

جامعة غارداية  
كلية العلوم الاقتصادية, التجارية, وعلوم التسيير  
قسم علوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية, التجارية وعلوم التسيير

القسم: علوم الاقتصادية

تخصص: مالية وبنوك

من اعداد الطالبة : نواصر أمينة

أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنافسية البنوك

دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية لولاية غارداية

( بنك الجزائر الخارجي, بنك الوطني الجزائر, بنك الخليج الجزائر )

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2016 /05/31

أمام اللجنة المكونة من السادة:

د / غزيل مولود.....رئيسا.

أ / عمي سعيد حمزة .....مشرف.

أ / بهاز لويبة .....مناقشة.

السنة الجامعية 2015-2016

# الهداء

أهدي ثمرة جهدي وعملي هذا

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها واقترن رضاها برضي الرحمان وارتبطت طاعتها بطاعة الخالق

—والدتي رحمها الله وأدخلها جنة الفردوس الاعلى —

إلى من يسر لي طريق العلم وعلمي حب العمل والصبر والمثابرة

—والدي حفظه الله وبارك في عمره—

إلى أحب الناس على قلبي

—أخواتي إيمان وأية وأخي امين حفظهم الله—

إلى من ساعدتني بالقول والفعل وكانت سندا لي في إنجاز هذا العمل

—رحيمة شخوم —

إلى أغلى أصدقائي أهدي عملي هذا



قال الله تعالى " ربه أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أحمّل صالحا ترضاه وادخلني برحمتك في عبادة الصالحين "

### الآية 19 سورة الزمل

بكل عبودية نسجد له شاكرين بما أمنه علينا من خير وعافية وتنوير لطريقي وعلى الطاقة التي وهبني اياها لاتمام هذا العمل ولفتحه أبواب رحمته في وجه كلما ذاقت بي الدنيا

كما أتقدم جزيل الشكر والتقدير والامتنان الى الاستاد المشرف " عمي السعيد حمزة " الذي لم يبخل عليا بتوجيهاته وارشادته طيلة انجاز هذا البحث

الى جميع الاساتذة بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية

كما نتوجه بالشكر الى عمال بنك الخليج والبنك الخارجي الجزائري والبنك الوطني

الى كل من أسدي بنصيحة , أو الاعانة أو رأي أو شجع بكلمة والى كل من وضع لمساته في هذه المذكرة

ملخص :

تهدف الدراسة إلى إبراز أثر تطبيق تكنولوجيا الاعلام والاتصال على تنافسية البنوك وذلك من خلال تبيان مفهوم تكنولوجيا الاعلام والاتصال ومؤشرات وأثارها ، و مفهوم الميزة التنافسية والتعريف بمصادرها و أنواعها، و إبراز العلاقة بينهما هذا فيما يخص الجانب النظري من الدراسة.

أما فيما يخص الجانب التطبيقي اعتمدت دراستنا على استبيان تضمن أسئلة متعلقة بأربعة محاور تصب في فكرة فرضيات الدراسة وقد تم توزيعه على مستوى ولاية غارداية بحيث تمت الدراسة على عينة شملت وكالات بنكية ( بنك الجزائر الخارجي , البنك الوطني الجزائري , بنك الخليج الجزائر ) في ذات الولاية ، وقد اعتمدنا في تحليل بيانات الاستبيانات على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( spss )، برنامج معالج الجداول Excel واختبار الفرضيات تحليل الانحدار البسيط و في الأخير خلصت الى تأثير ذي دلالة إحصائية لتكنولوجيا الاعلام والاتصال على تنافسية البنوك في البنوك التجارية محل الدراسة.

**الكلمات المفتاحية:** . تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، تكلفة، جودة، تنافسية البنوك

#### **de l'étude:**

L'étude vise à mettre en évidence l'impact de l'application des technologies de l'information et de la communication sur la compétitivité des banques et en reflétant le concept de l'information et de la technologie de communication des indicateurs et leurs effets, et le concept de l'avantage concurrentiel et la définition de ses sources et types, et de mettre en évidence la relation entre eux par rapport à l'aspect théorique de l'étud

En ce qui concerne le côté pratique de notre étude était basée sur un questionnaire comprenait des questions liées à quatre axes sont dans l'idée d'hypothèses ont été distribuées au niveau de l'état Gardah de sorte que l'étude a été menée sur un échantillon d'agences bancaires dans le même état, nous avons adopté dans le questionnaire d'analyse des données Statistical Package for Social Sciences (spss), Excel programme de traitement de tables et de tester l'échec des hypothèses, dans l'analyse finale de régression a conclu que l'impact d'une signification statistique de la technologie de l'information et de la communication sur la compétitivité des banques dans les banques commerciales à l'étude

#### **Mots Clés:**

La technologie de l'information et de la télécommunication, le cout, la qualité, avantage concurrentie

# فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الإهداء
	كلمة شكر
I-II	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	الملخص
أ - ز	المقدمة العامة
1	<b>الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة</b>
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الادبيات النظرية للدراسة
3	المطلب الاول: ماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال
8	المطلب الثاني: ماهية تنافسية البنوك
11	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
11	المطلب الاول: الدراسات باللغة العربية
15	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
18	<b>خلاصة الفصل</b>
19	<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية</b>
20	تمهيد
21	المبحث الأول: مدخل عام للبنوك محل الدراسة
21	المطلب الاول: تعريف البنوك محل الدراسة وواقع التجارة الالكترونية
23	المطلب الثاني: التحديات التي تواجه القطاع البنكي في الجزائر واتجاهات اصلاحه
26	المطلب الثالث: تطوير النظام النقدي الالكتروني في الجزائر
27	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية
27	المطلب الاول: تخطيط الدراسة
29	المطلب الثاني: تصميم وتنفيذ الدراسة
33	المطلب الثالث: اختبار ثبات اداة الدراسة
34	المبحث الثالث: نتائج الدراسة والاختبارات الإحصائية
34	المطلب الاول: خصائص عينة الدراسة
43	المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة

51	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
55	خلاصة الفصل
56	الخاتمة العامة
60	قائمة المصادر و المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
1-2	اتجاه إجابات أفراد العينة	31
2-2	نتائج اختبار ألفا كرومباخ لمتغيرات الدراسة	33
3-2	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	35
4-2	توزيع عينة الدراسة حسب السن	36
5-2	تركيبة عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	38
6-2	تركيبة عينة الدراسة حسب الدخل الشهري	39
7-2	تركيبة عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	41
8-2	تركيبة عينة الدراسة حسب امتلاك الايميل	42
9-2	مدى موافقة أفراد العينة على عبارات المحور الأول	43
10-2	مدى إجابة أفراد العينة على عبارات المحور الأول	44
11-2	مدى موافقة أفراد العينة على عبارات المحور الثاني	45
12-2	مدى إجابة أفراد العينة على عبارات المحور الثاني	46
13-2	مدى موافقة أفراد العينة على عبارات المحور الثالث	47
14-2	مدى إجابة أفراد العينة على عبارات المحور الثالث	48
15-2	مدى موافقة أفراد العينة على عبارات المحور الرابع	49
16-2	مدى إجابة أفراد العينة على عبارات المحور الرابع	50
17-2	انحدار متغير تنافسية البنوك على متغير شبكة المعلومات والاتصال	51
18-2	انحدار متغير تنافسية البنوك على متغير كفاءة الموارد البشرية	52
19-2	انحدار متغير تنافسية البنوك على متغير البرامج والآلات	52
20-2	اجابة الاشكالية العامة حول انحدار متغير تنافسية البنوك على متغير البرامج والآلات	53
21-2	معامل الارتباط بين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتنافسية البنوك	53

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
8	يوضح العلاقة بين شبكة الاتصال	1-1
28	النموذج المقترح للدراسة	1-2
32	نافذة برنامج Spss 20	2-2
35	تركيبية عينة الدراسة حسب الجنس	3-2
37	تركيبية عينة الدراسة حسب السن	4-2
38	تركيبية عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	5-2
40	تركيبية عينة الدراسة حسب الدخل الشهري	6-2
41	تركيبية عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	7-2
42	تركيبية عينة الدراسة حسب امتلاك الايميل	8-2



# المقدمة

### توطئة :

نتيجة التطور الهائل الذي عرفه قطاع الاتصال والمعلومات خاصة في العشريتين الأخيرتين أدى إلى طرح العديد من التساؤلات بشأن مستقبل التنمية، فمع دخول العصر الرقمي تتغير الوسائل المستخدمة في العمل وتزداد فيها الفجوة الرقمية بين الدول المتقدمة والدول النامية ، كما يتأثر النشاط الاقتصادي وخاصة العمل البنكي، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة تلعب دورا مهما في بناء مجتمع معلوماتي قابل على نشر المعرفة وتوظيفها بكفاءة في جميع مجالات النشاط المجتمعي وعليه شهدت التعاملات النقدية والبنكية تطورا كبيرا لتتحول بمجرد تنفيذ أعمال عبر الخط من خلال برمجيات وشبكات بين البنوك إلى وجود كامل على الشبكة العنكبوتية للأعمال البنكية. كما يعتبر الاتصال من أبرز العوامل التي أنشأت علاقات اجتماعية بين الأفراد و أن الحاجة إليه جعلته يمر بعدة مراحل نحو التطور، المستمر مكنت هؤلاء الأفراد من تنظيم و تنسيق الأعمال و النشاطات فيم بينهم من خلال تبادل معلومات وأفكار و التي تكون أولا وأخيرا مضمون الاتصال. و في هذا الإطار ومن أجل التأثير على عادات و سلوك مختلف الشرائح المستهدفة تلجأ البنوك إلى اعتماد هذا التفاعل و تبادل المعلومات و الأفكار مع هؤلاء باستعمال وسائل محددة لغرض تحقيق أهدافها المسطرة وفقا لطبيعة كل شريحة .

فمن المعروف أن الجودة تعد من أهم الاستراتيجيات التنافسية التي يجب على البنك تبنيها لزيادة و تطوير التنافسية والصمود في وجه المنافسة الحادة التي أصبحت تميز السوق المصرفية، وهذا لا يمكن أن يحدث إلا من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

و استنادا لما ذكر يمكن إظهار مشكلة الدراسة بصورة أكثر جلاء من خلال إثارة السؤال الرئيسي التالي:

### الاشكالية :

- مامدى تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنافسية البنوك التجارية ؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية تساؤلات جزئية وهي:

### \_ التساؤلات الفرعية:

- 1/ ما هي الإجراءات التي يجب على البنوك الجزائرية القيام بها لتحسين ثلغسية البنوك التجارية ؟
- 2/ ما هي الأهمية الخاصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ( TIC ) في تنافسية البنوك التجارية ؟
- 3/ هل هناك علاقة بين بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحقيق التنافسية ؟

### فرضيات الدراسة:

إستادا إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضية الرئيسية التالية: يوجد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أثر ذي دلالة إحصائية في تحقيق التنافسية " في البنوك التجارية لولاية غارداية يشتق منها الفرضيات التالية:

- 1/ من أهم متطلبات البنوك الجزائرية لتحسين نطفسية تزويدها بتجهيزات وأنظمة تكنولوجية متطورة .
- 2/ لا إن الأهمية الخاصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنافسية البنوك هي تخفيض التكاليف .
- 3/ هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحقيق تنافسية البنوك .

### دوافع اختيار الموضوع:

هنالك مجموعة من الاسباب التي دفعتني لاختيار موضوع البحث والمتمثل في "أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تنافسية البنوك إن اختيار موضوع البحث له أسباب موضوعية وأخرى ذاتية وهي كالتالي:

- 1 -الاهتمام المتزايد بموضوع الدراسة من قبل الاقتصاديين، موضوع البحث يتناسب ويخدم مجال التخصص مالية وبنوك؛
- 2 -الميل الشخصي لهذا النوع من المواضيع العلمية.

### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى إعطاء صورة عن مختلف التغيرات التي لحقت العمل المصرفي خاصة بعد التطورات التي شهدتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعمل البنك على إدخالها في تقديم خدماته من خلال اتجاهه إلى العالم الإلكتروني خاصة بعد التطورات التي عرفتها التجارة الإلكترونية وبالأخص شبكة الانترنت ، كما تهدف إلى التعرف عن مختلف التأثيرات التكنولوجية على الخدمات البنكية وكذلك العلاقة التي تربط بينهما، كما تكون هذه الدراسة بمثابة محطة علمية شاملة تفيد كل من يهمه الأمر وإدراجها ضمن الأبحاث العلمية السابقة في هذا المجال.

### أسباب اختيار الموضوع :

تتمثل أسباب اختيارنا للموضوع فيما يلي:

#### أسباب ذاتية:

- ❖ الاهتمام الشخصي بالموضوع نظرا لطبيعته المعلوماتية وأهميته في الاقتصاد وما يمكن أن يقدمه للاقتصاد الوطني.
- ❖ لأن هذا الموضوع له صلة بتخصص الدراسة "بنوك ومالية" ، كما أن موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مواضيع الساعة المطروحة في الجزائر والتي تباشر الجزائر تطبيقها في كل المجالات.

#### أسباب موضوعية:

- ❖ التطورات والتحولات الكبيرة التي طرأت على المجتمع وعلى الاقتصاد وما شهدته قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تطور ونمو وتكامل وتعقيد، فقد أدرك الأفراد ومنظمات الأعمال والبنوك المزاي الفريدة والجديدة التي يمكن تحقيقها عبر الارتباط بالانترنت.

## المقدمة

- ❖ إمكانية تفعيل التسويق الإلكتروني في الواقع وما يقدمه للمؤسسات الجزائرية التي بدأت تتوجه نحوى تبني بعض تقنياته ولو كان بشكل بسيط .
- ❖ أهمية الانترنت في ممارسة الأعمال والأنشطة التسويقية خاصة في المؤسسات الخدمية .

### حدود الدراسة:

لكل دراسة علمية أو نظرية حدود مكانية وحدود زمانية، تتمثل الحدود المكانية المؤسسات عينة الدراسة، أما الحدود الزمانية فتمثل الفترة الزمنية التي طبقت فيها الدراسة وكما يلي :

- ✓ **الحدود المكانية :** عينة من وكالات البنوك التجارية لولاية غارداية البالغ عددها 3 وهي بنك الجزائر الخارجي، البنك الوطني الجزائري، بنك الخليج الجزائر ؛
- ✓ **الحدود الزمانية :** حدود الدراسة من حيث المجال الزمني سنة 2016.

### منهج الدراسة:

قصد الإحاطة بجوانب موضوع الدراسة، والتمكن منه نحاول استخدام المناهج المستخدمة في الدراسات الاقتصادية وعليه فإن المنهج المستخدم سيكون منهجا وصفيًا يمكن من توضيح جوانب الموضوع النظرية، والذي يهتم بتجميع المعلومات وتنظيمها والإحاطة بكافة المفاهيم المتعلقة بتطبيق التكنولوجيا الاعلام والاتصال والميزة التنافسية، والدراسات السابقة هذا بالنسبة للفصل الأول.

كما تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في الفصل الثاني لأنه يوافق طبيعة موضوع البحث.

### صعوبات الدراسة:

- ❖ الجهد الكبير المبذول في الحصول على المصادر والمراجع والمقالات العلمية ويعود ذلك لقلة المراجع بنفس موضوع دراستنا أو على حد علم الباحثة؛
- ❖ غياب الامام ببعض المفاهيم عند مجتمع الدراسة مما جعل الدراسة الميدانية تتصف بنوع من الصعوبة .
- ❖ اختلاف وجهات النظر لمختلف المراجع التي تناولت فروع الدراسة مما صعّب انتقاء المعلومة التي تخدم الموضوع .

### هيكل الدراسة:

سعيًا منا للإحاطة بجميع جوانب وأساسيات البحث وللإجابة على الإشكالية، فقد قمنا بتقسيم البحث كما يلي:

قمنا بتخصيص الفصل الأول والذي يحمل عنوان الجانب النظري للدراسة، للتطرق لكل من الأدبيات النظرية والتطبيقية لذلك تم تقسيمه لمبحثين، المبحث الأول كان بعنوان الأدبيات النظرية والذي تناول مفاهيم حول ت "المفهوم الأهمية الأهداف والوظائف"، والميزة التنافسية "المفهوم، الأنواع، المصادر"، إضافة إلى التطرق لعلاقة تكنولوجيا الاعلام والاتصال بالتنافسية. أما المبحث الثاني والذي كان تحت عنوان الأدبيات التطبيقية تم التطرق فيه للدراسات السابقة متغيرات الدراسة موضوع البحث.

أما الفصل الثاني، فكان بعنوان الجانب التطبيقي للدراسة، تم تخصيصه للدراسة التطبيقية فقسمنها إلى 3 مباحث المبحث مدخل عام للبنوك، أما المبحث الثاني منهجية الدراسة الميدانية، المبحث الثالث نتائج الدراسة و في الأخير ومن خلال الخاتمة تم استعراض ما توصلنا له من توصيات وأفاق مستقبلية.

**الفصل الأول:**  
**الإطار النظري للدراسة**

**تمهيد**

تطبيق تكنولوجيا الاعلام والاتصال مؤثرا في الوفاء بمتطلبات تحقيق الميزة التنافسية، و هو ما أكسبها أهمية و حيوية خاصة مما تطلب مؤهلات غير تقليدية لشغل الوظائف الإدارية.

و عليه سنحاول من خلال هذا الفصل بيان مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال مؤشراتها والايجابيا والسلبيات ,بالإضافة إلى توضيح مفهوم الميزة التنافسية و مصادرها، و هذا ضمن المبحث الأول، أما المبحث الثاني فنحاول من خلاله عرض لأهم الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة و التعليق عليها، فكان تقسيم الفصل كالتالي:

**المبحث الأول:الادبيات النظرية**

**المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية السابقة لموضوع الدراسة.**

## المبحث الأول: الأدبيات النظرية - الإطار المفاهيمي للدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التنافسية ومن خلال مطالب كما يلي:

### المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

شهد هذا العصر وتحديدا في النصف الثاني من القرن العشرين ثورة هائلة في التكنولوجيا خاصة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة فاقت كل التوقعات حيث أصبحت (TIC) المحرك الرئيسي للتغير الاجتماعي والاقتصادي والسياسي على المستوى العالمي، وقد أصبحت وسيلة بقاء وأداة لا يمكن الاستغناء عنها في كثير من الميادين لأنها تعتبر كقوة إستراتيجية سواء بالنسبة للأفراد أم المؤسسات أم الدول، ولهذا فالبحث عنها واستغلالها الاستغلال الأمثل أصبح هو الشغل الشاغل لكل من يسعى إلى تحقيق أهدافها ورسم استراتيجياته، لذلك من الضروري التطرق من خلال هذا المطلب إلى كل (ماهية التكنولوجيا، مفاهيم أساسية حول المعلومات، أساسيات حول الاتصال).

### الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

من أجل توضيح مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات سنستعرض عدة تعاريف هي كالتالي:

تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات هي مجموعة الأجهزة و الأدوات التي تقوم بتخزين و معالجة المعلومات ثم استرجاعها بعدها توزيعها لتصل لأجهزة اتصالات مختلفة في أي مكان في العالم و استقبالها في أي مكان في العالم<sup>1</sup>.

عرفها آخرون على أنها : الجانب التكنولوجي في نظام المعلومات، والذي يتضمن الأجهزة وقواعد البيانات والبرمجيات والشبكات وأجهزة أخرى<sup>2</sup>.

من التعاريف نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هما وجهان لعملة واحدة، فمعظم التعاريف التي وجهت لكليهما متشابهة، ولهذا فهما مكونين لا ينفصلان عن بعضهما البعض وكل العمليات والأنشطة الرقمية التي تقوم بها المؤسسة تكون قائمة أساسا على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

1 بلعباء خديجة و معموري صورية، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، مداخلة الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسبية بن بوعلي، الشلف، 14/13 ديسمبر 2011، ص 7.

2 وصفي عبد الكريم لكسابية، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، ط1 ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 33 .



## الفرع الثاني : مؤشرات التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إذا أردنا تتبع ومعرفة التوجهات والتحولات التي يشهدها العالم اليوم في مجال المعرفة والتكنولوجيا ووجب علينا الاعتماد على مؤشرات مرجعية لذلك، ومن أهم مؤشرات التوجه نحو استخدامها ما يلي<sup>3</sup>:

- الاعتماد على الأيدي العاملة الكفاء والمتخصصة، حيث أصبح الطلب يشهد ارتفاعا على الأيدي العاملة المؤهلة باعتبارها أحد أهم المعايير نحو التوجه لاقتصاد المعلومة والتكنولوجية؛
- التركيز على إنتاج الخدمات أكثر من السلع، فمثلا يمثل الاقتصاد الأمريكي نسبة 70٪ من قطاع الخدمات تزداد سنويا بنسبة 3، 2٪؛
- زيادة نسبة مستخدمي الحاسوب في عملهم لتصل هذه النسبة إلى 60 ٪ سنة 1996 ، أي زيادة استخدام التكنولوجيا والمعلومات كأداة مهمة في العمل؛
- ظهر قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال كقطاع إنتاجي خدمي مهم، فالإضافة إلى تقسيم النشاط الاقتصادي إلى ثلاثة قطاعات : الزراعة، الصناعة والخدمات، أضاف علماء الاقتصاد قطاعا رابعا وهو : قطاع المعلومات؛
- تزايد دور وأهمية المعرفة والتكنولوجية في فعالية الإنتاج والخدمات.

## الفرع الثالث : أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على المجالات الاقتصادية

نتج عن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات انعكاسات ايجابية و أخرى سلبية في مجالات الاقتصادية التالية:

أ - الانعكاسات الايجابية : نذكر هذه الانعكاسات كما يلي<sup>4</sup>:

1/ التحولات في مجال التوظيف و تنظيم العمل:

نتج عن ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تحولات مهمة في أنماط التوظف و هيكل المهن و أسلوب أداء أسواق العمل و ذلك كالتالي:

<sup>3</sup> حاج عيسى أمال، هوارى معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الملتقى الوطني الأول حول : المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 23/22 أفريل 2003، ص ص 108-109.

<sup>4</sup> بابا عبد القادر، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و أثرها على النشاط الاقتصادي في العالم العربي، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول: المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسينية بن بو علي، الشلف، 5/4 ديسمبر 2007 ، ص ص 6-7.

أ - تغيرات في التركيب المهني و مهارات العمال ، إذ بدأ وجود تقلص لفئات العمالة الماهرة لصالح الفئات الفنية و المهنية الأكثر اتصالا بأساليب تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

ب - تغير نمط العلاقة التعاقدية بين الرئيس و المرؤوس ، مما أثر على أسلوب أداء سوق العمل، حيث أصبح هناك مزيد من الاعتماد على العمالة التي تعمل في منازلها . كما يتم اللجوء بشكل متزايد للعمالة بعض الوقت و ليس كل الوقت .

