤسسات جماعية و يكون رأس المال فيها ملكا أو مساهما به من طرف

شخصين أو أكثر، وهناك عدة أنواع من المؤسسات الجماعية :

2 – 2 – 1) شركات التضامن

2 – 2 – 2) شركات ذات مسؤولية محدودة

2 – 2 – 3) شركات المساهمة .

المطلب الثاني : وظائف المؤسسة

هناك عدة وظائف تقوم بها المؤسسة منها وظيفة الإنتاج ، المالية ، التسويق ، المشتريات ، الإدارة و يمكن إضافة النقل و التخزين وذلك حسب نشاط المؤسسة و يمكن أن نفصل هذه الوظائف كما يلي¹ :

: د عبود صامويل ، اقتصاد المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط1 ، 1984 ، ص 15¹
: شبياكي سعدان ، تقنيات المحاسبة حسب المخطط المحاسبي الوطني ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 1994 ، ص 2²

الفصل الأول : الإتصال المؤسسي

● **الوظيفة الإنتاجية:** وهي العمليات التي يمكن من خلالها تحويل المواد الأولية إلى سلع وتهدف هذه الوظيفة أساس إلى إدارة نواحي فنية متعلقة بتصنيع منتج خاص بالمؤسسة وإدارة القوى بهدف النواحي القيمة وضمن هذه الوظيفة توجد هناك دراسات فنية يقوم بها مهندسو الإنتاج داخل الورشات الصناعية .

● **الوظيفة الإدارية:** حسب تايلور فإن الاهتمام بالوظيفة الإدارية مهم جدا لأنه يقود المؤسسة إلى السير الحسن و تتحكم فيها خمسة (05) عناصر وهي :

1 – **التنبؤ :** وهو تثبيت الأهداف في المجالات التي لها تأثير على المرودية العمل على المدى القصير لمخططات البيع و الإنتاج على المدى الطويل بمخططات الاستعمال السياسية و الاجتماعية مع الأخذ بعين الاعتبار تطور الاستهلاك التطور الفني و تعيين الوسائل المناسبة لإنجاز الأهداف .

2 – **التنظيم :** هو إعطاء خطط ووسائل مناسبة لإنجاز أهداف المؤسسة .

3 – **إعطاء الأوامر :** إعطاء الأوامر المهمة من جهة لتنفيذ الأعمال و من جهة ثانية يجب احترام القوانين الضرورية التي يجب أن تكون في حماية الجميع مع تجنب المخاطر المؤثرة على مستقبل المؤسسة .

4 – **التنسيق :** إن إصدار القرارات الناجحة هو التنسيق ما بين مصدر القرار و نوابه و ذلك من خلال القواعد و البرامج و الأهداف .

5 – **المراقبة :** هي مهمة لكل نشاطات المؤسسة و تعتبر كضمان لتنفيذ الحقيقي للأهداف .

● **الوظيفة الحالية:** ² هي وظيفة تابعة لوظيفة مصلحة التسيير التجاري و ذلك على التنسيق بين أهداف الإنتاج و الوسائل المالية اللازمة و نجد أن تنظيم المصالح المالية في المؤسسة تختلف من مؤسسة إلى أخرى ففي المؤسسات الكبيرة نجد أن الإدارة المالية تكون خاصة و تعتبر و وظيفة رئيسية أما في المؤسسات الأخرى فالمصلحة تكون مرتبطة بالإدارة العامة .

● **وظيفة التسويق :** يلقي موضوع التسويق في الوقت الحاضر اهتماما متزايدا من المؤسسات فيعتبر مدخل لنشاط المبيعات و يراعي التسويق كل من المنتج و الأسعار و اختيار منافذ التوزيع و تحديد سياسات البيع و ترويج المبيعات و غيره .

: براهيمى فتيحة ، المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في مواجهة ميكانيزمات و قوانين اقتصاد السوق ، مذكرة ليسانس غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية، 2000 ، جامعة وهران ، ص3¹
: المرجع نفسه، ص4²

الفصل الأول : الإتصال المؤسساتي

• **وظيفة الأمن :** تحتوي على أمن الأشخاص وأمن الممتلكات فهي المسؤولة على تنمية فكرة الأمن داخل المؤسسة و الوقاية من الأخطار وتعتبر عامل فعال و أيضا واجب اجتماعي فكل مسئول في المؤسسة عليه أن يحسن تعليمات الأمن و يعمل على أن تحترم من قبل الجميع .

المطلب الثالث : معوقات الإتصال المؤسساتي

من أهم المعوقات التي تقف في سبيل نجاح الإتصال نجد : 1

أولا : معوقات شخصية : ونقصد بها مجموعة المؤثرات التي ترجع إلى المرسل

والمستقبل في عملية الاتصالات وتحدث فيها أثرا عكسيا ، تجعل الأفراد يختلفون في حكمهم وفي عواطفهم وفي مدى فهمهم للاتصال و الاستجابة له ، وكذلك مدى الثقة بين الأفراد فضعف الثقة بينهم يؤدي على عدم تعاونهم وبالتالي حجب المعلومات عن بعضهم البعض، مما يعقد عملية الاتصالات ويحد من فاعليتها .

ثانيا : معوقات تنظيمية : ويرجع أساسا إلى عدم وجود هيكل تنظيمي يحدد بوضوح مراكز الاتصال وخطوط السلطة الرسمية في المؤسسة ، مما يجعل القيادات الإدارية تعتمد على الاتصال غير الرسمي و الذي لا يتفق في كثير من الأحيان في أهدافه مع الأهداف التنظيمية .عدم وجود سياسة واضحة لدى العاملين في المؤسسة تعبر عن نوايا الإدارة العليا تجاه الإتصال أو قصور هذه السياسة .

ثالثا : معوقات بيئية : ونقصد بها المشكلات التي تحد من فاعلية الإتصال والتي ترجع إلى مجموعة العوامل التي توجد في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد سواء داخل المؤسسة أو خارجها .

ومن بين هذه العوامل اللغة التي يستخدمها ، واستخراجه لمعاني الكلمات في ضوء قيمة وعاداته و تقاليده بالإضافة على عدم كفاية و كفاءة أدوات الإتصال ، وعدم وجود نشاط اجتماعي على نطاق كبير في كثير من المؤسسات .

ومن الجدير بالذكر ، أن طريقة الإتصال تتأثر بمدى التفاهم و التعاون القائم بين العاملين ، فدرجة التفاهم و الانسجام التي تتوافر بينهم تحدد أسلوب الإتصال ومدى فاعليته .

المبحث الثاني : الإتصال المؤسساتي

المطلب الأول : تعريفه

يمكن اعتبار اتصال المؤسسة من " الفروع الجديدة في العلوم الاجتماعية ونظرية التنظيم ونظريات الاتصال ، وهذا ما جعل الباحثين في مجال التنظيمات غالبا ما يخلطون بين الاتصال ومجموعة من الظواهر الأخرى كالقيادة والضبط.

وهناك تعريف قدمه جولد هاربر GOLD HARBER ركز فيه أيضا على اعتبار اتصال المؤسسة عملية يتم من خلالها تبادل الرسائل بين الأفراد التي تربطهم علاقات معينة من مختلف المستويات التنظيمية، وهذه الرسائل لا بد لها أن تتكيف مع متغيرات المحيط حتى تؤدي الغرض المطلوب منها على أكمل وجه.¹

ويقول روجرز " ROGERS " اتصال المؤسسة عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات و الآراء للتأثير في المواقف و الإتجاهات .

ويقول أيضا هو إنتاج أو توفير أو تجميع البيانات والمعلومات الضرورية لإستمرارية العملية الإدارية ونقلها و تبادلها أو إذاعتها بحيث يمكن للفرد أو الجماعة إحاطة الغير بأمر أو أخبار أو معلومات جديدة أو التأثير في سلوك الأفراد أو الجماعات أو التغيير و التعديل في هذا السلوك أو توجيهه .²

والملاحظ أن كل التعاريف السابقة شخّصت الاتصال في المجال الإداري أو الداخلي فقط، وبهذا فهناك اتجاه آخر يربط اتصال المؤسسة بالمحيط الخارجي، حيث يعرف اتصال المؤسسة بأنه : "دراسة وتطبيق مجموع المؤشرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها " .³

وبهذا يمكن القول أن اتصال هو : " عملية نقل و تبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها وخارجها وهو وسيلة تبادل الأفكار والإتجاهات والرغبات بين أعضاء التنظيم ، وذلك يساعد على ارتباط و التماسك ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى و معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف .

وأيا كان مفهوم إتصال المؤسسة فإنه يكتسي أهمية بالغة ، ذلك أن أي مؤسسة مهما كان نوع نشاطها تحتاج دوما إلى وجود عملية إتصالية فعالة يتم من خلالها نقل المعلومات اللازمة و توفيرها و تبادلها بين مختلف الأفراد الفاعلين في المؤسسة ، وكذلك بين المؤسسة ومحيطها الخارجي .

: عبد الرحمن عزي ، عالم الإتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1992 ، ص 9¹

: مصطفى حجازي ، الإتصال في العلاقات الإنسانية و الإدارية ، دار الطليعة ، بيروت ، ط2 ، 1992 ، ص 19²

: منال طلعت محمود ، مدخل إلى عالم الإتصال ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2002 ، ص 22³

المطلب الثاني : أهمية الإتصال المؤسساتي

إن التنسيق الجيد يعتمد إلى حد كبير على سهولة الاتصال وفاعليته، ذلك أن عملية الاتصال تمثل همزة الوصل أو الربط التي تجمع كافة أجزاء التنظيم الإداري، حيث يرى "مورفي MORVIE أن: "الاتصال أساس لكل تنظيم ناجح" ¹

وتتبع أهمية الاتصال في المجال المؤسساتي من اهتمام الإدارة بإيصال رسائلها وتعليماتها إلى العاملين بالمؤسسة فضلا عن الاتصال بالبيئة المحيطة بها ويمكن تلخيص أهمية الاتصال في علاقته الوثيقة والواضحة بالتخطيط من ناحية، وبعملية إصدار القرارات من ناحية ثانية، وبعملية الرقابة من ناحية ثالثة ².

فمن الناحية الأولى نجد أن أهمية الاتصال تكمن في تمكين القائمين على الإدارة من وضع وإعداد الخطة من معرفة حقيقة الثروة المادية والبشرية الموجودة وعلى الدراسات الإحصائية الدقيقة، التي تبدأ بمرحلة تشخيص المشكل، فمرحلة البحث عن البدائل، فمرحلة التقييم لكل بديل وتنتهي بمرحلة اختيار البديل الأمثل، واتخاذ القرار الرشيد يتوقف بلا شك على وجود منافذ جيدة وواضحة للاتصال بكل من يساهم في عملية صنع القرارات، ومن ناحية ثانية فإن فاعلية الرقابة تتوقف إلى حد كبير على سهولة الاتصال ووضوح قنواته، فالإداري لا يستطيع أن يؤدي وظيفته في الرقابة بطريقة مستمرة وجادة ما لم تكن لديه شبكة جيدة للاتصال، يجمع عن طريقها بين كافة أعضاء المؤسسة.

واتصال المؤسسة كذلك يساهم في الرفع من معنويات العامل ويحسسه بأهميته ودوره في المؤسسة، مما من شأنه زيادة معدلات المشاركة في المؤسسة عن طريق إسهامهم في المشروعات التي تقوم بها، وكذا زيادة انتمائهم إلى محيط عملهم وتحسين أدائهم ³.

كما يساهم الاتصال في توفير المعلومات عن الظروف المحيطة بالمؤسسة لدى عمالها وكذا شرح وتفسير القرارات بكل وضوح بما يقطع الطريق على مروجي الإشاعات، فإذا لم تعتمد الإدارة على الاتصال فإنها ستفسح المجال لظهور نوع آخر من الاتصالات الغير الرسمية وعلى رأسها الإشاعات كما سبق ذكره فالإشاعة نوع من أنواع الاتصال وفيها يتم تداول الأخبار بين العاملين والموظفين بطريقة غير رسمية، ومن أهم مميزات أنها سريعة التداول والانتشار .

المطلب الثالث : أهداف الإتصال المؤسساتي

: هناء حافظ بدوي ، الإتصال بين النظرية و التطبيق ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2003 ، ص 248 ¹

: محمد علي محمد ، علم الاجتماع و المنهج العلمي ، دار المعارف الجامعية ، الإسكندرية ، ط3 ، ص 196 ²

: محمد فهمي العطروري، العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة والشركات ، عالم الكتاب، القاهرة، 1996 ، ص 469 ³

الفصل الأول : الإتصال المؤسسي

انطلاقاً من الأهمية الكبيرة التي يكتسبها اتصال المؤسسة يمكن تحديد مجموعة من الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها:

1-الأهداف الخاصة بالعاملين : من أهم أهداف اتصال المؤسسة تلك الخاصة بالعاملين، حيث يسعى الاتصال إلى التعريف بما يجري داخل المؤسسة مما يؤدي إلى زيادة التفاهم والثقة، كما يهدف إلى خلق الرضا والارتياح في المؤسسة وبين العاملين بعضهم ببعض ودعم هذا الرضا بصورة مستمرة، وكذا الارتقاء بمعنويات العاملين من خلال إشراكهم في عملية تسيير الإدارة، وذلك بإبداء آرائهم إزاء المواضيع المطروحة.¹

كما أن اتصال المؤسسة بتعريفه العاملين بما يجري في المؤسسة يسعى إلى تبادل المعلومات الهامة، مما يؤدي إلى التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة في الوسط العمالي، فهي عندما تنتشر يصبح مفهومها كارثياً بالنسبة للمؤسسة ككل، ولتفادي ذلك يستحسن مراعاة التوجيهات التي قدمها "سعيد يس عامر" و"علي محمد عبد الوهاب"، وتتلخص خاصة في توخي الصدق والإخلاص ومراعاة الأمانة في استلام وتسليم ونقل المعلومات، وكذا تشجيع الآراء البناءة والتزام الموضوعية مع الابتعاد عن السطحية في معالجة الأمور.

2- أهداف الاتصال الخاصة بالقيادات الإدارية : تدور في مجملها حول تمكين القائد

من التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة، مما من شأنه مساعدته على اتخاذ القرارات السليمة والهامة القائمة على قدر كافي من الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة، مما يسهل عليه عملية التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارات المختلفة داخل المؤسسة.

3-أهداف الاتصال بالنسبة للجمهور : تتلخص في إقامة نظام اتصال به يمكنها من

توصيل حقيقة الجهود التي تبذلها، وكذا ترسيخ صورة المؤسسة في ذهنه والنشاطات التي تقوم بها، وكذا طبيعة إنتاجها وخدماتها من جهة والتعرف على رأي الجمهور فيها وكذا مقترحاته لتحسين خدماتها من جهة أخرى.²

: خيرى خليل الجميلي، الإتصال ورسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 1997، ص 35¹

: صالح بن نوار، الإتصال الفعال والعلاقات الإنسانية، مجلة العلوم الإنسانية، قسنطينة، عدد 22 ديسمبر 2004، ص 217²

الفصل الأول : الإتصال المؤسساتي

ومما سبق نلاحظ أن للاتصال أهمية قصوى في المؤسسة ذلك أنه يسعى لتحقيق أهداف كبيرة تنصب في مجملها في تحسين أداء المؤسسة وكذا خلق الرضا بين جميع الأطراف، لذلك على كل مؤسسة أن تتوخى الحذر أثناء تصميم برامجها الاتصالية مع الأخذ بنظر الاعتبار تحسين الاتصال وقنواته داخل المؤسسة وإلائه الأهمية الكبيرة التي يتمتع بها.

المطلب الرابع : أنواع الإتصال المؤسساتي

ينقسم اتصال المؤسسة إلى نوعين داخلي وخارجي، وسوف نفصل في هذا الموضوع فيما يأتي:

1-الاتصال الداخلي: ويوصف هذا النوع من اتصال المؤسسة بأنه أساس النظام الاجتماعي وعماد العلاقات المهنية في المؤسسة، ذلك أنه يوظف للربط بين أعضاء المؤسسة بغية نشر المعلومات، الحقائق والأفكار وفي هذا السياق يصف كاتز " KATZ " ، كان " KANN " المؤسسة بأنها: وحدة إعلامية لكونها تقوم أساسا على البيانات والحقائق المتبادلة بين أفرادها على اختلاف مستوياتها ، وقد عرف " رامون بازاكانا " الاتصال الداخلي بأنه : " عملية إرسال وتبادل معلومة ما بين نقطة وأخرى من مركز إلى آخر في المؤسسة، بغرض التغيير أو التعديل في سلوك أو اتجاه معينين سواء كان ذلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، تشمل تنفيذ الأفكار والآراء والتعديلات بطريقة عقلانية ورشيده . أي أن الاتصال الداخلي عملية تبادل للمعلومات لتحقيق هدف محدد هو التأثير على السلوكات والاتجاهات بطريقة رسمية أو غير رسمية، فيتم ذلك بتخطيط وإعداد مسبق ومحكم.

والاتصال الداخلي أيضا يعتبر همزة الوصل بين هيئات المؤسسة المختلفة وبين السلطة المركزية، وعملية نقل المعلومات وتبادل الأفكار قد تكون بشكل عمودي في الاتجاهين الأعلى والأدنى للتنظيم، كما يمكن أن تكون أفقية بين رؤساء الوحدات التنظيمية . من نفس المستوى، وهذا ما يمكن أن يعبر عنه بالاتصال الرسمي المرتبط بالتنظيم الرسمي للمؤسسة، والذي يتولد داخله تنظيم لا رسمي بين الهيئات والأفراد المختلفين.

1-1-الاتصال الرسمي:¹ وهو " الاتصال الذي يتم في إطار القواعد التي تحكم المنظمة ويتبع القنوات والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي ، إذن يوجد في كل مؤسسة ما يعرف بشبكات الاتصالات الرسمية بأنواعها المختلفة والذي يتم تحديدها عند وضع الهيكل التنظيمي، لتوضيح كيفية الربط بين الوحدات الإدارية المختلفة التي يتضمنها الهيكل، هذا ويساهم الاتصال الرسمي في تدفق المعلومات والتوجيهات والتعليمات والأوامر إلى

: بولعويدات حورية، مرجع سبق ذكره ، ص 47¹

الفصل الأول : الإتصال المؤسساتي

المرووسين، مع التعرف على وجهات نظرهم من خلال المعلومات المرتدة، وينقسم الإتصال الرسمي إلى اتصال هابط، اتصال صاعد، واتصال أفقي.

❖ **الاتصال الهابط (النازل) :** يعرف الإتصال الهابط على أنه " تدفق المعلومات بين الأفراد من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا في التسلسل الرئاسي للتنظيم، وهذا يعني أن الاتصالات الهابطة هي بصفة عامة الاتصالات التي تتم في المؤسسة من الرئيس إلى المرؤوس، وهي بذلك أكثر الأنماط شيوعا في تنظيمات العمل، ويحدد " كاتز وكان " خمسة أنواع أساسية من الاتصالات الهابطة :

-**توجيهات العمل :** وتتضمن التوجيهات الخاصة والدقيقة للعمل وتعطى الأولوية لهذا النوع من الاتصالات في المؤسسات الصناعية والعسكرية والاستشفائية.

-**ترشيد العمل :** وتشتمل على المعلومات الموجهة نحو تفهم المهام وعلاقتها بالمهام التنظيمية الأخرى.

-الإجراءات والممارسات التنظيمية.

-إرجاع الصدى حول أداء المرؤوسين.

❖ **الاتصال الصاعدا¹ :** تنقل الرسالة في الإتصال الصاعد من الأسفل إلى الأعلى ويعتبر الإتصال الصاعد مكملا للإتصال الهابط، فتفتح الإدارة بذلك طريقا ذي اتجاهين بينها وبين موظفيها، وترتبط هذه الفكرة بتطور الفكر الإداري الحديث في مجال البحوث التنظيمية، ويساعد الإتصال الصاعد في إنجاز الكثير من المهام بحيث يبحث العاملون من خلاله عن إشباع الكثير من الحاجات الاقتصادية والاجتماعية، فيؤدي إلى تحقيق المزيد من التقارب والتفاهم وزيادة التحريك الصاعد مما يؤثر بالإيجاب على أداء المؤسسة، وتوجد الكثير من الأسباب التي تدفع المرؤوسين إلى استعمال الإتصال الصاعد، وطبقا لقول " كاتز وكان " قد يختار المرؤوسين نقل المعلومات بإتباع طريقة الإتصال وذلك بالنسبة لكل من

-تحديد الوظيفة والأداء والمشكلات.

-مشكلات الزملاء من العاملين.

-الممارسات التنظيمية والسياسات.

-المهام المطلوب تنفيذها وكيفية التنفيذ.

¹ : المرجع نفسه ، ص 48

الفصل الأول : الإتصال المؤسسي

ومما لا شك فيه أن هناك علاقة بين الإتصال الصاعد وبين مدى ثقة المرؤوسين في رؤسائهم، ويمدنا الإتصال الصاعد الفعال بالعديد من العطاءات منها :

- حصول الإدارة على تحسين في صورة العمل من حيث الإنجازات ومعالجة المشكلات والاستعدادات والإحساس بمشاعر المرؤوسين على كافة المستويات.
- تمكن الإدارة من اكتشاف الكثير من المشكلات قبل تعمقها.

- حصول الإدارة على تقارير مفيدة عن الوظائف وذلك من خلال تحسين اختبار المستويات الإشرافية للأشياء التي من شأنها مزاولة الإتصال الصاعد.

- تسهيل مهمة الإدارة في الاضطلاع بمسؤوليتها وحصولها على إجابات أفضل للمشكلات المختلفة، وذلك من خلال الترحيب بالإتصال الصاعد ومساعدة وتشجيع المرؤوسين على مزاولته.

❖ **الإتصال الأفقي 1 :** يعتبر الإتصال الأفقي أساسى لفعالية العملية الاتصالية، فهو يتم عبر الإدارات والمراكز الوظيفية أي بين الأفراد الذين يعملون في نفس المستوى الإداري، ويتم عن طريق تبادل وجهات النظر والردود والنقاشات أي بحث مختلف المسائل بين مختلف رؤساء الأقسام من أجل القيام بعمل متكامل ومتناسق، وبالتالي الوصول إلى تفاهم متبادل وحلول مناسبة .

وعلى مستوى الإتصال الصاعد:

- ضرورة توفير الجو الملائم الذي يسمح للمرؤوسين بإبلاغ رسائلهم ومواقفهم وآرائهم السلبية أكثر من الإيجابية دون الخوف من العقاب.

- يجب على المسؤول أن يعرف أن المعوقات الوظيفية يحس بها المرؤوسين أكثر وأسرع من المسؤولين.

- كلما كانت الحواجز الاجتماعية والمهنية قليلة كلما اتسع المجال لحرية التعبير.

- الأخذ بعين الاعتبار المعلومات الصاعدة من المرؤوسين ومحاولة التحسيس بها أو تجسيدها يعزز من فعالية الإتصال داخل المؤسسة².

وعلى مستوى الإتصال الأفقي:

- يجب أن تكون العلاقات بين أفراد الفريق الواحد أو الوحدة الواحدة متينة حتى تسمح بإيجاد ثقة كبيرة بينهم.

¹ : المرجع نفسه ، ص 49

² : المرجع نفسه ، ص 51

الفصل الأول : الإتصال المؤسساتي

- إعطاء الأولوية للتعاون بين مختلف وحدات المؤسسة وعدم اعتبار نجاح وحدة ما لا يتأتى إلا بفشل وحدة أخرى.

- ترقية وتطوير الاجتماعات يسمح بالتبادل المعلوماتي بين مختلف وحدات المؤسسة.

1-2 الاتصال غير الرسمي: ويتم خارج إطار القنوات الرسمية للاتصال في المؤسسة،

ويحدث في جميع المؤسسات دون التقيد بمراكز المتواصلين ورتبتهم وعلاقتهم الرسمية، وفيما يتعلق بالعمل أو الحياة الاجتماعية أو الجوانب الشخصية، ويحدث في جميع الأوقات داخل العمل أو خارجه دون التقيد بشبكات التواصل، ويعرفه "مصطفى حجازي بكونه" : شبكة الاتصالات التي تنشأ بين العاملين على أساس شخصي ويقوم هذا النوع من الإتصال على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية للأعضاء أكثر من كونه على أساس السلطة والمركز، وتتركز عملية الاتصال غير الرسمي حول الأهداف الشخصية أكثر من كونها أهداف للمؤسسة نفسها، ويتوقف التماسك بين نوعي الاتصال على مدى تجانس أهداف المؤسسة مع الأهداف الشخصية واتجاهات العاملين، ويساعد هذا الاتصال على معرفة معلومات وأفكار مهمة قد لا يتعين ذكرها بصورة رسمية، ويساعد أيضا على تنمية الروابط والصدقة والعلاقات الإنسانية الحسنة بين أعضاء المؤسسة.

