

الجمهورية الجزائرية الشعبية الديمقراطية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 03



كلية الإعلام و الإتصال السمعي البصري

قسم الإتصال و العلاقات العامة

الرقم التسلسلي:.....

الرمز:.....

دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة المالية

دراسة ميدانية في مؤسسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية "البدر" - قسنطينة -

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الإتصال

تخصص: إتصال و علاقات عامة

إشراف الأستاذ :

زهير كرور

إعداد الطالبتين:

شيماء بعيلي

إيمان بن جابر

السنة الجامعية: 2021-2022

دورة جوان 2022

### ملخص الدراسة

تتمحور دراستنا حول تكنولوجيا الإتصال الحديثة و دورها في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة المالية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية " البدر " قسنطينة ، حيث إنطلقنا من خلال محاولة الإجابة على التساؤل الرئيسي : ما هو الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الإتصال في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة المالية ؟

حيث تهدف دراستنا إلى التعرف على وسائل تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي يستخدمها موظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية "البدر " ، كما تهدف للتعرف على أثر إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين أداء العاملين و أيضا معرفة الغرض من إستخدامها . و لتحقيق أهداف الدراسة تم إختيار عينة حيث تتكون من كل الموظفين بالمؤسسة فإخترنا أسلوب المسح الشامل ، و إعتمدنا في دراستنا على النظرية البنائية الوظيفية و نظرية الإستخدامات و الإشباعات، و على المنهج الوصفي التحليلي كما تم الإعتداد على الملاحظة و الإستبيان كأداة لجمع البيانات و المعلومات .

و توصلنا من خلال دراستنا إلى مجموعة من النتائج أبرزها :

- أهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة المتوفرة داخل مؤسسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية هو الحاسوب في المرتبة الأولى.
- تكنولوجيا الإتصال الحديثة كان لها دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي و ذلك من خلال تنظيم العمل و توفير الوقت و الجهد.
- تستخدم تكنولوجيا الإتصال الحديثة داخل مؤسسة بنك البدر في نقل الملفات بين الموظفين.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا الإتصال الحديثة ، الأداء الوظيفي ، المؤسسة المالية.

## Résumé de l'étude

Notre étude s'articule autour de la technologie de communication moderne et de son rôle dans l'amélioration de la performance au travail dans l'institution financière de la Banque de l'agriculture et du développement rural "Al-Badr" Constantine, où nous avons commencé en essayant de répondre à la question principale: Quel est le rôle joué par la technologie de la communication pour améliorer la fonctionnalité de l'institution financière ?

Où notre étude vise à identifier les moyens de la technologie de communication moderne utilisés par les employés de la Banque de l'agriculture et du développement rural "Al-Badr", et vise également à identifier l'impact de l'utilisation de la technologie de communication moderne dans l'amélioration de la performance des travailleurs et aussi connaître le but de son utilisation afin d'atteindre les objectifs de l'étude, nous avons choisi un échantillon composé de tous les employés de l'institution. Nous avons choisi la méthode d'enquête compréhensive.

Dans notre étude, nous nous sommes appuyés sur la théorie constructiviste fonctionnelle, la théorie des usages et de la gratification, et Nous nous sommes également appuyés sur l'approche analytique descriptive et sur l'observation et le questionnaire comme outil de collecte de données et d'informations.

Grâce à notre étude, nous sommes parvenus à un certain nombre de résultats, dont les plus importants sont :

- La technologie de communication moderne la plus importante disponible au sein de la banque de l'agriculture et du développement rural ,est l'ordinateur en premier lieu.
- Les technologies de communication modernes ont joué un rôle majeur dans l'amélioration des performances professionnelles ,en organisant le travail et en économisant du temps et des efforts.
- La technologie de communication moderne est utilisée au sein de la banque "el Badr " pour transférer des fichiers entre les employés.

