

واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي في البنوك التجارية الجزائرية (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية)

The reality of using internal communication techniques in Algerian commercial banks (a case study of the Bank for Agriculture and Rural Development in M'sila)

بقلم

أحمد ميلي سمية*

قسم العلوم المالية والمحاسبة،

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة،

البريد الإلكتروني: soumia.mili@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2020/12/21 تاريخ القبول للنشر: 2021/05/12 تاريخ النشر: 2021/07/25

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي في البنوك التجارية الجزائرية، ومن أجل تحقيق ذلك تم تصميم استبيان وتوزيعه على رؤساء المصالح بالبنوك التجارية الجزائرية؛ حيث شملت كافة البيانات المطلوبة من أجل معرفة واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي في البنوك التجارية الجزائرية، كما تم استخدام برنامج

* المؤلف المراسل.

التحليل الإحصائي spss الإصدار رقم: 22 لمعالجة البيانات واختبار الفرضيات.
الكلمات المفتاحية: الاتصال، الاتصال الداخلي، أساليب الاتصال الداخلي.

Abstract:

This study aims to identify the reality of using internal communication techniques in Algerian commercial banks, and in order to achieve this, a questionnaire was designed and distributed to the heads of departments in the Algerian Telecom Corporation in M'sila, which included all the data required in order to know the reality of using internal communication techniques in commercial banks. Algerian, and the statistical analysis program spss was used to issue No. 22 for data processing and hypothesis testing.

Keywords : communication, internal communication, methods of internal communication.

مقدمة

يعد الاتصال عملية أساسية في مختلف مجالات الحياة، حيث لم يعد اليوم مجرد هدف يرمى تحقيقه بل أصبح وسيلة وضرورة حتمية لتحقيق الغايات لكونه عملية يتم وفقها نقل الأفكار والمعلومات للأفراد والجماعات، وإشراكهم فيها من خلال تبادل الآراء.

وباعتبار البنوك مصدرا للمجتمع أكبر فهي تقوم على جماعات بشرية تربطهم علاقات إنسانية وتجمعهم أهداف وأغراض مشتركة وتحكمهم نظم وقوانين مشتركة أيضا، فالأفراد والجماعات يتحركون داخلها من أجل تحقيق الأهداف والغايات وإشباع حاجاتهم، ولتحقيق ذلك تعتمد البنوك على الاتصال الداخلي الذي يتم بين الأطراف الاتصالية المتواجدة بالداخل بهدف تعريف العاملين بما يجري داخل البنوك، وذلك بتزويدهم بقدر كاف من المعلومات التي تؤدي إلى زيادة التفاهم وتوطيد الثقة.

1- مشكلة الدراسة: بالرغم من أن الاتصال الفعال هو وسيلة الإدارة لتحقيق أهدافها من خلال السرعة في نقل وتبادل المعلومات التي تفيدهم الإدارات في إنجاز أعمالها،

إلا أن تأثير الاتصالات الداخلية في رفع مستوى الأداء يتفاوت من جهة لأخرى نظرا لوجود عدة معوقات تحول دون الاستفادة من الاتصالات في رفع مستوى الأداء كعدم وضوح اللغة المستخدمة، وسوء العلاقة بين المرسل والمستقبل، وقدم تقنيات الاتصال المستخدمة، فإن ذلك يتطلب توفر وسائل اتصال فعالة للاستفادة من مميزات الاتصال الفعال في رفع مستوى أداء العاملين بما ينعكس بشكل إيجابي على مواجهة المشكلات. مما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية: ما واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي في البنوك التجارية الجزائرية؟

تتفرع هذه الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ما واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الشفوي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة؟
- ما واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الكتابي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة؟
- ما واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الإلكتروني في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة؟
- 2 فرضيات الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى اختيار الفرضيات التي تتناسب والأسئلة المطروحة كما يلي:
- لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية 0,05 في استجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الشفوي تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية.
- لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية 0,05 في استجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الكتابي تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية.
- لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية 0,05 في استجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الإلكتروني تعزى إلى المتغيرات

الديمغرافية.

- 3- أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف هي:
- التعرف على طبيعة الاتصال ووسائله المستخدمة في البنوك.
 - التعرف على واقع استخدام الاتصال الداخلي في البنوك.
- 4- منهجية الدراسة: تعتمد هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي، التحليلي لدراسة الإشكالية المطروحة وعرض المعلومات وتحليلها لمعرفة واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي في البنوك التجارية الجزائرية، وذلك باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لإصدار رقم: 22. كما اعتمدنا على المنهج الاستقرائي وذلك من خلال تحليل الاستبيان باستخدام الأدوات الإحصائية للوصول إلى إجابات.
- 5- هيكل الدراسة: من أجل الإلمام بمختلف الجوانب التي يطرحتها موضوع الدراسة، قمنا بتقسيم الدراسة إلى جانبين هما:
- الإطار النظري للدراسة: الذي سنتطرق فيه إلى: مفاهيم أساسية حول الاتصال، ماهية الاتصال الداخلي.
 - الإطار التطبيقي للدراسة: الذي سنتطرق فيه إلى الدراسة الميدانية تحت عنوان واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي في البنوك التجارية الجزائرية.
- 1- الإطار النظري للدراسة: يعد الاتصال عملية أساسية في مختلف مجالات الحياة، فهو وسيلة لتحقيق الغايات لكونه عملية يتم وفقها نقل الأفكار والمعلومات للأفراد والجماعات، وإشراكهم فيها من خلال تبادل الآراء.
- 1-1 مفاهيم أساسية حول الاتصال: يعتبر الاتصال من الوظائف الحيوية داخل المؤسسة، ومن أبرز العوامل التي أنشأت علاقات اجتماعية بين الأفراد

واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي في البنوك التجارية الجزائرية ————— د. أحمد ميلي سمية

والجماعات، وأن الحاجة إليه جعلته يمر بعدة مراحل نحو التطور المستمر لتمكين الأفراد من تنسيق وتنظيم الأعمال، والنشاطات فيما بينهم من خلال تبادل المعلومات والأفكار التي تكون أولا وأخيرا مضمون الاتصال، ومن هنا فلا يمكن تصور مؤسسة بدون اتصالات داخلية.