### 2/التحولات في أساليب الإنتاج :

أدت هذه التكنولوجيا إلى تغيرات مهمة في أنماط و أساليب الإنتاج يمكن إيجازها فيما يلي:

- ظهور سلع مستحدثة غير ملموسة ، سواء للاستخدام النهائي أو للاستخدام الوسيط كمستلزمات إنتاج ، التصميمات ، منتجات الوسائط المتعددة، وبالتالي لم تعد العمليات الإنتاجية مقتصرة على إنتاج السلع المادية الملموسة.

- ظهور مزيد من التوزيع غير المتكافئ لعناصر القوة الاقتصادية . إذ تسيطر الولايات المتحدة و بلدان الاتحاد الأوروبي ، و اليابان على الجانب الأعظم من سوق أجهزة الكمبيوتر و أجهزة الاتصالات و برامج الكمبيوتر .

### 3/ التحولات في نمط أداء الأسواق و ظهور التجارة الالكترونية :

توجد الآن بدايات قوية لما يسمى " الأسواق الالكترونية " و التجارة الالكترونية عبر شبكة الإنترنت ، حيث تنامي حجم التجارة الالكترونية بمعدلات كبيرة و سريعة خلال السنوات الأخيرة . مما ساعد على نمو التجارة الالكترونية ذلك الاستغناء التدريجي عن الوسطاء في عمليات التجارة و التوزيع ، ما يخفض في تكلفة شراء السلع و الخدمات ، نظرا لأن التعامل سيكون مباشرة بين طرفي العملية : البائع و المشتري دون وسطاء . و توفير الوقت المكرس لعملية الشراء و التسوق .

### 4/ التحولات في مجال حركة الأموال :

يساعد فضاء الاتصالات الالكترونية إلى نمو شبكة متنامية لتدوير الوال خاصة رؤوس الأموال قصيرة الأجل بين كافة أرجاء العالم على مدار الأربع و العشرين ساعة . و تعبر تلك الأموال الحدود الجغرافية للدول عدة مرات في اليوم الواحد بحرية كاملة دون التدخل من السلطات النقدية و المالية للبلد المعني . حيث لم يعد للمال أية هوية وطنية ، و قد ساعد ذلك التوسع في استخدام ما يسمى " النقود الالكترونية . "

و يعتبر تطور قطاع " الخدمات المالية " مرتبطا ارتباطا وثيقا بتطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، و يعتبر من أكبر القطاعات إنفاقا على تكنولوجيا المعلومات في العالم المتقدم . و ذلك لتخفيض نفقات الخدمات المالية من ناحية ، و لاكتساب درجة أعلى من التنافسية في السوق العالمية من ناحية أخرى . و يرتبط بذلك استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير أساليب التنظيم و الإدارة ، باعتبارها العنصر الحاسم في مجال رفع الكفاءة التنافسية.

### ب - الانعكاسات السلبية :

إن استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال قد ينتج عنها بعض الانعكاسات السلبية و التي تتجلى فيما يلي<sup>5</sup>:

-تقليص توظيف الأفراد في المؤسسات المستفيدة بشكل واسع من استخدام التكنولوجيا ، مما يؤدي إلى فقدان عدد كبير من مناصب العمل.

-الاستخدام السلبي لشبكة الانترنت في نشر الأفكار و الدعوات التي تحرض على الكراهية والعنف.

-إن السيادة الوطنية أصبحت مهددة حسب ما يرى البعض ، فنظرا لحرية تنقل المعلومات و الاتصالات و الأموال عبر الحدود الوطنية . كما هو الشأن بالنسبة للخصوصية الثقافية التي باتت مهددة بتفوق اللغة الانجليزية.

-تساعد الإنترنت على عملية القرصنة و سرقة المادة التي تتمتع بحقوق النشر و التأليف و استخدام هذه المادة دون الترخيص من أصحابها و هذا ما يسمى بالجرائم المعلوماتية.

### الفرع الرابع : الشبكات

تعد الشبكات من أهم الاكتشافات التي واكبت التطور التكنولوجي وهي بمثابة القلب النابض لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

أ/ مفهومها: تعرف الشبكة حسب Susan K .Mart بأنها : مجموعة من الأفراد والمؤسسات مرتبطة

بعضها البعض وتمكن كل شخص من الوصول إلى الآخر عن طريق آليات الاتصال، فالشبكة عامل أساسي في تسهيل الاتصال بين مجموعة الأفراد والمؤسسات<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> بابا عبد القادر، المرجع السابق، ص 8.

<sup>6</sup> قيجي كريمة، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و أثرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية : دراسة لعينة من البنوك التجارية في منطقة ورقلة، مذكرة ماستر، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011/2012، ص 13.

دل المعلومات على أن تكون المؤسسات الأعضاء مرتبطة بقنوات اتصال<sup>7</sup>.

ب/ أنواع الشبكات : و تتمثل فيما يلي<sup>8</sup> :

1-الانترنت: هي عبارة عن شبكة عنكبوتية مؤلفة من شبكات حاسوبية ترتبط ببعضها البعض بطريقة تمكن المستخدم من البحث عن واستثمار الوصول إلى المعلومات التي يوفرها الآخريين .

2- الانترنت: تعرف شبكة الإنترنت على أنها: شبكة انترنت مصغرة فهي شبكة داخلية للشركات تمكنها من توفير وإتاحة معلومات لموظفيها وهي تسهل البحث عن المستندات واسترجاع وعرض المعلومات وتوفير خدمة البريد الالكتروني والاتصالات الجماعية بين الموظفين ويمكن توصيلها بقاعدة بيانات الشركة تقدم شبكة الإنترنت عدة خدمات أهمها :

• تسمح بدخول الموظفين في المؤسسة الواحدة بالدخول إلى الشبكة الداخلية عن طريق كلمة سرية أو

بطاقات ذكية تستخدم للتشفير من اجل استفادتهم بالمعلومات المتوفرة؛

• استخدام تقنيات تصميم الصفحات الخاصة بالانترنت لعمل الوثائق والمستندات وخطابات العمل

الخاصة بالمؤسسة وتبادلها بين الموظفين؛

• تصميم القواعد على الخادم الرئيسي لموقع المؤسسة ووضعها على موقع بيانات المؤسسة لضمان الوصول

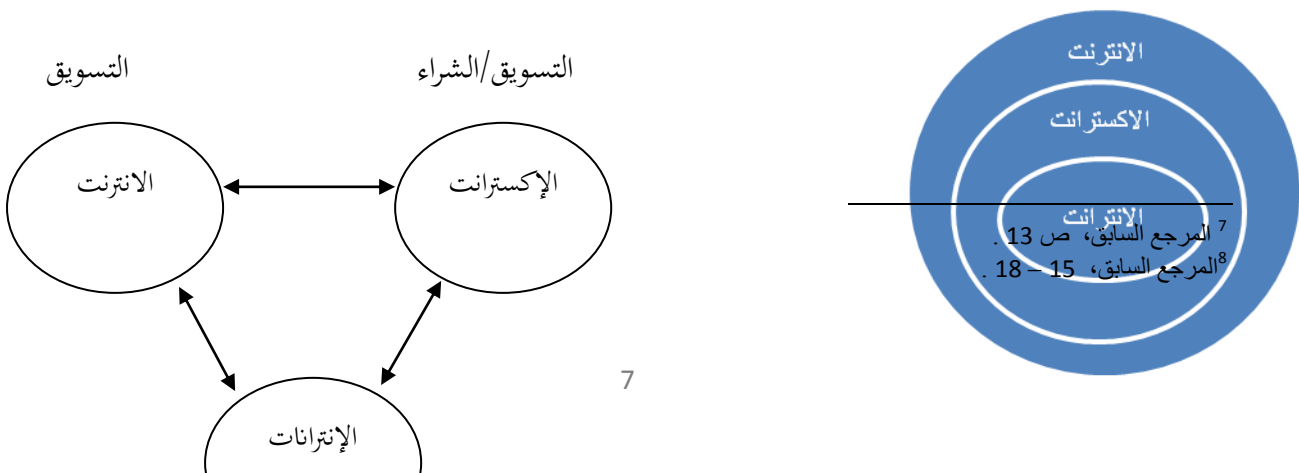
إليها عند الحاجة لها(Data Bases) .

3 – الاكسترنات: يمكن أن تقوم شركة من منطقة الشرق الأوسط بإرسال طلب شراء إلى شركة يابانية عبر

الإكسترنات التي تربط بينهما، وتلغى الحاجة إلى المراسلات بكل أنواعها.

ج/ العلاقة بين الشب0

شكل رقم (1-1): يوضح العلاقة بين شبكات الاتصال



تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

المصدر: قيجي كريمة، مرجع سبق ذكره، ص 18 .

### المطلب الثاني: ماهية الميزة التنافسية

في هذا المطلب سنتطرق لماهية الميزة التنافسية و سوف نحاول إبراز العلاقة بينها و تكنولوجيا الاعلام والاتصال على النحو التالي:

**الفرع الأول: مفهوم الميزة التنافسية**

تعرف الميزة التنافسية على: " تمثل العنصر الاستراتيجي الحرج الذي يقدم فرصة جوهرية لكي تحقق المنظمة ربحية متواصلة بالمقارنة مع منافسيها."<sup>9</sup>

يعرف M.PORTER الميزة التنافسية: "الميزة التنافسية هي القيمة التي تستطيع المؤسسة تحقيقها لعملائها ، بما تسمح لها تكاليفها وقدرتها المالية بخلقها حيث يكون العملاء مستعدون لدفع المال للحصول عليها، هذه القيمة محصلة بطرق متعددة كالسعر المنخفض..."<sup>10</sup>

من خلال التعريفين السابقين نستنتج أن الميزة التنافسية لأي منظمة هي عنصر أو عناصر التفوق التي تتميز بها المنظمة عن غيرها.

يرتبط تحقيق الميزة التنافسية ببعدين أساسيين هما:<sup>11</sup>

البعد الأول: القيمة المدركة لدى العميل: ويقصد بذلك تحسين القيمة التي يدركها العميل لمنتجات المنظمة (استعماله، استهلاكه تبادلية)؛

البعد الثاني: التميز: إيجاد الوسائل التي تحقق الإبداع والابتكار في منتجاتها وخدمات المنظمة وطرق أدائها بحيث لا يمكن للمنافسين مجاراتها.

**الفرع الثاني: أنواع ومصادر الميزة التنافسية**

<sup>9</sup> . نبيل خليل مرسي، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، مركز الإسكندرية للكتاب 1998، ص 37

<sup>10</sup> Michael porter . L'avantage concurrentiel traduit par philippe de l'avergne . edition bunod . paris France 1997. P 13

<sup>11</sup> ليلى مجيد وليد بدران، دور تنمية وتدريب الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال ، نموذج مقترح للبنوك الإسلامية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير إدارة أعمال، جامعة دمشق، 2010، ص48

أولاً: أنواع الميزة التنافسية: تنقسم الميزة التنافسية إلى 3 أنواع أساسية هي :

أ - ميزة التكلفة الأقل: نقول عن مؤسسة ما أنها تحوز ميزة التكلفة الأقل إذا كانت تكاليفها المتراكمة بالأنشطة المنتجة للقيمة أقل من نظيراتها لدى منافسيها؛<sup>12</sup>

ب - ميزة التميز: تتميز المؤسسة عن منافسيها عندما يكون بمقدورها الحيازة على خصائص فريدة تجعل الزبون يتعلق بها؛<sup>13</sup>

ب - ميزة الجودة: عرفها " juran " بأنها الالتزام بالمتطلبات، أما " crosby " فيعرفها بأنها الملائمة للاستخدام، ويضيف " deming " تحقق انعدام العيوب وأن يعمل كل فرد بشكل صحيح من المرة الأولى لتلبية احتياجات وتوقعات المستفيد حاضرا ومستقبلا.<sup>14</sup>

ثانياً: مصادر الميزة التنافسية: تنقسم مصادر الميزة التنافسية إلى:

- 1 -التفكير الاستراتيجي وسيلة لبناء ميزة تنافسية : يمكن أن تعتمد المنظمة على إحدى الاستراتيجيات العامة للتنافس والمتمثلة في كل من قيادة التكلفة ، استراتيجية التميز، استراتيجية التركيز، والمقصود بالتفكير الاستراتيجي هنا لا يتوقف عند هذا المستوى وإنما يأخذ التفكير الإيجابي للمنظمة، الذي يضمن لها النجاح والبقاء، ومن ثم التفوق لأنه اقتناص للفرص من أجل استغلالها واجتنب التهديدات الممكنة التعرض لها .<sup>15</sup>
- 2 -الإطار الوطني: إن الإطار الوطني الجيد للمؤسسات يتيح لها القدرة على الحيازة على ميزة أو مزايا تنافسية لذلك نجد مؤسسات بعض الدول متفوقة ورائدة في قطاع نشاطها عن بعض المؤسسات في الدول الأخرى، بحيث تمتلك الدولة عوامل الإنتاج الضرورية والمتمثلة في الموارد البشرية، الفيزيائية، المصرفية، والمالية فالحيازة على هذه الموارد يلعب دورا مهما في الحيازة على ميزة تنافسية قوية.<sup>16</sup>
- 3 -مدخل الموارد أساسا لبناء ميزة تنافسية : إذا كان امتلاك استراتيجية جيدة يدعم الميزة التنافسية، فإنه لا بد من وجود الموارد والكفاءات العالية لضمان النجاح، لأن المنافسة لم تعد تقتصر على وضع الاستراتيجيات التنافسية، بل امتدت إلى ضرورة البحث والتطوير بصفة مستمرة بالاعتماد على الموارد والكفاءات.<sup>17</sup>

الفرع الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحقيق الميزة التنافسية

<sup>12</sup> بوشناف عمار، الميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية : مصادرها، تنميتها، تطويرها، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، علوم التسيير، جامعة الجزائر،

الخزيرة 2002، ص 15\_16

<sup>13</sup> بريس فايزة، دور الكفاءات الخورية في تدعيم الميزة التنافسية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير تسويق، جامعة سعد دحلب . البليدة 2005، ص 29

<sup>14</sup> مديحة بخوش، دور إستراتيجية التعويضات في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة الباحث العدد 12، جامعة العربي تبسي، تبسة 2013

<sup>15</sup> مزياي نور الدين، بلاسكة صالح، التخطيط الفعال للموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية، الملتقى الوطني الثاني حول تسيير الموارد البشرية، جامعة بسكرة 2013، ص 09

<sup>16</sup> نفس المرجع ص 10

<sup>17</sup> بريس فايزة مرجع سابق ص 29

في المناخ الاقتصادي السائد تسعى معظم المنظمات إلى الحفاظ على مركزها التنافسي ، وأصبحت التكنولوجيا المعلومات سلاحا تنافسيا قويا لذا يجب على الإدارة أن تدرك مدى أهمية هذا السلاح في دعم وتحقيق الميزة التنافسية، خاصة وأن وظيفتها لم تعد تقتصر على تخفيض التكاليف فقط بل يتعدى إلى مساعدة المنظمة على البقاء والاستمرار في البيئة التنافسية.

يمكن توضيح الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات وذلك من خلال مساهمتها الجادة في تأثير على العناصر التالية:

جودة المنتج، الأداء المالي، السيطرة على الأسواق، الإبداع والتطوير، وكفاءة العمليات حيث<sup>18</sup>

- 1 - جودة المنتج: تكلف الجودة المتدنية المؤسسات الكثير من الخسائر، حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في تحسين المنتجات وذلك من خلال تقليص الجودة المتدنية من خلال التقليل من المنتجات المعيبة.
- 2 - الأداء المالي: في تحسين الأداء المالي للمؤسسات وزيادة ربحيتها وذلك من خلال تقليل حجم المرفوض -الوحدات المعيبة- وتوفير معالجتها جراء استخدام آلات ومعدات متطورة ، كما استعانت المؤسسات لزيادة إنتاجيتها بأنظمة مكاتب ، وأنظمة معلومات متقدمة للحصول على معلومات قيمة ، وأنظمة مساعدة اتخاذ قرارات سليمة.
- 3 - السيطرة على الأسواق: تعد تكنولوجيا المعلومات من أهم الوسائل التي تساعد المؤسسات على المواجهة المنافسين في الدخول إلى السوق، حيث سهلت التكنولوجيا الحديثة عملية الحصول على أية معلومات عن أي سوق وبسرعة ، وبذلك تستطيع المؤسسات باستخدام شبكة اتصالات حديثة ومتطورة أن تحدد السوق الذي يعاني من النقص والعمل على سد هذا النقص إن أمكن ، كذلك يمكن أن تحافظ المؤسسات على وجودها في السوق من خلال أنظمة الإنتاج الحديثة التي تمكنها من تلبية مطالب السوق المتغيرة والسيطرة عليها بشكل مستمر
- 4 - الإبداع والتطوير: تعد تكنولوجيا المعلومات من أهم الوسائل التي تساعد على الإبداع والتميز وتحقيق السبق على المنافسين في قطاع الأعمال ، وذلك من خلال التميز باستخدام أساليب إدارية وتكنولوجيا حديثة سواء في إعادة تدريب العاملين وتحفيزهم ، أو إعادة هندسة العمليات ، أو التوسيع في التجارة الإلكترونية ، أو التحول من الصفات التقليدية إلى الأنظمة الأوتوماتيكية الحديثة ، أو توفير بنية تحتية للاتصالات، أو توفير قواعد بيانات شاملة وحديثة.
- 5 - كفاءة العمليات: تؤدي كفاءة العمليات إلى أحداث تحسينات جوهرية في عمليات المؤسسة وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية مستعينة في ذلك بتكنولوجيا المعلومات الحديثة وترتكز تكنولوجيا المعلومات على فلسفة التوجه إلى تسويق أكثر فاعلية حيث يمكن عرض السلع والخدمات على المستوى العالمي وعلى مدار اليوم ، مما يوجد أسواقا جديدة للمستهلك ويخفف نفقات بناء الأسواق ومصاريف الترويج ، وكذلك التواصل مع المؤسسات الأخرى والزبائن أينما وجدوا.

#### المبحث الثاني: الدراسات السابقة

<sup>18</sup> سلوى محمد شرفاء، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشور) ، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال غزة ، فلسطين، 2008 ، صص 70- 71

بالنسبة لموضوع الدراسة فكان من الصعب إيجاد دراسات صيغت بنفس العنوان إلا أنه هناك العديد من الدراسات التي تطرقت وبشكل واسع إلى متغيرات الدراسة، وعليه سنحاول فيما يلي أن نقوم بعملية عرض موجز لأهم الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة .

### المطلب الأول: الدراسات باللغة العربي

في هذا المطلب سنتطرق إلى بعض الدراسات باللغة العربية التي تطرقت لمتغيرات الدراسة مرتبة ترتيباً تصاعدياً حسب التسلسل الزمني.

1\_ دراسة أجراها (ترزي , 2001 ) بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على رضا الزبائن حالة دراسية على البنك البريطاني للشرق الاوسط, الاردن ( HSBC ) , مجلة البنوك الاردنية , المجلد 21, العدد4.

فقد هدفت الدراسة الى بيان أهمية تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على أداء المنظمات من ناحية الانتاجية والربحية بشكل عام أثرها على رضا الزبائن في قطاع المصارف بشكل خاص وق تم ذلك من خلال التعرف على مستوى توقعات العملاء وادراكهم للخدمات المقدمة في مصرفهم عن طريق الاخذ بخمسة أبعاد لقياس أهمية الرضا وهي التسهيلات والصورة المادية والاسعار التفاعل بين الموظف والعميل والاستجابة لمتطلبات العملاء والتكنولوجيا التي تم قياسها بأربعة وهي : التوفير والاعتمادية والشمولية والتحديث

وقد اعتمدت الدراسة أعلاه على أسلوب دراسة حالة حيث تم اختيار البنك البريطاني للشرق الاوسط (HSBC) . كما تم توزيع الاستبانة التي صممت في هذه الدراسة وتوزيعها على عملاء المصارف , حيث خلصت هذه الدراسة الى النتائج التالية :

- تعتمد طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المنظمات من حيث الانتاجية والربحية على نوع الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات من حيث سهولة التقليد وطبيعة المنافسة وطبيعة صناعة المنافسة , وعوامل أخرى كعوامل الطلب
- - لتكنولوجيا المعلومات دور أساسي في التأثير على أداء المنظمات من خلال التحسين في الاساليب الادارية المستخدمة والسرعة في اتخاذ القرارات وتوفير الوقت والجهد والسرعة في تحديد الفرص والمشكلات .
- - بينت أن الدراسة أن البنك البريطاني (HSBC) للشرق الاوسط يستخدم نظم وتكنولوجيا المعلومات الحديثة . ولها دور كبير في تقديم الخدمات المصرفية لعملائها بكفاءة وفاعلية .
- أوضحت الدراسة كذلك ان العملاء لديهم توقعات عالية للخدمات التي يقدمها المصرف
- كما وبينت الدراسة وجود علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات ورضى العملاء في المصرف قيد الدراسة



- 2\_ دراسة أجراها ( درباس والصباغ , 2001 ) بعنوان " تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الميزة التنافسية في قطاع المصارف في الاردن : دراسة حالة في البنك العربي والاسلامي العالمي "رسالة ماجستير في ادارة الاعمال , جامعة اليرموك . حيث هدفت هذه الدراسة الى معرفة فيما اذا كانت تكنولوجيا المعلومات لها أثر على الميزة التنافسية وكذلك معرفة اذا كان هنالك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الميزة التنافسية في قطاع المصارف الاردني و اي مدى كان القطاع المصرفي في الاردن ناجحاً في استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الميزة التنافسية كما وهدفت ايضا الى معرفة ماهية تكنولوجيا المعلومات التي يستخدمها القطاع المصرفي في الاردن
- وقد اثبتت النتائج التي توصلت اليها الدراسة أن القطاع المصرفي في الاردن هو قطاع متطور ويقدم معظم الخدمات والسلع التي تقدمها معظم البنوك الغربية . كما أن هناك فجوات سلبية بين توقعات الزبائن والخدمات المدركة فعليا ولقد كانت أكبر فجوة في بعد تكنولوجيا المعلومات البعد المالي ثم بعد جودة الخدمة , أخيراً كان لبعد التكنولوجيا أكبر تأثير على تحقيق الميزة التنافسية ثم بعد جودة الخدمة فالبعد المالي على التوالي .