يمكننا استخلاص بعض السمات لهذا النوع من الاتصال من أهمها :

أن الاتصال غير الرسمي يكون بين جماعات عمل غير رسمية تتسم بعدم الانسجام مقارنة مع جماعات الاتصال الرسمي وتتكون لتحقيق أهداف هذه الجماعات، كما يتسم بعدم الاستمرارية نظرا للتغيرات التي تطرأ على الجماعات غير الرسمية، وتتميز رسائل الاتصال غير الرسمي بعدم الدقة في الحقائق والتطرف في مضامين هذه الرسائل نظرا لعدم وجود الرقابة، ويصعب التحكم في هذا الاتصال وذلك لعدم وضوح وتحديد قنوات الاتصال غير الرسمية بصفة عامة¹.

ولتفادي الآثار السلبية للاتصال غير الرسمي يمكن اتباع المبادئ أو النصائح الآتية :

- النظرة الموضوعية لأهمية الاتصالات غير الرسمية وإشعار العاملين بأهمية الدور الذي يلعبه هذا النوع من الاتصالات.

- توفير الثقة بين الإدارة والعاملين من خلال تشجيع الإدارة للمرؤوسين على الإقدام

بمشكلاتهم دون تحفظ أو خوف.

: المرجع نفسه، ص 52. 1

الفصل الأول : الإتصال المؤسساتي

- تبني نظام جيد للاتصالات يضمن انسياب وتدفق المعلومات في كل اتجاه بما يحقق
الفعالية، مع الاهتمام باسترجاع المعلومات ودراسة الاستفسارات المثارة.

- الاهتمام بإنشاء إدارة للاتصالات داخل المؤسسة .

وبهذا يمكن القول أن الاتصال الرسمي وغير الرسمي متكاملان لتحقيق أهداف المؤسسة،
وبالتالي يتعين على القائمين على المؤسسة العمل على توسيع شبكة الاتصال الداخلي بنوعيه
واستعماله بشكل إيجابي.

2-الاتصال الخارجي: لقد كان محور اهتمام المؤسسات بالاتصال داخل المؤسسة فقط،
سواء كان ذلك في المدرسة الكلاسيكية (التقليدية) أو مدرسة العلاقات الإنسانية، إلا أن
النظريات الحديثة في الإدارة خرجت عن هذا النطاق وذلك بالنظر إلى المؤسسة على أنها
جزء من البيئة تؤثر وتتأثر بها، لذلك فإن المؤسسة الإدارية تعمل على توفير نوع من
الاتصالات الخارجية سواء مع المنظمات الأخرى أو مع الجماهير حتى تظل علاقتها قوية
بهذه البيئة ، وبالتالي فإن الاتصال الخارجي عكس الاتصال الداخلي يوجه إلى الجمهور
الخارجي للمؤسسة، ويعرف على أنه " تبادل المعلومات مع أفراد خارج المؤسسة

ويتمثل هؤلاء الأفراد في الممولين، الزبائن، البنوك، الإدارات... الخ. إذن فالإتصال الخارجي
يسهل التعامل مع محيط المؤسسة والذي يقصد به " مجموعة عناصر تحيط بالمؤسسة لها
علاقة بها وتؤثر فيها وتحدد تواجدها " ¹ ومتغيرات المحيط تشمل أربعة جوانب وهي:

الجانب السياسي: كل العناصر ذات الطبيعة السياسية المؤثرة في المؤسسة من قانون
الضرائب، قانون المالية، الأمن، النظام السياسي للبلد الذي يفرض نوع معين من السياسة
على المؤسسات.

الجانب الاقتصادي: كل المتغيرات ذات الطابع الاقتصادي: المنافسة، اليد العاملة، الموردون
والنظام المصرفي المالي.

الجانب التكنولوجي: التكنولوجيا هي تطبيق العلوم، فمستوى تطور العلوم وتطبيقاتها
المتوفرة في المجتمع تؤثر على المؤسسة.

: أحمد مصطفى خاطر، محمد بهجت كشك، إدارة المنظمات الاجتماعية وتقويم مشروعات الرعاية، المكتب الجامعي
الحديث، الإسكندرية، 1999، ص 286 .¹

والشيء الثابت أن المحيط متغير فهو سريع التقلبات، والمؤسسة قديما كانت ترد الفعل أما الآن فأصبحت تسرع برد الفعل إلى درجة البحث عن الفعل قبل حدوثه، وهي في حالة يقظة دائمة أو ما يسمى بالسهر الاستراتيجي من أجل استغلال المخاطر وتحويلها إلى فرص لزيادة احترامها وتحسين سمعتها وكسب أكبر حصة من السوق ويمكن تقسيم الإتصال الخارجي إلى 3 أنواع :اتصال خارجي عملياتي، اتصال خارجي استراتيجي، اتصال خارجي حول السمعة.

1-2 اتصال خارجي عملياتي: ينشط أعضاء المؤسسة في إطار تواجدهم الدائم في

المؤسسة ومن منطلق إحساسهم بالانتماء وشعورهم بتقديم خدماتهم لها في نطاق اتصالي مباشر مع المحيط الذي يتواجدون فيه، من خلال مهامهم اليومية والوظائف المسندة إليهم، وهذا لكونهم ممثلين لهذه المؤسسة أمام شركائهم الخارجيين (الزبائن،الموردين،السلطات العمومية،المساهمين،البنوك،الرأي العام).¹

كما يمكن أن ينشطوا اتصاليا أيضا مع المنافسين فهم أيضا يقومون بتمرير صور عن المؤسسة،ويتلقون بالمقابل ردود ومعلومات يدمجها المسؤولون ضمن شبكة المعلومات داخل المؤسسة، وبدونها لا يمكن التواجد ولا حتى التموضع البسيط في محيطها الخارجي .

2-2-اتصال خارجي استراتيجي: وفي هذا النوع نميز بين نوعين من الاتصال:

النوع الأول: له مهمة إنشاء وتكوين الشبكات، لأن المؤسسات تبحث عن التواجد وتحقيق

الذات في محيطها، وكذا تنمية علاقات جد إيجابية مع الناشطين في هذا المحيط الخارجي، مع ملاحظة أن ما تقوم به المؤسسة في هذا الصدد من اتصالات وتبادلات خارجية ليست بالضرورية ولا بالإجبارية، ولكن هذا لا يمنع المؤسسة من القيام بها حيث تعتبرها وسيلة دفاع يمكن لها أن تخدم المؤسسة في حالة وجود صعوبات أو مشاكل من أي نوع.

أما النوع الثاني: من هذا الاتصال فهو ما يعبر عنه بالسمع الخارجي، حيث تضع المؤسسات قنوات الاستقبال للمعلومات الاستراتيجية في محيط تواجدها، فهي تسعى للتعرف على المنافسة في أقرب وقت ممكن وكذلك إشارات التطور التكنولوجي والتقنيات العصرية والإمكانيات المتاحة والقوانين الجديدة والحركات الاجتماعية التي من الممكن أن تحدث في المجتمع، هذه المعلومات تغذي المؤسسة بمواد التحليل التي تشكل عوامل مساعدة في اتخاذ القرارات على المدى المتوسط والطويل.

2-3-اتصال خارجي حول السمعة: يرى بعض الدارسين المختصين في الاتصال أن هذا النوع هو الاتصال الخارجي في حد ذاته، لأنه منتشر بكثرة والمؤسسة تستعمله بشكل واسع لإيصال إشارتها الخارجية إلى الأهداف، فقط ما نشير إليه هنا هو أن أفراد التنظيم غير

: المرجع نفسه ، ص 287¹

الفصل الأول : الإتصال المؤسسي

معنيون بالقيام بهذا الاتصال¹، لأن المؤسسة ذاتها هي التي تنشط اتصاليا بقصد التعريف بمنتجاتها، خدماتها، وخلق صورة عنها وتحسينها، ويتخذ هذا النوع من الاتصال أشكالاً وصوراً مختلفة هي: الإشهار، الرعاية، التمويل، التسويق... الخ.

وبين الاتصال الداخلي والخارجي يرى " أبو بكر جميلي " عند الحديث عنهما أن التفكير يتجه مباشرة نحو تفضيل الاتصال بالجمهور وتحسين سمعة المؤسسة لدى المحيط الخارجي، وكيفية مد جسور التواصل بين فئة الزبائن والمتعاملين، وتجد المؤسسة أمامها سند نظري مهم يتمثل في وجود قوالب جاهزة للاتصال الخارجي وفق وجهة النظر التسويقية، وفي المقابل يتم إهمال بشكل واضح في كثير من الحالات الاتصال الداخلي مع أفراد المؤسسة أو تركه للتلقائية، مما يحول دون إشباع احتياجات أفراد المؤسسة من المعلومات التي تشكل حافزاً مهماً يزيد من ارتباطهم بالمؤسسة وفعاليتهم في أداء مهامهم.

وعليه نرى أنه من واجب أي مؤسسة تريد النجاح أن تهتم بالوعين الاتنين، ذلك أن لكل نوع وظائفه وأدواره في المؤسسة بما يضمن لها التقدم والرقى مع التركيز على الاتصال الداخلي، ذلك أنه موجه إلى الجمهور الداخلي الذي من شأنه أن يصير سندا قويا للمؤسسة فيما يخص الاتصال الخارجي، حيث إن الاتصال الداخلي الفعال ينشر الثقة ويحفز العمال مما يجعلهم يقدمون صورة حسنة عن المؤسسة ومنتجاتها.

المبحث الثالث : البنوك المركزية

المطلب الأول : نشأة البنوك المركزية

إن البنوك المركزية بدأت في أول أمرها مصارف تجارية و بداية نشوءها كانت بنشوء مصرف السويد ومصرف انجلترا المركزي ففي عام 1688 انشأ بنك السويد، وفي عام 1694 كانت البداية لمصرف انجلترا المركزي² والذي يعتبره بعض الكتاب والباحثين بأنه البداية لنشوء البنوك المركزية لكونه أول من مارس مبادئ ووظائف البنوك المركزية و التي لا زال الكثير من وظائفها سارية لوقتنا الحاضر .

ومن الجدير بالذكر أن العديد من البنوك المركزية في العالم اتخذت بنك انجلترا كنموذج اعتمدت عليه في نشوء مصارفها المركزية و كان السبب في نشوءه هو حاجة انجلترا للأموال نتيجة لحربها مع فرنسا وذلك لتغطية مصاريف و متطلبات الحرب ، و قد أصبح له الحق في إصدار النقود و في عام 1946 صدر قانون بنك انجلترا و الذي بموجبه تم تأمين مصرف انجلترا و أصبح مملوكاً للدولة و ذلك للتحكم فيه .

: المرجع نفسه ، ص 289¹

: د زكريا الدوري، د يسري السامرائي، البنوك المركزية والسياسات النقدية، دار البازوري العلمية، 2006، ص 13²

الفصل الأول : الإتصال المؤسساتي

- 2 - مصرف فرنسا المركزي (1800 م) وذلك لإنقاذ فرنسا من حالة الركود التي واجهتها أثناء الثورة الفرنسية و هدفه الأساسي هو قيامه بعملية إصدار النقد .
- 3 - البنك المركزي الهولندي (1814 م) خول حق إصدار النقد و كان رأسماله مملوكا من المساهمين ، إلا أن رئيس مجلس إدارة المصرف و أمين سر المجلس و تعينهما من قبل الحكومة و إن انتخاب مجلس الإدارة يثم من قبل المساهمين .
- 4 - مصرف النمسا المركزي (1817 م) نتيجة لتدهور النظام النقدي و انخفاض قيمة العملة النمساوية انخفاضا حادا ، مما دفع الحكومة في النمسا في عام 1817 لتأسيس بنك مركزي لمعالجة التدهور و السيطرة على عملية إصدار النقد و السياسة المالية .
- 5 - مصرف النرويج (1817 م) و قد نشأ كشركة مساهمة برأس مال خاص ، إلا أن ملك النرويج قام بتعيين المحافظ و نائبه و انتخبت إدارته و مدرائه من قبل هيئة تشريعية ، و منح هذا المصرف امتياز عملية حق إصدار النقد .¹
- 6 - المصرف الوطني للدنمارك (1818 م) نشأ برأس مال خاص .
- 7 - المصرف الوطني البلجيكي (1850 م) و نشأ كمصرف وطني و حيد له الحق القيام بإصدار النقد ، و هذا المصرف هو شركة مساهمة خاصة ولكن تعيين المحافظ يثم من قبل الحكومة و ذلك لتنفيذ سياسة الحكومة من الناحية المالية و المصرفية .
- 8 - مصرف اسباني (1856 م)
- 9 - مصرف روسيا (1860 م)
- 10 - مصرف ألمانيا (1876 م)
- 11 - مصرف اليابان (1882 م)
- 12 - مصرف إيطاليا (1893 م)

ومنذ بداية القرن العشرين قامت الكثير من البلدان بإنشاء بنوك الإصدار ، و قد تم إنشاء نظام الصيرفة الأمريكية عام 1914 م و جاء المؤتمر المالي الدولي الذي عقد في بروكسل سنة 1920 م فأصدر توصية مفادها أن على كل البلدان التي لم تؤسس مصرفا مركزيا بعد أن تبدأ في إنشائه بالسرعة الممكنة ، من أجل تسهيل إعادة الإستقرار لعملاتها و نظامها

: المرجع نفسه ، ص 14¹

الفصل الأول : الإتصال المؤسساتي

المصرفي وأيضا للتعاون الدولي¹ ففي البلدان العربية نجد بنك فلسطين المحتلة 1954 م ، المصرف الوطني الليبي 1955 م ، مصرف سوريا المركزي 1956 ، البنك المركزي التونسي 1958 ، بنك المغرب 1959 ، البنك الأهلي المصري 1961 ، البنك المركزي الإيراني 1961 م ، البنك المركزي الجزائري حل محله البنك الوطني الجزائري 1962 م ، مصرف لبنان 1963 م ، إلخ .

المطلب الثاني : تعريف البنك المركزي

يعد البنك المركزي من أهم المؤسسات المالية المسؤولة عن الإطار النقدي الذي يعمل ضمنه الإقتصاد الوطني و المؤسسات المالية وقد قدم بعض الاقتصاديين تعاريف مختلفة للمصارف المركزية من أهمها :

عرفت فير اسميت (Verasmith) البنوك المركزية بأنها : « هي النظام المصرفي الذي يوجد فيه مصرف واحد له السلطة الكاملة على إصدار النقد »

أما شاو (w.shaw) فقد ركز على وظيفة البنك المركزي في كيفية التحكم في حجم الائتمان وتنظيمه بتعريفه « هو البنك الذي يتحكم في الائتمان و ينظمه » .

وعرفه (A. day) بأنه « الذي ينظم السياسة النقدية و يعمل على استقرار النظام المصرفي ويلاحظ بأن داي أهتم بالسياسة النقدية باعتبارها من أهم وظائف البنك المركزي ».²

وجاء تعريف سايرز (sayers) : « هو عضو أو جزء من الحكومة الذي يأخذ على عاتقه إدارة العمليات المالية للحكومة و بواسطة إدارة هذه العمليات يستطيع التأثير في سلوك المؤسسات المالية بما يجعلها تتوافق مع السياسة الإقتصادية للدولة ، وهذا التعريف ركز على وظيفة البنك المركزي كبنك الحكومة ».³

أما تعريف سامو يلسون (samualson) : « هو بنك البنوك ووظيفته هي التحكم في القاعدة النقدية التي من خلالها يستطيع أن يتحكم في عرض النقود » .

1 : المرجع نفسه، ص 15 .

2 : محمد صالح قرشي، مرجع سبق ذكره ، ص 107 .

3 : المرجع نفسه ، ص 108 .

الفصل الأول : الإتصال المؤسساتي

ونرى أن جونسي (jauncy) قد عرف البنوك المركزية أنها : « البنك الذي يعتبر المقاصة هي العملية الرئيسية له.» في حين عرف دي كوك (Dekock) البنوك المركزية بأنها « هو البنك الذي يقنن ويحدد الهيكل النقدي و المصرفي بحيث يحقق أكبر منفعة للإقتصاد الوطني ، من خلال قيامه بوظائف متعددة ، كتقنين العملة ، و القيام بإدارة العمليات المالية الخاصة بالحكومة، إحتفاظه بالإحتياطيات النقدية للبنوك التجارية ، و إدارة إحتياطيات من العملات الأجنبية. و قيامه بدور المقرض للبنوك التجارية ، و إنجاز أعمال المقاصة بين البنوك التجارية .

ويتضح من التعريف الذي قدمه دي كوك هو أنه كان جامعا و شاملا لوظائف البنك المركزي

المطلب الثالث : خصائصه

هناك عدة خصائص منها :

- 1 - أن البنوك المركزية مؤسسات نقدية ذات ملكية عامة فالدولة هي التي تتولى إدارتها والإشراف عليها من خلال القوانين التي تسنها والتي تحدد بموجبها أغراضها وواجباتها وتشارك مع الحكومة في رسم السياسة النقدية ، وتنفيذ هذه السياسة عن طريق التدخل والتوجيه والمراقبة.¹
- 2 - يحتل مركز الصدارة و قمة الجهاز المصرفي لكونه يتمتع بسلطة رقابية على البنوك وله القدرة على خلق النقود القانونية دون سواه، وجعل جميع البنوك تستجيب للسياسة النقدية التي يرغب في تنفيذها.
- 3 - لا يتوخى البنك المركزي الربح و إنما وجد لتحقيق الصالح العام للدولة ، و لكن إن حصل الربح فيكون ذلك من قبيل الأعمال العارضة و ليس الأساسية التي وجد المصرف لأجلها و غالبا ما تكون البنوك المركزية مملوكة من قبل الدولة .
- 4 - يتمتع بالقدرة على تحويل الأصول الحقيقية إلى أصول نقدية و له القدرة للهيمنة على إصدار النقد و عملية الإئتمان في الإقتصاد الوطني.²
- 5 - يمثل البنك المركزي المؤسسة المحكرة لعملية إصدار النقد ، و لم يعد للمصارف التجارية أي دور في الإصدار في جميع دول العالم .

د زكريا الدوري، د يسري السامرائي، مرجع سبق ذكره، ص 26 .¹

المرجع نفسه ، ص 27 .²

المطلب الرابع : وظائفه

يقوم البنك المركزي بالوظائف التالية :

- 1 – إصدار الأوراق النقدية : حيث ينفرد بهذه المهمة دون بقية البنوك بالقدر الذي يتفق والسياسة العامة للدولة فيقوم بوضع خطة الإصدار و حجم النقد و المتداول و يشرف على التنفيذ إضافة إلى ما يتمتع به من صلاحية في السيطرة على البنوك الأخرى في مسألة التوسع في الإئتمان .
- 2 – الإحتفاظ بحسابات الدولة (بنك الدولة): حيث تقوم البنوك المركزية بالإحتفاظ بحسابات الدولة لديها و تنظيم القروض التي تصدرها و تنظيم المدفوعات الدولية و إدارة النقد الأجنبي و تنظيم سعر الصرف كما يقوم بتقديم القروض للدولة .¹
- 3 – بنك البنوك : و يسمى بنك البنوك لأنه يتعامل فقط مع البنوك الأخرى في الدولة ومع الدولة نفسها ، حيث تحتفظ البنوك بنسبة من ودائعها لديه كما يقوم البنك المركزي بإقراض البنوك الأخرى على أن يقوم بإعادة خصم الأوراق التجارية التي يمتلكها ، ويعتبر البنك

محمد الوادي، نضال الحواري وآخرون، الأساس في علم الإقتصاد، داراليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 325¹

الفصل الأول : الإتصال المؤسساتي

المركزي أداة فعالة للسياسة النقدية التي تمارسها الدولة حيث يتحكم بكمية النقود وبسعر الفائدة . وهكذا يصبح البنك المركزي أداة ضبط لكل ما قد يصيب الإقتصاد من تقلبات .

خاتمة الفصل

يعتبر الإتصال الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية و تنمو و تتطور ، ويعتبر عملية أساسية وهامة لأي مجتمع إنساني بغض النظر عن درجة تقدمه أو تخلفه إذ يعمل على نقل معلوماته وخبراته ورغباته إلى الآخرين ولكي يحدث الإتصال لابد من حدوث تفاعل بين المرسل و المتلقي وذلك في إطار تحقيق هدف معين .

مقدمة الفصل

تعتبر تكنولوجيا الإعلام أحد الأدوات الهامة المتاحة للبنوك للتكيف و التعامل مع التغيير، لذلك على المدير الحديث كمتخذ للقرار أن يكون على معرفة جيدة في عملية التعامل مع هذه التكنولوجيا و كيفية عملها بطريقة فعالية وكفئة لذا سنحاول في هذا الفصل التطرق لأهم الجوانب المتعلقة بالتكنولوجيا .

المبحث الثاني : تكنولوجيا الإتصال

المطلب الأول : تاريخ تكنولوجيا الإتصال

المطلب الأول : تاريخ تكنولوجيا الإتصال

منذ أن خلق الله الإنسان وفطره أن يألف ويؤلف ، كان لابد له من وسائل يعبر بها عن أفكاره و مطالبه فبدأ بالحديث والإشارة و الرسم ومن ثم الكتابة ولكي ينقل الإنسان خبراته للآخرين ويتم التواصل معهم فقد أبتكر حينها وسائل بدائية حسب ما أتيج له فاستخدم صوته ثم يده في

الفصل الثاني : تكنولوجيا الإتصال

الكتابة و الرسم وكانت هذه هي الثورة الأولى في مجال الإتصال سماه دانييل بيل بمرحلة اللغة الملفوظة SPEECH حتى وصلت تلك الرموز

والإشارات و الكتابات إلى حروف هجائية منظمة ولولا حروف الكتابة لظل العالم في أمية وهذا ما سماه دانييل بيل بمرحلة اللغة المكتوبة WRITING ثم جاءت ثورة أخرى للتعبير وهي الطبول و النار و الحمام الزاجل ثم تطور الأمر إلى اكتشافه ورق البرد وظل الفكر البشري يتطلع للمزيد من التطور حتى وصل به إلى إختراع الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر تقريبا وبفضلها انتشرت الصحف في العالم وتعد هذه الثورة الثالثة في مجال الإتصال الإنساني¹ وقد مهدت هذه المرحلة لظهور ماسماه دانييل بيل مرحلة الإتصال السلكي و اللاسلكي TELECOMMUNICATIONS وكانت هذه المرحلة أكثر قدرة على تلبية حاجاته ثم ظهر التلغراف كأداة إتصال عبر شبكات من الأسلاك ، ففي عام 1876 م استطاع جراهام بل أن يخترع التليفون لنقل الصوت إلى مسافات بعيدة وظهر الرديو و الهاتف ويعد هذا بمثابة الثورة الرابعة في مجال الإتصال ثم استخدمت تكنولوجيا أخرى وهي الكاميرا في مجال السينما بوسائلها البسيطة وقد أفتتح إديسون دار تسجيل الحركة فيي بردواي عام 1894 م وأستطاع الأخوان لوميير إفتتاح السينما في باريس عام 1895 م وأصبحت السينما أول وسائل الإتصال الجماهيرية الحديثة ثم تلاها الإتصال عبر جهاز لاسلكي فكانت الإذاعة وأهم ما يميزها السرعة ونتيجة لذلك ظهرت أول محطة للراديو سميت KDKA عام 1920 م في أمريكا ثم اختراع أشرطة الكاسيت المسموعة و المرئية و أستأثر الراديو إهتمام العالم من الثلاثينات حتى منتصف السبعينات فبعد الحرب العالمية الثانية شهدت تكنولوجيا التليفزيون تحسنا في تقديم صور أكثر دقة ووضوحا ولاشك من أهم اختراعات القرن العشرين - بل وكل العصور إختراع الحاسب الإلكتروني في الأربعينيات من هذا القرن على يدي العالمين " فود نيومان " و

" وليام شوكلي " ثم أخيرا ما أحدثته الأقمار الصناعية من إمكانية نقل الحدث لحظة وقوعه على شاشة التليفزيون من أي مكان و إلى أي مكان في العالم وتعد هذه الثورة الخامسة ، ولعل من أبرز مظاهر تلك الثورة الإتصالية يتمثل في انتشار الأنترنت ومحور هذه الثورة الإتصالية و التطور الراهن في تكنولوجيا المعلومات الذي يعتمد على المزج بين كل الأدوات أو الوسائط أو الأجهزة الفنية التالية:²

- 1- الحاسبات الإلكترونية
- 2- الإتصالات السلكية و اللاسلكية
- 3- شبكات الميكروويف
- 4- الأقمار الصناعية
- 5- الألياف البصرية

عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي و التلفزيوني، المكتب الجامعي

الحديث، 2005، ص 90 - 91¹

: المرجع نفسه ، ص 92²

الفصل الثاني : تكنولوجيا الإتصال

- 6- أشعة الليزر
- 7- التصوير المصغر (الميكروفيلمي)
- 8- الجمع التصويري للحروف

والاتصال المباشر بقواعد البيانات وظهور و انتشار التلفزيون الكابلي التفاعلي وخدمات الفيديو تيكس والتليتكست ، والفيديو ديسك وخدمات الهاتف المحمول و البريد الإلكتروني و عقد المؤتمرات عن بعد ونظرا لهذا التطور المستمر لوسائل الإتصال نستخلص نتيجتين :

- أولا / أن هذه التغيرات في التكنولوجيا تمثل إتجاها لارجعة فيه .
- ثانيا / أن العلاقة بين مختلف الوسائل الإعلامية هي أساسا علاقة تكافل وليست تنافس .