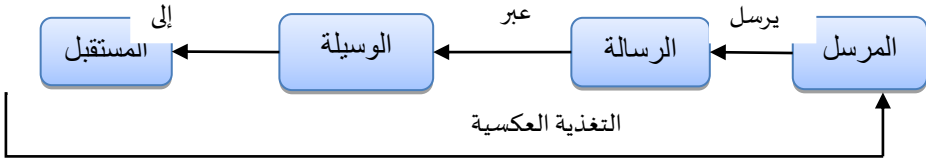
1-1- تعريف الاتصال: يعرف انجل باركنسون الاتصال على أنه عملية منظمة، نظامية وعفوية، تنطوي على إرسال وتحويل معلومات وبيانات من جهة إلى جهة أخرى بشرط أن تكون البيانات والمعلومات المحولة مفهومة من قبل المستهدفين بها¹.

كما يعرف الاتصال على أنه عملية نقل المعلومات والرسائل والإشارات، والرموز بواسطة مختلف وسائل الاتصال من المرسل إلى المستقبل².
من خلال التعاريف السابقة يتضح لنا أن الاتصال داخل المؤسسة يتميز بالخصائص التالية³:

- نقل وتبادل المعلومات بين الأفراد والجماعات.
- وجود مصلحة مشتركة بين طرفي الاتصال.
- وسيلة لنقل أهداف وخطط المؤسسة إلى العاملين فيها وإلى جمهورها الخارجي⁴.
- يمثل الرباط الذي يربط بين مختلف الأجهزة الفرعية داخل أي تنظيم من جهة وبين هذه الأجهزة والتنظيم الكلي من جهة أخرى.

1-2 عناصر عملية الاتصال: هي الكيفية التي يتم من خلالها نقل المعلومات، تعديل السلوك وقيادة وتوجيه الأفراد، حيث تشكل هذه الأخيرة من العناصر الموضحة في الشكل التالي

الشكل رقم (01): عناصر عملية الاتصال



المصدر: من إعداد الباحث

من الشكل رقم (01) نلاحظ بأن عملية الاتصال تتكون من العناصر التالية:

- المرسل: هو الشخص الذي ينقل الرسالة، المعلومات والأفكار أو البيانات إلى الطرف الآخر⁵.
 - الرسالة: هي الركن الثاني وأهم عنصر- في العملية الاتصالية، فهي عبارة عن تحويل الأفكار إلى مجموعة من الرموز ذات معانٍ مشتركة بين المرسل والمستقبل⁶.
 - قناة الاتصال: هي الوسيلة التي تنتقل بها الرسالة بين المرسل والمستقبل⁷.
 - المستقبل: هو المستهدف من الاتصال⁸.
 - التغذية العكسية: هي عبارة عن الرد الذي يتلقاه الباعث عن رسالته، ويترجم مدى فهم المستقبل للرسالة⁹.
- 1-1-3 أهداف الاتصال داخل البنوك: لا يمكن أن تتم أي عملية داخل البنوك دون عملية اتصال، فهو عامل أساسي في تحقيق أهدافها المسطرة، ومن بين أهدافها نذكر العناصر التالية:¹⁰
- توجيه الموظفين لما يجب عمله وكيفية عمله دون زيادة أو نقصان.
 - الحصول على البيانات والمعلومات عن العمل والموظفين.
 - التصحيح لأخطاء الموظفين.
 - الاتصال وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك للأنشطة المختلفة للمؤسسة.
 - الشرح للسياسات الإدارية والتعليمات، والقرارات بشكل تفصيلي، وهذا يمكن

واقم استخدام تقنيات الاتصال الداخلي في البنوك التجارية الجزائرية ————— د. أحمد ميلي سمية

الموظفين من معرفة وظائفهم ومهامهم داخل البنوك.

1-2 ماهية الاتصال الداخلي: تستمد فعالية المؤسسات أساسا من طبيعة الارتباطات بين الوظائف والأشخاص والمهام فيها، وهذا يتم بواسطة اتصال داخلي فعال يضمن ويسير العلاقات الموجودة بين مختلف الفروع والأقسام المكونة للمؤسسة، مما يسمح بوصول قرارات الإدارة إلى الموظفين وكذا انشغالات هؤلاء إلى مسؤوليهم، كما أنه يساهم في ترقية المبادرة وتنمية الإبداع للسير نحو التطوير الدائم للمؤسسة.

1-1-2 تعريف الاتصال الداخلي: يعرف Avlin dod الاتصال الداخلي على أنه نقل البيانات والمعلومات اللازمة من وإلى الإدارة والمؤسسات والمهتمين إجمالا¹¹. كما يعرف على أنه عملية تعامل الإدارة أو المدراء مع كافة المجموعات المتعاملة داخل نطاق المؤسسة¹².

من هنا نستنتج أن الاتصال الداخلي هو العملية التي تتم داخل المؤسسة والموجهة نحو موظفيها، بهدف تبادل الآراء ونقل المعلومات بين أفرادها، وكذا التعرف بوظائفها ومهامها وتحفيز موظفيها لتحقيق أهدافها.

من خلال ما سبق يمكننا التوصل إلى أن الاتصال الداخلي يهدف إلى¹³:

- تنمية المعلومات والفهم الجيد بين جميع الموظفين.
- تصحيح أي معلومات خاطئة أو مواقف مضللة أو غموض في السياسات.
- تعزيز العلاقات الاجتماعية بين العمال بتعزيز الاتصال بينهم.
- تبليغ المسؤولين وكل العمال بنتائج العمل التي تحقّقها المؤسسة، وعن نقاط القوة والضعف فيها.