- 3\_ دراسة أجراها (عبد الرؤوف حجاج)، الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية: مصادرها و دور الإبداع التكنولوجي في تنميتها، دراسة حالة شركة روائح الورود لصناعة العطور بالوادي، رسالة ماجستير , جامعة سكيكدة , 2006/2007
- تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مفهوم الميزة التنافسية و أنواعها و المصادر التي تساهم في امتلاكها، و إبراز دور الإبداع التكنولوجي في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، و إبراز أهمية العلاقة بين الميزة التنافسية و الإبداع التكنولوجي و ذلك من خلال إبراز المصادر الداخلية و الخارجية التي تؤثر على الميزة التنافسية .
- و خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- للميزة التنافسية للمؤسسة مصدراً حاسماً لتفوق المؤسسة على بقية المنافسين في مجال الصناعة ؛
- المؤسسة لا تحقق الميزة التنافسية عن طريق منتج متميز أو تكلفة أقل فقط، و إنما يتعدى الأمر إلى الاستغلال الأمثل لمواردها و التي تمكنها من تصميم و تطبيق إستراتيجيتها التنافسية ؛
- الإبداع التكنولوجي يؤدي إلى تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة و ذلك حسب نوع الميزة التنافسية لها .

- 4\_ دراسة أجراها سلوى مُحمد الشرفا، بعنوان "دور إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير تخصص ادارة أعمال , كلية التجارة الجامعة الاسلامية غزة , 2008.
- تهدف هذه الدراسة لتسليط الضوء و إبراز أهمية و دور إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية السائدة في المصارف في قطاع غزة في ظل التغيرات الاقتصادية. كما تهدف الدراسة إلى قياس و فحص الواقع الحالي لإدارة المعرفة في القطاع المصرفي في قطاع غزة وكيف من الممكن أن يتم تطويره لتحقيق أهداف التطور والنمو والمنافسة للمؤسسة المصرفية. و

التعرف على طبيعة العلاقة بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية من وجهة نظر المدراء العاملين في المؤسسات المصرفية.

و كانت إشكالية الدراسة على النحو التالي:

- ما دور إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المؤسسات المصرفية ؟

و كإجابات مبدئية طرحت الفرضيات الرئيسية التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة و مجالات الميزة التنافسية عند مستوى دلالة 0.05 .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و مجالات الميزة التنافسية عند مستوى دلالة 0.05 .
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول " دور إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية تعزى للعوامل الشخصية و الوظيفية لأفراد عينة الدراسة ( الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، مدة الخدمة في المصرف، المسمى الوظيفي، مدة الخدمة في مجال الدراسة، نوع المصرف، عدد الفروع المنتشرة للبنك، تصنيف البنك، عمر المصرف، صراف آلي للمصرف ) عند مستوى دلالة 0.05 .

و كانت بعض نتائج الدراسة كما يلي:

- توصلت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها البنوك العاملة في قطاع غزة لها دور فعال في تحسين مستوى الأداء المالي لها و زيادة ربحيتها و تقليل التكاليف إضافة إلى إيجاد و اكتشاف خدمات جديدة تزيد من سيولتها و عوائدها ؛
- تطبيق إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات تساعد البنوك على تقديم منتجات جديدة و خدمات متنوعة بأسلوب جيد مختلف عن المنافسين ؛
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و مجالات الميزة التنافسية ( جودة المنتجات، الأداء المالي، السيطرة على الأسواق، كفاءة العمليات، الإبداع و التطوير) عند مستوى دلالة 0.05 .

##### 5\_ دراسة أجراها ( جميل, مشعل 2003 ) بعنوان " تأثير تكنولوجيا المعلومات على حجم العمالة والاستثمار في القطاع

الصناعة بالأردن " , الجامعة الاردنية , دراسات العلوم الادارية , مجلد 30, عدد 2 , اصدار 2, هدفت هذه الدراسة الى معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات على تكلفة الانتاج، وفترات السعة المتحققة وكيفية تفعيل ذلك بما يحقق استخداما كاملا وفعالا للموارد المتاحة بما في ذلك الموارد البشرية , كما وهدفت الدراسة الى تحديد أثر تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المنشآت الصناعية على حجم العمالة والاستثمار في قطاع الصناعة . ولإثبات هذه الحقائق على مستوى الاقتصاد الكلي ، تم اختبار ثلاث صناعات كبيرة في القطاع الصناعي الاردنية وتشمل الصناعة الكيماوية والتحويلية والاستخدامية تكوين نموذج الدراسة

- وقد تم استخدام سلاسل زمنية من المعلومات التي تتضمن كل من متغيرات الانتاج والعمل والتكلفة الكلية خلال الفترة (1980-1999) في تقدير دوال الكلف في المدى الطويل

واعتمادا على ذلك فقد تم اجراء تحليل لاقتصاديات الانتاج لاستكشاف تأثير تكنولوجيا المعلومات على حجم العمالة والاستثمار في الصناعات المعتمدة في هذه الدراسة

وقد اوضحت نتائج الدراسة امريين رئيسيين يتمثل الاول بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات أدى الى زيادة في حجم الطلب على عنصر العمل حيث بلغت هذه الزيادة (7 بالمئة - 10 بالمئة) والنتيجة الثانية تتمثل بان استخدام تكنولوجيا المعلومات قد ساعد الصناعات عينة الدراسة في رفع مستوى الاستثمار الى اقصى امكاناتها نتيجة الحصول على ووفرات التكلفة التي صاحبت التوسع في حجم الانتاج حيث تراحت ما بين 48 بالمائة - 51 بالمائة) من حجمها الامثل الممكن وللاستفادة المثلى من تلك النتائج لا بد من اعتماد سياسات مثل الاعفاء الضريبي على الاستثمار وعلى العمالة أو مايسمى دعم الاجور .

- 6\_ دراسة أجراها عادل بن عطاء الله (2010/2009) بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء النشاط الإنتاجي بالمؤسسة الاقتصادية" ، رسالة ماجستير في علوم الاقتصادية، تخصص تسيير المؤسسة) غير منشورة جامعة بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية.

- هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مختلف جوانب تكنولوجيا المعلومات وأنواعها وكذا دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء النشاط الإنتاجي بالمؤسسة وكذا تحليلها ومعرفة أثارها على المؤسسة والأفراد.

- حيث خرجت هذه الدراسة بجملة من النتائج أهمها:

-لتكنولوجيا المعلومات دور هام في تحسين النشاط الاقتصادي للمؤسسة من خلال مساعدة على التحكم في كميات الإنتاج وتحقيق أهدافها الإنتاجية.

-تسمح تكنولوجيا المعلومات بالتحكم في التكاليف الإنتاجية والمساعدة على تخفيض من خلال التحكم في مصاريف الناتجة عن التوقف و الإعطاب.

7\_ دراسة أجراها (وسام محمد الكركي) ، 2010 : دراسة بعنوان " جودة الخدمة المصرفية وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين من وجهة نظر الادارين والزبائن " كان الهدف منها التعرف على جودة الخدمة المصرفية وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين من وجهة نظر الادارة والعملاء وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك العاملة في مدن الخليل بيت لحم ، رام الله

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي المقارن ، حيث تكونت عينة الدراسة العشوائية من 674 فردا منهم 182 يعملون بالمصارف و 325 من العملاء ، توصلت الدراسة الى أن تقدير أفراد العينة من الاداريين كانت عالية حول أثر الخدمات المصرفية

في تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين من أبعاد الخمسة ( التجسيد , الاعتمادية , الامان , الاستجابة , التعاطف ) حيث احتل بعد الاستجابة المرتبة الأولى في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك والبنوك الفلسطينية من وجهة نظر الاداريين في حين بلغ المرتبة الاولى لدى العملاء بعد التجسيد ، كما توصلت الدراسة الى أن أفراد العينة وعلى الرغم من الاختلافات الديمغرافية في المتغيرات (نوع المصرف من حيث التصنيف , نوع المصرف من حيث البلد المنشأ والموقع ) فان المبحوثين لا يختلفون في وجهات نظرهم حول أثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق الميزة التنافسية

خلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات منها منح البنوك بطاقة الائتمان لربائنا من خلال قيامها باصدار وتسهيل العملاء عليها وقيام البنوك بانجاز التقنيات اللازمة لتسهيل استخدامها , السعي الى تمييز العاملين في البنوك من خلال اجراء دورات تدريبية دورية من خلال أشخاص مؤهلين لعقد مثل هذه الدورات مما يزيد من فرص التنافس في البنوك , سعى ادارة البنوك الى اظهار البنوك بمظهر جذاب من خلال وضع معالم التمييز من غيره من البنوك يزيد من الميزة التنافسية للبنوك , توفير التسهيلات القروض من خلال البطاقات الالكترونية , والسعي الى حصول العملاء على الخدمات المصرفية بشكل فوري وتحديد زمن انجاز الخدمة بشكل دقيق

### المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

#### 1 /Neal Pollock, Knowledge Management and Information

**Technology (Know-IT Encyclopedia), Published by the defense Acquisition university press ,For The program Executive office for information technology First edition ,September2002.**

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أداء إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها المنظمات العامة و الخاصة ، كما و تهدف إلى تقييم كلاً من الأداء الكلي لإدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات و مخرجات الاستثمار الفردي في المنظمة، من أجل تحقيق نجاح ملحوظ و لتحسين أداء العمل و مخرجاته،و قد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأغراض البحث العلمي و قد أظهرت الدراسة أن أداء إدارة تكنولوجيا المعلومات في المنظمات قيد الدراسة لا يزال في بداياته وان معظم جهودها في تحقيق أهدافها لا تزال في مستوى مؤسسة صغيرة الحجم، و لذلك فقد أوصت الدراسة على ضرورة تدريب المستخدمين النهائيين لنظم تكنولوجيا المعلومات و تشجيعهم على بناء مقاييس جديدة تحدد مدى جودة و دعم إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات لاحتياجات العمل الداخلي.

## 2-TOM KIM, DYNAMICS CHAIN SUPPLY AND RELATIONSHIP SUPPLIER-BUYER ON INVESTMENTS TECHNOLOGY INFORMATION OF INVESTIGATION ,2003.

هدفت هذه الدراسة الى بيان طبيعة التفاعلات والعلاقات بين مستخدمي التكنولوجيا المعلومات لكل من علاقة المورد بالمشتري وهيكل سلسلة المورد , ومعرفة ما إذا كان هناك أثر إيجابي من مستوى التفعيل الخاص بالمنتج على مثل هذه العلاقات للتغذية الراجعة جراء التفاعل .

وقد خلصت هذه الدراسة الى عدد من النتائج أهمها أنها أظهرت الشراكة الايجابية لعلاقات التغذية الراجعة بين مستويات تكنولوجيا المعلومات لعدد من الموردين , والقوة التساومية للمشتريين من منظور نظرية تكلفة الاجراءات أو العمليات وبمعنى آخر , فان الاستمرار بنشر تكنولوجيا المعلومات المتقدمة التي تقود شكل جوهري الى تنافس كامل وتام في السوق الالكترونيات من موردين المنظمة من خلال تقليل كلف العمليات أو الاجراءات وكنتيجة لذلك فان مثل هذه السوق الالكترونية يمكن أن تحقق انتشارا أكثر لتكنولوجيا المعلومات المتقدمة من قبل المشتري .

وقد أظهرت نتائج الدراسة كذلك أن العلاقات التغذية الراجعة كانت سلبية من مستويات تكنولوجيا المعلومات , فعدد الموردين والقوة التساومية للمشتريين على أساس منظور نظرية الوثيقة الغير المكتملة والتي تقود الى نظرة مختلفة ومتنوعة غير متكافئ فالاستمرار في نشر تكنولوجيا المعلومات المتقدمة لايقود الى زيادة في عدد الموردين بسبب زيادة عبئ في الاستثمار غير المرتبط بعقد من قبل المشتري لذلك فان هذه الرؤية ترى أن التحسين المستمر لمستوى تكنولوجيا المعلومات والذي يستمد من كلف العمليات المنخفضة ليس ممكننا

أظهرت الدراسة كذلك أن علاقات التغذية الراجعة السلبية بين شراكة المعلومات من قبل تكنولوجيا المعلومات المتقدمة ومستوى التفعيل الخاص بالمنتج وتفاعلات سلسلة التوريد مما يؤدي الى أن الشراكة بالمعلومات باستخدام تكنولوجيا المعلومات المتقدمة يمكن أن لاتتضمن الانخفاض في الكلف أو الزيادة في الارباح من خلال سلسلة التوريد .

### • ومن خلال تحليلنا للدراسات السابقة سواء باللغة العربية او باللغة الاجنبية

#### خلصنا الى مايلي :

اختلفت الدراسة التي نحن بصدد القيام بها عن الدراسات السابقة من حيث القطاع الذي تم دراسته وتحليله والفترة الزمنية التي تم تناولها، إضافة إلى أن الدراسات تناولت أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنافسية البنوك من وجهة نظر المديرين ورؤساء الأقسام والعاملين في الوكالات البنكية في وكالة غارداية ، لذلك فهي جاءت مكملة للدراسات السابقة ويمكن توضيح ذلك من خلال ما يلي :

\_\_ الجانب التطبيقي والذي تم على 3 وكالات بنكية المتواجدة على مستوى ولاية غارداية ؛

\_\_أخذ وجهة نظر المديرين ورؤساء الأقسام والموظفين فيما يتعلق تكنولوجيا الاعلام والاتصال وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية.

## خلاصة الفصل :

من خلال تعرضنا للفصل الأول نصل للتأكد على ما شهدته قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في العالم من حركية شديدة وتحولات جذرية فهي في حالة تغير دائم وسريع، حيث تعد عاملا حيويا في إحداث تنمية اقتصادية واجتماعية متكاملة، إذ يمكن استخدامها لأغراض العمليات التجارية في البنوك لزيادة توليد الدخل وزيادة إنتاجية العمل، فهي تقلص تكلفة المعاملات وتزيد من فرص الوصول إلى الأسواق وغيرها من المزايا التي توفرها لكل من الزبون والمورد على حد سواء، فمع انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتنوعها في مختلف القطاعات الاقتصادية(الانترنت، الهاتف المحمول والثابت والشبكات بمختلف أنواعها...)، حيث أصبحت الانترنت أكثر وسائل الاتصال استعمالا في المناحي الاقتصادية ومنها القطاع البنكي ومن ثم أولت العديد من البنوك اهتماما كبيرا بتكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير خدماتها البنكية وبالتالي زيادة مداخيلها من خلال الوصول إلى أكبر عدد من الزبائن.

حيث تم تبيان الدور الرئيسي الذي تلعبه تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنافسية البنوك، ولقد تبين لنا من خلال هذه الدراسة النظرية وظيفة تكنولوجيا الاعلام والاتصال لها أثر فعال في تحقيق الميزة التنافسية وهذا ما سنحاول تأكيده في الجانب التطبيقي.

# الفصل الثاني

## الدراسة الميدانية



**تمهيد :**

في ظل انطلاقة ثورة الاتصالات التي يشهدها العالم منذ سنوات، أدركت العديد من الدول أهمية ودور التكنولوجيا الجديدة للاتصال في تطوير جميع القطاعات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية لاعتمادها على المعلومات والمعارف كمورد أساسي لجميع النشاطات الإنسانية الراهنة والجزائر تعتبر من الدول التي تسعى للاستفادة مما تتيحه هذه التكنولوجيا من إمكانيات التطور والتقدم في مجال البنكي باعتباره القطاع الهام في اقتصاد البلد، بعد أن تطرقنا في الجزء النظري من هذه الدراسة إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والميزة التنافسية ، سنحاول في هذا الفصل إسقاط هذه المفاهيم على بعض البنوك بهدف معرفة مدى تأثير الميزة التنافسية بالتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ولهذا الغرض تم اختيار البنوك التالية (بنك الوطني الجزائري، بنك الخارجي الجزائري، بنك الخليج -الجزائر بولاية غرداية ) وذلك لإجراء الدراسة الميدانية وستتم دراسة هذا الفصل من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول : مدخل عام حول البنوك محل الدراسة

المبحث الثاني : منهجية الدراسة الميدانية

المبحث الثالث : نتائج الدراسة والاختبارات الإحصائية

### المبحث الأول: مدخل عام حول البنوك محل الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى دراسة حالة بعض البنوك ( البنك الوطني الجزائري، وبنك الخارجي الجزائري وبنك الخليج -الجزائر-) وذلك من خلال تعريفها والمهام التي تقوم بها و واقع التجارة الالكترونية فيها.

#### المطلب الأول: تعريف البنوك محل الدراسة وواقع التجارة الإلكترونية فيها

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى كل من بنك الوطني الجزائري، وبنك الخارجي الجزائري وبنك الخليج-الجزائر- كما نتطرق أيضا إلى واقع التجارة الالكترونية فيها.

#### الفرع الأول: تعريف البنك الوطني الجزائري BNA

هو أول بنك تجاري وطني عمومي تأسس في 13 جوان 1966 بمقتضى المرسوم رقم 66/155 حيث كان عبارة عن مصرف عالمي ومسئول أيضا عن تمويل القطاع الفلاحي، وفي سنة 1982 تم إعادة هيكلة هذا البنك حيث تم إنشاء بنك جديد خاص يهدف إلى تمويل ودعم المناطق الريفية كما تضمن القانون رقم 88/01 في 12 جانفي 1988 توجيه المؤسسات الاقتصادية نحو الاستقلالية، وما ترتب عليه من آثار لا يمكن إنكارها فيما يخص تنظيم وظائف البنك.

ثم رفع رأس المال إلى 41600 مليار دج في جوان 2009 عن طريق إصدار 27000 سهم جديد ب1مليون دج لكل مكتب ، يقدم هذا البنك خدماته من خلال 242 وكالة هذا سنة 2014.

كما تتمثل أهم مهام البنك الوطني الجزائري فيما يلي:

- منح القروض والتسهيلات الائتمانية
- تلقي الودائع .
- تمويل التجارة الخارجية.
- خصم الأوراق التجارية والتدخل في عمليات الصرف الآجل<sup>19</sup>.

#### الفرع الثاني: البنك الخارجي الجزائري B.E.A

يلعب الجهاز المصرفي دورا كبيرا في تمويل المشاريع، والعمل من اجل التنمية الاقتصادية خاصة فيما يتعلق بالمبادلات التجارية الخارجية، ونظرا للأهمية البالغة لهذا الجهاز، فقد اهتمت الجزائر منذ استقلالها بتنمية وإصلاح وتقوية نظامها البنكي الذي يعتبر (BEA) الوسيط المالي بين الأعوان الاقتصاديين. حيث نشأ بنك الجزائر الخارجي تحت قانون رقم 204/67 بتاريخ 1967/10/01 الجريدة الرسمية 1967/10/06 كان عبارة عن بنك إيداع في شكل مؤسسة وطنية مقره الجزائر العاصمة بإمكانه إنشاء فروع مثل المؤسسات التجارية أو تمويلية تحت إشرافه دائما، إن مدة البنك الخارجي الجزائري محددة ونهاية تلك المدة تقرر بنص قانوني. يبلغ رأسماليه حاليا 24 مليار دينار جزائري. وتتمثل مهمته الأساسية في تسهيل العلاقات الاقتصادية بين الجزائر ومختلف الدول، وتسهيل عملية التصدير إلى الخارج بتقديم ضمانات للمصدرين، إضافة إلى تمويل القطاع العام والخاص عند قيامه بعدة صفقات مع متعاملين أجنب<sup>20</sup>.

<sup>19</sup> [www.bna.dz/presentation.hym1\\_01/03/2016.18:10](http://www.bna.dz/presentation.hym1_01/03/2016.18:10).

<sup>20</sup> [www.bea.dz/presentation.hym1.01/032016\\_18:30](http://www.bea.dz/presentation.hym1.01/032016_18:30)

### الفرع الثالث: تعريف بنك الخليج - الجزائر AGB

هو بنك تجاري أنشئ بموجب القانون الجزائري، وهو عضو من أبرز أعضاء مجموعة أعمال في الشرق الأوسط كيبكو(الشركة الكويتية للمشاريع)، اعتمد في مارس 2004 برأسمال قدره 10 مليار دج مهمته الرئيسية تتمثل في المساهمة في التنمية الاقتصادية في الجزائر، كما يقدم منتجات وخدمات مالية متطورة على نطاق واسع وبشكل مستمر للشركات والأفراد، يقدم ( AGB ) خدمات مصرفية تقليدية وكذا خدمات تتوافق ومتطلبات الشريعة الإسلامية ولديه شبكة تتكون من 45 وكالة، كما تتركز إستراتيجيته على خمسة مجالات<sup>21</sup>:

- إدارة الجودة الشاملة: حيث يندرج ضمنها كافة الإجراءات المتخذة من طرف البنك من أجل تحقيق جودة الخدمة البنكية مع العملاء الداخليين والخارجيين
- توسيع شبكة الوكالة : جعل الوكالات أقرب للعملاء مع تقديم منتجات بمزايا وخدمات بهدف تلبية توقعات الجميع.
- تركيز إدارة الموارد البشرية على الأداء: من خلال تحفيز العمال حسب النتيجة المحققة.
- السعي إلى اكتساب حصص في السوق والمشاركة في تنمية اقتصاد الجزائر.

### الفرع الرابع: واقع التجارة الالكترونية في البنوك محل الدراسة

إن التجارة الالكترونية عملية واسعة كما أنها تتماشى والدفع الالكتروني (بطاقة الدفع الالكتروني، بطاقة الائتمان) فالدفع الالكتروني (الدفع عبر الشبكات) بواسطة استخدام بطاقات سواء محلية أو دولية أو عالمية مثل Card visa أو Master Card ، فبالرغم من تطور الكبير الذي شهده العالم في مجال التجارة الالكترونية ، إلا أن الجزائر لا تعتمد على وسائل الدفع إلا في نطاق ضيق ومسار استخدامه بطيء .

فبطاقة الدفع بدأت ترى بعض الاستخدامات فكل من بنك الخارجي الجزائري وبنك الوطني وبنك الخليج-الجزائر- وفي كل المؤسسات البنكية، حيث هناك نوعان من البطاقات المحلية التي تسمح بالسحب والدفع بطاقات عادية «classique» وأخرى ذهبية "Gold" يحملان شعار البنك المصدر وشعار CIB -بطاقة بنكية مشترك- أما شكلها فهي مصنوعة من مادة بلاستيكية موافقة للمقاييس العالمية ISO 7810 طولها 85.72مم، وعرضها 54.03 مم و سمكها 0.76 مم، و تحتوي على شريط مغناطيسي خاص بعمليات السحب وخلية إلكترونية خاصة بعمليات الدفع.

وهي أيضا موافقة للمقاييس المحددة من قبل بنك الجزائر بموجب المنشور رقم 64/94 المؤرخة في 1994/09/28.

(أنظر الملحق رقم 01) ولكن استخدام بطاقة الائتمان ليس بعد.