المطلب الثاني : مفاهيم حول تكنولوجيا الإتصال

الفرع الأول : التعريف بتكنولوجيا الإتصال

تعريف تكنولوجيا الإتصال : هناك عدت تعريفات لتكنولوجيا الإتصال نذكر منها :

تكنولوجيا الإتصال هي: " الحصول أو إكساب ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات الرقمية و النصية و اللاسلكية والصوتية من خلال مجموعة من الأجهزة الإلكترونية وأجهزة الإتصال السلكية واللاسلكية والكمبيوتر " ¹ وبالتالي يمكن القول أن لتكنولوجيا الإتصال جانبين :

أ – فكري أو معرفي : ويتمثل في علم الإتصال ، ذلك العلم الذي يعني بدراسة وسائل الإتصال ومجالاتها ومستوياتها .

ب- مادي أو تقني : ويتمثل في التطبيق العملي للاكتشافات و الخبرات والتجارب في مجال المعلومات، ونقلها و تبادلها كالتصوير الفوتوغرافي والطباعة وأساليب معالجة النصوص والصور والإرسال والاتصالات السلكية واللاسلكية بكل أشكالها .

الفرع الثاني : أنواع تكنولوجيا الإتصال

هناك عدت أنواع لتكنولوجيا الإتصال نوضحها في الجدول التالي : ¹

: محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة، 2004 ، ص 2¹

الفصل الثاني : تكنولوجيا الإتصال

الوظائف	الإنتاج	النقل ، النشر	الأرشفة ، التفحص
المعطيات	الكمبيوتر	فيديو تيكس Video Tex شبكة محلية ، عامة أو خاصة تيلكس Telex	المصغرات Micro formes قرص مغناطيسي CDROM ورق، قرص فيديو رقمي DVD
النصوص	آلة كاتبة كمبيوتر	رسائل بريدية Courier postal نسخ لاسلكي Télécopieurs(Fax) شبكات محلية، عامة، خاصة فيديو تيكس	الورق ، المصغرات قرص مغناطيسي CDROM
صور ثابتة	آلة تصويرية نهاية العرض Terminal graphique Table tracante	شبكات تماثلية ورقمية Copieurs تيلكس Télécopieurs	الورق ، المصغرات قرص مغناطيسي Micro formes قرص فيديو رقمي DVD Vidéo Tex
أصوات	مسجل الأصوات Ordinateur+logiciel spécial	هاتف تماثلي، رقمي (Réseau ou radio messagerie)	مسجل الأصوات قرص صلب Disque compact Répondeur Téléphone
VIDEO	Caméras sonores	شبكات تدفق عالي موجات هرتزية ، أقمار صناعية (Télévision monteur vidéo)	جهاز تسجيل وقراءة مقاطع فيديو MagnétoSCOPE DVD

من خلال الجدول ، يبدو لنا أن تكنولوجيا المستعملة في عمليات الإتصال متعددة وهذا التعدد يفسر من جهة من خلال طبيعة المعلومات المنقولة (بيانات ، نصوص ، صور ثابتة ، أصوات ، صورة وصوت) ومن جهة أخرى تعدد الوظائف المؤداة من خلالها (إنتاج نشر ، نقل، حفظ للمعلومات أو المعطيات) .

الفرع الثالث : عوائد تكنولوجيات الإتصال

¹ : robert reix , systèmes d'information et management des organisations , vuibert , France, 4^{eme} edition , 2002 , p 229 .

الفصل الثاني : تكنولوجيا الإتصال

أتاحت تكنولوجيا الإتصال العديد من الخدمات نذكر بعضها 1:

- 1- يتيح الحاسب الشخصي قائمة ضخمة من الخدمات الغير المحددة ، سواء للإستخدام الشخصي أو الإستفادة من المعلومات التي تقدمها بنوك المعلومات من خلال الربط بخط تليفوني مع هذه البنوك .
- 2- ظهور العديد من خدمات الإتصال الجديدة مثل الفيديو تيكس وهو نظام إلكتروني ذو تفاعل تبادلي يسمح لمن يستخدمه بإرسال و إستقبال بيانات من أجهزة الكمبيوتر أو من مستخدمين آخرين للفيديو تيكس بواسطة نهاية طرفيه قادرة على عرض النصوص والصور. أما الأدوات التي يحتاجها مشتركو الفيديو تيكس هي جهاز تلفزيون مع لوحة مفاتيح أو كمبيوتر شخص مع شاشة ، ويتصل بشبكة خطوط تليفونية أو كابل مع الحاسب الرئيسي وتشمل خدمات ذلك النظام بالحصول على المعلومات المختلفة مثل السجلات المصرفية ، تقارير البورصة وكذلك التيلتكس Télétex النصوص المرئية عبارة عن نظام يسمح للمشاهد بإستقبال طباعة إلكترونية بحد أقصى 24 سطر على الشاشة وبزمن من 10 إلى 12 ثانية في الصفحة الواحدة ، وهو نظام للإرسال فقط لا يسمح بالتفاعل أو تدخل المتلقين لرسائله .

المطلب الثالث : شبكات الإتصال و أنواعها

الفرع الأول : شبكات الإتصال و تعريفها

تعريف الشبكة : عبارة عن مجموعة من العناصر المرتبطة (الموصولة) و المنتظمة فيما بينها هذه الدعائم و الوسائل المادية تربط نهايات طرفية (Termiaux) وترسل إشارات (أصوات ، بيانات، نصوص)².

وشبكات الحاسبات تعرف بأنها : " مجموعة حاسبات آلية مرتبطة مع بعضها أو بعض الوحدات الآلية الأخرى (كالشاشات و الطابعات) بمواقع متباعدة أو متقاربة مكانيا من خلال وسائط أو قنوات إتصال ، بحيث لا يمكن لأي وحدة داخل الشبكة أن تتبادل البيانات و تستخدم الموارد المادية والغير المادية لباقي أعضاء الشبكة مع إحتفاظ بقدراتها التشغيلية الخاصة .

الفرع الثاني : أنواع شبكات الإتصال

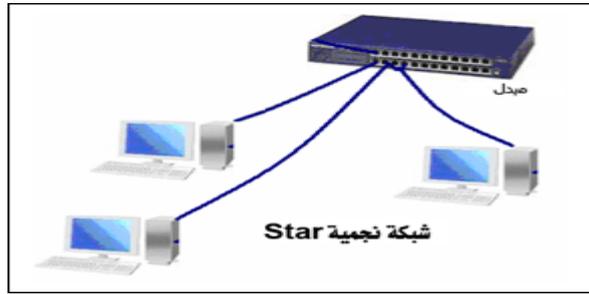
: منى محمد ابراهيم البطل، تكنولوجيا الإتصالات المعاصرة – الشخصية و الإدارية ونظم المعلومات - ،الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2001 ، ص 215.¹
: طارق طه، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية ، الحرمين للكمبيوتر، الإسكندرية، 2000، ص 509.²

الفصل الثاني : تكنولوجيا الإتصال

هناك عدت تقسيمات لشبكات الإتصال نذكر منها :

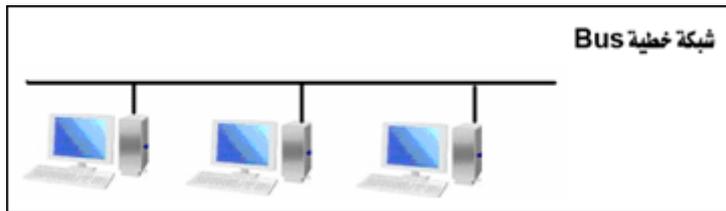
أ) **الشبكات المحلية (LAN)** : تغطي مواضع متقاربة مكانيا وتستخدم هذه الشبكة بصورة واسعة في أنشطة الأعمال الصغيرة تتكون LAN من كمبيوتر وخادم رئيسي MAIN SERVER يقوم بالتحكم في البرامج وفي مرور المعلومات وتنظيمها بين محطات العمل التي تتصل بالشبكة والأجهزة الملحقة مثل: الطابعات والفاكسات¹ ونميز عدة أنواع من شبكات الإتصال المحلي كالشبكة النجمية STAR NETWORK ، الشبكة الحلقية RING NETWORK و الشبكة الخطية BUS NETWORK

شبكة نجمية² STAR :



في هذا النوع من الشبكات لا تكون الحواسيب متشاركة بشكل مباشر بخط النقل وإنما تتصل بنقطة مركزية مثل المجمع HUB أو المبدل Switch ، وهذه النقطة المركزية بدورها تحول المعلومات القادمة من الحاسب المرسل إلى الحاسب المستقبل.

شبكة خطية³ BUS :



¹: سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع ،عمان،الأردن، 2000،ص310.

²: سعد غالب ياسين ، مرجع سيق ذكره ، ص 311 .

³: المرجع نفسه ، ص 312 .

الفصل الثاني : تكنولوجيا الإتصال

حيث نلاحظ في هذا النوع من الشبكات وجود خط نقل يصل بين جميع الحواسيب على الشبكة ، وتتصل الحواسيب به مباشرة ويستطيع أي حاسب أن يرسل البيانات المطلوبة مباشرة إلى حاسب آخر موجود على الخط .

شبكة حلقة¹ RING :



تكون الحواسيب في هذا النمط متصلة مع بعضها بشكل حلقة ، فمخرج الحاسب الأول مربوط على مدخل الثاني ومخرج الثاني على مدخل الثالث وهكذا ، ونلاحظ أنه في حال كان الحاسب الأول يريد إرسال بيانات للحاسب الثالث فإن هذا البيانات حتماً ستمر عبر الحاسب الثاني .

ب) الشبكات الموسعة (WAN شبكات الإتصال الموسع) Wide Area Network
تغطي مواقع متباعدة مكانياً كالتي تربط بين الحاسب الآلي للبنك و الحاسب الآلي لمركزها الرئيسي لدولة أخرى ومن خلالها يتم إرسال البيانات بين أجهزة الكمبيوتر في نقاط أخرى كذلك من الخدمات الأخرى لهذه الشبكة خدمات البريد الإلكتروني،الدخول إلى أسواق الأوراق المالية وقواعد البيانات العامة و البنوك الإلكترونية للمعلومات .

2) تقسيم الشبكات حسب استعمالها : حيث تقسم إلى

أ) شبكات خاصة **Reseau privés** : خاصة بالمؤسسات وشركائها أو فروعها وتسمى شبكة الشركات الشريكة في مجال البنوك باسم " شبكات البنوك **Reseau bancaires** "

ب) شبكات عامة **Reseau publiques** :مثل إستخدام المؤسسات لخدام الويب (WEB) على شبكة الأنترنت حيث تشير هذه الأخيرة إلى شبكة كبيرة تربط بين عدد كبير من أجهزة الكمبيوتر المنتشرة في جميع أنحاء العالم من خلال مختلف وسائل الإتصال مثل:خطوط الهاتف والأقمار الصناعية .

المطلب الرابع : قنوات الإتصال عن بعد

: المرجع نفسه ، ص 312 .¹

الفصل الثاني : تكنولوجيا الإتصال

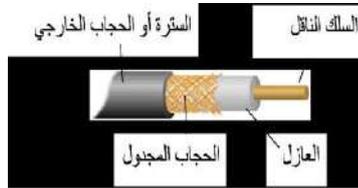
وتشمل ثلاثة مكونات رئيسية تتمثل في :

1 – **الكابلات Cables** : تعتبر الكابلات وسيلة لنقل كميات ضخمة من البيانات المقروءة آليا ، والتي تتداول بواسطة أجهزة الكمبيوتر ويتكون الكابل من مجموعة أسلاك معزولة عن بعضها البعض .

أ- **الكابلات المزدوجة المجدولة Shilded Twisted Pair** : تستخدم في وصل أجهزة المشتركين مع شبكة الهاتف وهي عبارة عن أزواج من الأسلاك النحاسية المعزولة مجدولة حول بعضها البعض ، وتحتوي على طبقة خارجية معدنية ورقيقة تغلف الأسلاك . الهدف من هذه الطبقة هو تحسين أداء الكابل في نقل الإشارات لمسافات طويلة وبكفاءة عالية في ظروف تشويش كهرومغناطيسية أو تشويش إذاعي¹.



ب- **الكابلات المحورية Coaxial cables** : تستخدم هذه الكابلات لكل من شبكة الهاتف والإتصالات ذات التردد العالي لمواقع المشتركين كما في تطبيقات الكابل التلفزيوني والكابل الذي يربط الأطباق الهوائية بمراكز التلفزيون هو كابل محوري كما يحتوي هذا الأخير على



سلك (حبل) من
الداخل File
Central²

ت - **كابلات الألياف الضوئية Opical Fiber Cables** : هي كابلات حلت محل الكابلات السابقة ، تستخدم غالبا في الإرسال ذي السعة العالية في الشبكة ، فالليف الضوئي هو عبارة عن خيوط (أسلاك) شفافة تستعمل في نقل الإشارات الضوئية .

تستخدم هذه الكابلات في نقل النبضات الكهربائية ، بتحويلها إلى نبضات ضوئية يتم تجميعها على الألياف بواسطة عدسة خاصة .

¹ منى محمد ابراهيم البطل ، مرجع سبق ذكره ، ص 205.
² محمود الربيعي وآخرون، المعجم الشامل لمصطلحات الحاسب الآلي والإنترنت، مكتبة العبيكان، الرياض، السعودية، 2001، ص 402



2 – نظم التحويلات أو المحولات التي تستخدم لتوجيه مسارات المكالمات خلال الشبكة

على الكابلات ومنها :

أ– **الميكروويف Micro wave** : عبارة عن موجات كهرومغناطيسية ذات تردد بين 3

و30 ميغاهرتز، ويعتبر الميكروويف إحدى قنوات نقل الصوت و البيانات عن بعد تتمثل هذه القناة في تواجد مجموعة أبراج الهوائيات على مسافات بحيث يمكن أن ترى قمة كل برج قمة البرج الآخر .¹

ب – **خطوط (ADSL) Symetric Degital Subscriber Line** : تسمح الخطوط الرقمية المشتركة غير المتزامنة بنقل الصوت والمعطيات الرقمية في أن واحد ، وذلك برفع سرعة نقل المعلومات بعد معالجتها رقميا عبر الشبكة الهاتفية الكلاسيكية ، وتستخدم هذه الخطوط أصلا لنقل الأصوات البشرية في حدود مجال تردد محدد

ب 4 كيلوهرتز. أما تقنية ADSL فتستفيد من الترددات التي تفوق مجال الترددات الصوتية لنقل المعطيات الرقمية كما تستخدم طريقة النقل الرقمي التي تقسم حزمة الإمرار إلى 250 قسم منعزل يبلغ طول كل واحد 4 ميغاهرتز وبما أن تقنية ADSL غير متناسقة Asymetrique فإن سرعة تدفق المعطيات تقدر ب 640 كيلوبايت/ثا(إرسال) حتى 10 ميغابايت/ثا (إستقبال) .

3- النقل بالأقمار الصناعية: يشتمل القمر الصناعي على هوائيات كما يتضمن عدة أجهزة لإستقبال الرسائل من الأرض وتكبير الإشارات المنتظمة في هذه الرسائل ثم إرسال و تبادل المعلومات مع المحطات الأرضية ، وغالبا ما تكون المحطات الأرضية على شكل أطباق هوائية .²

المبحث الثاني : نظام الإعلام الآلي داخل النظام البنكي

المطلب الأول : مفهوم نظام الإعلام الآلي

: محمود الربيعي وآخرون، مرجع سبق ذكره ، ص 403 .¹

: شايب محمد ، مرجع سبق ذكره ، ص 127 .²

الفصل الثاني : تكنولوجيا الإتصال

يمكن إرجاع تاريخ الفكر في إنشاء نظام الإعلام الآلي إلى المحاولات الأولى التي بذلها عالم الرياضيات بجامعة كامبردج (Charles Babbage) لإختراع آلة تحليلية تعمل بالبطاقات المثقبة ثم تطورت لتصبح بعدها آلة حاسبة كهروميكانيكية تعمل بالآلات المثقوبة وبالرغم من أن هذه المحاولات الأولى لا يتوافر فيها شرط التشغيل الإلكتروني ليتمكن إعتبارها نظام إعلام آلي فقد تم إنشاء أول حاسب إلكتروني منذ 45 عاما فقط وفي وقتنا الحالي بعد التطورات المذهلة في عالم التكنولوجيا فإنه يبدو من العسير تصور أي ناحية من نواحي النشاط الإقتصادي أو مجال الأعمال التي لم تتأثر بثورة نظام الإعلام الآلي.¹

وعليه فإن الإعلام الآلي كنظام يتكون من شقين الشق الفني أو الآلي و الشق المتعلق بنظام التشغيل و الجزء الخاص بالنواحي الفنية و الآلية يتكون بدوره من الأجزاء المادية و الإلكترونية .

وعموما يمكن القول أن النظام الإعلام الآلي يعتبر جزء من نظم المعلومات .

المطلب الثاني : استخدام الكمبيوتر في مجال الإتصال

يعرف الكمبيوتر هو الآلة التي تجمع بين عدة مهام جمع وتخزين و استرجاع وإرسال وإستقبال في آن واحد بالصوت والصورة.²

ويعرفه آخر بأنه جهاز إلكتروني يمتاز بالسرعة و الدقة يتعامل مع البيانات بصورة أوماتيكية بواسطة برنامج للتعليمات عاملا على تخزين وإخراج نتائج المعالجة التي عمل على معالجتها .

ويتكون كل حاسب آلي من جزئين أساسيين هما :

- أ- مجموعة الأجهزة المادية وتشمل Hardware (H/W)
- ب- مجموعة البرامج بأنواعها وتسمى Soft ware (S/W) للكمبيوتر استخدامات عديدة أهمها :

أولا : تطبيقات معالجة البيانات : وهي من أوائل و أبسط تطبيقاته من الناحية الفنية وتتسم هذه التطبيقات بضخامة حجم البيانات وبساطة العمليات الحسابية التي تجري على هذه البيانات ولا تستغل هذه في الكمبيوتر إلا طاقته الخام في التعامل السريع مع البيانات أي استخدامه كآلة حاسبة هائلة لسحق الأرقام .

ويتضمن ذلك مجموعة من الخطوات التنفيذية التي يتم من خلالها تحويل البيانات إلى معلومات وهي¹ :

د احمد فوزي ملوخية، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية ، الإسكندرية ، 2006، ص 191 .¹

د عبد الباسط محمد عبد الوهاب ، مرجع سبق ذكره ، ص 126 .²

الفصل الثاني : تكنولوجيا الإتصال

- 1- الحصول على أصل البيانات Data Origination حتى يتم إعداد وتجهيزها طبقا لما هو مطلوب .
- 2- تسجيل البيانات Data Recording
- 3- عرض البيانات Reporting ويمكن عرضها بإحدى الصور التالية :
 - أ- في صور قوائم Lists
 - ب- في صورة جداول إحصائية Tables
 - ت- في صورة رسومات بيانية ومنحنيات Graphique, Curves (أعمدة بيانية، رسوم دائرية ، منحنى تكراري)
 - ث- تخزين البيانات Data storing
- ج- توصيل البيانات Data Communicating وهي عملية نقل البيانات من نقطة لأخرى خلال دورة تجهيز البيانات أو توزيع النتائج النهائية على المستخدمين .

ثانيا : يستخدم كأداة استرجاع للمعلومات الميكروفيلمية وكمعد للفهارس و المداخل وطباعتها وكذلك في تسجيل مخرجات الحاسب الإلكتروني على (الميكروفيلم) التي تتلخص فكرة التصوير الميكروفيلمي لهذه المخرجات في إستقبال المعلومات بعد خروجها من وحدة التشغيل المركزي بالحاسب الإلكتروني وتسجيلها على وسائط مغناطيسية ثم تصويرها لمحتويات الوسائط بعد ترجمتها إلى لغة مقروءة ومفهومة للإنسان .

ثالثا : إستخدام الحاسب الإلكتروني في مجال الإتصال وذلك على النحو التالي :

- 1- معالجة الكلمات Word processing
- 2- تصميم الرسوم Aid design-computer
- 3- النشر المكتبي Desktop publishing
- 4- البريد الإلكتروني Electronic mail
- 5- الإتصال المباشر بشبكات المعلومات
- 6- أعمال المونتاج بوسائل الإتصال Editing فقد وفرت أجهزة الكمبيوتر مايلي :
 - أ- إضافة جهاز مزج الصوت Audio mixer وجهاز مزج الصورة Vision mixer ومولد للمؤثرات الخاصة Special –effect generator إلى جانب الأجهزة التي يسيطر عليها الكمبيوتر .

:المرجع نفسه ، ص 128 .¹

الفصل الثاني : تكنولوجيا الإتصال

ب- إدخال رقم الكود الزمني للقطعة T.C المطلوبة على لوحة الكمبيوتر ليقوم بالبحث عنها و إحضارها له على الشاشة .
ت- مهما عمل من بروقات قطع أو لأي وسيلة إنتقال أخرى قبل تسجيلها فإنها تبقى بنفس دقة الكادر الذي حدد لها .
ومن أهم مزايا استخدام الحاسب الشخصي " الكمبيوتر " 1 :

- 1- يحد من التعامل اليدوي مع الملفات و السجلات
- 2- سهولة تخزين و استرجاع المعلومات
- 3- يوفر عملية الإتصال بالآخرين في أسرع وقت ممكن
- 4- إختصار البيانات التي يتعامل معها المستخدم
- 5- القدرة على إجراء العمليات الحسابية بسرعة

يوفر الكمبيوتر إمكانية هائلة في تصميم الخطوط وإختيار الألوان ومزجها ، وهو يشترك في ذلك مع الوسائل اليدوية في الرسم و التلوين إلا أنه ينفرد بالقدرة غير المحدودة التي يمنحها للفنان لكي يغير من ألوانه بصورة فورية .

المطلب الثالث : تأثير العمليات المصرفية باستخدام الكمبيوتر

القطاع البنكي في مختلف الدول قد تأثر بهذه التقنية الجديدة ففي فرنسا ظهر كمبيوتر المقاصة في البنك المركزي الفرنسي Bank de France عام 1969 وفي عام 1977 أنشأ الكونجرس الأمريكي لجنة خاصة لدراسة مدى إمكانية إجراء تحويلات إلكترونية للنقود تستخدم فيها تكنولوجيا الإتصالات و المعلومات إنتهت إلى ضرورة تطبيقها في أنظمة التحويل المصرفي وفي عام 1979 عقد بمدينة موناكو إتفاقية أوروبية بدعوة من الجمعية الأوروبية للتسويق المالي، وحتت الإتفاقية الدول الأعضاء على إستخدام التكنولوجيا الحديثة في قطاع البنوك وفي عام 1978 أصدرت لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي توصية تتعلق بالمظاهر القانونية لنقل النقود دوليا عن طريق وسائل إلكترونية.²

ولاشك أن المعلوماتية واستخدام الكمبيوتر في عمليات البنوك يقدمان الكثير من الفوائد للبنك وتتمثل هذه الفوائد في السرعة ، وتقليل التكلفة فمن ناحية السرعة نجد أن الكمبيوتر أداة لإختصار الوقت و الجهد و الحياة التجارية تقوم بطبيعتها على السرعة ولهذا يكثر

: المرجع نفسه ، ص131 .1

شريف محمد غنام، مسؤولية البنك عن أخطاء الكمبيوتر في النقل الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2006، ص32

الفصل الثاني : تكنولوجيا الإتصال

إستخدامه من جانب البنوك أكثر من غيرها فبفضل الكمبيوتر تحول العمل المصرفي من العمل اليدوي إلى العمل الآلي الذي لا يحتاج إلى تدخل إنساني .

ولا تخفى عنا مظاهر إستخدام تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي سواء كانت داخلية في البنك أو خارجية في علاقة البنك بعملائه أو في علاقته بالبنوك الأخرى .

فبالنسبة للأعمال الداخلية فإن الكمبيوتر قد قدم للبنك أكثر من خدمة فمن ناحية، تدخل الكمبيوتر في كافة الأعمال المصرفية مما سهل وحسن من أدائها فيستطيع تسجيل الصفقات والمعاملات المالية وترتيبها وإعداد القوائم المالية ، و الأجور و المرتبات وإعداد الموازنة و الحسابات الختامية ومكن الكمبيوتر البنك كذلك من إجراء الرقابة الداخلية عن طريق مراجعة العمليات المصرفية التي تتم مما يقلل من وقوع المخاطر وقد نتج عن ذلك أن شكلت بعض البنوك إدارة خاصة لمواجهة استخدام الكمبيوتر في أنشطتها يطلق عليها " إدارة المعلوماتية " تقوم بمراجعة كافة العمليات التي تمت عن طريق الكمبيوتر من فتح الحسابات ، و صرف الشيكات ، و إصدار دفاتر الحساب ، و عمل الودائع، خصم الأوراق التجارية و منح الإئتمان وغيرها من الأعمال المصرفية¹.

أما بالنسبة للعمليات الخارجية للبنك خاصة في علاقته بالعملاء نجد أن الكمبيوتر يقوم بدور مهم في توزيع المنتجات المصرفية ، فبفضل الكمبيوتر أصبحت هناك وسائل و فاء جديدة وتطورت وسائل إتصال العملاء بالبنك ، فانتشرت منافذ الصرف الآلية والبنك المنزلي والكمبيالة الإلكترونية ، والشيك الإلكتروني .

فيما يتعلق بإصدار الأوامر تحولت الأوامر الصادرة من العميل إلى البنك من الشكل المادي المكتوب في مستند إلى الشكل غير المادي في صورة بيانات ومعلومات مخزنة في أشرطة ممغنطة تعدها البنوك ذاتها أو تعدها شركات متخصصة أو تكون مخزنة على الكمبيوتر الشخصي للعميل .

وفيما يتعلق بكيفية التأكد من تنفيذ الأوامر الصادرة من العميل نجد أن هذا العميل لم يعد ينتظر وصول كشف حسابه من البنك أو إخباره بإتمام العملية فيمكنه التأكد في أي وقت من اليوم بمعرفة رصيده والعمليات التي قيدت على الحساب ، وتاريخ قيدها ونوع قيدها دائما أم مدينا ، ويستطيع العميل التعرف على ذلك من خلال الوصول إلى كمبيوتر البنك عن طريق منافذ الصرف الآلية المنتشرة و بالإستعانة بالكرات الذي سلمه له البنك².

¹ : المرجع نفسه، ص 4.

² : المرجع نفسه ، ص 5

الفصل الثاني : تكنولوجيا الإتصال

ولم يقف تأثير الكمبيوتر في الحياة المصرفية عند هذا الحد و إنما أمتد إلى علاقة البنك بالبنوك الأخرى ، فالبنوك تستخدم الكمبيوتر في تسوية الحسابات بينها ، وإجراء المقاصة الإلكترونية بين مالها من حقوق وما عليها من ديون في مواجهة البنوك الأخرى حيث يعد النقل الإلكتروني للنقود الجيل الثالث من أجيال أنظمة الوفاء فيتمثل الجيل الأول في الوفاء عن طريق النقود Cash سواء في صورة عملات ورقية أو نقدية أما الجيل الثاني الوفاء بالنقود المكتوبة وهي القيود التي ترد في حسابات العملاء بواسطة الشيكات و الكمبيالات المختلفة .

المبحث الثالث : الأترنت داخل البنوك

المطلب الأول : نشأة الأترنت وتطورها

في 1969/01/02 قامت القيادة العسكرية الأمريكية (وزارة الدفاع) بإحداث شبكة إتصالات حاسوبية لمساندة بحث عسكري لإنشاء شبكات لا يمكن شلها أثناء الحرب الباردة بين المعسكرين الأمريكي و السوفياتي وذلك تحسبا لإحتمال تدمير أي مركز من مراكز الإتصال الحاسوبية المقتصدة بضربة صاروخية سوفياتية وحرمان القيادة العسكرية الأمريكية من الإسناد المعلوماتي¹.

أطلق على الشبكة المبتكرة اسم Arpanet (شبكة إتصال يمكنها الصمود أمام الهجمات حيث إذا تعطل جزء منها تنجح البيانات في تجنب الجزء المعطل) وتعني هذه الشبكة وكالة مشاريع الأبحاث المتطورة كانت تضم 4 مواقع مشاركة في الشبكة وهي :

- (1) جامعة كاليفورنيا في مدينة لوس أنجلس (UCLA)
- (2) معهد ستانفورد للأبحاث (SRI)
- (3) جامعة كاليفورنيا في مدينة سانتا باربارا (UCSB)
- (4) جامعة يوتا (UTAH)

في 1972 تم توصيل 72 جامعة ومراكز أبحاث إلى الشبكة تعمل لصالح وزارة الدفاع الأمريكية وكان أول عرض لشبكة Arpanet في مؤتمر العاصمة واشنطن بعنوان " العالم يريد أن يتصل .

وفي 1981 بلغ عدد حواسيب شبكة Arpanet حوالي 200 حاسوب .

: دقة ابتسام،مولاي زينب،العمليات المصرفية الحديثة،دراسة حالة الجزائر،مذكرة تخرج ليسانس غير منشورة،كلية العلوم الإقتصادية،جامعة سعيدة،2009،ص 31 .¹

الفصل الثاني : تكنولوجيا الإتصال

في 1983 استخدام بروتوكول النقل و السيطرة (Transmission ana control protocol) وكذا بروتوكول الأنترنيت (Internet protocol) (TCP/IP) وفي نفس العام قررت وزارة الدفاع فصل الجزء العسكري عن المدني من الشبكات كمايلي: ¹

Arpanet ← شبكة إتصال تتولى الشبكات المدنية
Milnet ← شبكة إتصال تتولى مهمة الشبكات العسكرية التابعة لوزارة الدفاع الأمريكية .

في 1984 تحولت شبكة Arpanet إلى مؤسسة العلوم الوطنية الأمريكية و تم إعطاء أسماء لأجهزة الكمبيوتر الموصلة بالشبكة المسمى : Domain name system

في 1986 قامت مؤسسة العلوم القومية NSF (National science fondation) يربط 5 من شبكاتها المعتمدة ونتجت عنهم شبكة سميت أنترنت وكذا أستحدثت بروتوكول نقل الأخبار عبر الشبكات (Transport protocol network)

في 1987 تولت مؤسسة NSF المسؤولية على إدارتها في إدارة هذه الشبكة وأنشأت مركز خدمات شبكة NSF سميت (NSC) (Network service centre)

في 1989 أشتراك ما يزيد عن 80000 مستخدم للأنترنيت ، في 1991 خفضت NFS من قيودها لأغراض تجارية تحفيزية لإسترجاع وتسهيل الوصول إلى المعلومات المخزونة في الشبكة – عرف هذا البرنامج باسم – برنامج غوفر – Gopher أستحدثته جامعة منيوسوتا الأمريكية ².

في 1992 ظهر لأول مرة تطبيقات الإقتصاد الإلكتروني المعتمدة على الأنترنيت ومؤسسة الأبحاث الفيزيائية العالمية في سويسرا تقدم شفرة النص المترابط Hyper texte المبدأ البرمجي الذي أدى إلى تطور الشبكة العنكبوتية العالمية

World Wide Web → WWW

في 1993 قامت NSF باستبدال مركز (NSC) بمركز (NIC)

(Information network central) إصدار أول برنامج مستعرض لبعض الشبكات والرئيس الأمريكي (كلينتون) يطلق أول صفحة خاصة على الشبكة العالمية

¹ : المرجع نفسه ، ص 32 .

² : المرجع نفسه ، ص 33 .

http// white house .gov/w/welcome.htmh.

في 1995 عودة مؤسسة NSF إلى وضعها الأصلي باعتبارها شبكة بحث

في 1997 بلغ عدد مستخدمي الانترنت حوالي 16 مليون مستخدم

في 2001 زاد مستخدمو الانترنت عن 100 مليون مستخدم وحاليا توصف أنها شبكة عالية السرعة تقوم بتوصيل عديد من الشبكات بشركات الأعمال و المؤسسات التعليمية ووكالات حكومية على مستوى العالم .

وتعد الصين أولى دول العالم في عدد مستخدمي الإنترنت الذين بلغ عددهم فيها 221

مليون شخص في شهر فبراير 2008

المطلب الثاني : مفهوم شبكة الأنترنت وأهم خصائصها

الفرع الأول : مفهومها

1- لغويا : الأنترنت مشتقة من شبكة المعلومات الدولية ومن تسمياتها الشائعة شبكة الشبكات الدولية الشبكة العالمية - الطريق الإلكتروني السريع للمعلومات .

2- اصطلاحا : شبكة إتصالات دولية تتألف من مجموعة تربط بين أكثر من 35000 شبكة حاسوب عالميا .¹

والأنترنت بالإنجليزية عبارة مشتقة من كلمة International Network

العالمية ← International

وتعني الشبكة ← Network

يمكن إعطاء مفهوم الأنترنت كالاتي :

تتكون الأنترنت من عدة شبكات للمعلومات ويقصد بها توصيل عدد كبير من أجهزة الكمبيوتر ببعضها البعض بهدف تبادل المعلومات و الشكل النهائي لها على هيئة شبكة ضخمة يمكن لأي عنصر فيها الإتصال بعنصر آخر عن طريق جهاز مضمن (MODEM) لنقل الإشارات الرقمية إلى إشارات يمكن رقمها على قنوات إتصال والعكس وأيضا خط هاتف .

الفرع الثاني : خصائصها¹

: براهمي فتحية، بوراس خديجة، تأثير تكنولوجيا الاعلام والاتصال (الانترنت) على وظائف البنوك، مذكرة تخرج ليسانس غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية، 2007، ص 28-29 .¹

الفصل الثاني : تكنولوجيا الإتصال

- 1- توفر الخدمات بكل أنواعها للأفراد و الشركات
- 2- سهولة الإستعمال حيث على مستخدمها فقط معرفة البروتوكولات ونظم التشغيل للدخول في رحاب العالم وإستعمال الفأرة للبحث .
- 3- تعد شبكة عامة في متناول كل فئات المجتمع أشخاص سواء طبيعيين أو معنويون قادرين على إمتلاكها .
- 4- أنها تستخدم كل اللغات البسيطة و المعقدة لسهولة الوصول إلى مختلف أنواع المعلومات و الملفات المخزنة .
- 5- الوصول إلى المعلومات المرئية و المسموعة كالصور الثابتة – الرسومات الصور المتحركة ، الصوت ، اللقطات الفيديوية والفيديو ، النصوص .
- 6- تسهل إستخدام تقنيات وفضاءات فعالة أخرى .
- 7- توفر المواقع (Cites) مثال : Google (أنشئ عام 1998) .
- 8- ترابط ملايين الحواسيب ببعضها البعض .
- 9- السرعة الفائقة في المعاملات .

المطلب الثالث : وسائل ونظم الدفع الإلكترونية

الفرع الأول : البطاقات البنكية CARTE BANCAIRES

أو مايسمى بالبطاقات البلاستيكية وهي عبارة عن بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها إستخدامها في شراء إحتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإئتلاف فهي بذلك بطاقات مدفوعة سلفا تكون القيمة المالية مخزنة فيها².

وتنقسم البطاقات البنكية إلى ثلاثة أنواع :

¹ : المرجع نفسه ، ص 30

² : دقة ابتسام، مولاي زينب، مرجع سبق ذكره ، ص 48 .

الفصل الثاني : تكنولوجيا الإتصال

- أ) **بطاقات الدفع** : تصدرها البنوك أو شركات التمويل الدولية بناء على وجود أرصدة فعلية للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له .
- ب) **البطاقات الإئتمانية** : وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة تمكن حاملها من الشراء الفوري لإحتياجاته مع دفع آجال لقيمتها و إحتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر .
- ت) **بطاقات الصرف الشهري** : وهي تختلف عن البطاقات الإئتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب أي أن الإئتمان في هذه البطاقة لايتجاوز شهر .

تصدر البطاقات البنكية من طرف مجموعة من المنظمات العالمية و المؤسسات المالية و التجارية نذكر منها :

فيزا Visa international : تعد أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الإئتمانية يعود تاريخ إنشائها 1958 عندما أصدر بنك أمريكا البطاقات الزرقاء و البيضاء و الذهبية .

ماسטר كارد Master carde international : تعتبر ثاني أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الإئتمانية مقرها الولايات المتحدة الأمريكية بطاقتها مقبولة لدى أكثر من 9,4 مليون محل تجاري استخدمت لتسوية معاملات بلغت أكثر من 2000 مليون دولار .

أمريكان اكسبرس American express : هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات إئتمانية مباشرة دون ترخيص إصدارها لأي مصرف وأهم البطاقات الصادرة عنها :

- 1- إكسبرس الخضراء : تمنح للعملاء ذوي الأرصدة المالية العالية .
- 2- اكسبرس الذهبية : تمتاز بتسهيلات غير محددة السقف الإئتماني تمنح للعملاء ذوي الملاة المالية العالية .
- 3- اكسبرس الماسية : تصدر لحاملها بعد التأكد من الملاة المالية وليس بالضرورة أن يفتح حاملها حساب لديها¹ .

ديتر كلوب Diter club : من مؤسسات البطاقات الإئتمانية الرائدة عالميا ، رغم صغر عدد حاملها إلا أنها حققت أرباح وصلت إلى 16مليون دولار تصدر بطاقات متنوعة منها :

➤ **بطاقات الصرف البنكي لكافة العملاء**

: المرجع نفسه ، ص 49 .¹

الفصل الثاني : تكنولوجيا الإتصال

- بطاقات الأعمال التجارية لرجال الأعمال
- بطاقات التعاون مع الشركات الكبرى مثال : شركة الطيران

الفرع الثاني : النقود الإلكترونية ELECTRONIC CHASH

تعرف النقود الإلكترونية بأنها مجموعة من البروتوكولات و التوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية وبعبارة أخرى فإن النقود الإلكترونية أو الرقمية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي أعتدنا تداولها.¹ ويمكن تجسيد النقد الإلكتروني في صورتين:

➤ **حامل النقد الإلكتروني Le porte monnaie électronique** : يحتوي على

احتياطي نقدي مخزن في البطاقة يسمح بإجراء الدفع للمشتريات الصغيرة .

➤ **النقد الافتراضي La monnaie virtuelle** : عبارة عن برنامج يسمح بإجراء

الدفع بشبكات الأنترنت .

وقد أثار مفهوم النقود الإلكترونية نقاشا كبيرا فأعطاها البعض مفهوم واسعا بإعتبارها تلك النقود التي يتم تداولها عبر الوسائل الإلكترونية دون التمييز في ذلك بين وسائل الدفع الإلكتروني (الشيك و البطاقات البنكية و النقود الإلكترونية) أعطاها جانب آخر مدلولاً ضيقاً و أعتبرت قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية تحظى بقبول واسع تستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة .

وبالتالي يتضح جليا ان عدم وجود أي تنظيم تشريعي لتلك التقنية أدى إلى خلاف حول حقيقتها وفي هذا الصدد يميل الباحث إلى الأخذ بالمفهوم الضيق للنقود الإلكترونية على إعتبار أن المميز الأساسي بينها و بين وسائل الدفع الأخرى هو عدم ارتباطها بحساب بنكي .

الفرع الثالث : الشيكات الإلكترونية ELECTRONIC CHEQUE

هي المكافئة الإلكترونية للشيكات الورقية التقليدية التي أعتدنا التعامل بها وتعتمد فكرتها على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص (البنك) الذي يشتري لديه البائع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما مع تحديد التوقيع الإلكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدى البنك الإلكتروني .

: ممدوح محمد الحنبهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية، 2005، ص 42 .¹

الفصل الثاني : تكنولوجيا الإتصال

هي رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدرها إلى حاملها ليعتمدها ويقدمها للبنك الذي يعمل عبر الأنترنت ليقوم أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامله وبعد ذلك يقوم بإلغائه و إعادته إلكترونياً إلى مستلم الشيك (حامله) ليكون دليلاً على أنه قد تم بالفعل صرف الشيك¹.

لهذا يعتبر الشيك وسيلة وفاء سهلة الإستعمال وعلى نطاق واسع ولأهميته تقوم البنوك في بعض الدول بإصدار الشيك الإلكتروني وكان ذلك بداية في فرنسا وتلتها الإدارة الأمريكية حيث قامت بإصدار شيكات إلكترونية لحل مشكلة الخزنة التي تصدر أكثر من 400 مليون صك ورقي لدفع مصاريف الإدارة أو النفقات وقد أصدرت الحكومة الأمريكية أول شيك إلكتروني بلغ 22 ألف دولار لصالح إحدى الشركات .

وقد عرق القانون الفرنسي الصادر 1895 (باعتباره من أوائل القوانين المتعاملة مع الشيك بأنه : « صك مكتوب على شكل وكالة بالوفاء يتمكن الساحب بمقتضاه أن يسحب لمصلحته أو لمصلحة الغير كل أو بعض الأموال الجاهزة المقيدة لأمره لدى المسحوب عليه . » ومن البنوك التي تتبنى فكرة الشيكات الإلكترونية بنك بوسطن ، سيتي بنك .

الفرع الرابع : البطاقات الذكية SMART CARD

وهي تتماشى مع التطورات التكنولوجية وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية أو معالج دقيق يتم عليها تخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية إضافة إلى ذلك جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل : الإسم – العنوان – المصرف المصدر - أسلوب الصرف – المبلغ المنصرف وتاريخه وتاريخ حياة العميل المصرفية .

وهذه البطاقة تستطيع التعامل مع جميع الكمبيوترات ولا تتطلب تفويض أو تأكيد صلاحية البطاقة من أجل نقل الأموال من المشتري إلى البائع أي أنه يسمح للعميل بإختيار طريقة التعامل سواء كان إنتماني أو دفع فوري وهو ما جعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوروبية و الأمريكية .

أما بالنسبة لطريقة استخدامها فإن قيمة الشراء يتم نقصها بطريقة أوتوماتيكية من بطاقة المشتري ويتم إيداع هذه القيمة في أجهزة إلكترونية ، ومن ثم يستطيع أن يحول ناتج عمليات

: دقة ابتسام،مولاي زينب، مرجع سبق ذكره ، ص 51 .¹

الفصل الثاني : تكنولوجيا الإتصال

البيع و الشراء لليوم إلى بنكه عن طريق الوصلات التلفونية هذا ما يسمح لعمليات البيع و الشراء أن تتم في ثوان معدودة.¹

وبالتالي فإن القدرة الإتصالية للبطاقات الذكية تمنحها أفضلية على الشريط لبطاقات القيمة المخزونة التي يتم تمريرها على قارئ البطاقات حيث أن نسبة الخطأ للشريط المغناطيسي تصل إلى 250 لكل مليون معاملة في حين أن نسبة الخطأ للبطاقات الذكية تصل إلى 100 لكل مليون معاملة وعليه فإن التقنيات المستقبلية تعمل على تخفيض قيمة نسبة هذا الخطأ .

المطلب الرابع : مخاطر تكنولوجيا الإتصال وأمنية المعلومات

1) تحليل العوامل المهددة لأمن الأنظمة الآلية للمعلومات :

من بين العوامل المتسببة في الخطر مايلي :²

أ- **أفعال المتعاملين (الأفراد) غير مقصودة :** تكون في الغالب نتيجة ضغط شديد في العمل أو ضعف في القدرات الذاتية في الانضباط و الاهتمام لدى المستخدمين مثل : إرسال تقارير بالخطأ، وضع كلمة السر في مكان يسهل معرفتها، نسيان إغلاق الشاشات فتبقى مفتوحة و عارضة لبيانات غير مسموح بعرضها أو نتيجة مشاكل أو عطل في الأجهزة و البرامج .

ب- **أفعال المتعاملين المقصودة :** مثال معالجة محرقة ، أو تشغيل محرقة للبرنامج ، إطلاع الآخرين على بيانات هامة ، نقل بعض البرامج و البيانات الخاصة ، تدمير أو تزييف برنامج أو معلومة أو غير ذلك من الأفعال المقصودة و يطلق على هذه الأخطاء الناتجة عن مستخدم النظام يومياً بإسم أخطار مرتبطة بالإستغلال *Les risques liés a l'exploitation* .

ت- **الإعتداء الخارجي :** وهو أن يتمكن أشخاص من غير المتعاملين مع النظام من الإطلاع أو تغيير أو مسح أو سرقة بعض أو كل معلومات النظام تنشأ هذه المخاطر من عدم التأمين الكافي للنظم مما يجعلها عرضة للخطر .

¹ دقة ابتسام، مولاوي زينب، مرجع سبق ذكره ، ص 52 .
² أحمد عوض حاج علي، عبد الأمير خلف حسين، أمنية المعلومات وتقنيات التشفير ، دار حامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2005، ص 20-21 .

الفصل الثاني : تكنولوجيا الإتصال

ث- الكوارث الطبيعية والحرائق : ربما تكون أقل خطورة وأيسر حيث المرونة في الخزن و إمكانية وجود نسخ مسندة للبرنامج والبيانات في أماكن بعيدة ومتعددة ، وكذلك ما تسببه الذبذبات الكهربائية العالية من أخطار نتيجة للأعطاب المفاجئة في نظام الكهرباء .

(2) الأمن الفيزيائي لمركز المعلومات و الحاسب الآلي : يشمل الأمن الفيزيائي لهذا المركز حمايته من :

- الحريق والغبار، وكذلك ضمان الكهرباء الكافية والمستلزمات البيئية من حرارة ورطوبة.
- التحكم في زيادة ودخول الأفراد إلى المبنى أو المكاتب الحساسة .
- التحكم في الوصول إلى المراكز الفرعية لخطوط الإتصال أو غيرها من الأشياء المؤثرة في أمن النظام المعلوماتي .
- مراقبة الأفراد المتعاملين مع النظام .
- التأمين التجاري الذي يغطي تكلفة إرجاع المعلومات المفقودة وتغطية الخسارة الناتجة عن تعطيل النظام .

(3) امن المعلومات المصرفية

أ - أهداف تأمين المعلومات : هو تحقيق قدر من السرية Confidentiality

والسلامة بالنسبة للمعلومات رغم إمكانية إتاحتها ومراجعتها والمساءلة المرتبطة بعملية إستخدامها، وكذلك توثيقها لتوفير إمكانية الإعتماد عليها.¹

ب - تدمير أنظمة المعلومات الخاصة بالبنوك : لتدمير نظام معلومات سواء كلياً

أو جزئياً لا بد من اختراقه أولاً، ولكي تتم عملية الإختراق لا بد من وضع برنامج يتم تصميمه خصيصاً لهذه العملية ويعتبر برنامج حضان طروادة من البرامج الخطيرة التي تستخدم في عمليات إختراق نظام المعلومات الخاص بالبنوك وتكمن خطورة هذا البرنامج في كونه يتيح للمخترق أن يحصل على كلمة السر Pass word للدخول في هذا النظام إضافة إلى هذا البرنامج الفيروسات Virus ولأجل حماية نظام المعلومات للبنك من خطر الفيروسات هناك ثلاثة أنواع من الحماية :

- الحماية ضد الفيروسات الصادرة من الرسائل الإلكترونية
- الحماية ضد الفيروسات الناتجة من خلال البحث في الشبكة الأنترنت
- الحماية على مستوى محطات التشغيل أو الملقمات Serveurs

: المرجع نفسه ، ص 23 .¹

ث) الأساليب و الإجراءات المرتبطة بنظم الرقابة الداخلية : تتمثل في :

1- **التشفير** : يشير إلى عملية تحويل البيانات المكتوبة إلى شكل لا يمكن قراءته ، وهذا من أجل التشويش و الحماية من مخاطر إعتراض الرسائل من قبل الأفراد الغير المرغوب فيهم ويطلق على هذه الرسالة إسم الرسالة المشفرة و يتطلب التشفير طريقة لذلك ومفتاح التشفير (الذي يمثل رقم معين يستخدم من الدوال الرياضية لتشفير البيانات ، حيث لا يمكن فك الشفرة دون معرفة المفتاح)¹.

2- **استخدام وسائل تعريف المستخدم** : ويتم استخدامها لحماية النظام من أخطار التدخل الغير الشرعي بإنتحال صفة شخص مصرح له باستخدام النظام وتستخدم للحماية من هذه الأخطار مايلي :

- **كلمات السر** : حيث تحرص المنظمات على وضع كلمات المرور الخاصة بالمستخدمين ومنع القرصنة من الإستيلاء عليها .
- **التعريف باستخدام الخصائص البيولوجية** : وذلك بالإعتماد على الصفة البيولوجية لشخص المستخدم مثل : طول الجسم ، بصمة الأصبع أو بصمة الصوت .
- **التوقيعات الرقمية و الإلكترونية** : تستخدم هذه التوقيعات للتأكد من أن الرسالة قد جاءت من مصدرها دون تعرضها لأي تغيير أثناء عملية النقل وباستخدام التوقيع الرقمي يتم تأمين سلامة الرسالة و التحقق من صحتها كما أنه من فوائد هذا التوقيع أيضا أنه يمنع المرسل من التذكر للمعلومات التي أرسلها².

- **الرقابة على الأمن** : بمعنى القيام بمراجعة دورية ضمن نظم الرقابة الداخلية على أمن المعلومات التي تطبقها المعلومة بغرض الكشف عن نقاط الضعف ، ومن ثم العمل على علاجها .