2-1-2 وظائف الاتصال الداخلي: لقد تعددت وظائفها وفي مجالات عديدة إلا أن باسكال فقد اختصرها في وظيفتين أساسيتين هما: ¹⁴

- أ- وظيفة عملياتية: يقصد بها معالجة ونشر المعلومات، وضمان تداولها بطريقة جيدة وفعالة داخل المؤسسة.

- ب- وظيفة التحفيز: تهدف إلى خلق حركية وديناميكية داخل المؤسسة.
- 2-1-3 مبادئ الاتصال الداخلي: للاتصال الداخلي مبادئ كثيرة حسب كل باحث، لذلك فقد أجمع معظم هؤلاء الباحثين على مبادئ معينة نوجزها فيما يلي¹⁵:
- أ- الوضوح: يركز على ثقافة المستخدم له مهما كانت درجة مسؤوليته في المؤسسة.
- ب- الإرادة: أي أنه لا بد أن تكون للمؤسسة إرادة تستطيع من خلالها خلق التوازن بين مصالحها في التسيير، وفعالية الأداء بإنشاء مصلحة للاتصال تقوم بدور الموازن بين المصالح الأخرى.
- ج- الشفافية: ضرورة نشر المعلومات كاملة بدون غموض أو تناقض.
- د- البساطة: أي استعمال لغة بسيطة وسهلة الفهم من طرف المرسل.
- هـ- السرعة: تشكل السرعة عاملا للثقة في مؤسسته، كما أنها تؤدي إلى تفادي الإشاعات وانتشارها وتفادي إثارة البلبلة في الوسط العملي.
- و- القوة: تظهر قوة الرئيس في قدرته على إعلام الموظفين والاستعداد لمعرفة رد فعل كل واحد منهم.
- ز- مبدأ عملية الاتصال: الاتصال يقتضي استماع وتبادل، فاقناع، وهذا يفترض وجود دعم والتقاء أو اختلاف.
- 2-1-4 أنواع الاتصال الداخلي: توجد عدة أنواع للاتصالات، وسوف نقتصر هنا على ذكر نوعين رئيسيين من الاتصالات هما:
- أ- الاتصال الرسمي: هو ذلك الاتصال الذي يحدث داخل المؤسسة في إطار القواعد التي تحكم المؤسسة وفقا لمسار الهيكل التنظيمي¹⁶.
- ب- الاتصال غير الرسمي: هو ذلك الاتصال الذي يتم بين الأفراد والجماعات ويكون عادة بدون قواعد محددة وواضحة¹⁷.
- 2-1-5 أساليب الاتصال الداخلي: لكي تتم العملية الاتصالية بين المرسل والمستقبل

داخل المؤسسة لا بد من وجود أساليب تساعد على إتمام هذه العملية الاتصالية ونقل المعلومات بطريقة سهلة بين مختلف المتعاملين في المؤسسة، وهذه الأساليب هي:

أ- **الاتصال الكتابي:** يتم هذا الاتصال من خلال الكلمات المكتوبة التي يصدرها المرسل إلى المستقبل، ويعتبر من أهم الأساليب في المؤسسة، ومن بينها: الرسائل الداخلية، المذكرات، التقارير، الإعلانات¹⁸.

ب- **الاتصال الشفوي:** يعتبر أكثر سهولة من الاتصال الكتابي والأكثر استخداما خاصة في المواضيع التي تحتاج تفسيرات وشروحا، ومن أهم أشكال الاتصال الشفوي ما يلي: المقابلات، الاجتماعات، الندوات والمؤتمرات¹⁹.

ج- **الاتصال الإلكتروني:** هي القرارات أو المعلومات التي تصل للعاملين عن طريق التقنيات الحديثة مثل الإنترنت أو الفاكس، فالاتصالات الإلكترونية من الممكن أن تعزز نمو وفعالية الاتصال بين العاملين، إلا أنها من الممكن أن تحاط بعدم الفهم الصحيح إذا لم تكتب بطريقة واضحة مثل الاتصالات الكتابية²⁰.

2- الدراسة الميدانية: تعرضنا في هذا العنصر إلى العناصر التالية:

1-2 **المنهج العلمي المستخدم في الدراسة الميدانية:** نسعى من خلال هذه الدراسة الوصول إلى معرفة واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي في البنوك التجارية الجزائرية، لهذا اتبعنا المنهج الوصفي، التحليلي لإبراز أهم الأساليب التي تؤدي إلى تطوير الأداء في البنوك التجارية الجزائرية.

كما استخدمنا المنهج الاستقرائي من خلال تطبيق الدراسة النظرية على البنوك التجارية الجزائرية، بالإضافة إلى ذلك استخدمنا مصدرين أساسيين هما:

1-1-2 **المصادر الثانوية:** لمعالجة الإطار النظري للبحث والمتمثلة أساسا في الكتب والدوريات والمقالات، وأيضا الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.

2-1-2 المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث، لجأنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للبحث، صممت خصيصا لهذا الغرض ووزعت على رؤساء المصالح في البنوك التجارية الجزائرية عينة الدراسة، وقمنا بجمع وتفريغ وتحليل الاستبيان باستخدام برنامج SPSS الإحصائي الإصدار رقم 22.

2-1-3 مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من رؤساء المصالح بالبنوك التجارية الجزائرية، حيث تم توزيع 40 استبيان على أفراد عينة الدراسة، وقد استرجع 34 استبيان بنسبة 85٪ من مجموع الاستبيانات التي تم توزيعها، وبلغ عدد الاستبيانات الضائعة 06 استبيانات بنسبة 15٪. وهذا ما يوضحه الجدول رقم (01).

الجدول رقم (01): عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة

عدد الاستبيانات الضائعة		عدد الاستبيانات المسترجعة		عدد الاستبيانات الموزعة	
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد
15	06	85	34	100	40

المصدر: من إعداد الباحث

2-2 أداة الدراسة الميدانية: نظرا لطبيعة الموضوع والمنهج المتبع في الدراسة وجدنا أن أنسب طريقة لجمع البيانات اللازمة للإجابة على التساؤلات وتحقيق أهدافها هي الاستبيان الذي اشتمل على المحاور التالية:

- المحور الأول: شمل البيانات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة المتمثلة في: الجنس، السن، المستوى العلمي، الخبرة المهنية.

واقم استخدام تقنيات الاتصال الداخلي في البنوك التجارية الجزائرية - د. أحمد ميلي سمية

- المحور الثاني: اشتمل على 4 أسئلة تتعلق بإجابات أفراد العينة حول واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الشفوي في البنوك التجارية الجزائرية.
 - المحور الثالث: اشتمل على 4 أسئلة تتعلق بإجابات أفراد العينة حول واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الكتابي في البنوك التجارية الجزائرية.
 - المحور الرابع: اشتمل على 4 أسئلة تتعلق بإجابات أفراد العينة حول واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الإلكتروني في البنوك التجارية الجزائرية.
- 2-2-1 تصميم الاستبيان: اعتمدنا في إعداد الاستبيان على الشكل المغلق الذي يحدد الإجابات المحتملة لكل سؤال. كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس الاستبيان حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (02): يوضح درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: جودة محفوظ: التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام spss، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 23
وعليه فإن فئات المقياس تكون على النحو التالي:

- فئة لا أوافق بشدة: تتراوح درجتها بين 1-1.80 وتدل على درجة ضعيف جدا.
 - فئة لا أوافق: تتراوح درجتها بين 1.81-2.60 وتدل على درجة ضعيف.
 - فئة محايد: تتراوح درجتها بين 2.61-3.40 وتدل على درجة متوسطة.
 - فئة أوافق: تتراوح درجتها بين 3.41-4.20 وتدل على درجة مرتفعة.
 - فئة أوافق بشدة: تتراوح درجتها بين 4.21-5 وتدل على درجة مرتفعة جدا.
- 2-2-2 الأساليب الإحصائية: من أجل تحليل البيانات ومعالجتها اعتمدنا على برنامج

- الحزمة الإحصائية spss، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:
- معامل ألفا كرونباخ، حيث تم استخدامه للتأكد من ثبات أداة الدراسة.
 - التكرارات والنسب المئوية لمعرفة تكرار فئات متغير ما، ووصف أفراد مجتمع الدراسة وفقا لخصائصهم الشخصية.
 - اختبار كولمغوروف-سميرنوف Kolmogorov-Smirnov لمعرفة ما إذا كان الاستبيان يتبع التوزيع الطبيعي أو لا.
 - المتوسط الحسابي لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض آراء الأفراد عن كل عبارة في محاور الدراسة.
 - الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت إجابات الأفراد لكل عبارات محاور الدراسة.
- 2-2-3 ثبات الاستبيان: يقصد بثبات استمارة الاستبيان أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى هو الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة. وقد تم التحقق من ثبات استبيان الدراسة باستخدام معامل ألفا كارونباخ، وهذا ما يظهره الجدول رقم: (03) الموالي:

الجدول رقم (03): معامل ألفا كارونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

الصدق	معامل ألفا كارونباخ	عدد العبارات	الاستبيان
0.88	0.784	34	دور الاتصال الداخلي في تطوير الأداء الوظيفي

*: الصدق = الجذر التربيعي لمعامل ألفا كارونباخ
المصدر: مخرجات برنامج spss لإصدار رقم: 22

نلاحظ من الجدول رقم (03) أن معامل ألفا كارونباخ بلغ 0,784، وهذا يدل على أن قيمة الثبات جيدة ومقبولة. أما بالنسبة لمقياس الصدق الذي يمثل الجذر التربيعي لمعامل ألفا كارونباخ فقد بلغ 0,88

3-2 تحليل النتائج واختبار الفرضيات: سنحاول في هذا العنصر التعرف على إجابات أفراد عينة الدراسة حول الأسئلة والمحاور المكونة للاستبيان، وتحليلها وربط هذه النتائج مع تساؤلات الدراسة وأهدافها، باستخدام الأساليب الإحصائية. قبل تحليل محاور الدراسة قمنا باختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وذلك باستخدام اختبار كولمجوروف-سميرنوف Kolmogorov-Smirnov وكانت نتائج هذا الاختبار كما هو موضح في الجدول رقم (04).

الجدول رقم (04): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي (K-S)

الاستبيان	عدد العبارات	K-)	مستوى الدلالة sig
دور الاتصال الداخلي في تطوير الأداء الوظيفي	34	0.12	0.188
		6	

المصدر: مخرجات spss إصدار رقم: 22

نلاحظ من الجدول رقم (04) أنه باستخدام اختبار كولمجوروف-سميرنوف تبين أن القيمة الاحتمالية (sig) كانت أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha=5\%$) للاستبيان، مما يدل على أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي.

3-2-1 تحليل المحور الأول المتمثلة في البيانات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة:

- الجنس:

الجدول رقم (05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	ذكر	أنثى	المجموع

34	9	25	التكرار
100	26,5	73,5	النسبة %

المصدر: مخرجات spss لإصدار رقم: 22

نلاحظ من الجدول رقم (05) أن عدد الذكور بلغ 25 من عينة الدراسة أي بنسبة 73,5 %، في حين بلغ عدد الإناث 09 وهذا بنسبة 26,5 %، أي أن فئة الذكور هي الغالبة في مؤسسة اتصالات الجزائر محل الدراسة، وتفسير ذلك يرجع إلى طبيعة الأعمال التي تجري بالبنوك أو نقص الخبرة والفرص المتاحة أمام الإناث لشغل منصب رئيس مصلحة.

- السن:

الجدول رقم (06): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

السن	من 25 إلى 35 سنة	من 36 إلى 45 سنة	46 سنة فما المجموع فوق
التكرار	8	18	8
النسبة %	23,5	52,9	23,5

المصدر: مخرجات spss لإصدار رقم: 22

من الجدول رقم (06) نلاحظ بأن ما نسبته 23,5 % من أفراد عينة الدراسة هم ضمن الفئة العمرية (25-35 سنة)، في حين أن أكبر نسبة هي 52,9 % من أفراد العينة فتتهم العمرية ما بين (36-45 سنة) وهذا مؤشر على سنوات خبرة طويلة لهم، في حين أن 23,5 % من أفراد العينة أعمارهم تفوق 46 سنة.

- الخبرة المهنية:

الجدول رقم (07): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

السن	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 15 سنة	من 15 إلى 25 سنة	25 سنة فما المجموع
التكرار	5	17	6	34
النسبة %	14,7	50	17,6	100

المصدر: مخرجات spss لإصدار رقم: 22

يتبين من الجدول رقم (07) أن أكبر نسبة من أفراد عينة الدراسة هم من لديهم خبرة في العمل، حيث بلغت نسبتهم المئوية 50%. وهذا بالنسبة للذين لديهم الخبرة من 5 إلى 15 سنة، ثم تليها ما نسبته 17,6% لأفراد العينة الذين تتراوح خبرتهم ما بين 15 إلى 25 سنة وأيضا للذين خبرتهم تفوق 25 سنة، في حين حققت ما نسبته 14,7% من أفراد العينة الذين لهم أقل من 5 سنوات خبرة في العمل. وهذا راجع لكون أنهم لا يمتلكون الخبرة وعدد سنوات العمل غير كافية.

- المستوى التعليمي:

الجدول رقم (08): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى العلمي

المجموع	دبلوم مهني	جامعي	ثانوي	المستوى العلمي
36	02	26	06	التكرار
100	5,9	76,5	17,6	النسبة %

المصدر: مخرجات spss لإصدار رقم: 22

نلاحظ من الجدول رقم (08) أن الأغلبية الساحقة من أفراد العينة من حملة الشهادات الجامعية بنسبة 76,5%، في حين بلغت نسبة من هم دون المستوى الجامعي 17,6%، أما أفراد العينة الذين يحملون دبلوم مهني فقد بلغت 02 أفراد بنسبة 5,9%. وهذا راجع إلى سياسة التوظيف في البنوك ومتطلباتها.

2-3-2 تحليل عبارات المحور الثاني: المتمثل في واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الشفوي في البنوك محل الدراسة، حيث الجدول رقم (09) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الشفوي في البنوك محل الدراسة.

الجدول رقم (09): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة

نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الشفوي في البنوك محل الدراسة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
01	أحرص في العمل على القيام بمقابلات شخصية مع الموظفين داخل القسم	4,35	0,69	مرتفعة جدا	1
02	أستخدم الاتصال الشفوي مع الموظفين عند إصدار التعليمات	3,94	1,12	مرتفعة	4
03	أحرص على مقابلة الموظفين في الأقسام لحل المشكلات التي تواجههم في عملهم	4,00	0,69	مرتفعة	2
04	اعتمد على الاتصال الشفوي عند إجراء اجتماعات دورية مع الرؤساء الآخرين لتحديد أهداف البنوك	3,94	1,07	مرتفعة	3
المجموع					
		4,05	0,65	مرتفعة	

المصدر: مخرجات spss لإصدار رقم: 22

يتبين من الجدول رقم (09) أن درجة الموافقة على واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الشفوي تتراوح بين 3,94 و4,00 وجميعها تنتمي إلى مجال أتفق، أي أن المستجوبين يوافقون على جميع عبارات هذا البعد، ماعدا العبارة رقم 01 فهي تنتمي إلى مجال أتفق بشدة، وهذا ما يؤكد أن أغلب المستجوبين يوافقون على جميع عبارات هذا البعد،

واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي في البنوك التجارية الجزائرية ————— د. أحمد ميلي سمية

وهذا ما يؤكد أنه متوسط كل عبارة أكبر من 03، أما بالنسبة للمتوسط العام للمحور فقد بلغ 4,05 بانحراف معياري 0,65. وهذا ما يدل على أن الاتصال الداخلي الشفوي يعتبر من أكثر طرق الاتصالات فاعلية ولها العديد من المميزات مثل: القدرة على الاستيضاح والفهم، المناقشة والتعرف على محتوى الرسالة بدقة.

2-3-3 تحليل عبارات المحور الثالث: المتمثل في واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الكتابي في البنوك محل الدراسة، حيث الجدول رقم (10) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الكتابي في البنوك محل الدراسة.