فبطاقة الدفع تستخدم في مساحات البيع الكبرى وبعض نقاط البيع ، أما بطاقة ائتمان إلا بعض ما تسوقه بعض البنوك الخاصة مؤخرا كبنك الخليج -الجزائر-. حيث هذا البنك تحصل على اعتماد من طرف البنك المركزي وقام بالتنسيق مع شركة ما بين البنوك SATIM لتسويق بطاقات الائتمان الدولية بالجزائر والتي سمحت للمواطن باقتحام عالم التجارة الالكترونية فيعتبر بنك الخليج -الجزائر- البنك الوحيد الذي استثمر في مجال الدفع الالكتروني عبر الانترنت(عبر الويب) (أنظر الملحق رقم 02)<sup>22</sup>.

<sup>21</sup> [www.ag-bank.com/article-view-1.html](http://www.ag-bank.com/article-view-1.html) 01/03/2016 18:54.

<sup>22</sup> <http://thenextweb.com> . 02/05/2015. 15 :35

## المطلب الثاني: التحديات التي تواجه القطاع البنكي الجزائري واتجاهات إصلاحه

لقد أصبحت البيئة المصرفية العالمية تتسم بالمنافسة المفتوحة في مجال الخدمات والمنتجات المصرفية، واستخدام التكنولوجيا الحديثة ونظم المعلومات، وتأهيل الإطارات البشرية والإدارية وتطوير أساليب الرقابة، والتي أصبحت تشكل تحديا للبنوك الراغبة في البقاء والنمو.

### الفرع الأول: التحديات التي تواجه القطاع البنكي

ويمكننا حصر أهم التحديات التي تواجه القطاع البنكي في الجزائر في نوعين أساسيين هما: التحديات الداخلية والتحديات الخارجية<sup>23</sup>.

#### أولا: التحديات الداخلية

وتتعلق بواقع البنوك الجزائرية نفسها ومن أهمها ما يلي:

#### 1- صغر حجم البنوك:

على الرغم من التطور الذي شهدته البنوك الجزائرية، من حيث زيادة أصولها ورؤوس أموالها، إلا أنها لا تزال تعاني من صغر أحجامها مقارنة مع البنوك العربية والأجنبية، حيث أن الاتجاه السائد الآن هو اندماج البنوك فيما بينها من أجل تقوية مكانتها وتعزيز كفاءتها.

#### 2- ضعف كفاءة أنظمة المدفوعات:

تعاين أنظمة تسوية المدفوعات من ضعف كبير للأسلوب التقليدي المعمول به في إتمام عمليات المقاصة، والمعتمد على الأسلوب اليدوي غالبا في فحص ومعالجة أدوات الدين والقرض من خلال سجل المقاصة.

#### 3- القروض المتعثرة:

أدت ممارسات الإقراض السابقة في الجزائر إلى تدهور ملحوظ في نوعية محافظ قروض البنوك، وهو الأمر الذي تفاقم لاحقا بسبب الأوضاع الاقتصادية العامة غير المواتية، الشيء الذي حد من مقدرة البنوك على أداء مهام الوساطة من خلال تقليص السيولة المتوفرة لديها وزيادة تكلفة عملياتها.

#### 4- ضعف الاتصال:

ضعف منظومة الاتصال التنظيمي بين مختلف المصالح، مما يصعب من التنسيق والتعاون بين المصالح بسبب انعدام التفاهم بين العاملين بالبنوك خاصة بين الإطارات والعمال. كما أن صعوبة تدفق المعلومات بالكمية المناسبة وفي الوقت المناسب ينعكس سلبا على عملية اتخاذ القرار.

<sup>23</sup> كمال رزيق وعبد الحليم فضيلي، "تحديث النظام المصرفي الجزائري"، مداخلة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي " الواقع والتحديات، جامعة الشلف، 14-15 ديسمبر 2004، ص 203.

### 5- قيود قانونية:

وهي مجموع النصوص القانونية والتشريعية، والتعليمات التنظيمية التي توظف النشاط البنكي، حيث أننا لا نلمس في الواقع الاستقلالية والتعامل على أساس المردودية التي نص عليها قانون 88-06 المعدل والمتمم لقانون 86-12، بل نجد في الواقع العملي التدخل الدائم للدولة في توجيه سياسات البنوك التجارية.

### 6- تجزئة النشاط البنكي:

لقد أدت السياسة التنموية المتبعة في الجزائر والمركزة على تخصيص الموارد المالية بطريقة مخططة لتشمل مختلف أوجه النشاط الاقتصادي لتحقيق التنمية الشاملة إلى خلق نوع من التخصص في النشاط البنكي وهذا بإتاحة القروض لقطاع معين بذاته، وانعكس ذلك على تجزئة النشاط البنكي وما ترتب عنه من كبت العمل بآلية أساسية تعتبر بمثابة محرك النشاط البنكي بشكل عام ألا وهي المنافسة في السوق البنكي، وكذا تقليل الحوافز أمام تلك المؤسسات لتنويع محافظها المالية وتسيير الأخطار المترتبة عنها.

### ثانيا: التحديات الخارجية

تتمثل التحديات التي يواجهها النظام البنكي الجزائري في التغيرات السريعة في المحيط الدولي الذي يتعامل معه، والذي من شأنه أن يؤثر بصورة عميقة حاضرا ومستقبلا على البنوك التجارية وقدرتها على دعم التنمية في البلاد. ومن أبرز هذه التحديات نذكر<sup>24</sup>:

### 1- ظاهرة العولمة:

ونعني بالأخص عولمة الخدمات البنكية والتي ستؤثر بصورة مباشرة على أداء البنوك التجارية الجزائرية والتي سبق الحديث عنها في الفصل الأول، غير أن التحدي الحقيقي لظاهرة العولمة يتمثل في الآثار السلبية التي ستنتج عن هذه الظاهرة ومثال ذلك المنافسة غير المتكافئة مع البنوك الأجنبية التي يمتد نشاطها للجزائر نظرا لعدم تأهيل البنوك الجزائرية لهذه المنافسة بسبب ما تعانيه من مشاكل.

### 2- ظاهرة اندماج الأسواق الدولية:

انتشرت هذه الظاهرة إثر إزالة القيود الدولية أمام توريد الخدمات البنكية والمالية بسبب تزايد التدفقات الرأسمالية التي فاق حجمها التجارة العالمية للسلع، مما أدى إلى ارتفاع عدد فروع البنوك ومن ثم ارتفاع حصة البنوك التجارية الأجنبية في الأسواق البنكية المحلية في العديد من دول العالم.

### 3- ظاهرة البنوك الإلكترونية:

تعد هذه البنوك تحد من الدرجة الأولى لنظامنا البنكي والذي عليه مواجهته بكل حزم وجدية، بحيث تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها الفائقة والسريعة جدا على تقديم الخدمات البنكية في أي وقت وبدون انقطاع (24/24 ساعة)، وحتى أيام العطل، ومن أي مكان، وبأي وسيلة كانت.

<sup>24</sup> كمال رزيق وعبد الحليم فضيلي مرجع سبق ذكره ص 204 .

## الفرع الثاني: اتجاهات إصلاح القطاع البنكي

في ظل هذه التحديات أصبح مفروضا على البنوك الجزائرية أن تنهج منهج الإصلاح الذي يؤدي بها البقاء والنمو والتطور، وتكون الاتجاهات الحديثة لتطوير النظام المصرفي الجزائري على الشكل التالي :<sup>25</sup>

**1- التوجه إلى البنوك الشاملة:** تكيفا مع آثار العولمة المالية ينبغي على البنوك الجزائرية أن تتحول من تقليدية إلى شاملة بتنوع مواردها المالية من كافة القطاعات و تقديم الائتمان لكافة القطاعات وتقديم كافة الخدمات، مستفيدة من انتشارها الواسع في الجزائر وسيطرتها بنسبة عالية على النشاط المصرفي.

### 2- تحرير تجارة الخدمات المالية:

من بين أهم نتائج الاتفاقية العامة لتحرير تجارة الخدمات: تحرير الخدمات المالية ( خدمات البنوك، و التأمين و إعادة التأمين.)، و بما أن هذا الأمر أصبح منطقي فما على البنوك التجارية إلا تحرير هذه التعاملات مما يؤدي إلى :

- جعل القطاع البنكي أكثر كفاءة و استقرار؛
- اتساع السوق المصرفي؛
- تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية و زيادة جودتها بسبب درجات المنافسة؛
- تؤدي إلى المزيد من المنافع في مجال نقل المعرفة و التكنولوجيا؛
- يسمح للزبائن باختيار التمويل المناسب، و زيادة حجم التمويل؛
- تمكين عمليات التحرير من تخفيض مخاطر السوق، و تساعد في تطوير و توسيع السوق المالي من خلال حجم المعاملات.

### 3- الخدمات البنكية الإلكترونية :

أدت ثورة المعلومات إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي، و بالتالي ظهور خدمات بنكية إلكترونية، التي تتميز بالخصائص التالية :

- خدمات تتم عن بعد و بدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة؛
  - خدمات لا تعرف قيودا جغرافية؛
  - خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية؛
  - يتم الدفع عن طريق وسائل الإلكترونية.
- وبالتالي فإنه من متطلبات الإصلاح المصرفي الأخذ بالتكنولوجيا المصرفية ومسايرتها، للتمكن من تقديم الخدمات الإلكترونية التي أصبحت سائدة ، والتي لا مفر منها.

### المطلب الثالث: تطوير النظام النقدي الإلكتروني في الجزائر

إن من متطلبات الأخذ بالتكنولوجيا البنكية والتمكن خاصة من تقديم خدمات الكترونية فإنه لا بد الانضمام إلى شركة ( SATIM ) لأنها تساهم بشكل فعال في تطوير النقدية في قطاع البنوك.

<sup>25</sup> المرجع السابق ، ص205.

### الفرع الأول: التعريف بشركة "SATIM"

إن شركة تألية الصفقات البنكية المشتركة والنقدية "SATIM" التي أنشئت في 25 مارس 1995، هي شركة مساهمة وفرع لأهم البنوك التجارية الجزائرية ويساهم في رأس مالها كل من: بنك البركة الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي والبنك الوطني الجزائري، ثم التحق بها الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط والصندوق الوطني للتعاون الفلاحي و بلغ رأس مالها 26 مليون دج.

أصبحت اليوم هذه الشركة، متعاملا ذا شأن في القطاع المالي المتخصص في ترقية الخدمات المتعلقة بالتحديث والتنميط والصفقات النقدية الالكترونية بين البنوك<sup>26</sup>.

### الفرع الثاني: مهام الشركة

- تطبيق برنامج لتحديث نظام الدفع من خلال إدخال البطاقة كوسيلة "سحب ودفع إلكتروني بين البنوك."؛
  - تطوير وتسيير نظام النقديات المشترك بين البنوك؛
  - ترقية التكنولوجيات في المجال البنكي.
- يخضع تدخل هذه الشركة إلى اتفاقية مصرفية مشتركة، تحدد الشروط المتعلقة بالانضمام للشبكة وكذا تسيير العمليات ، وتساهم شركة (SATIM) بشكل فعال في تطوير النقدية في قطاع البنوك ومراكز الصكوك البريدية من خلال:
- المشاركة في إنجاز برامج حياة الشبابيك الأوتوماتيكية؛
  - تسيير الشبابيك المنشأة(الصيانة ومراقبة العمليات التي تنسق المقاصة)؛
  - صناعة الصكوك(منح الرمز السري).
- من أهم المشاريع المنجزة من قبل هذه الشركة هو مشروع البطاقة البنكية المشتركة CIB بين عدد من البنوك ومشروع بطاقة الدفع الوطنية<sup>27</sup>.

### الفرع الثالث : الشبكة النقدية المشتركة RMI

في عام 1996، أطلق SATIM مشروع وضع نظام نقدي مشترك ما بين البنوك، و من ومن نتائجه أن تم إرساء الشبكة النقدية الالكترونية البنكية المشتركة RMI ، التي تتضمن مجموعة الموزعات الآلية للأوراق النقدية (DAB) تتوزع على كامل شبكة الوكالات البنكية والبريدية التي تستعمل شبكة الاتصالات DZ-PAC (شبكة إرسال المعطيات).

### الفرع الرابع: أهداف الشركة

تهدف شركة SATIM من خلال إنشاء الشبكة النقدية الالكترونية البنكية المشتركة ووضع نظام مشترك بين البنوك للسحب بواسطة الموزعات الآلية، إلى تحقيق هدفين أساسيين<sup>28</sup>:

- وحدة المعايير والتنظيمات المتعلقة بالبطاقة؛

<sup>26</sup> محمد شكرين، "بطاقات الائتمان في الجزائر"، رسالة ماجستير ، جامعة بن يوسف بن خدة ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،

2005.2006، ص145.

<sup>27</sup> مرجع سبق ذكره، ص146.

<sup>28</sup> محمد شكرين، مرجع سبق ذكره 147.

- عمل وتطوير نظام بنكي مشترك للنقديات.  
تتضمن الشبكة مجموعة من الموزعات الآلية للنقود، وهي تسمح بقبول جميع البطاقات في جميع الأجهزة التابعة لمختلف البنوك المشاركة في الشبكة، كما تقوم بمعالجة عمليات السحب لفائدة البنوك الأعضاء والتحضير والتحويل للتدفقات المالية المتعلقة بعمليات المقاصة الناتجة عن السحب بواسطة الأجهزة على مدار الساعة (ملحق رقم 02).

وفيما يتعلق بأمن المعلومات فإن الشبكة تقوم بـ:

- الاحتياط لجميع أنشطة شبكة النقديات؛
- ضمان احترام التشريعات السارية المفعول؛
- ضمان تبادل أمن للمعلومات؛
- مكافحة عمليات الغش ( من خلال الاعتراض على الخط، قائمة البطاقات المرفوضة)<sup>29</sup>.

### المبحث الثاني : منهجية الدراسة الميدانية

سنحاول من خلال منهجية العمل الميداني دراسة العلاقة بين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتنافسية البنوك ، حيث نستعرض من خلال هذه الدراسة أهم الخطوات والإجراءات المنهجية التي تم الاعتماد عليها من خلال تخطيط الدراسة، تصميم وتنفيذ الدراسة وأخيرا اختبار ثبات أداة الدراسة.

### المطلب الأول : تخطيط الدراسة

#### الفرع الأول: مشكلة الدراسة

يشهد القطاع البنكي بالجزائر منافسة حادة ما بين المتعاملين في النظام البنكي ومن بين هذه البنوك : بنك الخليج-الجزائر (AGB) ، البنك الخارجي الجزائري ( BEA ) وبنك الوطني الجزائري ( BNA)، حيث يسعى كل بنك إلى زيادة حصته السوقية من خلال كسب المزيد من الزبائن والمحافظة على الزبائن الحاليين وكذا تموقع كل منهم في السوق. وذلك من خلال الخدمات الالكترونية المتنوعة المقدمة للزبائن من خلال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ومن خلال ما سبق أردنا أن ندرس مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق تنافسية البنوك وعليه يمكننا صياغة إشكالية الدراسة الميدانية كما يلي:

هل هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنافسية البنوك؟

من الإشكالية الرئيسية تظهر عدة تساؤلات :

#### 1 -أسئلة الدراسة :

- هل هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لشبكة المعلومات والاتصال في تنافسية البنوك ؟
- هل هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لكفاءة الموارد البشرية في تنافسية البنوك؟
- هل هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للبرامج والألات في تنافسية البنوك؟

<sup>29</sup>مرجع سبق ذكره 148.



2- فرضيات الدراسة :

حسب ما جاء في مشكلة الدراسة الميدانية، فقد تم صياغة فرضيات لها على النحو التالي:

أ - الفرضية الرئيسية:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنافسية البنوك عند مستوى معنوية  $(\alpha = 0.05)$ .

ب - الفرضيات الفرعية :

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لشبكة المعلومات والاتصال في تنافسية البنوك عند مستوى معنوية  $(\alpha = 0.05)$ .

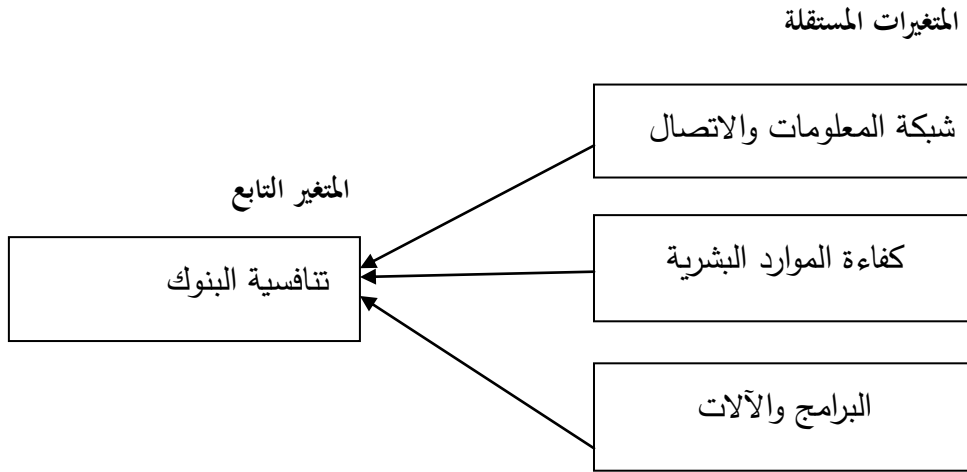
الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لكفاءة الموارد البشرية في تنافسية البنوك عند مستوى معنوية  $(\alpha = 0.05)$ .

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبرامج والآلات في تنافسية البنوك عند مستوى معنوية  $(\alpha = 0.05)$ .

الفرع الثاني: نموذج الدراسة

- 1 -النموذج اللفظي: تتجسد المشكلة في دراسة أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال (متغير مستقل) على تنافسية البنوك (متغير تابع).
- 2 -النموذج المقترح:

الشكل رقم (2-1): النموذج المقترح للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

3 -النموذج الرياضي:

$$x_{ij} \longrightarrow \hat{y}_i$$

يمكن أن نجد علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدلالة تنافسية البنوك بالمعادلة التالية:

$$y_i = B_0 + B_1 x_{i1} + B_2 x_{i2} + B_3 x_{i3} + B_4 x_{i4} + B_5 x_{i5} + B_6 x_{i6} + \varepsilon_i$$

$$i = 1, 2, \dots, 22.$$

وعند تقدير معادلة الانحدار الخطي المتعدد نتحصل على المعادلة التالية:

$$\hat{y}_i = b_0 + b_1 x_{i1} + b_2 x_{i2} + b_3 x_{i3} + b_4 x_{i4} + b_5 x_{i5} + b_6 x_{i6}$$

$$i = 1, 2, \dots, 22$$

حيث:

$\mathcal{E}_i$  : مركبة عشوائية تؤثر على نموذج الانحدار المدروس.

$\hat{y}_i$  : متغير تابع يمثل تنافسية البنوك.

$x_{ij}$   $j=1,2,3,4,5,6,7$  : تمثل متغيرات مستقلة تشرح الانحدار تتمثل في: شبكة المعلومات والاتصال، كفاءة الموارد

البشرية والبرامج والآلات .

$b_0$  : تمثل المستوى المتوسط لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال عندما تكون المتغيرات الشارحة للانحدار معدومة.

$b_j$   $j=1,2,3,4,5,6,7$  : تعبر عن معاملات للمتغيرات المستقلة الشارحة للانحدار، وهي تمثل تغييرات وحدوية لأحد

المتغيرات المستقلة عندما تكون باقي المتغيرات المستقلة الأخرى ثابتة.

المطلب الثاني: تصميم وتنفيذ الدراسة

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

من أجل قياس أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحقيق تنافسية البنوك ، تم اختيار مجتمع الدراسة جميع العاملين في بنك الخارجي الجزائري (BEA) وبنك الوطني الجزائري (BNA) وبنك الخليج الجزائر (AGB) ، وقد تم استبعاد بعض العاملين وذلك لاعتقادنا بعدم قدرتهم على الإجابة عن الأسئلة الدراسة لكونهم يعملون بوظائف غير متعلقة بموضوع الدراسة كأعوان الأمن.

كما تم اختيار عينة الدراسة بشكل غير احتمالي (العينة التحكمية القصدية) لأنها تخدم أغراض الدراسة فعادة ما يتم اختيار هذا النوع من العينات عندما تكون العينة صغيرة جدا حيث أنها تكون أكثر مصداقية من العينات الاحتمالية<sup>30</sup> ، فعينة الدراسة مكونة من العاملين الإداريين في بنك الخارجي الجزائري وبنك الوطني الجزائري وبنك الخليج - الجزائر - وتم توزيع 48 استبانة<sup>31</sup> استردت منها 30 وهذا لغياب بعض العاملين. فكانت نسبة الاسترداد من كل العينة الموزعة 62.5% حيث تم تقسيم 16 استبانة لكل من البنوك الثلاثة واستردت 12 من بنك الخارجي الجزائري وكما استردت 10 استبانة من بنك الوطني الجزائري و8 استبانات من بنك الخليج- الجزائر-

الفرع الثاني: أسلوب جمع البيانات الأولية

قمنا في هذه الدراسة باستخدام الاستقصاء من خلال الاستبيان في جمع البيانات الأولية ، وقد تم تصميم الاستبيان وتقسيمه إلى قسمين:

<sup>30</sup> محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي(القواعد والمراحل والتطبيقات)، الطبعة الثانية، دار وائل، عمان، 1999،ص96.

31 لمزيد من التفصيل حول شكل الإستبيان الموجه للعمال راجع الملحق رقم (04).

أولاً: القسم الأول

يحتوي على البيانات الخاصة بالعاملين من حيث (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الدخل الشهري، وعدد سنوات الخبرة، وإميل لكل عامل في البنك ) باعتبارها معلومات أساسية وصفية.

ثانياً: القسم الثاني

يحتوي على المتغيرات المستقلة والمتمثلة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، و يحتوي أيضا على المتغير التابع والمتمثل في تحقيق تنافسية البنوك، وهي كلها على التوالي:

المتغير الأول ( $X_1$ ): شبكة المعلومات والاتصال يتكون من سبعة عبارات.

المتغير الثاني ( $X_2$ ): كفاءة الموارد البشرية يتكون من ستة عبارات.

المتغير الثالث ( $X_3$ ): البرامج والآلات يتكون من ستة عبارات.

المتغير الرابع (Y): تنافسية البنوك يتكون من تسعة عبارات.

وقد رافق الاستبيان خطاب يوضح الهدف من الدراسة وطريقة الإجابة على الأسئلة والتأكد على سرية المعلومات كما تم استخدام مقياس ليكرت Likert ذو خمس درجات (الخماسي) كونه أبرز المقاييس استخداما وأكثر وضوحا وتعبيرا للنتائج وذلك لتقييم إجابات العاملين، بحيث يتم إعطاء وزن لكل درجة من المقياس من أجل تسهيل عملية معالجتها، كالآتي:

غير موافق بشدة: 1

غير موافق: 2.

