

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل العلاقات التجارية في البنك الجزائري
دراسة حالة بنك CPA

Le rôle des technologies de communication modernes dans l'activation des relations commerciales à la banque D'ALGÉRIE l'étude de cas de la banque CPA

مقدمة

تشهد تكنولوجيات الاتصال الحديثة في الفترة الأخيرة تطورا سريعا وتأثيرا مباشرا للثروات الرقمية على نمط حياة الانسان في مختلف المجالات سواء الثقافية او الاجتماعية الاقتصادية جعلت من التنمية الاقتصادية مرتبطة بشكل كبير بقدرة الدول حول العالم لمجارات هذا التحول السريع والقدرة على الحكم فيه من اجل استغلال أكبر قدر ممكن من الإمكانيات المتجددة والمتوفرة، فهي تضمن جميع أنواع التكنولوجيات الحديثة .
تواجه البنوك الجزائرية اليوم محيط متقلبا يتميز بنمو والتبدلات وتطور كبير في تغيير المحيط الذي ينشط فيه البنك الجزائري خاصة قطاع الاتصالات لانه يشير إلى القاعدة الأساسية التي تبني التعاملات التجارية داخل البنك انطلاقا من وجود استراتيجية التبادل تهدف إلى إنشاء علاقة قوية بين البنك الجزائري وزبائنها.

من إعداد الطالبتين:

- أزمور صبرينة
- عنصر تسعيت

Anceur.tassadit@gmail.com

إشراف الأستاذ: سراهي الهادي

ما هو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل العلاقات التجارية لدى البنك الجزائري؟ (CPA نموذجاً).

منهج الدراسة

اعتمدنا في دراستنا على منهج دراسة الحالة. منهج دراسة حالة هو المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بآلية وحدة، سواء كانت فردا أو مؤسسة أو نظاما اجتماعيا.
وهو يقوم على أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها وذلك بعد الوصول إلى تعميمات متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المتشابهة.

أدوات جمع البيانات

- ولقد تم استخدام الملاحظة العلمية وذلك عند القيام بالزيارة الاستطلاعية للبنك ومن خلالها شاهدنا اعتماد الموظفين بالبنك بتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقديم مختلف الخدمات للزائين دون إشعارهم بذلك.
- ولقد اعتمدنا في بحثنا هذا على الاستمارة من خلال مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة والتي تندرج بطبيعة الحال تحت كل محور حسب الفرضيات الموضوعية حيث تم استخدام 20 سؤال مقسمة على ثلاث محاور

الملاحظة

الاستبيان

تكنولوجيات الاتصال الجديدة التي تبناها البنك (CPA) في تفعيل العلاقات التجارية.

تأثير تكنولوجيا الاتصال الجديدة مقارنة بالوسائل القديمة في تفعيل العلاقات التجارية.

مساهمة كل من الانترنت والأنترنت الإكسترنانت في تفعيل العلاقات التجارية.

أهمية الدراسة

تظهر أهمية دراستنا من خلال حداثة الموضوع ومختلف العناصر التي تعالجها حيث تم الجمع بين المتغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، وبالنظر إلى مزايا العديدة التي تمنحها التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وذلك خلال مساهمة المؤسسة (بنك CPA) لتكنولوجيا الاتصال بإحدى المؤسسات الجزائرية التي حاولت مواكبة هذا التطور ومن مسيرتها بدور هذه التكنولوجيات الحديثة واستخداماتها الفعلية وذلك من أجل تحسين اتصالاتها الداخلية والخارجية للزائين بعد ان عرفت هذه التكنولوجيا تطور ملحوظا في السنوات الأخيرة في الجزائر.

مجتمع البحث وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة: مجتمع الدراسة هو بنك القرض الشعبي الوطني CPA ورقلة.
عينة الدراسة: عينة قصدية متكونة من 48 من موظفي بنك القرض الشعبي الوطني الجزائري CPA بورقلة.

-التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة الذي تلعبه داخل البنك.

-معرفة مدى فعالية الاتصال الداخلي والخارجي للبنك.

-تسليط الضوء على مساهمة كل من الأنترنت والانترنت والإكسترنانت في تفعيل العلاقات التجارية.

أهداف الدراسة

القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie