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة

نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الكتابي في البنوك محل الدراسة

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
3	مرتفعة	1,28	3,50	أركز على استخدام الرسائل المكتوبة الخاصة للتواصل مع الموظفين	05
1	مرتفعة	0,96	4,09	أحرص على إطلاع الموظفين على المستجدات عبر النشرات الدورية	06
2	مرتفعة	0,84	3,68	أستخدم لوحات الإعلانات للتفاعل مع الموظفين	07
4	متوسطة	1,04	2,85	أستخدم صندوق الشكاوي كقناة اتصال للتواصل مع الموظفين	08
	مرتفعة	0,7 4	3,52		المجموع

المصدر: مخرجات spss لإصدار رقم: 22

يتبين من الجدول رقم (10) أن درجة الموافقة على واقع استخدام تقنيات الاتصال

الداخلي الكتابي تتراوح بين 3,50 و4,09 وجميعها تنتمي إلى مجال أتفق، أي أن المستجوبين يوافقون على جميع عبارات هذا البعد، ماعدا العبارة رقم 08 فهي تنتمي إلى مجال محايد، وهذا ما يؤيد أن أغلب المستجوبين يوافقون على جميع عبارات هذا البعد، أما بالنسبة للمتوسط العام للمحور فقد بلغ 3,52 بانحراف معياري 0,74. وهذا ما يدل على أن الاتصال الداخلي الكتابي بمختلف أشكاله له أهمية في المعاملات وإمكانية الرجوع إليها عند الحاجة، في حين يفسر انخفاض المتوسط الحسابي للعبارة 08 إلى وجود بديل عن صندوق الشكاوي يستخدم للتواصل مع الموظفين.

2-3-4 تحليل عبارات المحور الرابع: المتمثل في واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الإلكتروني في البنوك، حيث الجدول رقم (11) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الإلكتروني في البنوك محل الدراسة.

الجدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة

نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الإلكتروني في البنوك محل الدراسة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
09	يؤدي تقادم أجهزة الحاسوب المستخدمة إلى صعوبات في العمل	4,59	0,55	مرتفعة جدا	1
10	أستخدم الفاكس لتبادل المعلومات بهدف التواصل مع الرؤساء الآخرين	4,26	0,44	مرتفعة جدا	4
11	أستخدم البريد الإلكتروني لنقل المعلومات بين الإدارات	4,41	0,60	مرتفعة جدا	2
12	أستخدم شبكات الاتصال الداخلية في البنوك لتبادل المعلومات مع الموظفين	4,29	0,71	مرتفعة جدا	3

واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي في البنوك التجارية الجزائرية - د. أحمد ميلي سمية

المجموع	4,27	0,44	مرتفعة جدا
---------	------	------	------------

المصدر: مخرجات spss لإصدار رقم: 22

من الجدول رقم (11) نلاحظ أن درجة الموافقة على واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الإلكتروني تتراوح بين 4,26 و 4,59 وجميعها تنتمي إلى مجال أنفق بشدة، أي أن المستجوبين يوافقون على جميع عبارات هذا البعد، وهذا ما يؤكد أن المستجوبين يوافقون على جميع عبارات هذا البعد، وهذا ما يؤكد أن متوسط كل عبارة أكبر من 0,4، أما بالنسبة للمتوسط العام للمحور فقد بلغ 4,27 بانحراف معياري 0,44. وهذا ما يدل على أن الوسائل التكنولوجية الحديثة أصبحت أداة اتصال بديلة لأساليب الاتصال التقليدية.

4-2 اختبار الفرضيات: نهدف في هذا الجزء إلى تبيان دور الاتصال الداخلي في تطوير الأداء الوظيفي من خلال التأكد من صحة الفرضيات التالية:

1-4-2 الفرضية الأولى: لا توجد فروق معنوية عند $\alpha=0.05$ في استجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الشفوي تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية.

- بالنسبة لمتغير الجنس:

الجدول رقم (12): نتائج تحليل اختبار t لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام

الاتصال الداخلي الشفوي تعزى إلى متغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة t المحسوبة	sig
ذكر	25	4,13	0,65	32	1,06	0,29
أنثى	9	3,86	0,62			

المصدر: من مخرجات spss لإصدار رقم: 22

من الجدول رقم (12) نلاحظ بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند $\alpha=5\%$ بين

المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الشفوي في البنوك محل الدراسة تعزى إلى متغير الجنس، حيث كانت مستوى الدلالة الإحصائية أقل من α أي $(0,05 < 0,29)$ ، وبالتالي قبول الفرضية الصفرية.

- بالنسبة لمتغير السن:

الجدول رقم (13): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الشفوي تعزى إلى متغير السن

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	Sig
واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الشفوي	بين المجموعات	0,26	2	0,13	0,29	0,74
	داخل المجموعات	13,74	31	0,44		
	المجموع	14,00	33			

المصدر: من مخرجات spss لإصدار رقم: 22

يتضح من الجدول رقم (13) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند $\alpha=0,05$ بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الشفوي في البنوك محل الدراسة تعزى إلى متغير السن، حيث كانت مستوى الدلالة الإحصائية (sig) أكبر من α أي $0,05 < 0,74$. وبالتالي تم قبول الفرضية الصفرية.

- بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية:

الجدول رقم (14): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الشفوي تعزى إلى

متغير الخبرة المهنية

Sig	F قيمة المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الأبعاد
0,55	0,70	0,30	3	0,92	بين المجموعات	واقع استخدام
		0,43	30	13,08	داخل المجموعات	تقنيات الاتصال
			33	14,00	المجموع	الداخلي الشفوي

المصدر: من مخرجات spss لإصدار رقم: 22

من الجدول رقم (14) يتبين لنا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند $\alpha=0,05$ بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع تقنيات استخدام الاتصال الداخلي الشفوي في البنوك محل الدراسة تعزى إلى متغير الخبرة المهنية، حيث كانت مستوى الدلالة الإحصائية (sig) أكبر من α أي $0,55 < 0,05$. وبالتالي تم قبول الفرضية الصفرية.

- بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (15): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الشفوي تعزى إلى متغير المستوى التعليمي

Sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الأبعاد
0,28	1,30	0,54	2	1,08	بين المجموعات	واقع استخدام
		0,41	31	12,92	داخل المجموعات	تقنيات الاتصال
			33	14,00	المجموع	الداخلي الشفوي

المصدر: من مخرجات spss لإصدار رقم: 22

يتبين من الجدول رقم (15) بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند $\alpha=0,05$ بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الشفوي في البنوك محل الدراسة تعزى إلى متغير المستوى التعليمي، حيث كانت مستوى الدلالة الإحصائية (sig) أكبر من α أي $0,28 < 0,05$. وبالتالي تم قبول الفرضية الصفرية.