محايد: 3.

موافق: 4.

موافق بشدة: 5.

أما بالنسبة لكيفية تحديد اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات الاستبيان، نلاحظ في المقياس المستعمل أنه متدرج من "موافق بشدة (5)" إلى "غير موافق بشدة (1)" فقمنا بقسمة 4 على 5 يساوي 0,8 (لأننا باستعمالنا مقياس ليكرت ذو خمسة درجات يكون طول المقياس = (5-1)=4) فتحصلنا على 0,8 أي أن طول كل فئة يساوي 0,8. وذلك كما في الجدول التالي:

الجدول رقم(2-1): اتجاه إجابات أفراد العينة

الاتجاه	الفئة
غير موافق بشدة	1,8.....1
غير موافق	2,6.....1,8
محايد	3,4.....2,6

موافق	4,2.....3,4
موافق بشدة	5 .....4,2

المصدر: من إعداد الطالب.

### الفرع الثالث: أساليب تحليل البيانات

تم الاستعانة في هذه الدراسة ببرنامج Excel 2007 في الرسوم البيانية المختلفة، واعتمدنا في تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستقصاء ببرنامج - Spss 20 - في عملية التفريغ. كما تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات التي احتوت عليها قوائم الاستقصاء وذلك لاختبار فروض البحث، وتمحورت هذه الأساليب فيما يلي:

- معامل ألفا كرومباخ (Cronbach's Alpha)، من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة.
- التكرارات والنسب المئوية، من أجل عرض خصائص العينة، فضلا عن بيان مواقف وأحكام أفرادها حول عبارات الاستبيان، كما استعين ببعض التمثيلات البيانية.
- المتوسطات الحسابية لمعرفة اتجاهات إجابات أفراد العينة كما استخدمت الانحرافات المعيارية لقياس درجة تشتت. والشكل التالي يبين نافذة برنامج - Spss 20 - كالتالي:

الشكل رقم(2-2): نافذة برنامج Spss 20

	Nom	Type	Largeur	Décimales	Etiquette	Valeurs	Manquant	Colonnes	Align	Mesure
1	الجنس	Numérique	8	0	الجنس	{1, ذكر}...	Aucun	8	Centre	Nominales
2	السن	Numérique	8	0	السن	{1, أقل من 30}...	Aucun	8	Centre	Nominales
3	المؤهل	Numérique	8	0	المؤهل العلمي	{1, متوسط}...	Aucun	8	Centre	Nominales
4	الدخل	Numérique	8	0	الدخل الشهري	{1, أقل من}...	Aucun	8	Centre	Nominales
5	الخبرة	Numérique	8	0	عدد سنوات الخبرة	{1, أقل من 5}...	Aucun	8	Centre	Nominales
6	Email	Numérique	8	0	Email	{1, نعم}...	Aucun	8	Centre	Nominales
7	D1Q1	Numérique	8	0	يستخدم البنك شبكات ...	{1, غير موافق}...	Aucun	8	Centre	Echelle
8	D1Q2	Numérique	8	0	جميع الحواسيب ...	{1, غير موافق}...	Aucun	8	Centre	Echelle
9	D1Q3	Numérique	8	0	استعمال الانترنت ...	{1, غير موافق}...	Aucun	8	Centre	Echelle
10	D1Q4	Numérique	8	0	ملك البنك على شبكة ...	{1, غير موافق}...	Aucun	8	Centre	Echelle
11	D1Q5	Numérique	8	0	تساهم البيانات ...	{1, غير موافق}...	Aucun	8	Centre	Echelle
12	D1Q6	Numérique	8	0	الاعتماد على وسائل ...	{1, غير موافق}...	Aucun	8	Centre	Echelle
13	D1Q7	Numérique	8	0	يتم عرض مواصفات ...	{1, غير موافق}...	Aucun	8	Centre	Echelle
14	D2Q1	Numérique	8	0	يوظف البنك إطارا ...	{1, غير موافق}...	Aucun	8	Centre	Echelle
15	D2Q2	Numérique	8	0	تعتمد المؤسسة البنكية ...	{1, غير موافق}...	Aucun	8	Centre	Echelle
16	D2Q3	Numérique	8	0	تواجهون مشاكل في ...	{1, غير موافق}...	Aucun	8	Centre	Echelle
17	D2Q4	Numérique	8	0	توفر لكم التكنولوجيا ...	{1, غير موافق}...	Aucun	8	Centre	Echelle
18	D2Q5	Numérique	8	0	أجدون أن التكنولوجيا ...	{1, غير موافق}...	Aucun	8	Centre	Echelle
19	D2Q6	Numérique	8	0	تساهم تكنولوجيا ...	{1, غير موافق}...	Aucun	8	Centre	Echelle
20	D3Q1	Numérique	8	0	تدم الحاسوب في أداء ...	{1, غير موافق}...	Aucun	8	Centre	Echelle
21	D3Q2	Numérique	8	0	يفر البنك صرافا آلي ...	{1, غير موافق}...	Aucun	8	Centre	Echelle
22	D3Q3	Numérique	8	0	يوفر البنك الذي تعمل ...	{1, غير موافق}...	Aucun	8	Centre	Echelle
23	D3Q4	Numérique	8	0	توفر البنك على أنظمة ...	{1, غير موافق}...	Aucun	8	Centre	Echelle
24	D3Q5	Numérique	8	0	أهم برامج المعلومات ...	{1, غير موافق}...	Aucun	8	Centre	Echelle
25	D3Q6	Numérique	8	0	تعتمد البنك على أنظمة ...	{1, غير موافق}...	Aucun	8	Centre	Echelle

### المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء نتائج الاستبيان

#### الفرع الرابع: ظروف عملية إعداد الاستبيان

إن عملية الاستبيان مرت بمجموعة من الخطوات قبل أن يتم الحصول على الاستبيان في شكله الحالي، حيث تم إعداد قائمة من الأسئلة وبعد مناقشتها مع الأستاذة المشرفة توصلنا إلى اختيار مجموعة من العبارات وبعد ذلك تم تحكيمها من قبل مجموعة من الأساتذة<sup>32</sup>، حيث قمنا بمجموعة من التعديلات وذلك بناء على تصويبات وملاحظات الأساتذة المحكمين، فقد تم توزيع الاستبيان وذلك من خلال المقابلة الشخصية لعمال البنوك محل الدراسة.

#### المطلب الثالث: اختبار ثبات أداة الدراسة

32 لمزيد من التفصيل حول شكل قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان راجع الملحق رقم (05).

من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة في قياس المتغيرات المدروسة، وذلك للتمكن من تعميم النتائج اعتمدنا في ذلك بمعامل " ألفا كرومباخ " وذلك باستخدام برنامج ( Spss 20 ) وذلك باستعمال الأمر:

Analyse → Echelle → Analyse de la Fiabilité

وقد تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (2-2): نتائج اختبار ألفا كرومباخ لمتغيرات الدراسة

المحاور	المتغير	عدد العبارات	ألفا كرومباخ
01	شبكة المعلومات والاتصال	7	0.852
02	كفاءة الموارد البشرية	6	0.734
03	البرامج والآلات	6	0.915
04	تنافسية البنوك	9	0.910
	مجموع عبارات الاستبيان	28	0.964

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات البرنامج Spss 20 .

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل " ألفا كرومباخ " الكلي يساوي 96.4%، ومنه فأداة القياس تمتاز بثبات عال فيما يخص عينة الدراسة. كما أنّ قيمة معاملات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمتغيرات الدراسة المستقلة جيدة وهي قيم يمكن قبولها لأغراض التحليل، إذ أنّها تجاوزت الحد الأدنى المعتمد في مثل هذه الدراسات الذي يتجاوز 60%. مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة نظراً لقدرة على إعطاء نتائج متوافقة مع إجابات المستقصى منهم عبر الزمن مع توفر نفس الظروف، وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع الدراسة.

الفرع الأول: اختبار ثبات بنود كل محور على حدى

أولاً: اختبار ثبات شبكة المعلومات والاتصال :

تضمن المحور الأول مجموعة من العبارات (من العبارة رقم 1 إلى العبارة رقم 7) الخاصة بمتغير " شبكة المعلومات والاتصال " .

التعليق:

نلاحظ من الجدول أعلاه بأن معامل " ألفا كرومباخ " يساوي : (  $\alpha = 0.852$  ) وبالتالي يمكننا القول أن بنود المحور الأول المتعلقة " بشبكة المعلومات والاتصال " من أداة القياس تمتاز بثبات جيد، وعليه هناك إمكانية تعميم نتائجه على كل مجتمع العينة.

ثانياً: اختبار ثبات كفاءة الموارد البشرية :

تضمن المحور الثاني مجموعة من العبارات (من العبارة رقم 8 إلى العبارة رقم 13) الخاصة بمتغير " كفاءة الموارد البشرية".

**التعليق:** نلاحظ من الجدول أعلاه بأن معامل " ألفا كرونباخ " يساوي : (  $\alpha = 0.734$  ) وبالتالي يمكننا القول أن بنود المحور الثاني المتعلقة " كفاءة الموارد البشرية " من أداة القياس تمتاز بثبات جيد، وعليه هناك إمكانية تعميم نتائجه على كل مجتمع العينة.

**ثالثا: اختبار ثبات البرامج والآلات :** تضمن المحور الثاني مجموعة من العبارات (من العبارة رقم 14 إلى العبارة رقم 19) الخاصة بمتغير " البرامج والآلات".

**التعليق:** نلاحظ من الجدول أعلاه بأن معامل " ألفا كرونباخ " يساوي : (  $\alpha = 0.915$  ) وبالتالي يمكننا القول أن بنود المحور الثالث المتعلقة " البرامج والآلات " من أداة القياس تمتاز بثبات جيد، وعليه هناك إمكانية تعميم نتائجه على كل مجتمع العينة.

**رابعا: اختبار ثبات تنافسية البنوك :**

تضمن المحور الرابع مجموعة من العبارات (من العبارة رقم 20 إلى العبارة رقم 28) الخاصة بمتغير التابع " تنافسية البنوك

**التعليق:** نلاحظ من الجدول أعلاه بأن معامل " ألفا كرونباخ " يساوي : (  $\alpha = 0.910$  ) وبالتالي يمكننا القول أن بنود المحور الرابع المتعلقة " تنافسية البنوك " من أداة القياس تمتاز بثبات جيد، وعليه هناك إمكانية تعميم نتائجه على كل مجتمع العينة.

### المبحث الثالث: نتائج الدراسة والاختبارات الإحصائية

من خلال هذا المبحث سنقوم بتحليل نتائج الدراسة الميدانية، وذلك بعرض خصائص العينة المدروسة، وكذا عرض نتائج الدراسة. كما سيشتمل هذا المبحث على اختبار الفرضيات وبالتالي التعرف على طبيعة العلاقة بين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال تنافسية البنوك .

#### المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة

نقوم بالتعرف على خصائص عينة الدراسة من خلال العرض الجدولي والبياني للمتغيرات المرتبطة بالبيانات الخاصة بالعاملين. حيث أنه في العرض الجدولي كل خاصية يعبر عنها بواسطة التكرار والنسبة، بينما في العرض البياني فإنه يمكن اختيار الشكل البياني المناسب.

#### الفرع الأول: الجنس

من مجموع 30 استمارة معالجة تم الحصول على الجدول التالي:

الجدول رقم(2-3): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

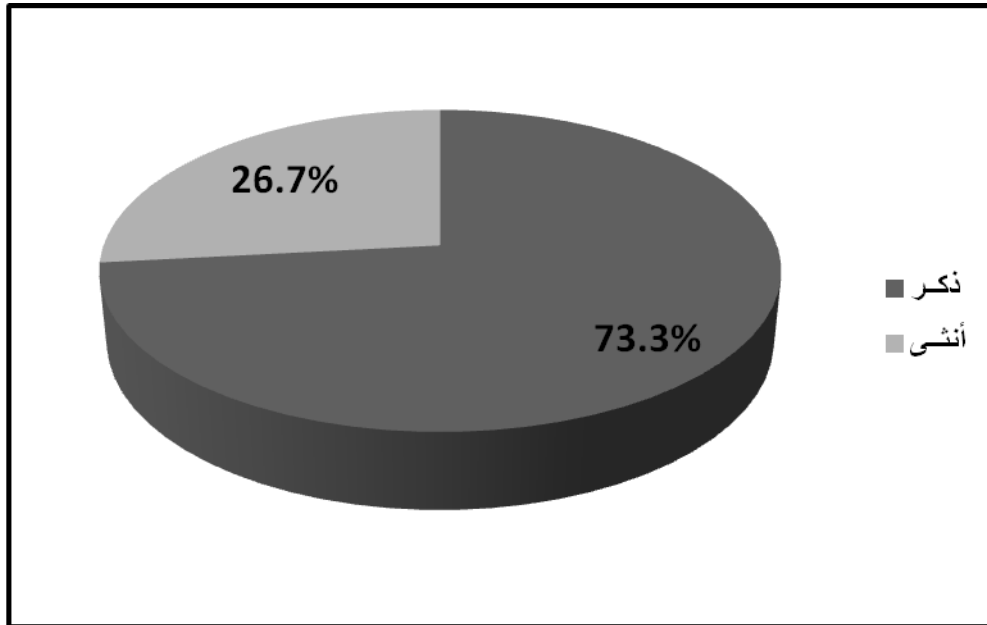
النسبة	التكرار	الفئة
--------	---------	-------

22	73.3%	ذكر
08	26.7%	أنثى
30	100%	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات البرنامج Spss 20.

ومنه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (2-3): تركيبة عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من مخرجات Excel 2007 على ضوء نتائج الاستبيان.

#### التعليق:

من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن عدد مفردات عينة الذكور هي 22 من إجمالي 30 مفردة هذا ما يمثل نسبة 73.3% ، أما بالنسبة لعدد الإناث فكان 8 مفردات من مجموع 30 مفردة ما يمثل نسبة 26.7% ، وهذا ما يوضح غالبية العينة هي فئة الذكور حيث تميل إدارة البنوك (خاصة بنك الخليج - الجزائر محل الدراسة ) إلى توظيف فئة الذكور على الإناث.

#### الفرع الثاني: السن

من مجموع 30 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:



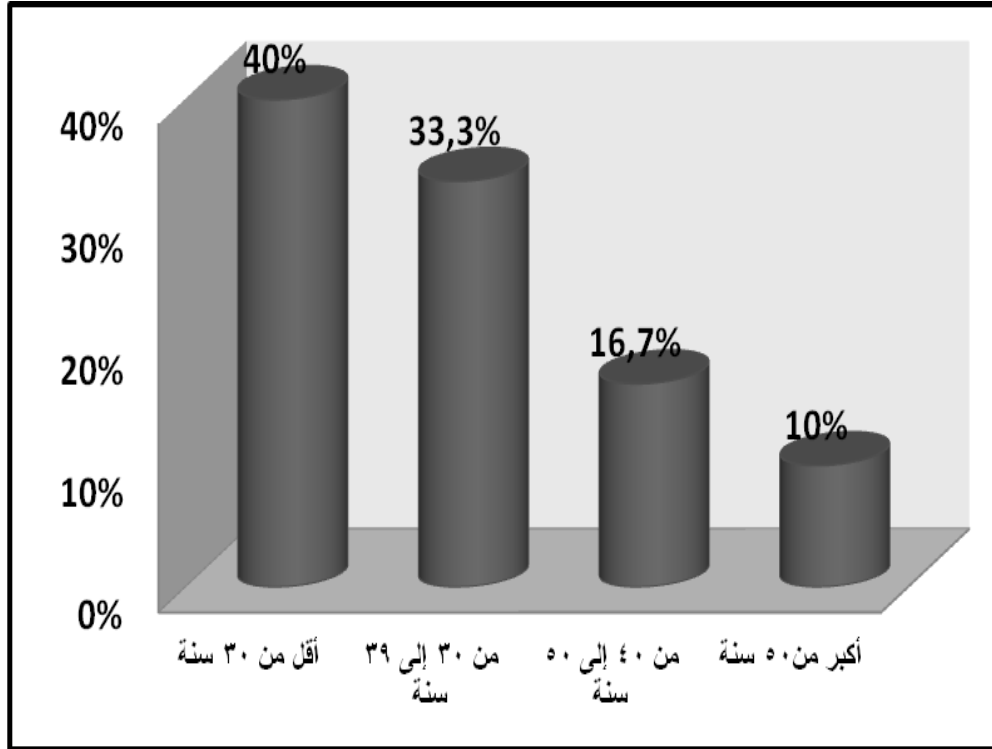
الجدول رقم (2-4): توزيع عينة الدراسة حسب السن

النسبة	التكرار	الفئة
40%	12	أقل من 30 سنة
33.3%	10	من 30 إلى 39 سنة
16.7%	5	من 40 إلى 50 سنة
10%	3	أكبر من 50 سنة
100%	30	المجموع

المصدر: : من إعداد الطالب علي ضوء مخرجات البرنامج Spss20.

ومنه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (2-4): تركيبة عينة الدراسة حسب السن



المصدر: من مخرجات Excel 2007 على ضوء نتائج الاستبيان.

#### التعليق:

من خلال الجدول والشكل معا يتضح أن غالبية الفئة العمرية للعمال الإداريين التي توظف داخل البنك تكون من الفئة الأقل من 30 سنة فبلغت نسبتها 40% أي الفئة الشبابية لأنها تمتلك أكثر كفاءة ومعرفة في مجال التكنولوجيا والمعلومات والاتصال مقارنة بالفئات الأخرى ثم تليها الفئة التي تتراوح عمرها ما بين 30 إلى 39 سنة بنسبة 33.3% ثم تلتها الفئة التي تتراوح عمرها ما بين 40 إلى 50 سنة بنسبة 16.7% أما فيما يخص الفئة الأكبر من 50 سنة والتي تعتبر النسبة الأقل من بين كل الفئات فقد قدرت نسبتها بـ 10% فقط.

#### الفرع الثالث: المؤهل العلمي

من مجموع 30 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

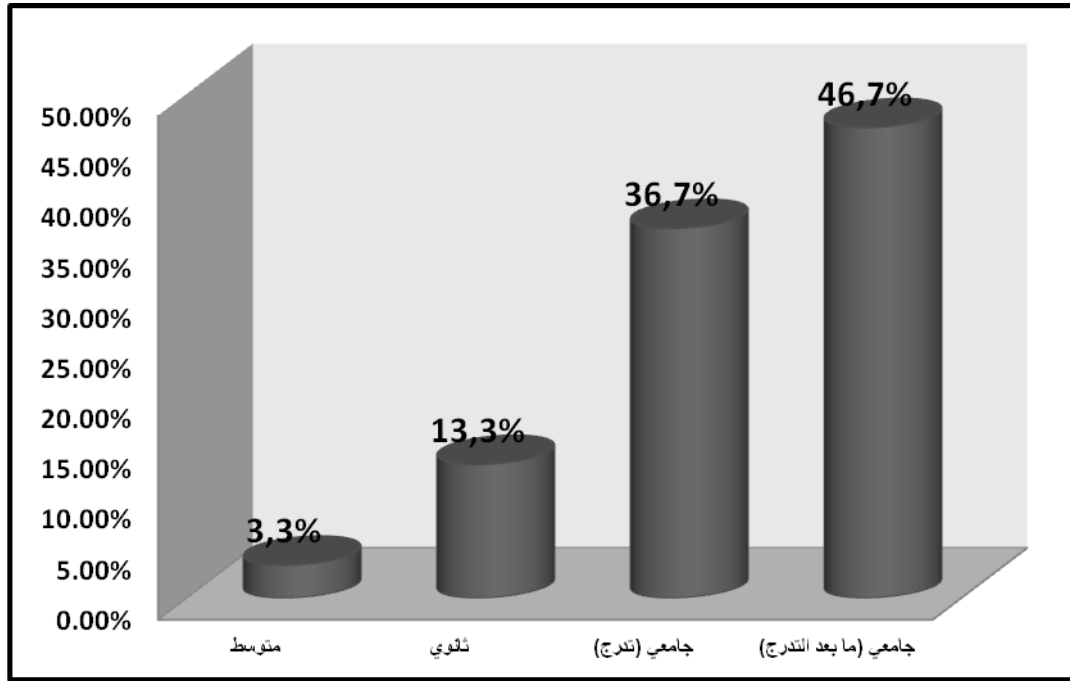
الجدول (2-5): تركيبة عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
3,3%	1	متوسط
13,3%	4	ثانوي
36,7%	11	جامعي (تدرج)
46,7%	14	جامعي (ما بعد التدرج)
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان SPSS 20

ومنه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم (2-5): تركيبة عينة الدراسة حسب المؤهل



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان SPSS 20

#### التعليق:

من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أغلبية أفراد العينة الإحصائية هو المستوى الجامعي (ما بعد التدرج) وذلك بنسبة 46.7% ، ثم تليه الفئة الجامعية (تدرج) ، بنسبة 36.7% وهذا يعكس المستوى العلمي المرتفع للعاملين الإداريين المستجوبين مما وفرا البحث قابلية واستجابة كبيرتين نحو الاستبانة ومقدرة على استيعاب مضمون الأسئلة والهدف منها والتحكم في طريقة الإجابة عليها كما تعكس هذه النسبتين الإستراتيجية القوية للبنوك محل الدراسة في توظيف العمال الإداريين فهي تعتمد على العمال ذو المعرفة لتسيير أداائهم بشكل جيد وبالتالي الرفع من قدرة كل أداء البنوك محل الدراسة أما بالنسبة للنسب الأقل فتمثلت كل من الثانوي بنسبة 13.3% وفي المتوسط بنسبة قدرت ب3.3%.