¹ : المرجع نفسه ، ص 25 .

² : المرجع نفسه ، ص 26 .

خاتمة الفصل

خلاصة القول أن لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال الحديثة تأثيرا بوجه عام على فعالية نشاط البنوك في ناحيتين :

1. ان التكنولوجيا قد أدت إلى إحداث تغييرات في أداء العمليات المصرفية في محاولة لتحسين الإنتاجية وربحية البنك من خلال تخفيض التكاليف .
2. أن التكنولوجيا أستهدفت بوجه خاص عملاء البنوك من حيث تسهيل أداء الخدمة وتحسين مستوى أداء هذه الخدمة بالشكل الذي يحقق وفاءهم ورضاهم .

تمهيد

يعتبر بنك الجزائر حلقة وصل بين البنوك الأخرى و سوف نحاول في فصلنا التطبيقي التكلّم عن بنك الجزائر بسعيدة وأهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة بداخله مع تحليل وتفرّغ بيانات الإستثمار باستخدام نظام الإحصائي SPSS .

الجانب النظري

1. تعريف البنك : بدأ عمل هذا البنك بعد تأميم البنوك حيث تم العمل فيه سنة 1962 و مقر تواجده في 14 نهج أحمد مذغري سعيدة عدد عماله 21 عامل منهم 04 إطارات و 17 عامل .

يحتوي البنك على 1:

1 - المديرة : وهي المسؤولة عن تسيير البنك

مقابلة السيدة: ولد سعيد جميلة ، مديرة الدراسات ، مكتبها الكائن بمقر البنك ، يوم 2013/06/02 ، الساعة 14:00 .¹

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

- 2 - المراقبة : مهمته مراقبة الذي يحتوي بدوره على :
تحويلات الكترونية وظيفته تحويل الكترونيا الشيكات إلى الجهات المعنية .
محاسبة تجريد كل ما يدور في المقاصة و التحويلات
المقاصة الإلكترونية وظيفتها استقبال الشيكات المختلفة من الخزينة وتصفيتها وإرسالها للبنوك الأخرى .
- 3 - الصندوق : يعتمد على عدت وظائف
الدفع و الصرف وظيفته تبديل النقود (الصرف)، دفع النقود .
ايرادات و تبديل : تبديل النقود الممزقة و تسويتها.
فرز الأوراق : وظيفته فرز الأوراق ووضعها في مكان آمن.
- 4 - الدراسات : وظيفتها دراسة ملفات البنك المتعلقة بالقروض وكل ما دخل في الصندوق و إمضاءها لكل ما يجري في المقاصة (الشيكات) على جدول الإرسال .
- 5 - الأمن : يتكون من 05 رجال أمن وظيفتهم الحماية و 03 منظمات للبنك وظيفتهم تنقية وتنظيف البنك من الداخل .

وسائل الإتصال المستخدمة داخل البنك

يستخدم البنك عدت وسائل في عملياته المصرفية منها :

الورقية نجد :

الشيك : هو امر مكتوب وموقع من كاتب الشيك للبنك ليدفع عند الطلب مبلغ محدد من المال . الشيك يجب ان يحتوي علي المعلومات التالية :
إسم و عنوان المؤسسة المالية ، إسم العميل و عنوان الحساب أو الاسم التجاري . المدفوع له ، المبلغ كتابتاً - المبلغ بالرقم - التوقيع - التاريخ .

وسائل التكنولوجية

الهاتف : هو جهاز للتواصل بين المصالح الإدارية .
الفاكس : هو جهاز لإستقبال و إرسال المعلومات بسرعة .
الحاسوب : هو جهاز يسهل خدمة العمل و البحث ومن أهم البرامج المستخدمة داخل البنك نجد
EXEL , WORD ,

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

أقراص ممغنطة وأجهزة أخرى:تساهم في توصيل المعلومات مثل . CD ROM
FLACH DISQUE

أجهزة إنذارية واستطلاعية منها:الكاميرة،جهاز لحساب النقود والكشف عنها

أجهزة إنذار جهاز للكشف نجده عند الباب بمجرد دخول شخص لديه شيء مصنوع من الحديد فيبدأ بإعطاء إنذار ، وجهاز آخر متصل بالأمن وجهاز للكشف عن الدخان أو حريق.¹

الأنترنت : للإتصال بالبنك المركزي الجزائري بالعاصمة .

أجهزة الطباعة و النسخ (photo copie + les imprimantes)

جهاز scanner لتصوير الشيكات وعرضها في شاشة الحاسوب .²

تهتم التكنولوجيا في المجال المصرفي بالإستفادة من الحقائق العلمية ووضعها موضع التنفيذ بحيث تساهم في:

- تقديم خدمات جديدة مبتكرة.

- تطوير الخدمات المصرفية الحالية.

وهناك أربعة عناصر متشابكة ومتكاملة تشكل مظاهر استخدام التكنولوجيا في

العمل المصرفي و هي:

- الجانب المادي: و يتمثل في الآلات و المعدات المستخدمة.

- الجانب الإستخدامي أو الإستعمالي: و يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات.

- الجانب العلمي: و يتمثل في المعرفة المصرفية المطلوبة.

- الجانب الإبتكاري: و يتمثل في إكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المصرفية.

¹: المقابلة نفسها .

²: المقابلة نفسها.

RTGS نظام التسوية الإجمالية الفورية

RTGS تقديم المشروع

يهدف هذا المشروع في إطار تحسين الخدمة المصرفية لاسيما من حيث أنظمة الدفع وذلك رغبة في الوصول إلى المستوى الدولي.

1 التعريف بالنظام : RTGS

systeme de Règlement Brut en Temps Réel (en anglais : Real-Time Gross Settlement - RTGS décidé par La BCEAO " BANQUE CENTRALE DES ETATS DE L'AFRIQUE DE L'OUEST) .

نظام التسوية الإجمالية الفورية هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي و يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة و على الفور بدون تأجيل و على أساس إجمالي. كما يعرف أيضا أنه نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة و يوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصارف¹.

أهداف نظام التسوية الإجمالية الفورية :

- إقامة نظام التسوية الإجمالية الفورية تهدف إلى تحقيق مايلي :
- تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي ، وكل وسائل الدفع الأخرى.
 - تلبية مختلف إحتياجات المستعملين بإستخدام نظام الدفع الإلكتروني .
 - تقليص آجال التسوية .
 - تقوية العلاقات بين المصارف.

نظام المقاصة الإلكترونية

دخل نظام المقاصة الإلكترونية في الإنتاج في ماي 2006 بمقاصة الشيكات، وقد تم إدخال أدوات الدفع الأخرى تدريجيا . وخلال سنة 2007 أنجز هذا النظام ما يقارب 07 مليون عملية دفع بمبلغ إجمالي يقدر ب 5452 مليار دينار .

: محمد صالح قرشي ، مرجع سبق ذكره ، ص 198 .¹

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

نظام المقاصة الإلكترونية يعتمد على المعالجة عن بعد Télétraitement لتسويات المعاملات فيما بين البنوك والمؤسسات المالية ، ويعرف بنظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة، بحيث تتم عملية المقاصة بصورة آلية بين البنوك بالإعتماد على الربط الشبكي فيما بينها وهذا تحت إشراف وإدارة البنك المركزي .¹

أثر نظام المقاصة الإلكترونية:

- تآلية (Automatisation) التبادل ما بين البنوك لعمليات الدفع التي ينفذها المتعاملون.
- تقليص أجال التحصيل بالمقارنة بالعمليات التي يقوم بها كل بنك.
- ضمان امن المبادلات لتفادي حدوث خسائر أو مشاكل في المحاسبة.
- إمكانية مركزة (Centralisation) أرصدة التسوية، إذ يصبح هناك حساب واحد للتسوية مع رصيد واحد صافي يمكن متابعته مركزيا من طرف البنوك.
- تحسين تسيير السيولة على مستوى البنوك التجارية.
- تمكين البنك المركزي من التحكم ومراقبة الكتلة النقدية.

ولنجاح نظام المقاصة الإلكترونية يجب تحديد طبيعة المتدخلون في نظام المقاصة الإلكترونية، تحديد وسائل الدفع التي يتم تبادلها بين المشاركين بواسطة نظام المقاصة الإلكترونية وكيف يتم تنظيم يوم المقاصة الإلكترونية.

وتؤكد السلطات المالية في الجزائر وعلى رأسها بنك الجزائر أن عملية تحديث وعصرنة نظام الدفع ستتجسد فعليا من خلال الشروع في تشغيل الشبكة النقدية ما بين البنوك RMI

هذه الشبكة تعد القاعدة الأساسية لتشغيل نظام RTGS ونظام المقاصة الإلكترونية، إن هذه الشبكة ستسمح بتعميم استعمال البطاقات البنكية و التوسع في تطبيق الصيرفة الإلكترونية.

: المرجع نفسه ، ص 210.¹

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

قياس ثبات وصدق الإستمارة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,533	25

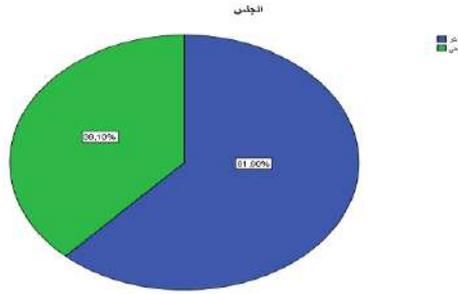
يبين الجدول أعلاه صدق وثبات الإستمارة نلاحظ أن ألفا كرونباخ = 0.533 هذا دليل أن الإستمارة مقبولة.

7- تحليل البيانات

1. الجداول البسيطة

الجدول رقم 01 يمثل متغير الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	ذكر	13	61.9	61.9
	أنثى	8	38.1	38.1
	المجموع	21	100.0	100.0



الشكل رقم 01 : دائرة نسبية تمثل متغير الجنس

يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب الجنس ، حيث بلغ عدد الذكور 13 عامل بنسبة تقدر ب 61.9 % بينما قدر عدد الإناث 8 عاملات بنسبة تقدر ب 38.1 % . وبذلك نجد نسبة الذكور تتجاوز نسبة الإناث . وهذا ما أكدته مديرة الدراسات

الرجل يطغى على المرأة في هذا المجال رغم أن المرأة فرضت نفسها .¹

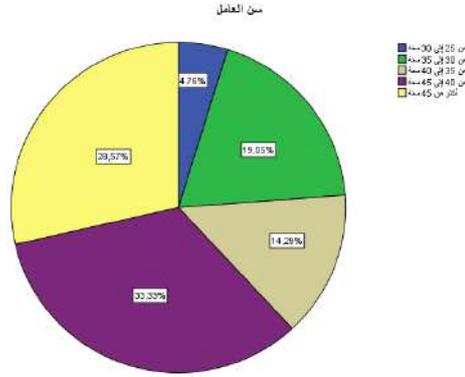
الجدول رقم 02 يمثل متغير سن العامل

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	من 25 إلى 30 سنة	1	4.8	4.8
	من 30 إلى 35 سنة	4	19.0	19.0

: مقابلة مع السيدة : ولد سعيد جميلة ، مديرة الدراسات ، في مكتبها بمقر البنك ، يوم 2013/06/04 .¹

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

من 35 إلى 40 سنة	3	14.3	14.3
من 40 إلى 45 سنة	7	33.3	33.3
أكثر من 45 سنة	6	28.6	28.6
المجموع	21	100.0	100.0



الشكل رقم 02 : دائرة نسبية تمثل متغير سن العامل

يعد تحديد السن من أهم محددات خصائص العينة المدروسة، وذلك راجع إلى أن كل مرحلة عمرية لها اهتمامات وحاجات محددة وانطلاقاً من هذا الجدول نلاحظ أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 40 إلى 45 سنة يحتلون أكبر نسبة والمقدرة 33.3% وهذا ما أكدته 7 مبحوثين.

تأتي بعدها أكثر من 45 سنة وذلك بنسبة 28.6% ، بينما المرتبة الثالثة من 30 إلى 35 سنة وذلك بنسبة 19% ، أما المرحلة الرابعة من 35 إلى 40 سنة بنسبة 14.29% أما المرحلة الأخيرة من 25 إلى 30 سنة بنسبة 4.8% .

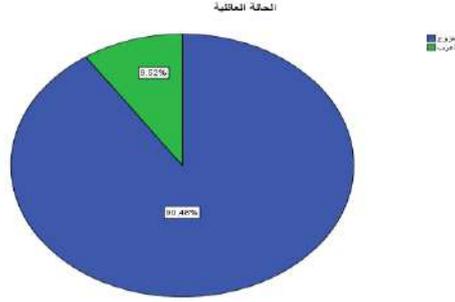
تؤكد مدير الدراسات أن السن ضروري بالنسبة للعامل حيث تضيف أن الذين تتراوح أعمارهم بين 40 إلى 45 سنة هذه مرحلة الإتزان والعمل وتأتي بعدها أكثر من 45 سنة وهي مرحلة الأقدمية وخبرة العمل ثم من 30 إلى 35 سنة مرحلة العمل ثم من 35 إلى 40 سنة مرحلة العمل والنشاط وأخيراً من 25 إلى 30 سنة وهي مرحلة بذل الجهد¹.

الجدول رقم 03 يمثل متغير الحالة العائلية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	متزوج	19	90.5	90.5
	أعزب	2	9.5	9.5
	المجموع	21	100.0	100.0

: المقابلة نفسها .¹

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

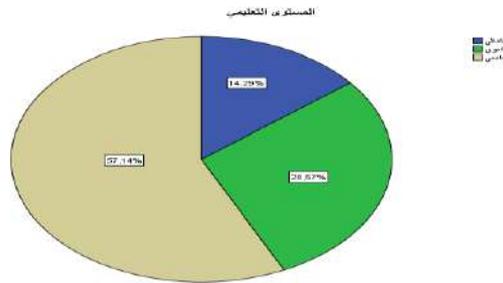


الشكل رقم 03 : دائرة نسبية تمثل متغير الحالة العائلية

يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية ، حيث يلاحظ أن عدد الأفراد المتزوجين 19 عامل بنسبة 90.5 % بينما العازبين عددهم 2 عمال بنسبة 9.5 % أي أن نسبة العمال المتزوجين أكبر من العمال العازبين. جميع العمال متزوجين نظرا لتحسن الراتب الشهري وهذا يساعدهم على تحسن المستوى المعيشي.

الجدول رقم 04 يمثل المستوى التعليمي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	اكمالي	3	14.3	14.3
	ثانوي	6	28.6	28.6
	جامعي	12	57.1	57.1
	المجموع	21	100.0	100.0



الشكل رقم 04 : دائرة نسبية تمثل متغير المستوى التعليمي

يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي بأهمية الأفكار المستحدثة ويتوزع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي حيث نجد أن عدد عمال الجامعيين 12 عامل بنسبة 57.1 % .

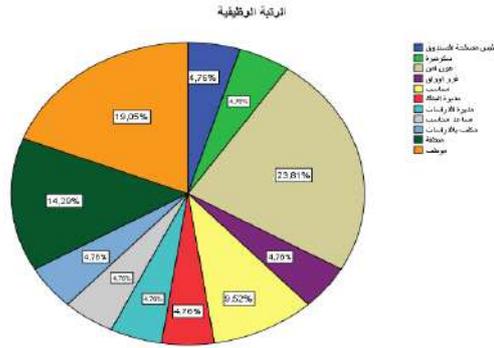
بينما الثانوي نجد 6 عمال بنسبة 28.6 % و الإكمالي 3 عمال بنسبة 14.3 % المستوى التعليمي ضروري جدا فالعمل داخل البنك يتطلب جهد فكري وليس عضلي وأن كل عامل يوضع في مكانه المحدد حسب تخصصه ومستواه التعليمي .¹

الجدول رقم 05 يمثل متغير الرتبة الوظيفية

1 : المقابلة نفسها .

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	رئيس مصلحة الصندوق	1	4.8	4.8
	سكرتيرة	1	4.8	4.8
	عون أمن	5	23.8	23.8
	فرز أوراق	1	4.8	4.8
	محاسب	2	9.5	9.5
	مديرة البنك	1	4.8	4.8
	مديرة الدراسات	1	4.8	4.8
	مساعد محاسب	1	4.8	4.8
	مكلف بالدراسات	1	4.8	4.8
	منظفة	3	14.3	14.3
	موظف	4	19.0	19.0
	المجموع	21	100.0	100.0



الشكل رقم 05 : دائرة نسبية تمثل متغير الرتبة الوظيفية

من خلال الجدول يتبين لنا أن طبيعة العمل وخصوصيته تفرض على البنك الإكثار من أعوان الأمن حيث نجد عددهم 5 عمال بنسبة 23.8 % ثم تليه المنظفات عددهم 3 عاملات بنسبة 14.3 % و الإداريون بنسب متفاوتة .

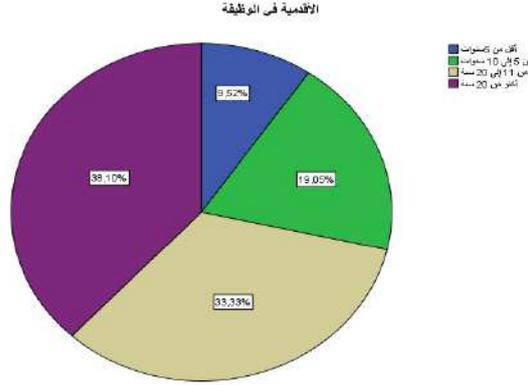
وهذا ما أكدته مديرة البنك لى أن الأمن ضروري ومهم داخل البنك ¹

الجدول رقم 06 يمثل متغير الوظيفة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	أقل من 5 سنوات	2	9.5	9.5
	من 5 إلى 10 سنوات	4	19.0	19.0
	من 11 إلى 20 سنة	7	33.3	33.3
	أكثر من 20 سنة	8	38.1	38.1
	المجموع	21	100.0	100.0

: مقابلة مع السيدة : مديرة البنك ، في مكتبها بمقر البنك ، يوم 2013/06/06 .¹

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي



الشكل رقم 06 : دائرة نسبية تمثل متغير الأقدمية في الوظيفة

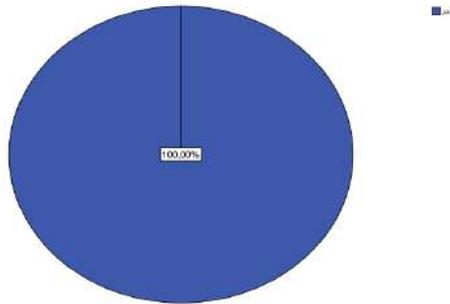
من خلال الجدول يتبين لنا أن أعلى نسبة للموظفين ذوي أقدمية عددهم 8 عمال بنسبة 38.1 % وفي المرتبة الثانية نجد من 11 إلى 20 سنة عددهم 7 عمال بنسبة 33.3 % وفي المرتبة الثالثة نجد من 5 إلى 10 سنوات عددهم 4 عمال بنسبة 19 % وفي المرتبة الأخيرة نجد أقل من 5 سنوات عددهم 2 عمال بنسبة 9.5 % .

الأقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة أداء العمل تعود على المؤسسة بفوائد للتقدم نحو الأحسن والملاحظ أن ذوي الأقدمية هم الأكثر نسبة رغم أن هناك طاقات بشرية شابة لكن تبقى الخبرة هي المحرك الأساسي¹.

الجدول رقم 07 يمثل متغير احتياج المؤسسة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	نعم	21	100.0	100.0
	المجموع	21	100.0	100.0

هل تحتاج مؤسسة إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة؟



الشكل رقم 07 : دائرة نسبية تمثل استخدام التكنولوجيا الحديثة

¹ : المقابلة نفسها .

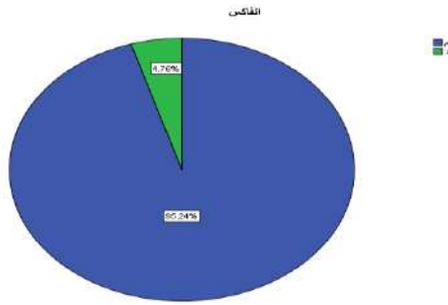
الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

من خلال تفحص المعطيات الواردة في الجدول أعلاه يتضح أن جميع العمال الذين عددهم 21 بنسبة 100٪ مهتمين باستخدام التكنولوجيا الحديثة داخل البنك التي أصبحت ضرورة تملئها متطلبات السوق النقدي .

وهذا ما أكده لي جميع العمال أثناء لقائي معهم مدركين أهمية استخدام تكنولوجيا الحديثة داخل البنك

الجدول رقم 08 يمثل متغير الفاكس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	نعم	20	95.2	95.2
	لا	1	4.8	4.8
	المجموع	21	100.0	100.0



الشكل رقم 08 : دائرة نسبية تمثل متغير الفاكس

من خلال المعطيات نجد عدد العمال الذين يستخدمون الفاكس داخل البنك 20 عامل بنسبة 95.2 ٪ أما الغير المستخدمين للفاكس عددهم 1 بنسبة 4.8 ٪ .

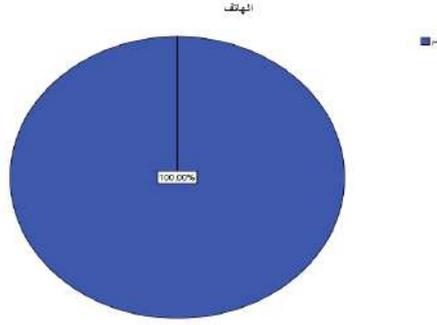
يعتبر الفاكس وسيلة اتصال فعالة داخل المؤسسات النقدية ، دليل على وجود الإتصال و التواصل مع المحيط الخارجي هذا ما أكدته مديرة البنك .¹

الجدول رقم 09 يمثل متغير الهاتف

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	نعم	21	100.0	100.0
	المجموع	21	100.0	100.0

: المقابلة نفسها .¹

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

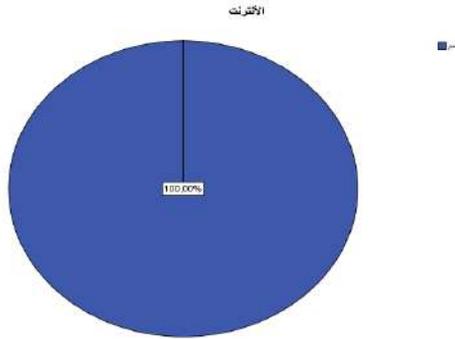


الشكل رقم 09 : دائرة نسبية تمثل متغير الهاتف

من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة استخدام الهاتف كبيرة تقدر ب 100%. وهذا دليل على وجود الإتصال و التكنولوجيا . يعتبر الهاتف وسيلة اتصال فعالة داخل المؤسسات النقدية ، دليل على وجود الإتصال و التواصل مع المحيط الخارجي ¹.

الجدول رقم 10 يمثل متغير الأنترنت

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	نعم	21	100.0	100.0
	المجموع	21	100.0	100.0



الشكل رقم 10 : دائرة نسبية تمثل متغير الأنترنت

من خلال الجدول يتبين لنا أن الأنترنت و الأنترنت يعد من الوسائط الأساسية داخل البنك حيث تقدر نسبته ب 100%. هو وسيلة سريعة لنقل المعلومات المهمة للمركز بالعاصمة وهو ضروري لتبادل المعلومات البنكية وللتواصل مع العالم الخارجي ².

الجدول رقم 11 يمثل متغير امتلاك جهاز حاسوب في المكتب

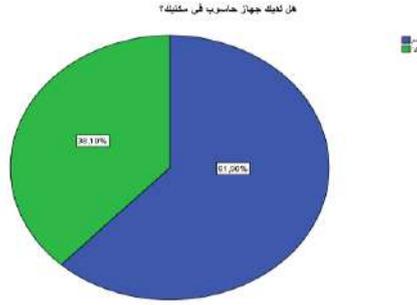
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	نعم	13	61.9	61.9
	لا	8	38.1	38.1

¹ : المقابلة نفسها

² : المقابلة نفسها

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

	المجموع	21	100.0	100.0
--	---------	----	-------	-------

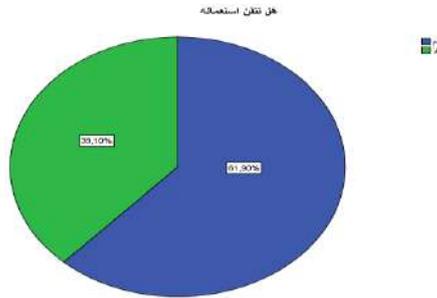


الشكل رقم 11 : دائرة نسبية تمثل امتلاك جهاز حاسوب في المكتب

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد العمال الذين لديهم جهاز حاسوب في مكتبهم هو 13 عامل بنسبة 61.9 % أما الباقي فلا يملكون حاسوب في مكتبهم عددهم 8 بنسبة 38.1 % وذلك لطبيعة عملهم ، والملاحظ أن أكثرية العمال يملكون أجهزة الحاسوب لتنظيم عملهم

الجدول رقم 12 يمثل متغير اتقان جهاز الحاسوب

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	نعم	13	61.9	61.9
	لا	8	38.1	38.1
	المجموع	21	100.0	100.0



الشكل رقم 12 : دائرة نسبية تمثل متغير اتقان الحاسوب

من خلال الجدول يتضح لنا أن عدد العمال الذين يتقنون استعمال الحاسوب هو 13 عامل بنسبة 61.9 % أما الباقي فلا يتقنه عددهم 8 عمال بنسبة 38.1 % وهذا دليل على وعي العمال في استخدام التكنولوجيا أن استعمال الحاسوب واتقانه أمر مهم وضروري في العمل البنكي .¹

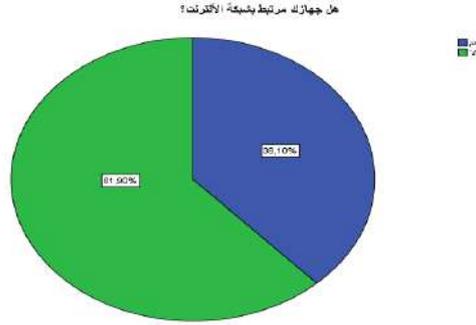
الجدول رقم 13 يمثل متغير ارتباط جهاز الحاسوب بالإنترنت

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	نعم	8	38.1	38.1

¹ : المقابلة نفسها .