Les Mots-clés : technologie de communication moderne, performance

## فهرس المحتويات :

الصفحة	قائمة المحتويات
	شكر و تقدير
	إهداء
	إهداء
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
7-6	مقدمة
الإطار المنهجي	
30-8	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي و المنهجي للدراسة
9	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة
13-9	المطلب الأول : إشكالية الدراسة
15-13	المطلب الثاني: منظور الدراسة
22-15	المطلب الثالث: الدراسات السابقة
29-22	المطلب الرابع: مفاهيم الدراسة
33-30	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة
30	المطلب الأول: مجالات الدراسة
31-30	المطلب الثاني: مجتمع و عينة الدراسة
32-31	المطلب الثالث: منهج الدراسة

33-32	المطلب الرابع: أدوات الدراسة
الإطار النظري	
40-34	الفصل الثاني : تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة المالية
41-35	المبحث الأول: تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة المالية
36-35	المطلب الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة المالية
38-36	المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة المالية
39-38	المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة المالية
41-39	المطلب الرابع: وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة المالية
41	المطلب الخامس: مزايا و عيوب تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة المالية
60-42	المبحث الثاني : أنواع تكنولوجيا الإتصال الحديثة
47-42	المطلب الأول: تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية
50-47	المطلب الثاني: شبكة الأنترنت
53-50	المطلب الثالث: شبكة الأنترانات
57-53	المطلب الرابع:الهاتف النقال
60-57	المطلب الخامس: البريد الالكتروني
72-61	الفصل الثالث : الأداء الوظيفي وطرق تقييمه
65-62	المبحث الأول: المؤسسة المالية
63-62	المطلب الأول: وظائف المؤسسة المالية
64-63	المطلب الثاني: أنواع المؤسسة المالية
65-64	المطلب الثالث : أهداف المؤسسة المالية

65	المطلب الرابع: أهمية المؤسسة المالية
72-66	المبحث الثاني: الأداء الوظيفي وطرق تقييمه
67-66	المطلب الأول: أنواع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه
69-67	المطلب الثاني: محددات وخصائص الأداء الوظيفي
70-69	المطلب الثالث: أهداف وأهمية تقييم الأداء الوظيفي
72-70	المطلب الرابع: طرق تقييم الأداء الوظيفي
83-73	الفصل الرابع: تكنولوجيا الإتصال الحديثة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي
78-74	المبحث الأول: تكنولوجيا الإتصال كوسيلة إتصال داخلي
77-74	المطلب الأول: أنواع الإتصال الداخلي
77	المطلب الثاني: أهمية الإتصال الداخلي
78-77	المطلب الثالث: إستعمالات تكنولوجيا الإتصال الحديثة داخل المؤسسة
83-78	المبحث الثاني: تكنولوجيا الإتصال الحديثة و علاقتها بالأداء الوظيفي داخل المؤسسة المالية
80-78	المطلب الأول: إبداعات تكنولوجيا الإتصال الحديثة كعامل لتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة المالية
81-80	المطلب الثاني: العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة والأداء الوظيفي بالمؤسسة المالية
83-81	المطلب الثالث: دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة المالية
<b>الإطار الميداني</b>	
123-84	الفصل الخامس: الدراسة الميدانية
87-85	المبحث الأول: لمحة عن مؤسسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية قسنطينة

85	المطلب الأول: التعريف بمؤسسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية
87-86	المطلب الثاني: نشأة و مراحل تطور بنك الفلاحة و التنمية الريفية
123-87	المبحث الثاني: عرض و تفرغ تفرغ البيانات و نتائج الدراسة
119-87	المطلب الأول: عرض و تفرغ البيانات
123-120	المطلب الثاني: النتائج
124	خاتمة
125	توصيات
132-126	قائمة المصادر و المراجع
139-133	ملاحق
141-140	ملخص الدراسة

### فهرس الجداول و الأشكال :

#### الجداول:

الصفحة	الجدول :
88	جدول رقم : (01) توزيع العينة حسب الجنس
88	جدول رقم : (02) توزيع العينة حسب السن
89	جدول رقم : (03) توزيع العينة حسب المستوى التعليمي
90	جدول رقم : (04) توزيع العينة حسب المؤهل العلمي
90	جدول رقم : (05) توزيع العينة حسب الخبرة المهنية
91	جدول رقم: (06) آراء المبحوثين حول وفر تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة
92	جدول رقم: (07) آراء المبحوثين حول تكنولوجيا الإتصال الحديثة الموجودة في المؤسسة
93	جدول رقم: (08) آراء المبحوثين حول أنسب تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مؤسسة بنك البدر