



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علوم الإعلام و الاتصال
دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الخدمات البنكية
(دراسة حالة للبنك الفلاحة والتنمية الريفية تقرت)

The role of modern communication technology in the activation of banking services

ملصق علمي حول موضوع مذكرة تخرج يتم إعدادها لنيل شهادة الماستر ضمن تخصص التكنولوجيات الحديثة للاتصال

إشراف الأستاذ: قندوز عبد القادر

إعداد الطالبين: جابوري داود
قادر صباح

المناهج المعتمدة في البحث:

للإجابة على إشكالية بحثنا وإثبات صحة أو نفي الفرضيات الموضوعية اعتمدنا في معالجتنا لهذا الموضوع على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، بالنظر إلى طبيعة الموضوع، والذي سمح لنا بتقديم المفاهيم التعريف المتعلقة بمتغيرات البحث ووضعها في إطاره النظري، إضافة إلى منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي من خلال محاولة مطابقة الجانب النظري على واقع المؤسسة البنكية محل الدراسة، با جمع المعلومات والبيانات المرتبطة بالموضوع، وتحليلها من أجل الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها.

أدوات جمع البيانات:

تم استعمال المقابلات الشخصية التي استخدمت في دراسة الحالة، وذلك من بالتقرب من زبائن البنك والتعرف على آرائهم وأفكارهم، وتطوير أجابتهم وفق ما يخدم البحث. والاستبيان الذي استخدم في جمع المعلومات الخاصة بدراسة الحالة. واستخدام مواقع الانترنت للجانب النظري للإلمام بالمفاهيم والتعاريف. والمسح المكتبي باستعمال مختلف المراجع باللغتين العربية والأجنبية.

مجتمع البحث وعينة الدراسة

اشتمل مجتمع بحثنا على مجموعة من العملاء والزبائن داخل المؤسسة محل الدراسة أما فيما يخص عينة الدراسة فقد قمنا بحصرها في 100 مفردة من مجتمع البحث.

الجانب التطبيقي:

اقتصرت دراستنا على معالجة موضوع تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الخدمات البنكية فقط، دون مجال آخر. كما قمنا بإسقاط الدراسة النظرية على المؤسسة المنتقاة وهي، بنك الفلاحة والتنمية الريفية تقرت



مقدمة:

شهدت المنظومة المصرفية تطورا سريعا، بفضل التغيرات الاقتصادية المختلفة خاصة العولمة وتطورات التكنولوجيا في مجال الإعلام والاتصال والدور الفعال الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تنمية الآليات الاقتصادية بشكل عام وتحسين الخدمة المصرفية بشكل خاص باعتبار الخدمات المصرفية احد أهم الأنشطة الاقتصادية في أي دولة، الذي وجب على البنوك مواجهة هذا التطور السريع بنجاح وتباعد سياسات محكمة لزيادة العائد وفي نفس الوقت الحفاظ على

تحديد المشكلة:

ومن هذا المنطلق تعمل البنوك الجزائرية كغيرها من البنوك التجارية الأخرى على كسب تكنولوجيا الاتصال الحديثة، واستغلال الأمثل سعيها منها على إيجاد العلاقات السببية التي تهدف إلى تحقيق الأهداف السابقة والوصول إلى الهدف الرئيسي وهو المحافظة على البنك ومكانته واكتساب قدرة تنافسية في ظل هذه التغيرات. وعليه طرحنا التساؤل الآتي:

كيف يمكن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أن تلعب دورا في تطوير الخدمة المصرفية؟ وما نصيب بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تقرت من ذلك.

التساؤلات الفرعية:

لمعالجة هذه الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- * ما هي أهم تكنولوجيات الإتصال الحديثة التي يعتمد عليها البنك في تقديم خدماته؟
- * ما هو تأثير هذه التكنولوجيات على الخدمات المصرفية لهذا البنك؟
- * ما هو الهدف من تبني البنك التكنولوجيا الاتصال الحديثة؟
- * ما هي المخاطر التي تهدد البنك جرأ تبنيه لهذه التكنولوجيا؟ وما هي مزاياها؟

الفرضيات:

وللإجابة على هذه التساؤلات نطرح الفرضيات التالية :

- * يوفر البنك أهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة، التي تساهم في تقديم افضل الخدمات للزبائن.
- * تمتلك تكنولوجيا الإتصال قدرة التحكم في درجة فعالية الخدمات المصرفية لدى البنك.
- * يواجه البنك تحديات مختلفة في ظل استغلاله لتكنولوجيا الإتصال الحديثة

أهداف البحث:

- تهدف هذه الدراسة إلى رسم صورة واضحة عن أهم التغيرات التي طرأت على المنظومة المصرفية، وبضبط تكنولوجيا الإتصال الحديثة ومدى تأثيرها على الخدمات بشكل خاص ومعرفة نصيب الجزائر من كل هذا.

لاقتراح جملة من التوصيات على ضوء النتائج المتوصل لها من خلال الدراسة، من أجل العمل على تطوير تكنولوجيا الإتصال المستخدمة التي تزيد من فعالية الخدمات المصرفية للبنك