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

	لا	13	61.9	61.9
	المجموع	21	100.0	100.0

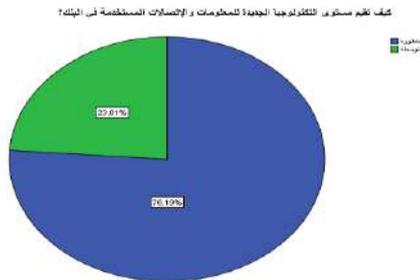


الشكل رقم 13 : دائرة نسبية تمثل متغيرات تباط الحاسوب بالانترنت

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد العمال التي أجهزة حاسوبها مرتبطة بالانترنت هو 8 عمال بنسبة 38.1 % أما الآخرين فعكس ذلك عددهم 13 عامل بنسبة 61.9 % وهذا يعني أن ليس كل الموظفين يستخدمون الانترنت أو الأتترانت وإنما من يتطلب عملهم ذلك يعني ذوي المناصب العليا .

الجدول رقم 14 يمثل متغير تقييم مستوى التكنولوجيا المستخدمة في البنك

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	نعم	16	76.2	76.2
	لا	5	23.8	23.8
	المجموع	21	100.0	100.0



الشكل رقم 14 : دائرة نسبية تمثل متغير تقييم مستوى التكنولوجيا في البنك

من خلال الجدول يتبين لنا أن عدد العمال الذين يرون أن مستوى تكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الإتصالات المستخدمة في البنك متطورة هو 16 عامل بنسبة 76.2 % أما المستوى المتوسط هو 5 عمال بنسبة 23.8 % .

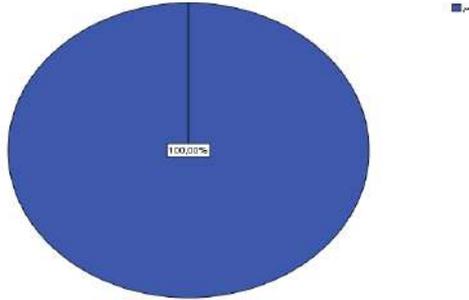
الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

البنك يساير التكنولوجيا الحديثة التي تخص المجال المصرفي وأحسن دليل انعقاد ملتقى
بفرنسا لمناقشة تزوير العملات الأجنبية¹.

الجدول رقم 15 يمثل متغير مضاعفة استعمال التكنولوجيا والإتصال في البنك

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	نعم	21	100.0	100.0
	المجموع	21	100.0	100.0

هل توافق على مضاعفة استعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الإتصال في البنك؟



الشكل رقم 15 : دائرة نسبية تمثل متغير مضاعفة استعمال التكنولوجيا في البنك

من خلال الجدول نلاحظ أن جميع العمال أجمعوا واتفقوا على مضاعفة استعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الإتصال في البنك ، حيث بلغت نسبة 100 % .
وهذا دليل على أن العمال يهتمون بكل وسائل الإتصال الحديثة التي تساهم في إعطاء نشاط وفعالية داخل البنك .

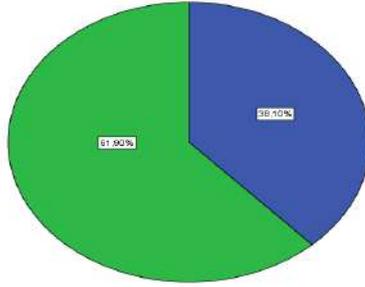
الجدول رقم 16 يمثل متغير تأثير عملية إدخال التكنولوجيا على نشاط البنك

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	نعم	8	38.1	38.1
	لا	13	61.9	61.9
	المجموع	21	100.0	100.0

: مقابلة مع السيدة: ولد سعيد جميلة، مديرة الدراسات ، في مكتبها بمقر البنك ، يوم 2013/06/06 .¹

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

هل تعتقد أن عملية إدخال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الإتصال على البنك سيؤثر على نشاط البنك؟



الشكل رقم 16 : دائرة نسبية تمثل متغير تأثير إدخال التكنولوجيا على نشاط البنك

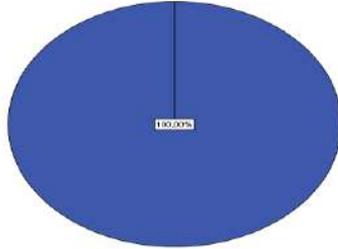
إن بيانات الجدول تبين أن عدد العمال الذين يعتقدون أن إدخال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والإتصال يؤثر على نشاط البنك هو 8 عمال بنسبة 38.1% أما الآخرين الذين يرون عكس ذلك هم 13 عامل بنسبة 61.9% .

التكنولوجيا ليست عائق بالنسبة للبنك وإنما هي إعطاء جومن الآلية لتنظيم نشاط البنك .¹

الجدول رقم 17 يمثل متغير توفير البنك التكوين لمستخدميه

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	نعم	21	100.0	100.0
	المجموع	21	100.0	100.0

هل وفر البنك تكويماً لمستخدميه في مجال استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الإتصال؟



الشكل رقم 17 : دائرة نسبية تمثل متغير توفير التكوين لمستخدمي البنك

من خلال الجدول نلاحظ أن جميع العمال بنسبة 100% مدركين للأهمية التكوين فبمجرد استخدام وسيلة اتصالية جديدة إلا وسعى البنك إلى توفير التكوين المناسب لتسهيل مهمة العمل داخل البنك .

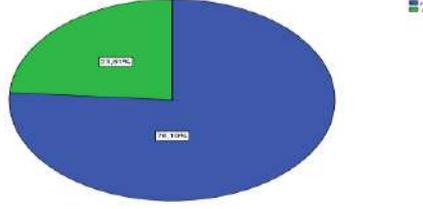
الجدول رقم 18 يمثل متغير استطاعة العامل اثبات مكانته داخل البنك

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	نعم	8	38.1	38.1
	لا	13	61.9	61.9
	المجموع	21	100.0	100.0

¹ : المقابلة نفسها .

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

هل استطعت باستخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الإحصاء أن تثبت مكانته داخل البنك؟

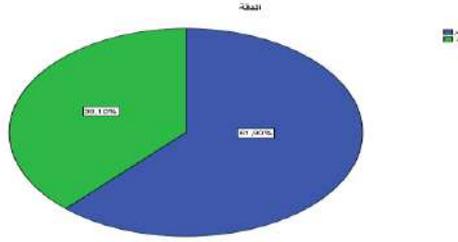


الشكل رقم 18 : دائرة نسبية تمثل متغير استطاعة العامل اثبات مكانته داخل البنك

يتبين لنا من خلال الجدول أن عدد العمال الذين استطاعوا اثبات أنفسهم داخل البنك باعتمادهم على التكنولوجيا الجديدة هو 16 عامل بنسبة 76.2 % ، أما الآخرين عكس ذلك عددهم 5 عمال بنسبة 23.8 % وهذا يدل على الدور الذي لعبته التكنولوجيا في إبراز مكانة العامل¹.

الجدول رقم 19 يمثل متغير الدقة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	نعم	13	61.9	61.9
	لا	8	38.1	38.1
	المجموع	21	100.0	100.0



الشكل رقم 19 : دائرة نسبية تمثل متغير الدقة

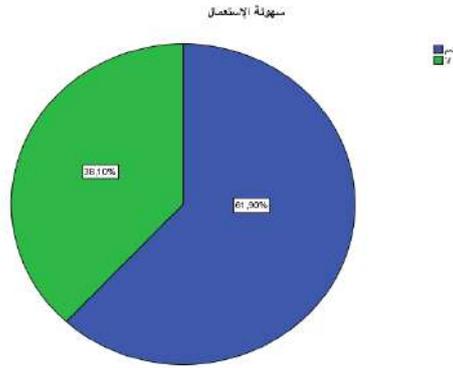
من خلال الجدول نلاحظ أن عدد العمال الذين يرون الدقة مهمة وهي من مزايا الإتصالات الحديثة هو 13 عامل بنسبة 61.9 % ، أما الآخرين فيرون عكس ذلك عددهم 8 عمال بنسبة تقدر ب 38.1 % . فقد ساهمت وسائل التكنولوجيا الحديثة في إعطاء نوع من الدقة الحسابية و البيانية.

الجدول رقم 20 يمثل متغير سهولة الإستعمال

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	نعم	13	61.9	61.9
	لا	8	38.1	38.1
	المجموع	21	100.0	100.0

: المقابلة نفسها¹.

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

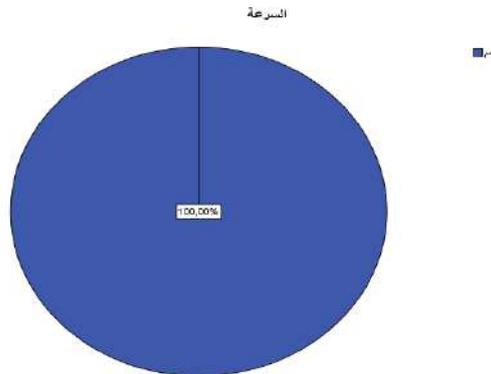


الشكل رقم 20 : دائرة نسبية تمثل متغير سهولة الإستعمال

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد العمال الذين يرون سهولة في استعمال الإتصالات الحديثة عددهم 13 عامل بنسبة 61.9 % ، أما الآخرين فيرون عكس ذلك عددهم 8 عمال بنسبة 38.1 % وهذا يدل على سهولة تقبل العامل للإستعمال هذه الأجهزة التكنولوجية .

الجدول رقم 21 يمثل متغير السرعة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	نعم	21	100.0	100.0
	المجموع	21	100.0	100.0



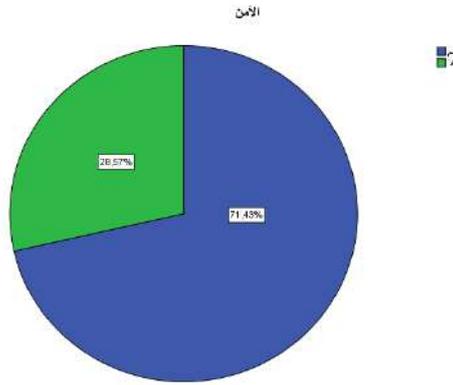
الشكل رقم 21 : دائرة نسبية تمثل متغير السرعة

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

من خلال الجدول نلاحظ أن جميع العمال بنسبة 100% أجمعوا على أن هذه الوسائل الإتصالية الحديثة تتميز بالسرعة الفائقة وهذا ما جعل البنك يعتمد في نشاطه على تكنولوجيا الحديثة .

الجدول رقم 20 يمثل متغير الأمن

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	نعم	15	71.4	71.4
	لا	6	28.6	28.6
	المجموع	21	100.0	100.0

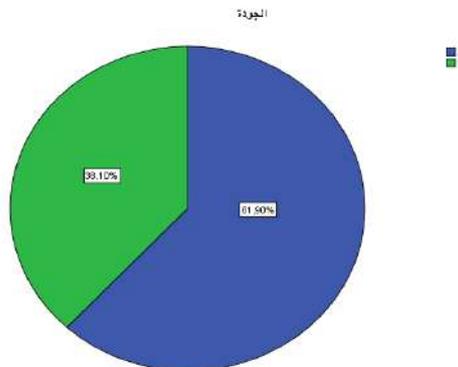


الشكل رقم 22 : دائرة نسبية تمثل متغير الأمن

من خلال نلاحظ البيانات نلاحظ أن عدد العمال الذين يرون أن هذه الوسائل الحديثة تتوفر على الأمن هو 15 عامل بنسبة 71.4 % ، أما الآخرين يرون عكس ذلك هم 6 عامل بنسبة 28.6 % فالأمن المعلوماتي مهم جدا .

الجدول رقم 23 يمثل متغير الجودة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	نعم	13	61.9	61.9
	لا	8	38.1	38.1
	المجموع	21	100.0	100.0



الشكل رقم 23 : دائرة نسبية تمثل متغير الجودة

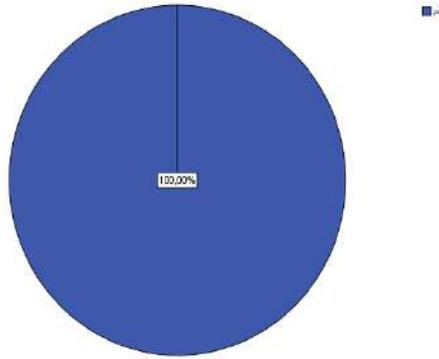
الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد العمال الذين يرون جودة هذه التكنولوجيا هو 13 عامل بنسبة 61.9 % ، أما الآخرين عكس ذلك هم 8 عمال بنسبة 38.1 % فمعظم العمال يركزون على جودة التكنولوجيا و مميزاتها وخصائصها.

الجدول رقم 24 يمثل متغير إدخال نظام المعلومات و البرامج

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	نعم	21	100.0	100.0
	المجموع	21	100.0	100.0

هل يؤدي إدخال نظام المعلومات و البرامج إلى إعطاء شكل أحسن للمعلومات؟



الشكل رقم 24 : دائرة نسبية تمثل إدخال نظام المعلومات و البرامج

من خلال الجدول يتبين لنا أن جميع العمال بنسبة 100 % مدركين أن التكنولوجيا الجديدة تعمل على إعطاء شكل أحسن للمعلومات .

فبإدخال برامج و أنظمة مختلفة كل هذا يؤدي إلى إحداث تغيير في شكل المعلومة و إعطاءها نمط و صورة أخرى ¹.

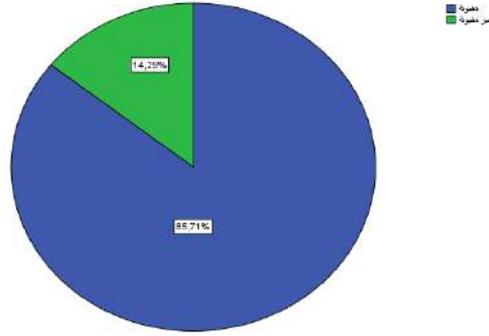
الجدول رقم 25 يمثل متغير مستوى تجهيزات الاتصالات في المكتب

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	مقبولة	18	85.7	85.7
	غير مقبولة	3	14.3	14.3
	المجموع	21	100.0	100.0

¹ : المقابلة نفسها .

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

بعد إدخال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الإتصال كيف ترى مستوى تجهيزات الاتصالات الموجودة في مكتبك؟



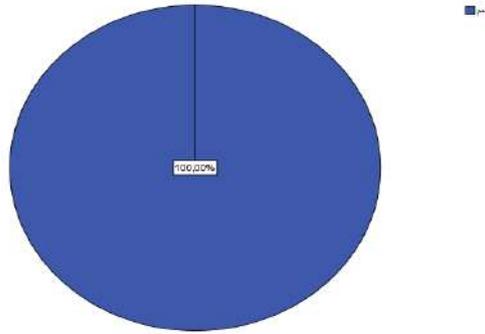
الشكل رقم 25 : دائرة نسبية تمثل متغير مستوى تجهيزات الاتصالات الموجودة في المكتب

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد العمال الذين يرون أن مستوى التجهيزات الموجودة في مكتبهم مقبولة هو 18 عامل بنسبة 85.7 % ، أما الآخرين يرون أنها غير مقبولة هم 3 عمال بنسبة 14.3 % وهذا يدل على أن البنك يعتمد على تجهيزات تكنولوجية مقبولة .

الجدول رقم 26 يمثل متغير دور تكنولوجيا في توطيد علاقة البنك مع المحيط الخارجي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	نعم	21	100.0	100.0
	المجموع	21	100.0	100.0

هل تعتقد أن استعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الإتصال قد لعبت دورا فعالا في توطيد علاقات البنك مع المحيط الخارجي؟



الشكل رقم 26 : دائرة نسبية تمثل متغير دور تكنولوجيا في توطيد علاقة البنك مع المحيط الخارجي

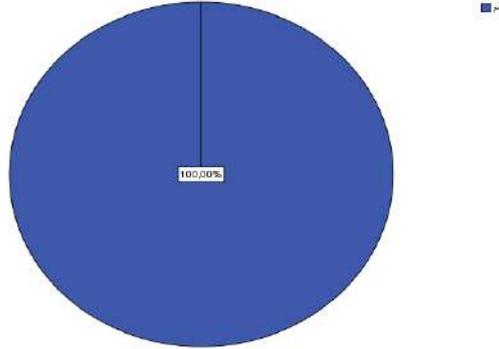
من الجدول أعلاه يتبين لنا أن جميع العمال بنسبة 100% أجمعوا على أن التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والإتصال قد لعبت دورا فعالا في توطيد علاقات البنك مع المحيط الخارجي .

الجدول رقم 27 يمثل متغير مساهمة الإعلام في تحسين أداء ونشاط البنك

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	نعم	21	100.0	100.0
	المجموع	21	100.0	100.0

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

هل ساهم الإعلام و الإتصال في تحسين أداء ونشاط البنك؟



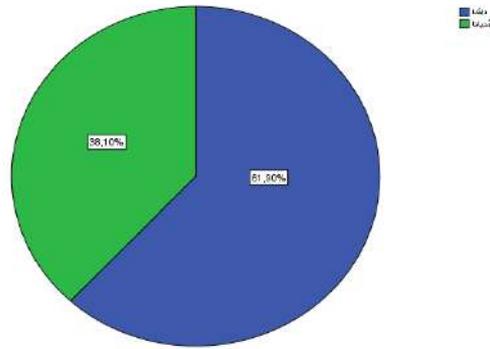
الشكل رقم 27 : دائرة نسبية تمثل مساهمة الإعلام في تحسين أداء ونشاط البنك

من خلال الجدول نلاحظ أن جميع العمال بنسبة 100 % أجمعوا على أن الإعلام و الإتصال ساهم بشكل كبير في تحسين أداء ونشاط البنك .

الجدول رقم 28 يمثل متغير استطاعة بنك الجزائر بسعيدة مسايرة التطور التكنولوجي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	دائما	13	61.9	61.9
	أحيانا	8	38.1	38.1
	المجموع	21	100.0	100.0

هل استطاع بنك الجزائر بسعيدة مسايرة التطور التكنولوجي ؟



الشكل رقم 28 : دائرة نسبية تمثل متغير استطاعة البنك مسايرة التطور التكنولوجي

من خلال الجدول يتبين لنا أن عدد العمال الذين يرون أن البنك قد استطاع مسايرة التطور التكنولوجي هو 13 عامل بنسبة 61.9 % ، أما الآخرين فأحيانا ما يرون ذلك عددهم 8 عمال بنسبة 38.1 % .

دليل على أن البنك متطلع على التكنولوجيا الحديثة فمؤخرا أبرم البنك اتفاقية مع فرنسا لتبادل الخبرات في معرفة طرق الكشف عن التزوير النقدي الأجنبي (اليورو).¹

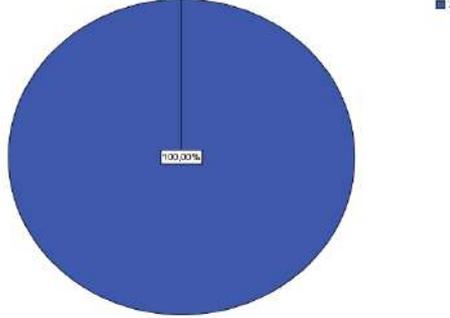
¹ : المقابلة نفسها .

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

الجدول رقم 27 يمثل متغير تشكل التكنولوجيا خطرا على الوظيفة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	لا	21	100.0	100.0
	المجموع	21	100.0	100.0

هل تشكل التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الإتصال خطرا على وظيفتك؟



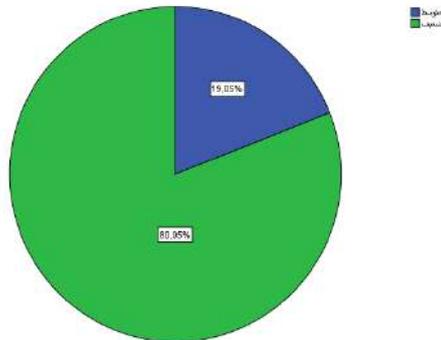
الشكل رقم 29 : دائرة نسبية تمثل متغير تشكل التكنولوجيا خطرا على الوظيفة

من خلال الجدول نلاحظ لنا أن جميع العمال بنسبة 100 % أجمعوا أن التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الإتصال لا تشكل خطرا على وظيفة العامل طالما هناك تكوين ومتخصصين في هذا المجال .

الجدول رقم 30 يمثل متغير دخول الفيروسات إلى أجهزة البنك

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	متوسط	4	19.0	19.0
	ضعيف	17	81.0	81.0
	المجموع	21	100.0	100.0

هل استخدام الإنترنت أدى إلى دخول الفيروسات إلى أجهزة البنك بشكل ؟



الشكل رقم 30 : دائرة نسبية تمثل متغير دخول الفيروسات أجهزة البنك

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

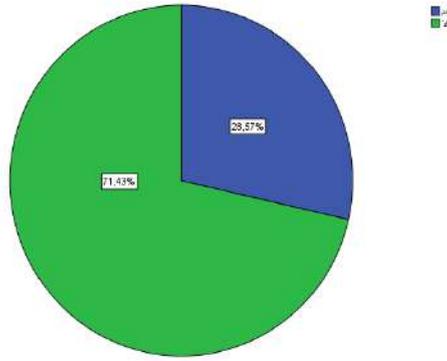
من خلال الجدول يتبين أن عدد العمال الذين يرون أن استخدام الأنترنت/الأنترنت يؤدي بشكل متوسط إلى دخول الفيروسات إلى أجهزة البنك هو 4 عمال بنسبة 19 % ، أما الآخرين يرونها بنسبة ضعيفة عددهم 17 عامل بنسبة 81 % .

حيث أن الفيروسات يمكن السيطرة عليها والقضاء عليها ببرامج خاصة بها .¹

الجدول رقم 31 يمثل متغير الأعطاب في أجهزة المعلوماتية وافتعالها أزمة داخل البنك

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	نعم	6	28.6	28.6
	لا	15	71.4	71.4
	المجموع	21	100.0	100.0

هل تؤدي الأعطاب في أجهزة المعلوماتية إلى افتعال أزمة داخل البنك؟



الشكل رقم 31 : دائرة نسبية تمثل الأعطاب و تأديتها إلى افتعال أزمة

من خلال الجدول يتبين لنا أن عدد العمال الذين يرون أن الأعطاب تؤدي إلى افتعال أزمة داخل البنك هو 6 عمال بنسبة 28.6 % ، أما الآخرين يرون عكس ذلك هم 15 عامل بنسبة 71.4 % . البنك يعمل على توفير كل الصيانة اللازمة بغرض الإبتعاد عن الوقوع في أزمة ما .²

الجدول رقم 32 يمثل متغير عوائق تطبيق التكنولوجيا في البنك

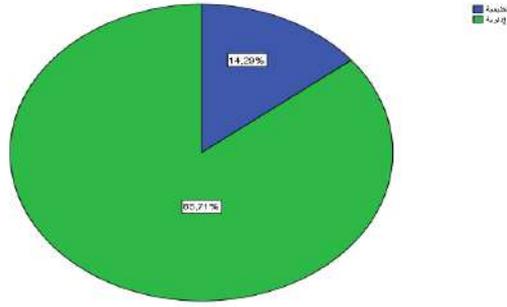
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide
VALIDE	تنظيمية	3	14.3	14.3
	إدارية	18	85.7	85.7
	المجموع	21	100.0	100.0

¹ : المقابلة نفسها .

² : المقابلة نفسها .