#### الفرع الرابع: الدخل الشهري

من مجموع 30 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

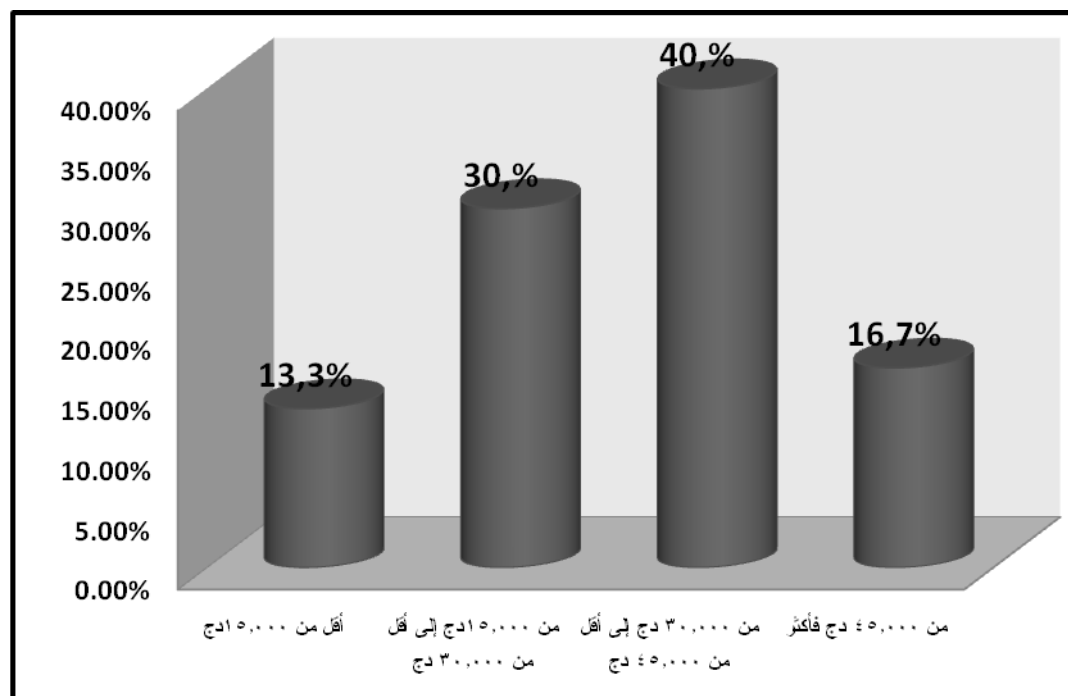
الجدول (2-6): تركيبة عينة الدراسة حسب الدخل الشهري

النسبة	التكرار	الدخل الشهري
13,3%	4	دج أقل من 15.000
30%	9	من 15.000 دج إلى أقل من 30.000 دج
40%	12	من 30.000 دج إلى أقل من 45.000 دج
16,7%	5	من 45.000 دج فأكثر
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان SPSS 20

ومنه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم (2-6): تركيبة عينة الدراسة حسب الدخل الشهري



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان SPSS 20

التعليق:

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن نسبة الدخل التي تتراوح قيمتها ما بين 30.000 دج و45.000 دج هي النسبة العالية من بين نسب الدخول الأخرى حيث قدرت ب 40% ثم تليها نسبة 30% التي تتمثل في الدخل من 15.000 دج إلى أقل من 30.000 دج، ثم تلتها النسبتين الضئيلتين هي نسبة 16.7% ثم النسبة الأخيرة 13.13%، أي أن البنوك محل الدراسة تعتمد على سياسة ضعيفة في تقديم الدخول حيث تقدم الدخول بشكل غير منتظم وبالتالي هذا لا يشجع العمال الإداريين ولا يقوم بتحفيظهم على العمل ولا على تقديم خدمات الكترونية بشكل خاص.

الفرع الخامس: عدد سنوات الخبرة

من مجموع 30 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

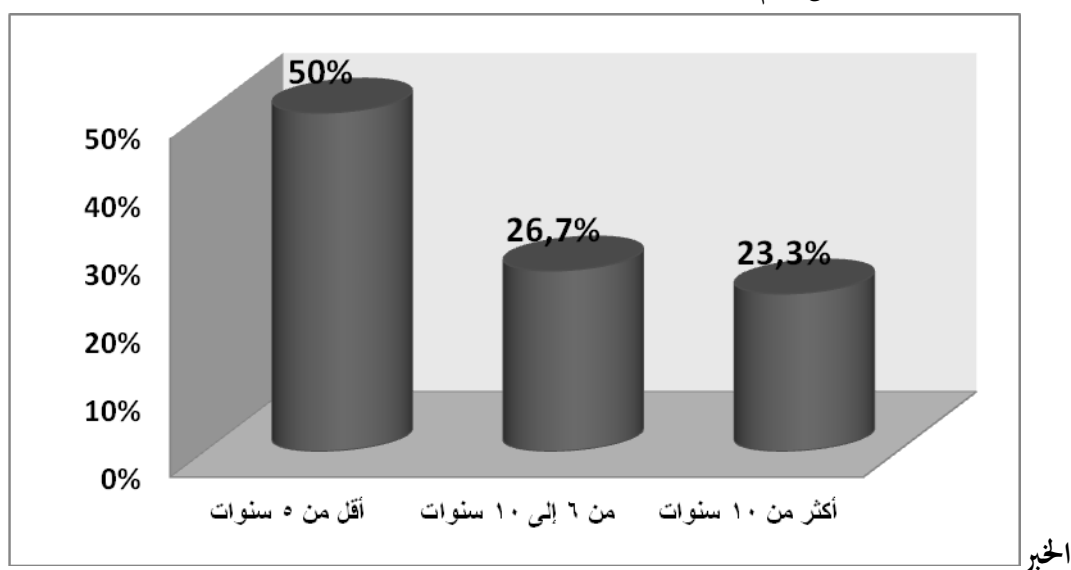
الجدول(2-7): تركيبة عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

النسبة	التكرار	الدخل الشهري
50%	15	أقل من 5 سنوات
26,7%	8	من 6 إلى 10 سنوات
23,3%	7	أكثر من 10 سنوات
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان SPSS 20

ومنه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم (2-7): تركيبة عينة الدراسة حسب عدد سنوات



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان SPSS 20

#### التعليق:

نلاحظ من الجدول أعلاه والشكل أن النسبة العالية من بين النسب تمثلت في 50% الراجعة للعاملين ذو أقل من 5 سنوات خبرة أي 1/2 من إجمالي العينة الإحصائية ، وهذا ما يفسر توظيف الفئات الشبابية عن بقية الفئات الأخرى وبالتالي محاولة ضخ دم جديد لمواكبة التكنولوجيا، فكل بنك يلجأ إلى توظيف العمال الإداريين بدون الأخذ بعين الاعتبار عدد سنوات الخبرة . أما فيما يخص للنسب الأخرى فهي متقاربة نوعا ما بحيث جاءت النسبة الثانية 26.7% ثم تلتها النسبة 23.3% للعمال الذين لهم أكثر من 6 سنوات .

#### الفرع السادس: امتلاك ايميل

من مجموع 30 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

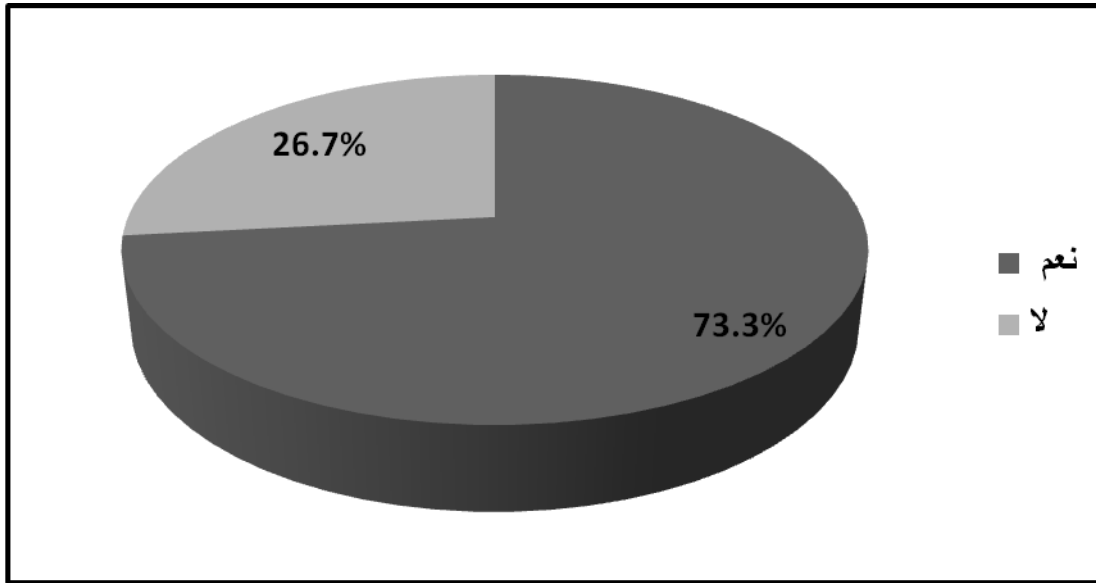
الجدول (2-8): تركيبة عينة الدراسة حسب امتلاك الايميل

الامتلاك الايميل	التكرار	النسبة
نعم	22	73,3%
لا	8	26,7%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان SPSS 20

ومنه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم (2-8): تركيبة عينة الدراسة حسب امتلاك الایمیل



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان SPSS 20

#### التعليق:

نلاحظ من الجدول والشكل الأعلى أن نسبة العمال الذين يمتلكون إيميل هي نسبة كبيرة وتقدر بـ 73.3% وهذا راجع لكونهم يتماشون ومتطلبات العصر وأيضا والنشاط الممارس فهم يقدمون خدمات إلكترونية متنوعة عبر الويب من خلال أيضا الشبكات الاجتماعية أما النسبة الأقل فقدرت بـ 26.7% .

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة



يتم عرض نتائج الدراسة من خلال جدولين، (جدول مدى موافقة أفراد العينة على عبارات المحاور وجدول اتجاه العبارات المكونة للاستبيان).

الفرع الأول : مدى موافقة أفراد العينة على عبارات شبكة المعلوما والاتصال :

يمكننا توضيح مدى موافقة أفراد العينة على عبارات المحور في الجدول التالي

الجدول رقم (2-9): مدى موافقة أفراد العينة على عبارات شبكة المعلومات والاتصال :

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		العبارات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
10	3	90	27	-	-	-	-	-	-	يستخدم البنك شبكات داخلية وخارجية وذلك في أداء عملياته البنكية
50	15	36.7	11	-	-	13.3	4	-	-	جميع الحواسيب المستخدمة موصولة بشبكة الانترنت
40	12	50	15	-	-	10	3	-	-	استعمال الانترنت تسهل لك القيام بالعمليات البنكية
10	3	43.3	13	23.3	7	23.3	7	-	-	يملك البنك على شبكة مقاصة بحيث تقوم بتبادل البيانات إلكترونيا
40	12	46.7	14	3.3	1	10	3	-	-	تساهم البيانات والمعلومات المحصلة من الإدارة في عملية اتخاذ قراراتك
30	9	23.3	7	23.3	7	3.3	1	20	6	يتم الاعتماد على وسائل الاتصال الحديثة (إيميل، شبكات الاجتماعية) في تحديد احتياجات ورغبات العملاء
-	-	33.3	10	3.3	1	33.3	10	-	-	يتم عرض مواصفات منتجات البنك من خلال موقع الويب الخاص به
31.43	66	44.76	94	7.6	16	13.31	28	2.86	6	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات البرنامج Spss 20

### التعليق:

يتضح من الجدول السابق أن غالبية أفراد العينة ما بين موافق وموافق بشدة وهذا ما تفسره النسبة 44.76% (موافق) ثم تليها 31.43% (موافق بشدة) وهذا دليل على أن البنك يوفر شبكة اتصال ومعلومات بشكل جيد مما يسمح للعاملين في البنك بالقيام بأعمالهم بسهولة وتضمن لهم الاتصال والتنسيق بين مختلف أقسام البنك كما تكيف المؤسسة البنكية مع محيطها الخارجي فمثلا أداء الزبائن واحتياجاتهم.

الجدول رقم (2-10): مدى إجابة أفراد العينة على عبارات شبكة المعلومات والاتصال :

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	يستخدم البنك شبكات داخلية وخارجية وذلك في أداء عملياته البنكية	4.10	0.305	موافق
02	جميع الحواسيب المستخدمة موصولة بشبكة الانترنت	4.23	1.006	موافق بشدة
03	استعمال الانترنت تسهل لك القيام بالعمليات البنكية	4.20	0.887	موافق بشدة
04	يملك البنك على شبكة مقاصة بحيث تقوم بتبادل البيانات إلكترونياً	3.40	0.968	موافق
05	تساهم البيانات والمعلومات المحصلة من الإدارة في عملية اتخاذ قراراتك	4.17	0.913	موافق
06	يتم الاعتماد على وسائل الاتصال الحديثة (إيميل، شبكات الاجتماعية) في تحديد احتياجات ورغبات العملاء	3.40	1.476	موافق
07	يتم عرض مواصفات منتجات البنك من خلال موقع الويب الخاص به	3.37	1.771	محايد
	متوسط عبارات المحور الثالث	3.84	0.82	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات البرنامج Sps 20

### التعليق

يتضح من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام للمحور الخاص بشبكة المعلومات والاتصال تقدر ب 3.84، حيث وافق أفراد العينة الإحصائية بشكل عام على أنه هناك شبكة معلومات واتصال في البنوك العاملين فيها وهذا دليل على أنها تمثل عامل من عوامل الإنتاج في البنك. كما تساهم أيضا في خدمة العميل الخارجي .

الفرع الثاني : مدى موافقة أفراد العينة على عبارات كفاءة الموارد البشرية :

يمكننا توضيح مدى موافقة أفراد العينة على عبارات المحور في الجدول التالي

الجدول رقم (2-11): مدى موافقة أفراد العينة على عبارات كفاءة الموارد البشرية

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		العبارات
% النسبة	التكرار	% النسبة	التكرار	% النسبة	التكرار	% النسبة	التكرار	% النسبة	التكرار	
23.3	7	40	12	3.3	1	23.3	7	10	3	يوظف البنك إدارات يتميزون بمخائص المعرفة التقنية في مجال المعلوماتية
20	6	23.3	7	23.3	7	33.3	10	-	-	تعتمد المؤسسة البنكية على برامج تدريبية منتظمة لتحسين أداء عملكم
26.7	8	20	6	26.7	8	26.7	8	-	-	تواجهون مشاكل في تطبيق التقنيات الجديدة الواردة للبنك من فترة لآخرى
30	9	33.3	10	36.7	11	-	-	-	-	توفر لكم التكنولوجيا الموجودة في البنك الراحة والجهد والوقت في عملكم
20	6	46.7	14	33.3	10	-	-	-	-	تجدون أن التكنولوجيا المستخدمة من قبل البنك مرضية لكم ولزبائنكم
20	6	63.3	19	16.7	5	-	-	-	-	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تفعيل التواصل ما بين الموظفين داخل البنك
23.33	42	37.77	68	23.33	42	13.88	25	1.67	3	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات البرنامج Spss 20

#### التعليق:

نلاحظ أن أغلب العاملين بالبنوك محل الدراسة موافقون على أن التكنولوجيا المستخدمة في البنوك محل الدراسة تساهم في تفعيل التواصل ما بينهم وكذا توفر لهم الراحة والجهد والوقت وهذا ما تفسره النسبة 37.77% (موافق) كما أنهم راضون على التكنولوجيا المستخدمة في البنك ولكن في نفس الوقت يواجهون مشاكل في تطبيق التقنيات الجديدة ولكن هذا من حين لآخر ومع ذلك البنك يعتمد على برامج تدريبية منتظمة وذلك لتحسين أداء عملهم.

الجدول رقم (2-12): مدى إجابة أفراد العينة على عبارات كفاءة الموارد البشرية :

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
08	يوظف البنك إطارا تميزون بخصائص المعرفة التقنية في مجال المعلوماتية	3.43	1.357	موافق
09	تعتمد المؤسسة البنكية على برامج تدريبية منتظمة لتحسين أداء عملكم	3.30	1.149	محايد
10	تواجهون مشاكل في تطبيق التقنيات الجديدة الواردة للبنك من فترة لآخرى	2.47	1.167	غير موافق
11	توفر لكم التكنولوجيا الموجودة في البنك الراحة والجهد والوقت في عملكم	3.93	0.828	موافق
12	تجدون أن التكنولوجيا المستخدمة من قبل البنك مرضية لكم ولزبائنكم	3.87	0.730	موافق
13	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تفعيل التواصل ما بين الموظفين داخل البنك	4.03	0.615	موافق
	متوسط عبارات المحور الثالث	3.51	0.66	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات البرنامج Spss 20

#### التعليق:

يتضح من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام للمحور الخاص بكفاءة الموارد البشرية تقدر بـ 3.51 حيث وافق أفراد العينة الإحصائية بشكل عام على أن لديهم القدرة على تسيير هذه التكنولوجيا الموجودة في البنك كما يتميزون بخصائص المعرفة التقنية مما يسمح لهم في تفعيل التواصل ما بينهم وذلك كله من أجل تقديم للعميل خدمات أفضل هذا من جهة ومن جهة أخرى رفع أداء مستوى البنك .

الفرع الثالث : مدى موافقة أفراد العينة على عبارات البرامج والآلات:

يمكننا توضيح مدى موافقة أفراد العينة على عبارات المحور في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-13): مدى موافقة أفراد العينة على عبارات البرامج والآلات :

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		العبارات
% النسبة	التكرار	% النسبة	التكرار	% النسبة	التكرار	% النسبة	التكرار	% النسبة	التكرار	
40	12	40	12	20	6	-	-	-	-	استخدم الحاسوب في أداء عملي اليومي داخل البنك
40	12	26.7	8	16.7	5	16.7	5	-	-	يوفر البنك صراف آلي بحيث يمكن العملاء من سحب نقودهم
20	6	43.3	13	6.7	2	30	9	-	-	يوفر البنك الذي تعمل فيه بطاقات الدفع الالكتروني بحيث تسمح بمقابلة سحبوات العميل
40	12	23.3	7	23.3	7	13.3	4	-	-	يتوفر البنك على أنظمة تشغيل بحيث تسمح بأداء العمل بشكل جيد
63.3	19	36.7	11	-	-	-	-	-	-	تساهم برامج المعلومات في تنظيم وترتيب وتخزين قواعد بيانات البنك
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	يعتمد البنك على أنظمة الأمن المعلوماتي (الأمن الالكتروني) لمواجهة القرصنة
33.88	61	28.33	51	11.12	20	10	18	-	-	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات البرنامج Spss 20

### التعليق:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن العبارة الثالثة والخامسة موافقون على أن البنك يوفر بطاقات الدفع الالكتروني التي تسمح للعملاء من سحب نقودهم وكذلك يوفر برامج معلومات بحيث تساهم في تنظيم وترتيب وتخزين قواعد بيانات البنك، أما فيما يخص العبارة الأولى والثانية فيرون أن البنك يوفر لهم حواسيب وذلك لتأدية أعمالهم بشكل أحسن كما يوفر صراف آلي بحيث يمكن العملاء من سحب نقودهم وهذا ما تبرزه النسبة الإجمالية للاتجاه (موافق بشدة) 33.88% و 28.33% بالنسبة للاتجاه (موافق).

الجدول رقم (2-14): مدى إجابة أفراد العينة على عبارات البرامج والآلات :

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
14	استخدم الحاسوب في أداء عملي اليومي داخل البنك	4.20	0.761	موافق بشدة
15	يوفر البنك صراف آلي بحيث يمكن العملاء من سحب نقودهم	3.90	1.125	موافق
16	يوفر البنك الذي تعمل فيه بطاقات الدفع الالكتروني بحيث تسمح بمقابلة سحبويات العميل	3.53	1.137	موافق
17	يتوفر البنك على أنظمة تشغيل بحيث تسمح بأداء العمل بشكل جيد	3.9	1.094	موافق
18	تساهم برامج المعلومات في تنظيم وترتيب وتخزين قواعد بيانات البنك	4.63	0.490	موافق
19	يعتمد البنك على أنظمة الأمن المعلوماتي (الأمن الالكتروني) لمواجهة القرصنة	3.90	0.690	موافق
	متوسط عبارات المحور الثالث	4.01	0.80	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات البرنامج Spss 20

#### التعليق:

وفقا لما جاء في الجدول السابق من نتائج يتبين لنا أن العبارة الخامسة حصلت على أعلى ومتوسط حسابي حيث بلغ 4.63 وانحراف 0.490 وهذا يعني أن لبرامج المعلومات المستخدمة في البنوك محل الدراسة تقوم بتنظيم وترتيب وتخزين قواعد بيانات البنك، أما العبارة الأولى فحصلت على وسط حسابي يقدر ب 4.20 وانحراف معياري 0.761 وبدرجة موافق بشدة على أن كل عامل يستخدم الحاسوب في أداء عملهم اليومي داخل البنك في حين حصلت كل من العبارات الثانية والرابعة والسادسة على نفس المتوسط الحسابي بقيمة 3.90 وهذا دليل على أن البنك يوفر صراف آلي وأنظمة تشغيل وأنظمة أمن معلوماتي .

الفرع الرابع : مدى موافقة أفراد العينة على عبارات المحور الرابع

يمكننا توضيح مدى موافقة أفراد العينة على عبارات المحور في الجدول التالي :

الجدول رقم (2-15): مدى موافقة أفراد العينة على عبارات تنافسية البنوك :

موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		العبارات
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
30	9	10	3	23.3	7	36.7	11	-	-	البنك الذي أعمل فيه يقدم خدمات الكترونية متنوعة
16.7	5	46.7	14	23.3	7	13.3	4	-	-	يقدم البنك خدماته حسب رغبة العميل وفي الوقت المناسب
40	12	13.3	4	23.3	7	23.3	7	-	-	يحاول البنك تقديم خدمات حسب رغبة العميل وفي الوقت المناسب
6.7	2	33.3	10	23.3	7	36.7	11	-	-	تم عملية توصيل الخدمة عبر تقنيات الاتصال المختلفة بدلا من الاتصال الشخصي المباشر
26.7	8	13.3	4	23.3	7	36.7	11	-	-	يعرض البنك خدماته على الزبون بشكل كامل ودقيق
26.7	8	13.3	4	23.3	7	36.7	11	-	-	يقوم البنك باجتذاب فئات جديدة من العملاء لاقتناء خدماته وذلك من خلال ترويجها الكترونيا
-	-	-	-	-	-	83.3	25	16.7	5	تتأثر أسعار الخدمات التي يعرضها البنك بالقوانين والتشريعات
83.3	16	12.3	14	-	-	-	-	-	-	أدى ادخال التكنولوجيات الحديثة الى تخفيض تكلفة الخدمة
67.5	5	32.5	25	-	-	-	-	-	-	أدى ادخال تكنولوجيات الحديثة الى تحسين الجودة
20.97	55	18.56	86	19.97	42	38.1	80	2.39	5	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات البرنامج Spss 20

### التعليق:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 38.1% من العاملين بالبنوك محل الدراسة غير موافقون على أن البنك يقوم باجتذاب فئات جديدة من العملاء لاقتناء خدماته وذلك من خلال ترويجها الكترونيا وهذا راجع لعدم وجود إستراتيجية محكمة من طرف إدارة البنك في تسويق خدماته إلكترونيا فأغلب المعاملات البنكية تقليدية ، وكما تتأثر أسعار الخدمات البنك بالقوانين والتشريعات لأن البنك المركزي يحدد لهم سقف سعر الفائدة ، كما تعكس النسبة 25.97% على أن العمال موافقون بشدة على

أن البنك يحاول تقديم خدمات متميزة لزيائنه وذلك عن باقي البنوك المنافسة وعلى ادخال تكنولوجيا الجديدة الى تخفيض تكلفتها وتحسين جودتها .