2-4-2 الفرضية الثانية: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية $0,05$ في استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الكتابي تعزى إلى متغير (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي) - بالنسبة لمتغير الجنس:

الجدول رقم (16): نتائج تحليل اختبار t للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع تقنيات استخدام الاتصال الداخلي الكتابي تعزى إلى متغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	sig
ذكر	25	3,36	0,74	-2,36	0,02
أنثى	9	4,00	0,53		

المصدر: من مخرجات spss لإصدار رقم: 22

من الجدول رقم (16) نلاحظ بأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند $\alpha=0,05$ بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الكتابي في البنوك محل الدراسة تعزى إلى متغير الجنس، حيث كانت مستوى الدلالة الإحصائية (sig) أقل من α أي $0,02 > 0,05$. وبالتالي تم رفض الفرضية الصفرية.

- بالنسبة لمتغير السن:

الجدول رقم (17): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الكتابي تعزى إلى متغير السن

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	Sig
واقع استخدام المجموعات	بين المجموعات	0,32	2	0,16	0,27	0,75
تقنيات الاتصال الداخلي الكتابي	داخل المجموعات	17,89	31	0,57		
	المجموع	18,22	33			

المصدر: من مخرجات spss لإصدار رقم: 22

يتبين من الجدول رقم (17) بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند $\alpha=0,05$ بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي

الكتابي في البنوك محل الدراسة تعزى إلى متغير السن، حيث كانت مستوى الدلالة الإحصائية (sig) أكبر من α أي $0,75 < 0,05$. وبالتالي تم قبول الفرضية الصفرية.

- بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية:

الجدول رقم (18): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الكتابي تعزى إلى متغير الخبرة المهنية

Sig	قيمة F المحسوبة	متوسط مربعات	درجات الحرية	مجموع مربعات	مصدر التباين	الأبعاد
0,56	0,68	0,39	3	1,17	بين المجموعات	واقع استخدام
	0,56		30	17,04	داخل المجموعات	تقنيات الاتصال
			33	18,22	المجموع	الداخلي الكتابي

المصدر: من مخرجات spss لإصدار رقم: 22

نلاحظ من الجدول رقم (18) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند $\alpha=0,05$ بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الكتابي في البنوك محل الدراسة تعزى إلى متغير الخبرة المهنية، حيث كانت مستوى الدلالة الإحصائية (sig) أكبر من α أي $0,56 < 0,05$. وبالتالي تم قبول الفرضية الصفرية.

- بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (19): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الكتابي تعزى إلى متغير المستوى التعليمي

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	Sig
واقع استخدام	بين المجموعات	0,66	2	0,33	0,58	0,56
تقنيات الاتصال	داخل المجموعات	17,55	31	0,56		
الداخلي الكتابي	المجموع	18,22	33			

المصدر: من مخرجات spss لإصدار رقم: 22

يتضح من الجدول رقم (19) بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند $\alpha=0,05$ بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الكتابي في البنوك محل الدراسة تعزى إلى متغير المستوى التعليمي، حيث كانت مستوى الدلالة الإحصائية (sig) أكبر من α أي $0,56 < 0,05$. وبالتالي تم قبول الفرضية الصفرية.

2-4-3 الفرضية الثالثة: لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية 0,05 في استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الالكتروني تعزى إلى متغير (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي).

- بالنسبة لمتغير الجنس:

الجدول رقم (20): نتائج تحليل اختبار t للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الالكتروني تعزى إلى متغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة t	sig
-------	-------	---------	----------	--------	-----

المحسوبة	المعياري	الحسابي	ذكر
0,11	-1,62	0,46	25
		0,29	9
			أنثى

المصدر: من مخرجات spss لإصدار رقم: 22

من الجدول رقم (20) نلاحظ بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند $\alpha=0,05$ بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الإلكتروني في البنوك محل الدراسة تعزى إلى متغير الجنس، حيث كان مستوى الدلالة الإحصائية (sig) أكبر من α أي $0,05 > 0,11$. وبالتالي تم قبول الفرضية الصفرية.

- بالنسبة لمتغير السن:

الجدول رقم (21): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الإلكتروني تعزى إلى متغير السن

Sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الأبعاد
0,12	2,18	0,39	2	0,79	بين المجموعات	واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الإلكتروني
		0,18	31	5,62	داخل المجموعات	
			33	6,42	المجموع	

المصدر: من مخرجات spss لإصدار رقم: 22

يتبين من الجدول رقم (21) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند $\alpha=0,05$ بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الإلكتروني

واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي في البنوك التجارية الجزائرية - د. أحمد ميلي سمية

الالكتروني في البنوك محل الدراسة تعزى إلى متغير السن، حيث كانت مستوى الدلالة الإحصائية (sig) أكبر من α أي $0,12 < 0,05$. وبالتالي تم قبول الفرضية الصفرية.

- بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية:

الجدول رقم (22): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الالكتروني تعزى إلى متغير الخبرة المهنية

Sig	F	متوسط	درجات	مجموع	مصدر	الأبعاد
	قيمة	المربعات	الحرية	المربعات	التباين	
	المحسوبة					
0,04	3,05	0,50	3	1,50	بين	واقع استخدام المجموعات
		0,16	30	4,91	داخل	تقنيات الاتصال المجموعات
			33	6,42	المجموع	الداخلي المجموع الالكتروني

المصدر: من مخرجات spss لإصدار رقم: 22

نلاحظ من الجدول رقم (22) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند $\alpha=0,05$ بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الالكتروني في البنوك محل الدراسة تعزى إلى متغير الخبرة المهنية، حيث كانت مستوى الدلالة الإحصائية (sig) أقل من α أي $0,04 < 0,05$. وبالتالي تم رفض الفرضية الصفرية.

- بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (23): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الالكتروني تعزى إلى متغير المستوى التعليمي

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	Sig
واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الإلكتروني	بين المجموعات	0,63	2	0,31	1,68	0,20
	داخل المجموعات	5,79	31	0,18		
	المجموع	6,42	33			

المصدر: من مخرجات spss لإصدار رقم: 22

يتضح من الجدول رقم (23) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند $\alpha=0,05$ بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الإلكتروني في البنوك محل الدراسة تعزى إلى متغير المستوى التعليمي، حيث كانت مستوى الدلالة الإحصائية (sig) أكبر من α أي $0,05 < 0,20$. وبالتالي تم قبول الفرضية الصفرية.

الخاتمة

يتوقف نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها على مدى نجاحها في عملية الاتصال داخلها وخارجها، حيث تعتبر عملية الاتصالات الداخلية ضرورية ولازمة للعملية الإدارية بجوانبها المتعددة، فهي تساعد في عملية اتخاذ القرارات السليمة وتكوين علاقات إنسانية سليمة بين الرؤساء والمرؤوسين، والعامل وزملائه، كما ترتبط الكفاءة الإنتاجية إلى حد كبير بمدى فعالية عملية الاتصال داخل البنوك. كما أن الاتصال السليم يساعد العاملين على فهم أهداف البنوك والتعاون فيما بينهم بطريقة بناءة لتحقيق تلك الأهداف.

1- نتائج الدراسة: لقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية $0,05$ في استجابات أفراد

- عينة الدراسة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الشفوي تعزى إلى متغير (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي)؛
- لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية 0,05 في استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الكتابي تعزى إلى متغير (السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي). في حين وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية 0,05 في استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام الاتصال الداخلي الكتابي تعزى إلى متغير الجنس؛
- لا توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية 0,05 في استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام الاتصال الداخلي الإلكتروني تعزى إلى متغير (الجنس، السن، المستوى التعليمي). في حين توجد فروق معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية 0,05 في استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي الإلكتروني تعزى إلى متغير الخبرة المهنية؛
- يساهم استخدام التكنولوجيا في الاتصال إلى تطوير العمل الإداري، وأن الحاسوب هو التقنية الأكثر انتشارا في البنوك .
- 2- التوصيات: في ضوء النتائج المتوصل إليها نقترح جملة من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تطوير الأداء الوظيفي في البنوك في ظل استخدام تقنيات الاتصال الداخلي وهي:
- تشجيع فكرة التدريب الذاتي لدى العاملين في البنوك بتوفير الحوافز المادية والمعنوية، حيث يسعى الجميع على تطوير أنفسهم في مجال استخدام التقنية من خلال الالتحاق بالمعاهد المتخصصة؛
- استخدام تقنيات الاتصال الحديثة للتواصل مع الآخرين في عملية اتخاذ القرار، من خلال الاستفادة منها لإنشاء قاعدة معلومات لتزويد متخذي القرارات بالمعلومات اللازمة والدقيقة في الوقت المحدد؛

- إبراز دور التقنيات الحديثة في سرعة إنجاز الأعمال وتسهيل عملية الاتصال، من خلال عمل دورات تدريبية للعاملين في مجال الاتصالات لمواكبة التطورات الحديثة في وسائل الاتصال.

قائمة المراجع:

¹ حميد الطائي ، بشير العلاق: أساسيات الاتصال ناهج ومهارات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 17-18.

²Saidani Amel : La Communication Commerciale et son Impact sur la Prise de Décision d'achat du Consommateur, Magister en Sciences Commerciales Algérie, Institut National du Commerce (INC), 2006, p 36.

³ البسيوني رضا إسماعيل: إدارة التسويق، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2009، ص .

⁴ قوي بوحنيه: الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2010، ص 34.

⁵ حسن سالي زكي محمد: فن التدريب الإبداعي، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2013، ص 135.

⁶ ديري زاهد محمد: السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 227.

⁷ عارف حسين ناجي: مبادئ العلاقات العامة، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 51.

⁸ عنبر إبراهيم شلاش: إدارة الترويج والاتصالات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 32.

- ⁹ المرجع نفسه، ص 33.
- ¹⁰ محمد قاسم القيروتي: مبادئ الإدارة - النظريات والعمليات والوظائف -، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 287.
- ¹¹ كمال برباوي: دور الاتصال الداخلي في عملية التغيير التنظيمي، مجلة الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، العدد 10، 2012، ص 71.
- ¹² أحمد محمد المصري: الإدارة الحديثة، الاتصالات، المعلومات، القرارات، دار الفتح للتجليد الفني، جامعة الأزهر، مصر، 2008، ص 129.
- ¹³ جلال الدين بوعطيط: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة المتوربي، قسنطينة، 2009، ص 147.
- ¹⁴ أسماء سعودي: البعد الاتصالي داخل المؤسسة، رسالة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2011، ص 111.
- ¹⁵ بلال مسرحد: الاتصال الداخلي في المؤسسة وأثره في تفعيل أداء العنصر البشري، رسالة لنيل شهادة الماجستير، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2009، ص 37-38.
- ¹⁶ المرجع نفسه، ص 18-19.
- ¹⁷ دليلة بركان: تأثير الاتصال غير الرسمي على عملية اتخاذ القرار، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد العاشر، جامعة بسكرة، الجزائر، 2011، ص 127.
- ¹⁸ محمد قاسم القرويتي: المرجع سبق ذكره، ص 301.
- ¹⁹ نبيل دنون الصائغ: الإدارة مبادئ وأساسيات، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 178.
- ²⁰ شعبان فرج: الاتصالات الإدارية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 168.