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

في رأيك ماهي عوائق تطبيق التكنولوجيا الحديثة في البنك؟



الشكل رقم 32 : دائرة نسبية تمثل متغير عوائق تطبيق التكنولوجيا في البنك

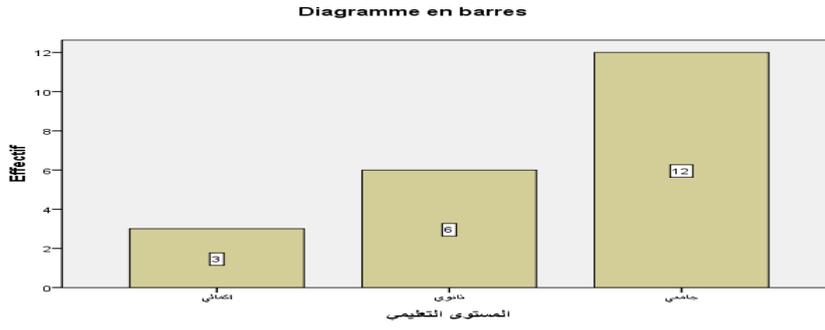
من خلال الجدول نلاحظ أن عدد العمال الذين يرون أن هناك عوائق تنظيمية تعيق تطبيق التكنولوجيا هو 3 عمال بنسبة 14.3 % ، أما الآخرين فيرونها عوائق إدارية عددهم 8 عمال بنسبة 85.7 % وهذا دليل على أن الإدارة العليا تعتمد في تسيرها على نمط اتصالي خاص .

2. الجداول المركبة

الجدول رقم 33 يمثل علاقة متغير المستوى التعليمي باستخدام التكنولوجيا الحديثة

المستوى التعليمي	هل تحتاج مؤسسة إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة؟		المجموع
	نعم	لا	
اكمامي	6	3	3
ثانوي	12	6	6
جامعي	12	12	12
المجموع	21	21	21

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي



الشكل رقم 33 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير المستوى التعليمي باستخدام التكنولوجيا الحديثة

من خلال الجدول يتضح لنا أن جميع العمال بمختلف مستوياتهم التعليمية أجمعوا على استخدام تكنولوجيا الإتصال داخل البنك عددهم 21 عامل

المرتبة الأولى للعمال ذوي المستوى الجامعي عددهم 12 عامل

المرتبة الثانية ذوي المستوى ثانوي عددهم 6 عمال

المرتبة الثالثة ذوي المستوى اكمامي عددهم 3 عمال

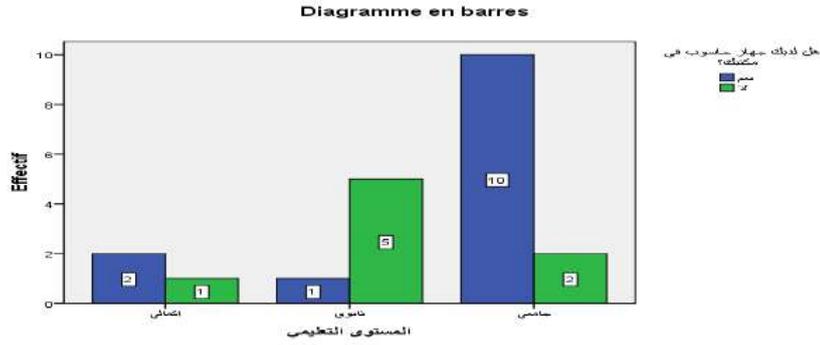
وجود ووعي لدى العمال في استخدام التكنولوجيا داخل البنك ¹

الجدول رقم 34 يمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بإمتلاك جهاز حاسوب في المكتب

		هل لديك جهاز حاسوب في مكتبك؟		
		نعم	لا	
المستوى التعليمي	اكمامي	2	1	3
	ثانوي	1	5	6
	جامعي	10	2	12
المجموع		13	8	21

: المقابلة نفسها ¹.

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي



الشكل رقم 34 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بامتلاك جهاز حاسوب في المكتب

من خلال الجدول يتضح لنا أن 13 عامل لديهم جهاز حاسوب و 8 عمال ليس لديهم جهاز حاسوب موزعين كما يلي :

من مستوى إكمالي 2 يملكون حاسوب و 1 لا يملك حاسوب

من مستوى ثانوي 1 يملك حاسوب و 5 لا يملكون حاسوب

من مستوى جامعي 10 يملكون حاسوب و 2 لا يملكون حاسوب

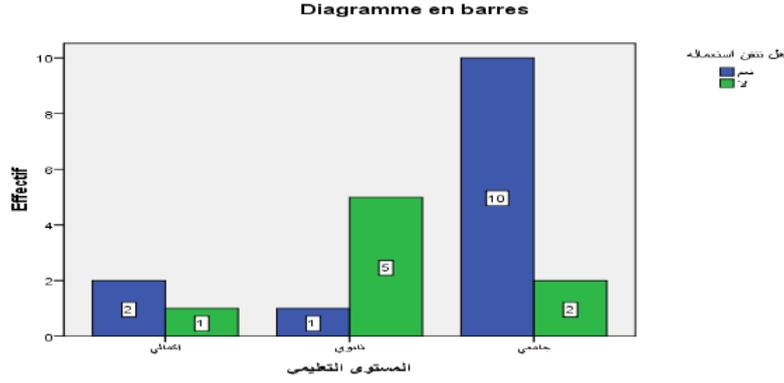
الجامعيين هم الأكثر إمتلاكاً لأجهزة الحاسوب نظراً لمستواهم التعليمي وطبيعة عملهم¹.

الجدول رقم 35 يمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بإتقان استعمال الحاسوب

		هل تتقن استعماله		المجموع
		نعم	لا	
المستوى التعليمي	إكمالي	2	1	3
	ثانوي	1	5	6
	جامعي	10	2	12
المجموع		13	8	21

¹ : المقابلة نفسها.

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي



الشكل رقم 35 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بإتقان استعمال الحاسوب

من خلال الجدول نلاحظ أن 13 عامل يتقنون الحاسوب بينما 8 عمال لا يتقنونه موزعين في الجدول كالآتي :

في مستوى إكمالي 2 يتقنونه و 1 لا يتقنه

في مستوى ثانوي 1 يتقنه و 5 لا يتقنونه

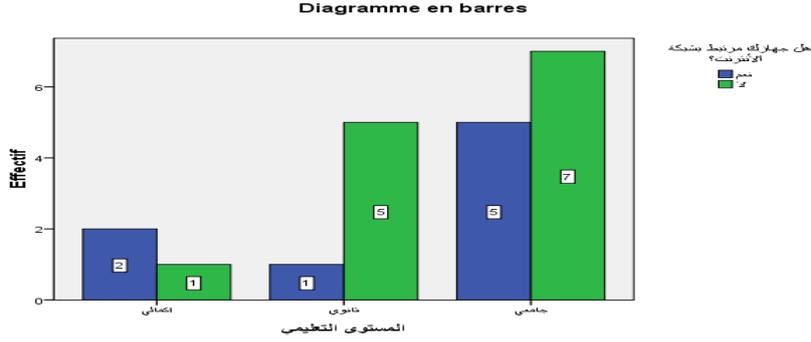
في مستوى الجامعي 10 يتقنونه و 2 لا يتقنونه

نلاحظ أن ذوي المستوى الجامعي هم الأكثر عددا في إتقان استعمال الكمبيوتر يليهم ذوي المستوى الإكمالي ثم الثانوي.

الجدول رقم 36 يمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بارتباط جهاز الحاسوب بالإنترنت

المستوى التعليمي	هل جهازك مرتبط بشبكة الأنترنت؟		المجموع
	نعم	لا	
إكمالي	2	1	3
ثانوي	1	5	6
جامعي	5	7	12
المجموع	8	13	21

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي



الشكل رقم 36 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بإرتباط جهاز الحاسوب بالإنترنت

من خلال الجدول يتضح لنا أن 8 عمال أجهزتهم مرتبطة بالإنترنت و 13 عامل غير مرتبط موزعين كالتالي :

المرتبطون بالإنترنت نجد : مستوى اكمامي عددهم 2 عمال - مستوى ثانوي عددهم 1 عامل - مستوى جامعي عددهم 5 عمال

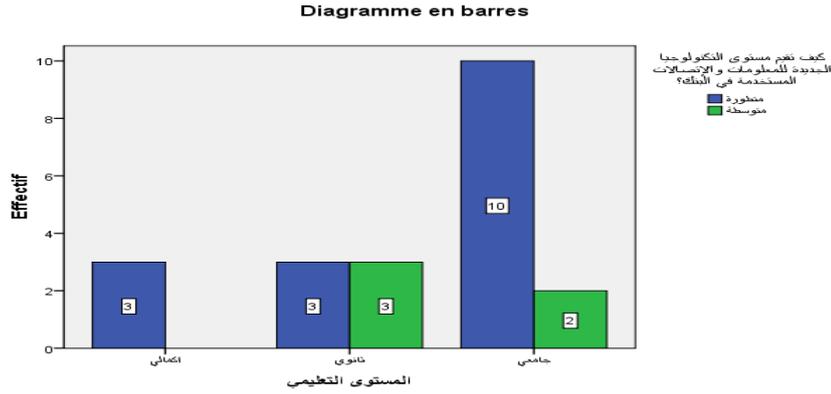
الغير مرتبطون بالإنترنت نجد : مستوى اكمامي عددهم 1 عامل - مستوى ثانوي عددهم 5 عمال - مستوى جامعي عددهم 7 عمال

نلاحظ أن ليس كل الأجهزة مرتبطة بالإنترنت ماعادا ذوي الرتب العالية أو التي عملها مرتبط باستخدام الأنترنت أو الأنترنت .

الجدول رقم 37 يمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بتقييم مستوى التكنولوجيا الجديدة في البنك

		كيف تقيم مستوى التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصالات المستخدمة في البنك؟		المجموع
		متطورة	متوسطة	
المستوى التعليمي	اكمامي	3	0	3
	ثانوي	3	3	6
	جامعي	10	2	12
Total		16	5	21

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي



الشكل رقم 37 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بتقييم مستوى التكنولوجيا الجديدة في البنك

من خلال الجدول يتضح لنا أن 16 عامل يقيمون مستوى التكنولوجيا الجديدة بالمتطورة

و 5 عمال بالمتوسطة موزعين في الجدول كالاتي:

مستوى اكمامي : مستوى متطور 3 عمال ، مستوى متوسط معدوم

مستوى ثانوي : مستوى متطور 3 عمال ، مستوى متوسط 3 عمال

مستوى جامعي : مستوى متطور 10 عمال ، مستوى متوسط 2 عمال

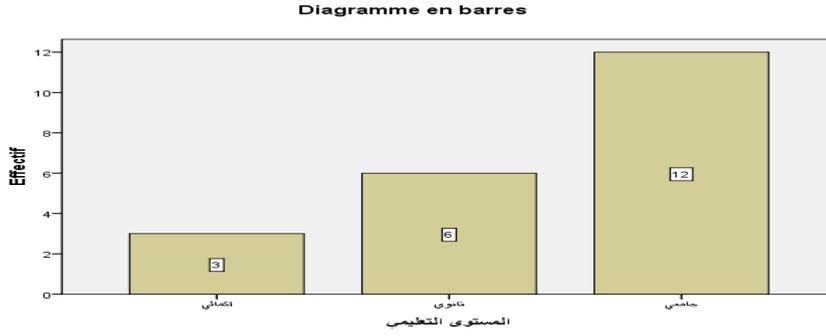
المستوى التعليمي له دور كبير في عملية التقييم ، فلا يمكن لعامل لا يدرك التكنولوجيا الحديثة أن يعطي تقييمه¹.

الجدول رقم 38 يمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بمساهمة الإعلام في تحسين أداء ونشاط البنك

		هل ساهم الإعلام و الإتصال في تحسين أداء ونشاط البنك؟	
المستوى التعليمي		نعم	المجموع
	اكمامي	3	3
	ثانوي	6	6
	جامعي	12	12
Total		21	21

: مقابلة مع السيدة : ولد سعيد جميلة ، مديرة الدراسات ، في مكتبها بمقر البنك ، يوم 2013/06/04 .¹

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي



الشكل رقم 38 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بمساهمة الإعلام

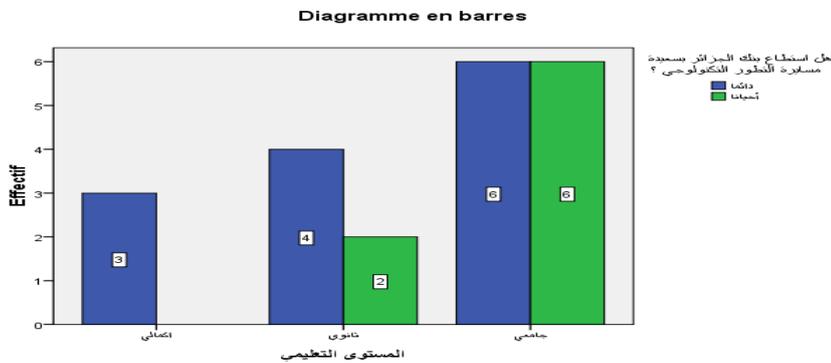
في تحسين أداء ونشاط البنك

من خلال الجدول نلاحظ أن العمال أجمعوا على أن تكنولوجيا الإتصال قد ساهمت بشكل كبير في تحسين أداء ونشاط البنك موزعين كالآتي : مستوى إكمالي عددهم 3 عمال - مستوى ثانوي عددهم 6 عمال .

مستوى جامعي عددهم 12 عامل ، كلهم أجمعوا على مساهمة التكنولوجيا في نشاط وفعالية البنك .

الجدول رقم 39 يمثل علاقة متغير المستوى التعليمي باستطاعة البنك مسايرة التطور التكنولوجي

		هل استطاع بنك الجزائر بسعيده مسايرة التطور التكنولوجي ؟		المجموع
		دائما	أحيانا	
المستوى التعليمي	إكمالي	3	0	3
	ثانوي	4	2	6
	جامعي	6	6	12
Total		13	8	21



الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

الشكل رقم 39 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير المستوى التعليمي

باستطاعة البنك مسابرة التطور التكنولوجي

من خلال الجدول يتضح لنا أن عدد العمال الذين اتفقوا على أن البنك استطاع دائما مسابرة التطور التكنولوجي هو 13 عامل بينما 8 عمال مترددين في إجاباتهم موزعين في الجدول كالتالي : بالنسبة للذين يرون أن البنك دائما يسابرة التطور التكنولوجي نجد ذوي مستوى إكمالي 3 عمال- ذوي مستوى ثانوي 4 عمال- ذوي مستوى جامعي 6 عمال.

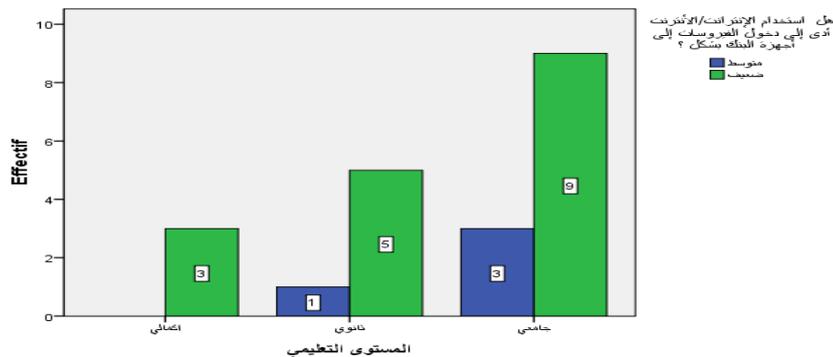
بينما أحيانا يرى بعض العمال ذلك من ذوي مستوى إكمالي معدوم - ذوي مستوى ثانوي 6 عمال - ذوي مستوى جامعي 12 عامل

فكلما زاد المستوى التعليمي زاد معه معرفة وإدراك مسابرة البنك للتكنولوجيا الحديثة.¹

الجدول رقم 40 يمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بدخول الفيروسات لأجهزة البنك

		هل استخدام الإنترنت/الانترنت أدى إلى دخول الفيروسات إلى أجهزة البنك بشكل ؟		المجموع
		متوسط	ضعيف	
المستوى التعليمي	إكمالي	0	3	3
	ثانوي	1	5	6
	جامعي	3	9	12
Total		4	17	21

Diagramme en barres



الشكل رقم 40 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بدخول الفيروسات لأجهزة البنك

: مقابلة مع السيدة : ولد سعيد جميلة ، مديرة الدراسات ، في مكتبها بمقر البنك ، يوم 2013/06/04 .¹

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

من خلال الجدول يتضح لنا أن 4 عمال متخوفين قليلا من الفيروسات بينما 17 عامل يرونها أنها لا تؤثر على أجهزة البنك وذلك بوجود برامج تقضي عليها ، موزعين في الجدول كالاتي:

دخول الفيروسات بشكل متوسط نجد نوي مستوى إكمالي عددهم معدوم - نوي مستوى ثانوي عددهم 1 عامل - نوي مستوى جامعي عددهم 3 عمال .

دخول الفيروسات بشكل ضعيف نجد

نوي مستوى إكمالي عددهم 3 عمال - نوي مستوى ثانوي عددهم 5 عمال

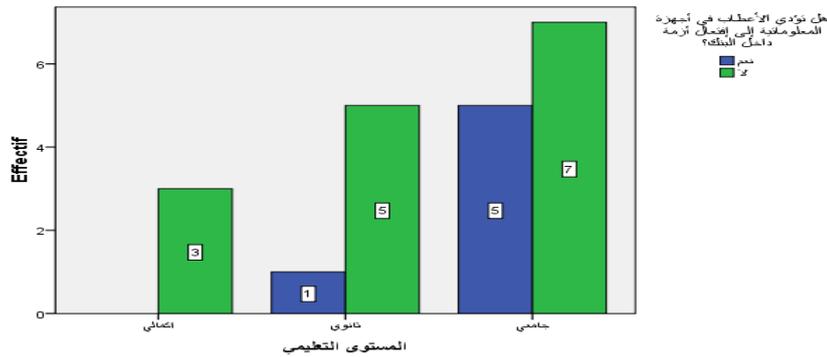
نوي مستوى جامعي عددهم 9 عمال

يمتلك البنك برامج متخصصة في القضاء على الفيروسات و أنظمة للأمن المعلوماتي ¹.

الجدول رقم 41 يمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بإفتعال الأعطاب أزمة في البنك

		هل تؤدي الأعطاب في أجهزة المعلوماتية إلى افترعال أزمة داخل البنك؟		المجموع
		نعم	لا	
المستوى التعليمي	إكمالي	0	3	3
	ثانوي	1	5	6
	جامعي	5	7	12
Total		6	15	21

Diagramme en barres



الشكل رقم 41 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير المستوى التعليمي بإفتعال الأعطاب أزمة في البنك

: المقابلة نفسها 1.

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

من خلال الجدول يتبين لنا أن 6 عمال يرون أن الأعطاب تشكل أزمة داخل البنك بينما 15 عامل لا يرون ذلك وهي موزعة في الجدول كالاتي :

بالنسبة للذين يرون أن الأعطاب تؤدي إلى إفتعال أزمة نجد

ذوي مستوى إكمالي عددهم معدوم - ذوي مستوى ثانوي عددهم عامل واحد
ذوي مستوى جامعي عددهم 5 عمال

بالنسبة للذين لا يرون أن الأعطاب تؤدي إلى إفتعال أزمة نجد

ذوي مستوى إكمالي عددهم 3 عمال - ذوي مستوى ثانوي عددهم 5 عمال
ذوي مستوى جامعي عددهم 7 عمال .

البنك يعتمد على تسير منظم ووسائل صيانة في حالة حدوث أزمة ما .¹

الجدول رقم 42 يمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية بامتلاك جهاز حاسوب في المكتب

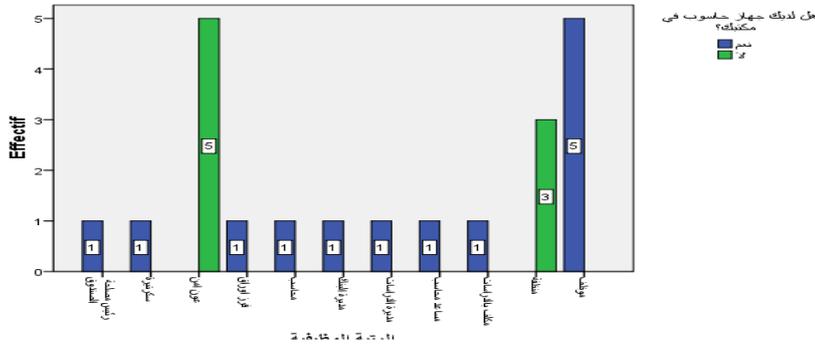
	هل لديك جهاز حاسوب في مكتبك؟		Total	
	لا	نعم		
الرتبة الوظيفية	رئيس مصلحة الصندوق	1	0	1
	سكرتيرة	1	0	1
	عون امن	0	5	5

: المقابلة نفسها .¹

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

فرز اوراق	1	0	1
محاسب	1	0	1
مديرة البنك	1	0	1
مديرة الدراسات	1	0	1
مساعد محاسب	1	0	1
مكلف بالدراسات	1	0	1
منظفة	0	3	3
موظف	5	0	5
Total	13	8	21

Diagramme en barres



الشكل رقم 42 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية بامتلاك جهاز حاسوب في المكتب

نلاحظ من الجدول أعلاه أن عدد العمال الذين يملكون أجهزة الحاسوب عددهم 13 عامل بينما الذين لا يملكونه عددهم 8 عمال ، نلاحظ أن جميع أكثرية العمال يملكون جهاز الحاسوب ماعدا أعوان الأمن والمنظفات وهذا دليل على أهمية استخدام الحاسوب داخل البنك .

الجدول رقم 43 يمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية باتقان استعمال الحاسوب

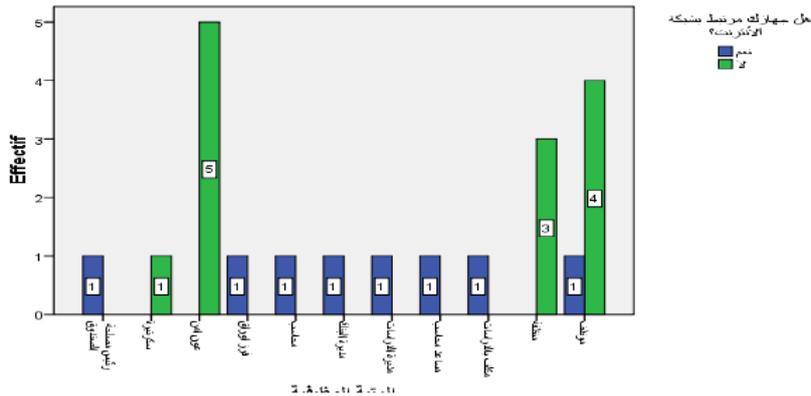
		هل تتقن استعماله		Total
		نعم	لا	
الرتبة الوظيفية	رئيس مصلحة الصندوق	1	0	1
	سكرتيرة	1	0	1
	عون امن	0	5	5
	فرز اوراق	1	0	1
	محاسب	1	0	1

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

الجدول رقم 44 يمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية بارتباط جهاز الحاسوب بالإنترنت

	هل جهازك مرتبط بشبكة الأنترنت؟		Total	
	لا	نعم		
الرتبة الوظيفية	رئيس مصلحة الصندوق	1	0	1
	سكرتيرة	0	1	1
	عون امن	0	5	5
	فرز اوراق	1	0	1
	محاسب	1	0	1
	مديرة البنك	1	0	1
	مديرة الدراسات	1	0	1
	مساعد محاسب	1	0	1
	مكلف بالدراسات	1	0	1
	منظمة	0	3	3
	موظف	1	4	5
	Total	8	13	21

Diagramme en barres



الشكل رقم 44 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية بارتباط جهاز الحاسوب بالإنترنت

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد العمال الذين أجهزتهم مرتبطة بالإنترنت هو 8 عمال بينما الآخرين عكس ذلك عددهم 13 عامل ، فطبيعة العمل مهمة جدا و الأنترنت أو الأنترنت

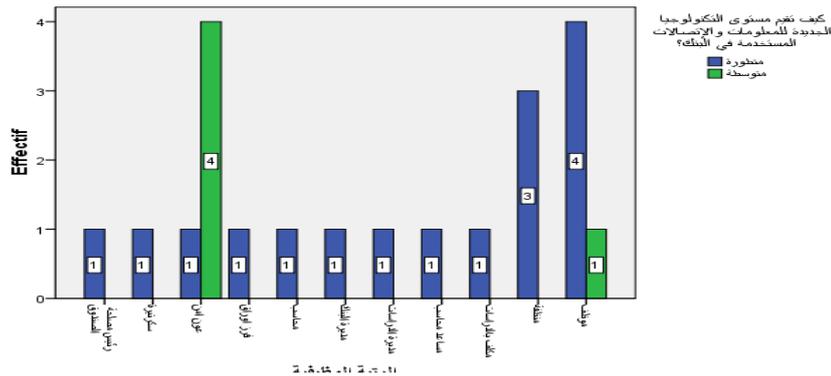
الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

نجده عند العمال الذين يستخدمونه في إرسال المعلومات أو التقارير البنكية للجهات المعنية .