الجدول رقم (2-16): مدى إجابة أفراد العينة على عبارات تنافسية :

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
20	البنك الذي أعمل فيه يقدم خدمات الكترونية متنوعة	3.33	1.269	محايد
21	يقدم البنك خدماته حسب رغبة العميل وفي الوقت المناسب	3.67	0.922	موافق
22	يحاول البنك تقديم خدمات حسب رغبة العميل وفي الوقت المناسب	3.70	1.236	موافق
23	تتم عملية توصيل الخدمة عبر تقنيات الاتصال المختلفة بدلا من الاتصال الشخصي المباشر	3.10	0.995	محايد
24	يعرض البنك خدماته على الزبون بشكل كامل ودقيق	3.30	1.236	محايد
25	يقوم البنك باجتذاب فئات جديدة من العملاء لاقتناء خدماته وذلك من خلال ترويجها الكترونيا	3.30	1.236	محايد
26	تتأثر أسعار الخدمات التي يعرضها البنك بالقوانين والتشريعات	1.83	0.379	غير موافق
27	أدى ادخال تكنولوجيا الجديدة الى تخفيض التكلفة	3.15	0.83	محايد
28	أدى ادخال تكنولوجيا الجديدة الى تحسين الجودة	3.25	1.30	محايد
	متوسط عبارات المحور الثالث	3.18	0.87	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات البرنامج Spss 20

#### التعليق:

يتضح من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام للمحور الخاص بتنافسية البنوك يقدر ب 3.18 حيث كانت أغلب اتجاهات العاملين بالبنوك إلى (محايد) فيما يخص تنافسية البنوك أي أن كل من البنوك تحاول تقديم خدمات وعرضها بشكل متميز لزيائنها وعبر تقنيات اتصال مختلفة وادخال تكنولوجيا الجديدة الى تخفيض تكلفتها وتحسين جودتها وذلك من أجل رفع من القيمة السوقية لهم ولجذب أكبر عدد ممكن من الزبائن وحصولهم على ولاء العملاء .



المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

سنقوم من خلال هذا المطلب بإجراء الاختبارات المناسبة لفرضيات الدراسة الميدانية، وذلك من أجل قبول الفرضيات أو رفضها، وقد استعملنا في ذلك نموذج الانحدار البسيط لمعرفة نموذج العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. عادة في الدراسات الإحصائية يكون مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد هو 5% . وقد اعتمدنا ذلك في دراستنا .

الفرع الأول: اختبار الفرضية الأولى

الفرضية (1): هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لشبكة المعلومات والاتصال في تنافسية البنوك عند مستوى الدلالة 5% .  
يمكننا توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(2-17): انحدار متغير تنافسية البنوك على متغير شبكة المعلومات والاتصال

Coefficients <sup>a</sup>						
	Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-,580	,295		-1,969	,059
	شبكة المعلومات والاتصال	,979	,075	,927	13,030	,000
Variable dépendante : تنافسية البنوك						

المصدر: ملحق رقم (06): مخرجات SPSS 20.

من معطيات الجدول الأعلى يمكننا صياغة معادلة الانحدار بالنسبة للمحور الأول كما يلي :

$$Y = -0.580 + 0.979 X1$$

حيث  $X1$ : شبكة المعلومات والاتصال ،  $Y$ : تنافسية البنوك

النتيجة: من الجدول الأعلى نلاحظ (  $Sig = 0.000 < 0.05$  ) وبالتالي نقبل الفرضية الأولى. أي أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لشبكة المعلومات والاتصال في تنافسية البنوك عند مستوى معنوية (  $\alpha = 0.05$  ).

الفرضية (2): هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لكفاءة الموارد البشرية في تنافسية البنوك عند مستوى الدلالة 5% يمكننا توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(2-18): انحدار متغير تنافسية البنوك على متغير كفاءة الموارد البشرية

Coefficients <sup>a</sup>						
	Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-,537	,526		-1,021	,316
	كفاءة الموارد البشرية	1,059	,148	,805	7,178	,000
Variable dépendante : a. تنافسية البنوك						

المصدر: ملحق رقم (06) مخرجات SPSS 20.

من معطيات الجدول الأعلى يمكننا صياغة معادلة الانحدار بالنسبة للمحور الأول كما يلي :

$$Y = -0.537 + 1.059 X_2$$

حيث  $X_2$ : كفاءة الموارد البشرية ،  $Y$ : تنافسية البنوك

النتيجة: من الجدول الأعلى نلاحظ (  $Sig = 0.000 < 0.05$  ) وبالتالي نقبل الفرضية الثانية. أي أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لكفاءة الموارد البشرية في تنافسية البنوك عند مستوى معنوية (  $\alpha = 0.05$  ).

الفرضية (3): هل هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للبرامج والآلات في تنافسية البنوك عند مستوى الدلالة 5% ؟ يمكننا توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(2-19): انحدار متغير تنافسية البنوك على متغير البرامج والآلات

Coefficients <sup>a</sup>						
	Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardizes	T	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-,933	,281		-3,318	,003
	البرامج والآلات	1,024	,069	,942	14,899	,000
Variable dépendante : a. تنافسية البنوك						

المصدر: ملحق رقم (06) مخرجات SPSS 20.

من معطيات الجدول الأعلى يمكننا صياغة معادلة الانحدار بالنسبة للمحور الأول كما يلي :

$$Y = -0.933 + 1.024 X3$$

حيث **X3**: البرامج والآلات ، **Y**: نطفسية البنوك

النتيجة: من الجدول الأعلى نلاحظ (  $Sig = 0.000 < 0.05$  ) وبالتالي نقبل الفرضية الثالثة. أي أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبرامج والآلات في نطفسية البنوك عند مستوى معنوية (  $\alpha = 0.05$  ). وللاجابة على الإشكالية العامة للدراسة الميدانية التي تم صياغتها كالتالي :

- هل هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنافسية البنوك عند مستوى الدلالة الإحصائية ؟

فمنا بإتباع الخطوات السابقة وكانت النتائج كالتالي :

الجدول رقم (2-20): اجابة مامدى تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنافسية البنوك حول انحدار متغير تنافسية البنوك على متغير البرامج والآلات

Coefficients <sup>a</sup>					
Modèle	Coefficients non standardizes		Coefficients standardizes	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-,954	,325	-2,936	,007
	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	1,091	0,084	,926	,000

Variable dépendante : نطفسية البنوك

المصدر : ملحق رقم (06) مخرجات SPSS 20.

من معطيات الجدول الأعلى يمكننا صياغة معادلة الانحدار بالنسبة للمحور الأول كما يلي :

$$Y = -0.954 + 1.091 X$$

حيث **X** تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، **Y**: نطفسية البنوك

النتيجة: من الجدول الأعلى نلاحظ (  $Sig = 0.000 < 0.05$  ) وبالتالي نقبل الفرضية الرئيسية. أي أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنافسية البنوك عند مستوى معنوية (  $\alpha = 0.05$  ).

- ولتحليل الارتباط بين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونطفسية البنوك ولذلك تحليل معامل التحديد كان ذلك من خلال نتائج مخرجات SPSS 20 كالتالي :

الجدول رقم (2-21): معامل الارتباط بين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتنافسية البنوك

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,926 <sup>a</sup>	0,857	0,852	0,33532
Valeurs prédites : (constantes). تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال				

المصدر: ملحق رقم (06) مخرجات SPSS 20.

يلاحظ من الجدول أعلاه وجود ارتباط معنوي بين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتنافسية البنوك حيث بلغت  $R = 92.6\%$  وهي نسبة جيدة، أي وجود علاقة خطية قوية طردية بين المتغيرين، كما بلغت نسبة مساهمة المتغير المستقل الأول في تفسير المتغير التابع  $R^2 = 85.7\%$ ، أي أن ما نسبته  $85.7\%$  من المتغيرات تشرح الانحدار أما الباقي فهي متغيرات متبقية لا تشرح الانحدار.

ويمكن تفسير النتيجة السابقة إلى أن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال له علاقة طردية بتنافسية البنوك .

## خلاصة الفصل

من خلال ما تقدم في هذا الفصل نجد أن تنافسية البنوك عبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح ضرورة حتمية أوجبته التغيرات الحاصلة في السوق وذلك من أجل تلبية احتياجات العملاء والارتقاء إلى مستوى توقعاتهم وبالتالي تسويق خدماتها بشكل جيد مما يسمح لها برفع قدرتها على الأداء أمام منافسيها ، فمن خلال ما تقدم من نتائج وتحليل بالنسبة للبنوك محل الدراسة (بنك الوطني الجزائري، وبنك الخارجي الجزائري وبنك الخليج -الجزائر-) يتضح لنا أنها مازالت تعاني بعض النقائص بالرغم من أنها في السنوات الأخيرة شهدت إدخال بعض التكنولوجيا الجديدة الخاصة بالعمليات البنكية والتي حسنت الاتصال التسويقي فيها وتسويق خدماتها، لكن هذا التحسين يبقى ضعيفا مقارنة بما يحدث في الدول المجاورة والدول المتقدمة التي قطعت أشواط كبيرة في مجال التسويق وتسويق الخدمات إلكترونيا.

إن وضعية الجزائر المتأخرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لا يشكل عائقا أمام تقدمها نحوه . لأنها تسعى إلى تدارك هذا التأخر والضعف الموجود وذلك من خلال ما قامت به من مبادرات وخطوات إيجابية ، مستغلة في ذلك ما تملكه من إمكانيات مادية، تقنية وبشرية وهياكل الاتصالات السلكية واللاسلكية المتوفرة.

# الخاتمة

بدخول الألفية الثالثة يدور جدل لن ينتهي ولن يحسم حول مفهوم TIC (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) الذي لا يمكن استيعابها إلا في ضوء التغيرات العالمية الجديدة التي شهدتها العقد الأخير من القرن العشرين.

وإذا تناولنا هذا المفهوم من ناحية الاقتصاد البنكي نجد هناك علاقة وطيدة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين الجهاز البنكي من خلال ما أحدثته TIC من تغيرات على اقتصاديات البنوك فقد أوضحت الدراسة أبعاد الدور الذي تلعبه TIC في التنافسية البنكية وانتهت الدراسة إلى تبيان أن استخدام TIC في كل من البنوك محل الدراسة يؤثر على الميزة التنافسية كما تمت الإجابة على التساؤل الرئيسي وكانت الإجابة على ضوء ما توصلت إليه من نتائج الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل من البنوك محل الدراسة (البنك الوطني الجزائري، البنك الخارجي الجزائري، بنك الخليج- الجزائر-) يحسن أداء الاتصال التسويقي وتسويق خدماتها لكن يبقى هذا التحسين متواضع مقارنة بما وصلت إليه البنوك المتطورة التي أصبحت تمارس أغلب نشاطاتها التسويقية عبر الانترنت.

### نتائج الدراسة:

#### نتائج الجانب النظري:

في ظل التطورات الحاصلة و محاولة لإيجاد أجوبة عن التساؤلات المهمة عن مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع البنكي وخاصة في تنافسيتها ، و بعد قيامنا بدراسة شاملة عن التكنولوجيا والمعلومات والاتصال وعن الميزة التنافسية البنكية ومحاولة تقييم الوضع بالاستناد إلى الإحصائيات السالفة الذكر تمكنا من التوصل إلى النتائج التالية:

- يعود تعثر الجزائر فيما يتعلق بالتعامل بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاعها البنكي، إلى جملة من المعوقات والتي تشكل حجر عثرة أمام النجاح في المشاريع الجارية التنفيذ، و لعل أهم هذه المعوقات ما يلي:
  1. غياب ثقافة مصرفية في المجتمع ،
  2. عدم وضوح البيئة التشريعية و القانونية فيما يتعلق بتنظيم وسائل الدفع الالكترونية و عمليات التجارة الالكترونية،
  3. ارتفاع تكلفة إنشاء و صيانة الشبكات الخاصة بالعمليات المصرفية الالكترونية،
  4. صغر الحملة الإعلامية المخصصة للتعريف بالمنتجات الجديدة،
  5. عدم الإقبال الواسع لاستخدام شبكة الانترنت، سواء من طرف البنوك أو من طرف العملاء
- تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرار على مستوى البنك
- إن إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك تساعد على توفير الوقت والجهد وكما أنها غير مكلفة فالعائد المتأتي من استعمالها أكبر من تكاليفها وبالتالي تبقى ضرورة حتمية لتبنيها في البنوك الجزائرية.
- إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا بد أن تكون مختارة وملائمة للغرض التي وجهت له.

### نتائج الجانب التطبيقي:

1. هناك إرادة من قبل المسؤولين لتطوير نظام مصرفي إلكتروني، إلا أنه يسير بخطى بطيئة، علما إن الاندماج في الاقتصاد العالمي يقتضي السرعة في التنفيذ؛
2. يعاني النظام البنكي الجزائري من بعض النقائص في استخدام التكنولوجيا البنكية، ومن تأخر في مواكبة الصناعة البنكية الحديثة؛
3. تعاني المنظومة القانونية في الجزائر من فراغ في مجال التشريعات المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية؛
4. إن ضعف الدعاية والإعلان بخصوص البطاقة واقتصار ذلك على المطبوعات والملصقات التي توضع داخل مقرات وكالات البنوك، لا تسمح بإيصال الرسالة إلى عدد كبير من الزبائن؛
5. إن البيئة الاجتماعية والثقافية في الجزائر، تشكل تحديا للبنوك من أجل إقناع العملاء بجدوى استخدام كل ما له علاقة بالتكنولوجيا وبالتالي إدخال ثقافة بنكية جديدة، وهو ما يتطلب إستراتيجية تسويقية فعّالة.

### الاقتراحات :

وبالنظر إلى النتائج المتوصل إليها بخصوص الموضوع، فإنني أرى أن أقدم لاقتراحات التالية:

- توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنك؛
- وجوب عملية التخطيط لتحديد حاجيات البنك من هذه التكنولوجيا حتى لا يكون لها الانعكاس السلبي وذلك عن طريق المخططات الشاملة؛
- مواكبة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومحاوله أقلمة هذه التكنولوجيا مع البنك وليس العكس؛
- تشجيع وتكثيف التكوين في ميدان التكنولوجيات الحديثة بمختلف الوسائل المادية والبرمجية؛
- تشجيع نمط التكوين الذاتي ( l'auto- formation ) من طرف المستخدمين عن طريق استخدام ما يسمى بالمحاضرات والدروس عن بعد، واستخدام الأقراص المضغوطة وذلك من أجل تخفيض تكلفة التكوين وبالتالي المساهمة بتخفيض أعباء المستخدمين؛
- عصرنة الأنظمة المعلوماتية الحالية بإعطاء أكثر أهمية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات؛
- زيادة فعالية أنظمة التردد على كافة المستويات بالنسبة للبنك لأن أكبر مورد للمؤسسة في إطار اقتصاد المعلومات هو الحصول على أكبر كم من المعلومات المفيدة في الوقت المناسب وبأقل تكلفة؛
- وجوب الرقابة اللازمة للأنظمة المعلوماتية وتجنيد مختصين لذلك، نتيجة ما تحدته عمليات القرصنة للأنظمة من خسائر مالية بالنسبة للمؤسسات وخاصة تلك التي تشهد تفوقا تنافسيا بالنسبة لنظيرتها، ولما لا الاعتماد على القرصنة أنفسهم لحماية أنظمتها المعلوماتية مثلما تفعله حاليا مؤسسات عالمية؛



- حماية الأنظمة المعلوماتية في حدود البنك باستخدام الكلمات السرية وتحديد الأشخاص المخول لهم الدخول إلى هذه الأنظمة لأن أي معالجة سيئة مقصودة أو غير مقصودة للمعلومات قد تؤدي إلى انهيار النظام، وكذلك مواكبة تطور البرمجيات المضادة للفيروسات؛
- أما على المستوى الحكومي فيمكن تشجيع إنشاء ما أصبح يطلق عليه بالحكومة الإلكترونية وهو عبارة عن نظام معلوماتي ضخم، لتسهيل حصول البنك على المعلومات المتعلقة بالمحيط في الوقت الحقيقي ودون أية عوائق بيروقراطية.

### آفاق البحث

ومن خلال الدراسة لاحظنا أنه مازالت هناك بعض النقاط لم نستطع التطرق إليها، ويمكن أن تطرح كإشكاليات

لموضوعات بحوث مستقبلية وهي كالتالي:

- 1 - آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على كفاءة الموارد البشرية في المؤسسة البنكية؛
- 2 - التصور الاستراتيجي للبنك في ظل تكنولوجيا المعلومات؛
- 3 - جرائم الحاسوب وأثرها على بناء وفعالية أنظمة المعلومات.

# قائمة المصادر و المراجع

قائمة المراجع :

أولاً: المراجع باللغة العربية :

أ المكتب:

- 1- جمال الدين مُجّد المرسي و آخرون، التفكير الاستراتيجي و الإدارة الإستراتيجية، منهج تطبيقي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002 .
- 2- مُجّد عبيدات و آخرون، منهجية البحث العلمي(القواعد والمراحل والتطبيقات)، ط2، دار وائل، عمان، 1999. والتوزيع، عمان، الأردن 2011.
- 3- نبيل مرسي خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، كلية التربية، جامعة الإسكندرية، مركز الإسكندرية للكتاب، 1998 .
- 4- وصفي عبد الكريم لكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، ط 1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2011.

ب -المذكرات:

- 5- بريش فايزة، دور الكفاءات المحورية في تدعيم الميزة التنافسية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير تسويق، جامعة سعد دحلب . البليدة 2005.
- 6- بوشناف عمار، الميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية : مصادرها، تنميتها، تطويرها، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، علوم التسيير، جامعة الجزائر، الخروبة 2002.
- 7- ليلي مُجّد وليد بدران، دور تنمية وتدريب الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال، نموذج مقترح للبنوك الإسلامية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير إدارة أعمال ,جامعة دمشق، 2010.

- 8- فيجي كريمة، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و أثرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية : دراسة لعينة من البنوك التجارية في منطقة ورقلة، مذكرة ماستر، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012/2011 .
- 9- سلوى مُجد الشرفا، دور إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة ، 2008 .
- 10- عبد الرؤوف حجاج، الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية: مصادرها و دور الإبداع التكنولوجي في تنميتها دراسة حالة شركة روائح الورود لصناعة العطور بالوادي، رسالة ماجستير، جامعة سكيكدة، 2007/2006 .
- ج-الملتقيات:
- 11- بلعلياء خديجة و معموري صورية، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، مداخلة الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 14/13 ديسمبر 2011 .
- 12- بابا عبد القادر، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و أثرها على النشاط الاقتصادي في العالم العربي، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول: المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 5/4 ديسمبر 2007 .
- 13- حاج عيسى أمال، هواري معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، الملتقى الوطني الأول حول : المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 23/22 أبريل 2003 .
- 14- مديحة بنخوش، دور إستراتيجية التعويضات في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة الباحث العدد 12, جامعة العربي تبسي، تبسة 2013
- 15- مزباني نور الدين ,بلاسكة صالح، التخطيط الفعال للموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية، الملتقى الوطني الثاني حول تسيير الموارد البشرية، جامعة بسكرة 2013
- 16- زبير مُجد، الإبداع التكنولوجي كمدخل لتعزيز تنافسية المؤسسات الصناعية، الملتقى الرابع حول: المنافسة و الاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 09/08 نوفمبر 2010 .

- 17- كمال رزيق وعبد الحليم فضيلي، "تحديث النظام المصرفي الجزائري"، مداخلة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية " الواقع والتحديات ،جامعة الشلف،14- 15 ديسمبر 200
- 18- ترزي بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على رضا الزبائن حالة دراسية على البنك البريطاني للشرق الاوسط, الاردن ( HSBC ) , محلة البنوك الاردنية , المجلد 21, العدد 4, 2001,
- 19- جميل, مشعل بعنوان " تأثير تكنولوجيا المعلومات على حجم العمالة والاستثمار في القطاع الصناعة بالاردن ", الجامعة الاردنية , دراسات العلوم الادارية , مجلد 30, عدد 2, اصدار 2, 2003.
- ثانيا : المراجع الأجنبية:

-20 Michael porter . l avantage concurrentiel traduit par phil de l avergne . edition bunod . paris France 1997

21-Neal Pollock, Knowledge Management and Information Technology (Know - IT Encyclopedia), Published by the Defense Acquisition University Press, Fort Belvoir, Virginia, for the Program Executive Office for Information Technology, First Edition, September 2002.

22-TOM KIM, DYNAMICS CHAIN SUPPLY AND RELATIONCHIP SUPPLIER-BUYER ON INVESTMENTS TECHNOLOGY INFORMATION OF INVESTIGATION ,2003..

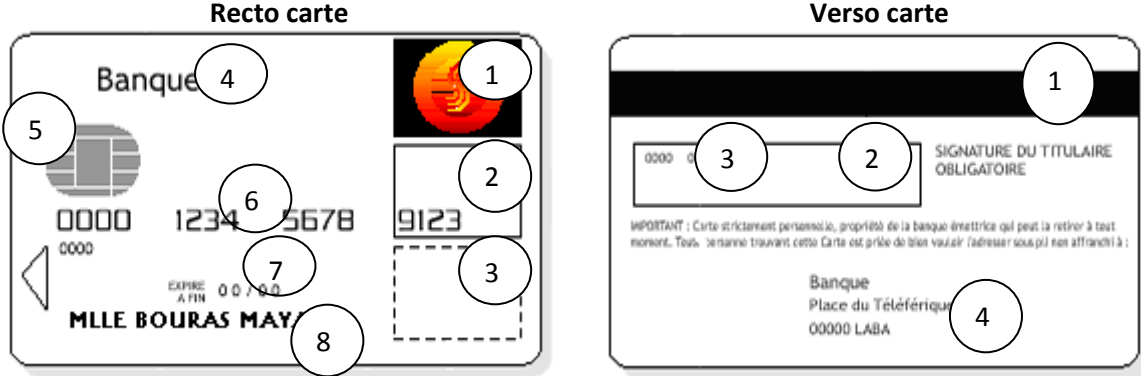
المواقع الالكترونية :

- 23<http://www.bna.dz/presentation.hyml> .
- 24 <http://www.bea.dz /presentation.hyml>
- 25 <http://www.ag-bank.com/article-view-1.html> .
- 26 [http// :thenextweb.com](http:// :thenextweb.com) .