الجدول رقم 45 يمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية بمستوى التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصالات المستخدمة في البنك

		كيف تقيم مستوى التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصالات المستخدمة في البنك؟		Total
		متوسطة	متطورة	
الرتبة الوظيفية	رئيس مصلحة الصندوق	1	0	1
	سكرتيرة	1	0	1
	عون امن	1	4	5
	فرز اوراق	1	0	1
	محاسب	1	0	1
	مديرة البنك	1	0	1
	مديرة الدراسات	1	0	1
	مساعد محاسب	1	0	1
	مكلف بالدراسات	1	0	1
	منظمة	3	0	3
	موظف	4	1	5
	Total	16	5	21

Diagramme en barres



الشكل رقم 45 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية

بمستوى التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصالات المستخدمة في البنك

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

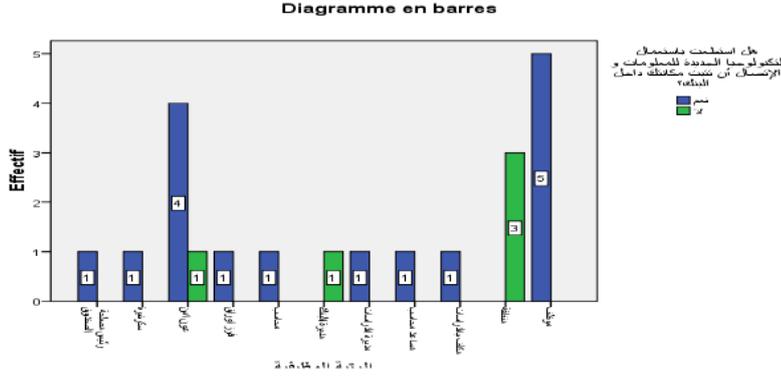
من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن جميع العمال مطمئن للمستوى الذي وصلت إليه التكنولوجيا ، فعدد العمال الذين يرون أن التكنولوجيا أصبح مستواها متطور عددهم 16 عامل بينما الذين يرونها متوسط عددهم 5 عمال هذا دليل على أن التكنولوجيا أصبحت مهمة و إجبارية داخل النظام البنكي .

الجدول رقم 46 يمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية باستطاعة العامل باستعمال التكنولوجيا اثبات مكاتته

		هل استطعت باستعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والإتصال أن تثبت مكانتك داخل البنك؟		Total
		نعم	لا	
الرتبة الوظيفية	رئيس مصلحة الصندوق	1	0	1
	سكرتيرة	1	0	1
	عون امن	4	1	5
	فرز اوراق	1	0	1
	محاسب	1	0	1
	مديرة البنك	0	1	1
	مديرة الدراسات	1	0	1
	مساعد محاسب	1	0	1

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

	مكلف بالدراسات	1	0	1
	منظفة	0	3	3
	موظف	5	0	5
	Total	16	5	21



الشكل رقم 46 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية اثبات مكانة العامل داخل البنك

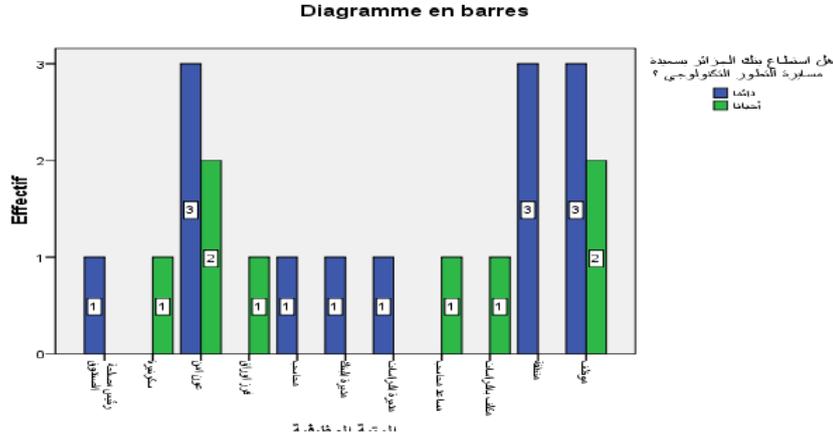
من خلال الجدول نلاحظ أن عدد العمال الذين أتبتوا أنفسهم عددهم 16 عامل بينما 5 عمال لم يستطيعوا ، فقد ساهمت التكنولوجيا في تغيير طريقة العمل داخل البنك نحو الأحسن والأسرع وهذا ما ساعد العامل في إثبات مكانته وقدراته العملية والوظيفية .

الجدول رقم 47 يمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية بمسيرة البنك التطور التكنولوجي

		هل استطاع بنك الجزائر بسعيدة مسابقة التطور التكنولوجي ؟		Total
		دائما	أحيانا	
الرتبة الوظيفية	رئيس مصلحة الصندوق	1	0	1
	سكرتيرة	0	1	1
	عون امن	3	2	5
	فرز اوراق	0	1	1
	محاسب	1	0	1
	مديرة البنك	1	0	1
	مديرة الدراسات	1	0	1
	مساعد محاسب	0	1	1
	مكلف بالدراسات	0	1	1
	منظفة	3	0	3

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

	موظف	3	2	5
Total		13	8	21



الشكل رقم 47 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية بمسايرة البنك التطور التكنولوجي

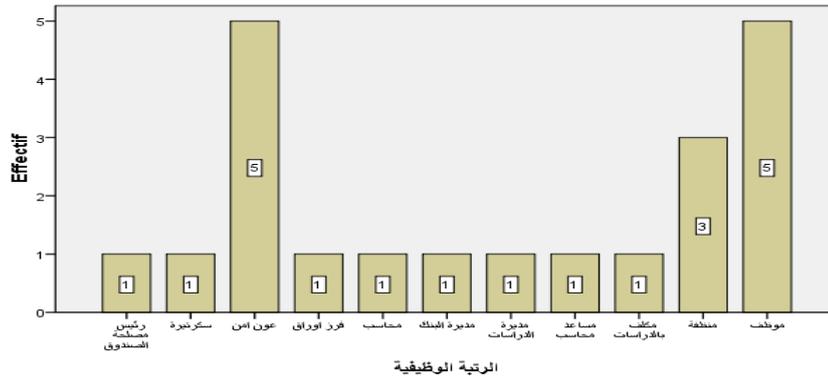
من خلال الجدول نلاحظ أن عدد العمال الذين استطاعوا دائما مسايرة التطور التكنولوجي هو 13 عامل بينما 8 عمال أحيانا يرون ذلك ، والملاحظ أن الرتبة الوظيفية تساعد على معرفة ان كان البنك حقا يساير التطور التكنولوجي وذلك بالمعرفة و التكوين .

الجدول رقم 48 يمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية بتشكل التكنولوجيا خطرا على الوظيفة

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

		هل تشكل التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والإتصال خطرا على وظيفتك؟	
		لا	Total
الرتبة الوظيفية	رئيس مصلحة الصندوق	1	1
	سكرتيرة	1	1
	عون امن	5	5
	فرز اوراق	1	1
	محاسب	1	1
	مديرة البنك	1	1
	مديرة الدراسات	1	1
	مساعد محاسب	1	1
	مكلف بالدراسات	1	1
	منظمة	3	3
	موظف	5	5
	Total		21

Diagramme en barres



الشكل رقم 48 : أعمدة بيانية تمثل علاقة متغير الرتبة الوظيفية

بتشكل التكنولوجيا خطرا على الوظيفة

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

من خلال الجدول نلاحظ أن جميع العمال عددهم 21 عامل أدركوا أن التكنولوجيا ليست عائقا أو خطر على وظيفتهم بينما هي تساهم بشكل كبير في إحداث تغييرات داخل البنك حتى نصل إلى عصرنة البنوك الجزائرية ومسايرة التطور التكنولوجي و المصرفي .

النتائج الميدانية للدراسة

لقد حاولت في هذه الدراسة الإجابة عن الإشكالية مع تحليل نتائج وإجابات المبحوثين تبين منها النقاط التالية :

- 1- استحواذ الذكور على العمل البنكي أكثر من النساء .
- 2- سن العامل و المستوى التعليمي ضروريان داخل العمل البنكي الأقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة أداء العمل تعود على المؤسسة بفوائد للتقدم نحو الأحسن .
- 3- الحالة العائلية داخل البنك مستقرة كون كل العمال متزوجين .
- 4- استخدام تكنولوجيا الإتصال داخل البنك أمر مهم من الفاكس ، الهاتف ، الحاسوب، الأنترنت أو الأنترانت وغيرها .
- 5- ضرورة مسايرة البنك التطور التكنولوجي
- 6- التكوين ضروري للعمال لإعادة هيكلة العامل

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

7- إدخال برامج جديدة لعصرنة البنك (أمنية أو تقنية) .

نستنتج من التحليل السابقة أنه لقد أحدثت التكنولوجيا تطورا سريعا أدى إلى ظهور مايسمى

la Monétique النقد الآلي هذا الأخير هو حصيلة التزاوج بين تقنيات الإتصال

والإلكترونيك ، وبعد تحليلنا تبين لنا أهمية الجانب التكنولوجي ودوره الفعال في البنك ، هذا وقد أصبح البنك مطالب ببذل المزيد من الجهود لتدعيم فعالية أنشطته لا سيما تواجهه البنوك من منافسة مع البنوك الأجنبية حتى أضحت قدرتها على الصمود في مواجهة هذه التحديات مرهونا بنجاحها في الإعتماد على تكنولوجيات الإعلام والإتصال الحديثة ويعتبر مجال التكنولوجيا المصرفية مجال خصبا لإجراء مختلف الدراسات والبحوث نظرا لحدثة التجربة

خاتمة عامة:

لقد حاولنا في هذا البحث توضيح مدى تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال في الاقتصاد الوطني داخل المؤسسات النقدية ، مع لفت الانتباه إلى حدود وسلبيات ومخاطر تلك التكنولوجيا، خاصة إذا استخدمت بدون حذر. إن هذه التكنولوجيا لا يمكن فصلها عن نظام المعلومات، حيث بدت الوسائل التقليدية غير مجدية وباهظة التكلفة وبطيئة بالإضافة إلى تأثيرها على تحسين فعالية التسيير و التخطيط والمراقبة فإن لهذه التكنولوجيا تأثيرات إضافية على ما يلي:

-زيادة الطاقة العلمية والتقنية للمؤسسات، والتي تعتبر طاقة ضرورية لتطوير المؤسسات.
-تحسين نوعية الخدمات المحلية بواسطة النشاطات التي تدخلها إلى مختلف ميادين الإدارة.
-إنشاء مناصب عمل في مختلف المؤسسات، علما أن جزءاً منها يتمتع بكفاءة عالية.
واختتام هذا البحث يفتح مجالاً أكبر لطرح بعض التساؤلات ذات العلاقة بنشاط وفعالية النشاط المصرفي أهمها :

1. تكلفة الإستثمار في تكنولوجيات الإعلام و الإتصال الحديثة وعلاقتها بأداء البنك .
2. تكنولوجيا الإعلام و الإتصال الحديثة وقدرتها على اكتساب البنوك الجزائرية ميزة تنافسة .
3. اليقظة التكنولوجية و أنظمة الدفع الحديثة في البنوك الجزائرية .

أرجوا أن يكون الله قد وفقنا ولو جزئياً في معالجة هذا الموضوع ، والله المستعان .

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة د. مولاي الطاهر بسعيدة
كلية الآداب واللغات والعلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية و الإنسانية
شعبة اعلام و اتصال
تخصص : اتصال وصحافة مكتوبة

استمارة بحث بعنوان

استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات النقدية
دراسة حالة بنك الجزائر – بسعيدة -

منذ

إشراف الأستاذ
بلمداني سعد

إعداد الطالبة
نعار جميلة

يرجى من سيادتكم التعاون في الإجابة على الأسئلة الموجودة في الاستمارة علما بأن لتعاونكم أهمية كبيرة في التوصل إلى النتائج العلمية المطلوبة , مع التأكيد بأن ما ستدلون به من معلومات سيستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .

الموسم الجامعي 2013/2012
- الملحق رقم 01 -

المحور الأول : البيانات الشخصية

ضع علامة : x في الإجابة الصحيحة

<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>	ذكر	<u>الجنس :</u>
<input type="checkbox"/>	30-25	<input type="checkbox"/>	أقل من 25	<u>السن :</u>
<input type="checkbox"/>	40-35	<input type="checkbox"/>	35-30	
<input type="checkbox"/>	أكثر من 45	<input type="checkbox"/>	45-40	

- الحالة العائلية :** متزوج أعزب
- مطلق أرمل
- المستوى التعليمي :** ابتدائي اكمالي ثانوي
- جامعي أخرى

- الرتبة الوظيفية :** الأقدمية في الوظيفة : أقل من 5 سنوات 5-10 سنوات
- 20-11 سنة أكثر من 20 سنة

المحور الثاني : فعالية تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في البنك الجزائري .

1- هل تحتاج مؤسسة إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة ؟

- نعم لا

2- ماهي الوسائط التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة ؟

الفاكس الهاتف الأنترنت أخرى أذكرها

3- هل لديك جهاز حاسوب في مكتبك ؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم هل تتقن استعماله ؟ نعم لا نوع

4- هل جهازك متصل بشبكة الانترنت ؟ نعم لا

5- كيف تقيم مستوى التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الاتصال المستخدمة في البنك ؟

- متطورة متوسطة ليئة

6- هل توافق على مضاعفة استعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الاتصال في البنك ؟

- نعم لا

7- إذا كانت الإجابة بـ " لا " لماذا ؟

.....
.....

8- هل تعتقد أن عملية إدخال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الاتصال على البنك سيؤثر على نشاط البنك ؟

- نعم لا

لماذا ؟

9- هل وفر البنك تكويناً لمستخدميه في مجال استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الاتصال ؟

- نعم لا

10- إذا كانت الإجابة "نعم"، هل ترى أن هذا التكوين كافي ؟

المحور الثالث: مستوى أداء الأنظمة التكنولوجية الحديثة

13- هل استطعت باستعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الاتصال أن تثبت مكانتك داخل البنك ؟

نعم لا

14- ما هي مزايا طرق الاتصالات الإلكترونية الجديدة مقارنة بطرق الاتصالات التقليدية ؟
(يمكن اختيار أكثر من إجابة واحدة)

الدقة سهولة الاستعمال السرعة
الأمن الجودة أيا أخرى أذكرها

15- هل يؤدي إدخال نظام المعلومات والبرامج إلى إعطاء شكل أحسن للمعلومات ؟

نعم لا أحيانا

16- بعد إدخال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال كيف ترى مستوى تجهيزات الأجهزة الاتصالية الموجودة في مكتبك ؟

.....

17- هل تعتقد أن استعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال قد لعب دورا فعال في توطيد علاقات البنك مع المحيط الخارجي ؟

نعم لا

18 - هل ساهم الإعلام والاتصال في تحسين أداء و نشاط البنك ؟

نعم لا

19- هل استطاع بنك الجزائر بسعيده مسايرة التطور التكنولوجي ؟

دائما أحيانا إطلاقا
المحور الرابع : مخاطر وعوائق استخدام تكنولوجيا الحديثة في المؤسسة البنكية

20- هل تشكل التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال خطرا على وظيفتك ؟

نعم لا

21- إذا كانت الإجابة ب "نعم" لماذا ؟

22- هل استخدام شبكات الإنترنت /الإنترنت أدى إلى دخول الفيروسات إلى أجهزة البنك بشكل ؟

كبير متوسط ضعيف

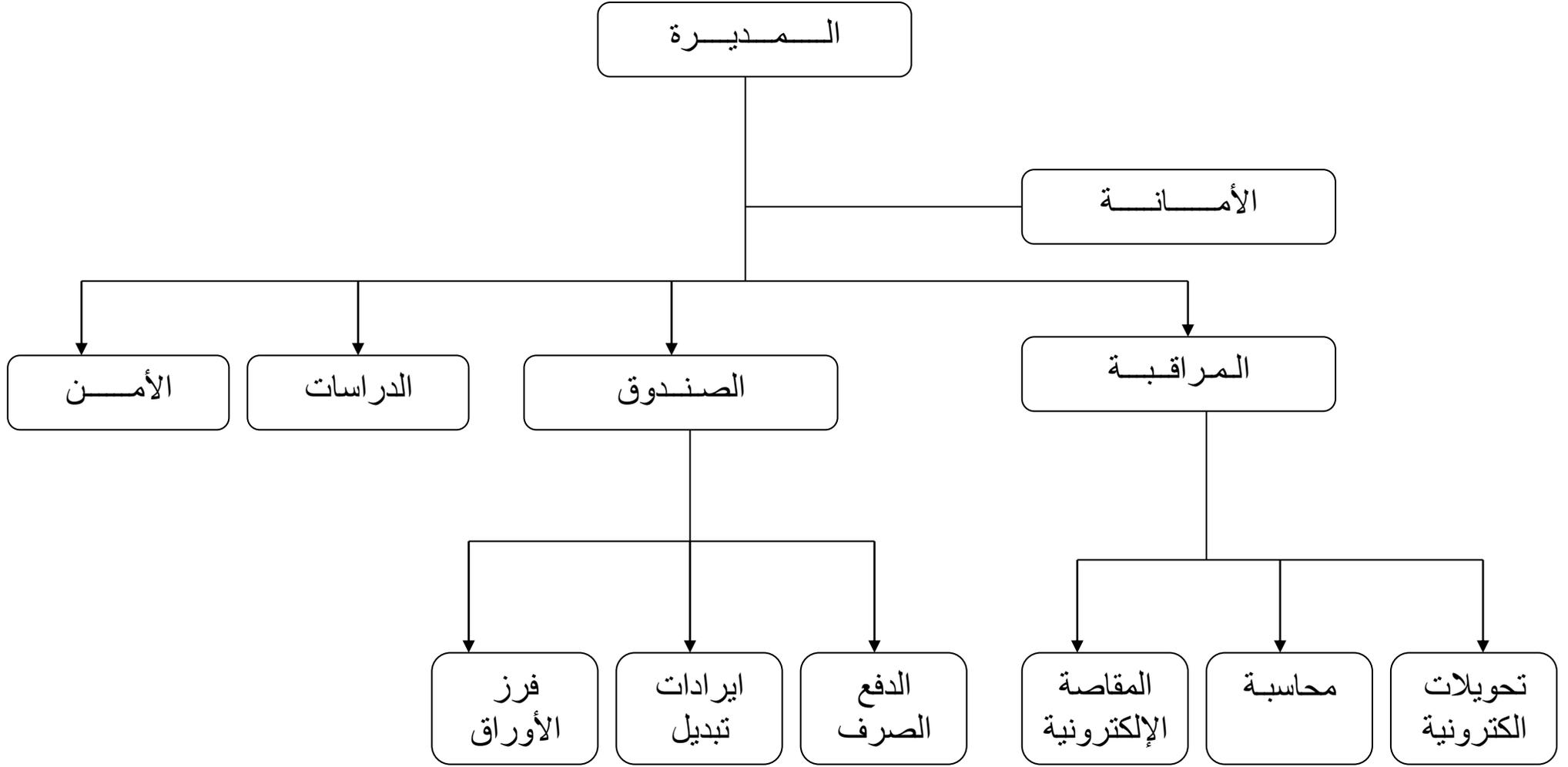
23- هل تؤدي الأعطاب في أجهزة المعلوماتية إلى افتعال أزمة داخل البنك ؟

نعم لا

24 - في رأيك ماهي عوائق تطبيق التكنولوجيا الحديثة في البنك ؟

تنظيمية إدارية أخرى أذكرها

تقبلوا فائق الشكر والاحترام



قائمة المصادر و المراجع

قائمة المراجع باللغة العربية

- 1- أحمد الرفاعي، استخدام نظام SPSS في تحليل البيانات الإحصائية، دار قباء للطباعة و النشر، الإسكندرية، 1995 .
- 2- أحمد مصطفى خاطر، محمد بهجت كشك، إدارة المنظمات الإجتماعية وتقويم مشروعات الرعاية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999 .
- 3- أحمد عوض حاج علي، عبد الأمير خلف حسين، أمنية المعلومات وتقنيات التشفير، دار حامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2005 .
- 4- أحمد فوزي ملوخية، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية ، 2006 .
- 5- جمال أبو شنب، نظريات الاتصال والإعلام، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2006 .
- 6- جيهان أحمد رشتي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة ، 1978 .
- 7- حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الإتصال في عصر المعلومات، ط2 ، دار المصرية اللبنانية، 1997 .
- 8- خيرى خليل الجميلي، الإتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، 1997 .
- 9- زكريا الدوري، ديسري السامرائي، البنوك المركزية والسياسات النقدية، دار اليازوري العلمية، 2006 .
- 10- زهير احدادن، مدخل لعلوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، 2007 .
- 11- زيد منير عبوي، فن الإدارة بالإتصال، دار الدجلة، عمان، 2008 .
- 12- سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات ، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2000 .
- 13- سلوى عثمان الصديقي، هناء حافظ بدوي، أبعاد العملية الإتصالية- رؤية نظرية علمية وواقعية ، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1999 .
- 14- شبايكي سعدان، تقنيات المحاسبة حسب المخطط المحاسبي الوطني، ديوان المطبوعات الجامعية ، 1994 .
- 15- شريف محمد غنام ، مسؤولية البنك عن أخطاء الكمبيوتر في النقل الإلكتروني، دار الجامع الجديدة ، الإسكندرية، 2006 .
- 16- صالح بن نوار، الإتصال الفعال والعلاقات الإنسانية، مجلة العلوم الإنسانية، قسنطينة، عدد 22 ديسمبر 2004 .
- 17- طارق طه، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية ، الحرمين للكمبيوتر، الإسكندرية، 2000 .

قائمة المصادر و المراجع

- 18- عبد الرحمن عزي و آخرون، عالم الإتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 1984،
- 19- عبود صامويل، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، ط1، 1984.
- 20- عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث، 2005 .
- 21- عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
- 22- عرابة رابع، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية ، 2012 .
- 23- فضيل دليو، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998 .
- 24- مصطفى حجازي، الإتصال في العلاقات الإنسانية والإدارية، دار الطليعة، بيروت، ط2، 1992.
- 25- منال طلعت محمود، مدخل إلى عالم الإتصال، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2002 .
- 26- محمد علي محمد، علم الإجتماع والمنهج العلمي، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، 2003 .
- 27- محمد فهمي العطروري، العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة و الشركات، عالم الكتاب ، القاهرة، 1996 .
- 28- محمد صالح قريشي، اقتصاديات النقود والبنوك والمؤسسات المالية، إثراء للنشر و التوزيع، عمان، 2009.
- 29- محمد الوادي، دنضال الحواري وآخرون، الأساس في علم الإقتصاد، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2007 .
- 30 - منى محمد ابراهيم البطل، تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة - الشخصية والإدارية ونظم المعلومات-، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001 .
- 31- ممدوح محمد الحنبي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية، 2005
- 32- نبيل محمد مرسي، التقنيات الحديثة للمعلومات، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2005 .
- 33- ناصر محمد العديلي، السلوك الإنساني والتنظيم في الإدارة، معهد الإدارة العامة، السعودية، 1995
- 34- هناء حافظ بدوي، الإتصال بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003 .

مذكرات التخرج

- 1- براهيمى فتحية، بوراس خديجة، مذكرة التخرج ليسانس اقتصاد، تأثير تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

قائمة المصادر و المراجع

- (الأنترنت) على وظائف البنوك ، 2007 .
- 2- براهيم فتيحة – مذكرة التخرج ليسانس الإعلام و الإتصال – المؤسسات الإقتصادية الجزائرية في مواجهة ميكانيزمات و قوانين اقتصاد السوق ، جامعة وهران، 2000
- 3 – بولعويدات حورية- مذكرة التخرج ماجستير في الإتصال و العلاقات العامة – دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بقسنطينة – جامعة قسنطينة – 2007
- 4 – دقة ابتسام ، مولاي زينب، مذكرة التخرج ليسانس اقتصاد،العمليات المصرفية الحديثة دراسة حالة الجزائر،جامعة سعيدة،2009 .
- 5 - شايب محمد – مذكرة التخرج ماجستير في العلوم الإقتصادية ، اثر تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية،دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط بسطيف، 2006 .

القواميس و المعاجم باللغة العربية

- 1- محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004
- 2- محمود الربيعي وآخرون، المعجم الشامل لمصطلحات الحاسب الآلي والأنترنت، مكتبة العبيكان، الرياض، السعودية، 2001 .

قائمة المراجع باللغة الفرنسية

- 1- Robert reix, systèmes d'information et management des organisations ,
vuibert,France, 2002 .