الملاحق

## ملحق رقم (01): مخطط لشكل البطاقة

### Schéma descriptif du support carte



- 1 Logo réseau carte bancaire (SATIM)
  - 2 Hologramme
  - 3 Logo système Visa, Eurocard/Mastercard
  - 4 L'établissement émetteur (propriétaire)
  - 5 La puce (élément clé de sécurité)
  - 6 Numéro de la carte (embossé)
  - 7 Date d'expiration (embossé)
  - 8 Nom du titulaire (embossé)
- Source: Gulf bank

- 1 Pistes ISO 1, 2, 3  
ISO 1,2 : éléments d'identification  
ISO 3 : lecture/écriture sécurisée
- 2 Panneau signature
- 3 Cryptogramme visuel
- 4 Adresse de l'établissement émetteur

### بطاقة الدفع CIB



1- Carte bancaire Classic.

2- Carte bancaire Gold.

الملحق رقم (02): تسديد المشتريات عبر الإنترنت

Paiement **ONLINE AGB**

Payer vos achats en ligne,  
**désormais c'est possible.**

تسديد مشترياتكم عبر الإنترنت.

يمكن الآن.



بنك الخليج الجزائر  
Gulf Bank Algeria



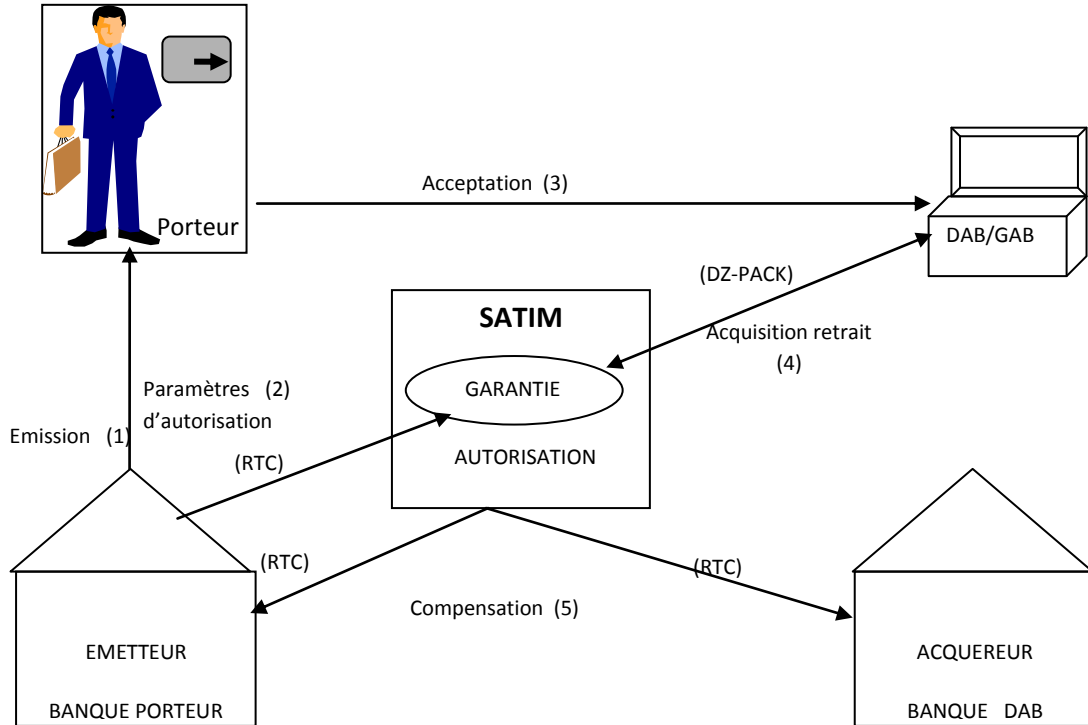
Member of the KIPCO Group

Simplifions la banque

[www.ag-bank.com](http://www.ag-bank.com)



**ملحق رقم (03) : مخطط توضيحي لمراحل عملية السحب والمقاصة في الشبكة النقدية المشتركة**



1. إصدار بطاقة السحب من قبل البنوك المنخرطة في الشبكة النقدية المشتركة وتحديد خصائص السحب ( critères d'autorisation de retrait ) أي مبلغ السحب الأسبوعي المسموح به من قبل البنوك ؛
2. إبلاغ مركز التراخيص SATIM على مستوى ( centre d'autorisation ) بهذه الخصائص؛
3. إجراء عملية سحب من قبل حامل البطاقة على إحدى الشبائيك DAB المرتبطة بالخطوط X25 بمركز التراخيص لساتيم ؛
4. المقاصة الأولية Pré-compensation؛ (4)
5. الاقتطاع من حساب العميل من طرف البنك المصدر للبطاقة .

## الملحق رقم (04): الاستبيان المستعمل في الدراسة الميدانية

### استبيان

سيدي المحترم...

تحية طيبة و بعد...

في إطار التحضير لمذكرة ماستر تخصص بنوك و مالية تحت عنوان "أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنافسية البنوك " -دراسة عينة من البنوك الجزائرية - يشرفنا أن نتقدم لسيادتكم بهذا الاستبيان , من أجل المساهمة و المساعدة في إتمام هذا البحث و ذلك بالإجابة عن الأسئلة الواردة أدناه , حتى نتمكن من إجراء التحليل المطلوب . نرجو من سيادتكم الموقرة وضع علامة(X) عند الخانة التي تتوافق مع رأيكم ، كما نعلمكم أن إجاباتكم سوف تستخدم في إطار البحث العلمي لا غير , فإننا نأمل منكم حسن التعاون معنا.

### القسم الأول: بيانات عامة

1-الجنس: ذكر  أنثى

2-السن : أقل من 30 سنة  من 30 إلى 39 سنة

من 40 إلى 50 سنة  أكبر من 50 سنة

3- المؤهل العلمي : متوسط  ثانوي

جامعي ( تدرج )  جامعي ( ما بعد التدرج )

4- الدخل الشهري:

أقل من 15.000 دج  من 15.000 دج إلى أقل من 30.000 دج

من 30.000 دج إلى أقل من 45.000  من 45.000 دج فأكثر

5- عدد سنوات الخبرة : أقل من 5 سنوات  من 6 إلى 10 سنوات

أكثر من 10 سنوات

6- هل تملك إيميل (Email) : نعم  لا

## القسم الثاني

الرقم	العبارات	غ موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	يستخدم البنك شبكات داخلية وخارجية وذلك في أداء عملياته البنكية					
02	جميع الحواسيب المستخدمة موصولة بشبكة الانترنت					
03	استعمال الانترنت تسهل لك القيام بالعمليات البنكية					
04	يملك البنك على شبكة مقاصة بحيث تقوم بتبادل البيانات إلكترونيا					
05	تساهم البيانات والمعلومات المحصلة من الإدارة في عملية اتخاذ قراراتك					
06	يتم الاعتماد على وسائل الاتصال الحديثة (إيميل ، شبكات الاجتماعية) في تحديد احتياجات ورغبات العملاء					
07	يتم عرض مواصفات منتجات البنك من خلال موقع الويب الخاص به					
08	يوظف البنك إطارات يتميزون بخصائص المعرفة التقنية في مجال المعلوماتية					
09	تعتمد المؤسسة البنكية على برامج تدريبية منتظمة لتحسين أداء عملكم					
10	تواجهون مشاكل في تطبيق التقنيات الجديدة الواردة للبنك من فترة لآخرى					
11	توفر لكم التكنولوجيا الموجودة في البنك الراحة والجهد والوقت في عملكم					
12	تجدون أن التكنولوجيا المستخدمة من قبل البنك مرضية لكم ولزبائنكم					
13	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تفعيل التواصل مابين الموظفين داخل البنك					
14	أستخدم الحاسوب في أداء عملي اليومي داخل البنك					
15	يوفر البنك صراف آلي بحيث يمكن للعملاء من سحب نقودهم					
16	يوفر البنك الذي تعمل فيه بطاقات الدفع الالكتروني بحيث تسمح بمقابلة سحبيات العميل					
17	يتوفر البنك على أنظمة تشغيل بحيث تسمح بأداء العمل بشكل جيد					
18	تساهم برامج المعلومات في تنظيم وترتيب وتخزين قواعد بيانات البنك					
19	يعتمد البنك على أنظمة الأمن المعلوماتي (الأمن الالكتروني) لمواجهة القرصنة					

					البنك الذي أعمل فيه يقدم خدمات الكترونية متنوعة	20
					يقدم البنك خدماته حسب رغبة العميل وفي الوقت المناسب	21
					يحاول البنك تقديم خدمات متميزة لزيابنه وذلك عن باقي البنوك المنافسة	22
					تتم عملية توصيل الخدمة عبر تقنيات الاتصال المختلفة بدلا من الاتصال الشخصي المباشر	23
					يعرض البنك خدماته على الزبون بشكل كامل ودقيق	24
					يقوم البنك باجتذاب فئات جديدة من العملاء لاقتناء خدماته وذلك من خلال ترويجها الكترونيا	25
					تتأثر أسعار الخدمات التي يعرضها البنك بالقوانين والتشريعات	26
					أدى ادخال تكنولوجيا الجديدة الى تخفيض التكلفة	27
					أدى ادخال تكنولوجيا الى تحسين الجودة	28

الملحق رقم (05): قائمة محكمي الاستبيان

الجامعة	اسم المحكم	الرقم
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة غارداية -	عمي السعيد حمزة	01
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة غارداية-	د. مصيطفى عبد الطيب	02

الملحق رقم (06): قياس ثبات أداة الدراسة وثبات كل المحاور

ثبات أداة الدراسة

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.964	26

ثبات المحور الأول

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.852	7

ثبات المحور الثاني

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.734	6

ثبات المحور الثالث

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.915	6

ثبات المحور الرابع

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.910	7

الملحق رقم (07): تركيبة مفردات العينة حسب البيانات العامة

الجنس					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	22	73.3	73.3	73.3
	أنثى	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

السن					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 30 من أقل	12	40.0	40.0	40.0
	سنة 39 إلى 30 من	10	33.3	33.3	73.3
	سنة 50 إلى 40 من	5	16.7	16.7	90.0
	سنة 50 من أكبر	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

المؤهل العلمي					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	1	3,3	3,3	3,3
	ثانوي	4	13,3	13,3	16,7
	جامعي (تدرج)	11	36,7	36,7	53,3
	جامعي (ما بعد التدرج)	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الدخل الشهري					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 15.000 دج	4	13,3	13,3	13,3
	من 15.000 دج إلى أقل من 30.000 دج	9	30,0	30,0	43,3
	من 30.000 دج على أقل من 45.000 دج	12	40,0	40,0	83,3
	من 45.000 دج فأكثر	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

عدد سنوات الخبرة					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	15	50,0	50,0	50,0
	من 6 إلى 10 سنوات	8	26,7	26,7	76,7
	أكثر من 10 سنوات	7	23,3	23,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

هل تملك (Email)					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	22	73,3	73,3	73,3
	لا	8	26,7	26,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



تساهم البيانات والمعلومات المحصلة من الإدارة في عملية اتخاذ قراراتك

الملحق(08):تحديد اتجاهات المستقصى منهم للمحاور

### 1- المحور الأول

يستخدم البنك شبكات داخلية وخارجية وذلك في أداء عملياته البنكية					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	27	90,0	90,0	90,0
	موافق بشدة	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

جميع الحواسيب المستخدمة موصولة بشبكة الانترنت					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	13,3	13,3	13,3
	موافق	11	36,7	36,7	50,0
	موافق بشدة	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

استعمال الانترنت تسهل لك القيام بالعمليات البنكية					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	10,0	10,0	10,0
	موافق	15	50,0	50,0	60,0
	موافق بشدة	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يمتلك البنك على شبكة مقاصة بحيث تقوم بتبادل البيانات إلكترونيا					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	7	23,3	23,3	23,3
	محايد	7	23,3	23,3	46,7
	موافق	13	43,3	43,3	90,0
	موافق بشدة	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	10,0	10,0	10,0
	محايد	1	3,3	3,3	13,3
	موافق	14	46,7	46,7	60,0
	موافق بشدة	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يتم الاعتماد على وسائل الاتصال الحديثة (إيميل، شبكات الاجتماعية) في تحديد احتياجات ورغبات العملاء

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	6	20,0	20,0	20,0
	غير موافق	1	3,3	3,3	23,3
	محايد	7	23,3	23,3	46,7
	موافق	7	23,3	23,3	70,0
	موافق بشدة	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يتم عرض مواصفات منتجات البنك من خلال موقع الويب الخاص به

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	10	33,3	33,3	33,3
	محايد	1	3,3	3,3	36,7
	موافق	7	23,3	23,3	60,0
	موافق بشدة	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## 2- المحور الثاني

يوظف البنك إطارات يتميزون بخصائص المعرفة التقنية في مجال المعلوماتية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	10,0	10,0	10,0
	غير موافق	7	23,3	23,3	33,3
	محايد	1	3,3	3,3	36,7
	موافق	12	40,0	40,0	76,7
	موافق بشدة	7	23,3	23,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

تعتمد المؤسسة البنكية على برامج تدريبية منتظمة لتحسين أداء عملكم

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	10	33,3	33,3	33,3
	محايد	7	23,3	23,3	56,7
	موافق	7	23,3	23,3	80,0
	موافق بشدة	6	20,0	20,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

تواجهون مشاكل في تطبيق التقنيات الجديدة الواردة للبنك من فترة لآخرى

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	8	26,7	26,7	26,7
	غير موافق	8	26,7	26,7	53,3
	محايد	6	20,0	20,0	73,3
	موافق	8	26,7	26,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

توفر لكم التكنولوجيا الموجودة في البنك الراحة والجهد والوقت في عملكم

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	11	36,7	36,7	36,7
	موافق	10	33,3	33,3	70,0
	موافق بشدة	9	30,0	30,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

تجدون أن التكنولوجيا المستخدمة من قبل البنك مرضية لكم ولزبائنكم

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	10	33,3	33,3	33,3
	موافق	14	46,7	46,7	80,0
	موافق بشدة	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تساهم تكنولوجيا المعلومات في تفعيل التواصل ما بين الموظفين داخل البنك

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	5	16,7	16,7	16,7
	موافق	19	63,3	63,3	80,0
	موافق بشدة	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### 3- المحور الثالث

استخدم الحاسوب في اداء عملي اليومي داخل البنك

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	6	20,0	20,0	20,0
	موافق	12	40,0	40,0	60,0
	موافق بشدة	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يوفر البنك صراف آلي بحيث يمكن العملاء من سحب نقودهم

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	5	16,7	16,7	16,7
	محايد	5	16,7	16,7	33,3
	موافق	8	26,7	26,7	60,0
	موافق بشدة	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يوفر البنك الذي تعمل فيه بطاقات الدفع الالكتروني بحيث تسمح بمقابلة سحبوات العميل

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	9	30,0	30,0	30,0
	محايد	2	6,7	6,7	36,7
	موافق	13	43,3	43,3	80,0
	موافق بشدة	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يتوفر البنك على أنظمة تشغيل بحيث تسمح بأداء العمل بشكل جيد

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	13,3	13,3	13,3
	محايد	7	23,3	23,3	36,7
	موافق	7	23,3	23,3	60,0
	موافق بشدة	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تساهم برامج المعلومات في تنظيم وترتيب وتخزين قواعد بيانات البنك

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	11	36,7	36,7	36,7
	موافق بشدة	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يعتمد البنك على أنظمة الأمن المعلوماتي (الأمن الالكتروني) لمواجهة القرصنة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	5	16,7	16,7	16,7
	موافق	18	60,0	60,0	76,7
	موافق بشدة	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

#### 4- المحور الرابع

البنك الذي أعمل فيه يقدم خدمات الكترونية متنوعة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	11	36,7	36,7	36,7
	محايد	7	23,3	23,3	60,0
	موافق	3	10,0	10,0	70,0
	موافق بشدة	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يقدم البنك خدماته حسب رغبة العميل وفي الوقت المناسب

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	13,3	13,3	13,3
	محايد	7	23,3	23,3	36,7
	موافق	14	46,7	46,7	83,3
	موافق بشدة	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يحاول البنك تقديم خدمات حسب رغبة العميل وفي الوقت المناسب

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	7	23,3	23,3	23,3
	محايد	7	23,3	23,3	46,7
	موافق	4	13,3	13,3	60,0
	موافق بشدة	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تتم عملية توصيل الخدمة عبر تقنيات الاتصال المختلفة بدلا من الاتصال الشخصي المباشر

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	11	36,7	36,7	36,7
	محايد	7	23,3	23,3	60,0
	موافق	10	33,3	33,3	93,3
	موافق بشدة	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يعرض البنك خدماته على الزبون بشكل كامل ودقيق

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	11	36,7	36,7	36,7
	محايد	7	23,3	23,3	60,0
	موافق	4	13,3	13,3	73,3
	موافق بشدة	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يقوم البنك باجتذاب فئات جديدة من العملاء لاقتناء خدماته وذلك من خلال ترويجها الكترونيا

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	11	36,7	36,7	36,7
	محايد	7	23,3	23,3	60,0
	موافق	4	13,3	13,3	73,3
	موافق بشدة	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تتأثر أسعار الخدمات التي يعرضها البنك بالقوانين والتشريعات

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	5	16,7	16,7	16,7
	غير موافق	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

أدى ادخال تكنولوجيا الحديدية الى تخفيض التكلفة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	موافق	14	12.3	12.3	12.3
	موافق بشدة	16	83.3	83.3	100.0
	total	30	100.0	100.0	

أدى ادخال تكنولوجيا الحديدية الى تحسين الجودة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	موافق	25	32.5	32.5	32.5
	موافق بشدة	5	67.5	67.5	100.0
	totale	30	100.00	100.00	

Statistiques descriptives					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
يستخدم البنك شبكات داخلية وخارجية وذلك في أداء عملياته البنكية	30	4	5	4,10	,305
جميع الحواسيب المستخدمة موصولة بشبكة الانترنت	30	2	5	4,23	1,006
استعمال الانترنت تسهل لك القيام بالعمليات البنكية	30	2	5	4,20	,887
يمتلك البنك على شبكة مقاصدة بحيث تقوم بتبادل البيانات إلكترونيا	30	2	5	3,40	,968
تساهم البيانات والمعلومات المحصلة من الإدارة في عملية اتخاذ قراراتك	30	2	5	4,17	,913
يتم الاعتماد على وسائل الاتصال الحديثة (إيميل، شبكات الاجتماعية) في تحديد احتياجات ورغبات العملاء	30	1	5	3,40	1,476
يتم عرض مواصفات منتجات البنك من خلال موقع الويب الخاص به	30	1	5	3,37	1,771
يوظف البنك إطارات يتميزون بخصائص المعرفة التقنية في مجال المعلوماتية	30	1	5	3,43	1,357
تعتمد المؤسسة البنكية على برامج تدريبية منتظمة لتحسين أداء عملمكم	30	2	5	3,30	1,149
تواجهون مشاكل في تطبيق التقنيات الجديدة الواردة للبنك من فترة لآخرى	30	1	4	2,47	1,167
توفر لكم التكنولوجيا الموجودة في البنك الراحة والجهد والوقت في عملكم	30	3	5	3,93	,828
تجدون أن التكنولوجيا المستخدمة من قبل البنك مرضية لكم ولزبائنكم	30	3	5	3,87	,730
تساهم تكنولوجيا المعلومات في تفعيل التواصل ما بين الموظفين داخل البنك	30	3	5	4,03	,615
استخدم الحاسوب في اداء عملي اليومي داخل البنك	30	3	5	4,20	,761
يوفر البنك صراف آلي بحيث يمكن العملاء من سحب نقودهم	30	2	5	3,90	1,125



يوفر البنك الذي تعمل فيه بطاقات الدفع الإلكتروني بحيث تسمح بمقابلة سحبيات العميل	30	2	5	3,53	1,137
يتوفر البنك على أنظمة تشغيل بحيث تسمح بأداء العمل بشكل جيد	30	2	5	3,90	1,094
تساهم برامج المعلومات في تنظيم وترتيب وتخزين قواعد بيانات البنك	30	4	5	4,63	,490
يعتمد البنك على أنظمة الأمن المعلوماتي (الأمن الإلكتروني) لمواجهة القرصنة	30	2	5	3,90	,960
البنك الذي أعمل فيه يقدم خدمات إلكترونية متقدمة	30	2	5	3,33	1,269
يقدم البنك خدماته حسب رغبة العميل وفي الوقت المناسب	30	2	5	3,67	,922
يحاول البنك تقديم خدمات حسب رغبة العميل وفي الوقت المناسب	30	2	5	3,70	1,236
تتم عملية توصيل الخدمة عبر تقنيات الاتصال المختلفة بدلا من الاتصال الشخصي المباشر	30	2	5	3,10	,995
يعرض البنك خدماته على الزبون بشكل كامل ودقيق	30	2	5	3,30	1,236
يقوم البنك باجتذاب فئات جديدة من العملاء لاقتناء خدماته وذلك من خلال ترويجها إلكترونيا	30	2	5	3,30	1,236
تتأثر أسعار الخدمات التي يعرضها البنك بالقوانين والتشريعات	30	1	2	1,83	,379
أدى إدخال تكنولوجيا الحديد إلى تخفيض التكلفة	30	2	5	2,80	1,532
أدى إدخال تكنولوجيا الحديد إلى تحسين الوحدة	30	1	1	3,5	0,899
شبكة المعلومات والاتصال	30	2,57	5,00	3,8381	,82427
كفاءة الموارد البشرية	30	2,33	4,33	3,5056	,66159
البرامج والآلات	30	2,83	5,00	4,0111	,80102
تنافسية البنوك	30	2,29	4,43	3,1762	,87073
<b>N valide (listwise)</b>	<b>30</b>				

الملحق رقم (09): تحديد معامل الارتباط وتحديد المعاملات لكتابة الانحدار

### الخطي البسيط

1- بالنسبة للمحور الأول والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,927 <sup>a</sup>	,858	,853	,33343

a. Valeurs prédites : (constantes), شبكة المعلومات والاتصال

ANOVA <sup>a</sup>						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	18,874	1	18,874	169,773	,000 <sup>b</sup>
	Résidu	3,113	28	,111		
	Total	21,987	29			

a. Variable dépendante : شبكة المعلومات والاتصال

b. Valeurs prédites : (constantes), تنافسية البنوك

Coefficients <sup>a</sup>					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		

1	(Constante)	-,580	,295		-1,969	,059
	شبكة المعلومات والاتصال	,979	,075	,927	13,030	,000
a. Variable dépendante : تنافسية البنوك						

## 2- بالنسبة المحور الثاني والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,805 <sup>a</sup>	,648	,635	,52584
a. Valeurs prédites : (constantes), كفاءة الموارد البشرية				

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	14,245	1	14,245	51,517	,000 <sup>b</sup>
	Résidu	7,742	28	,277		
	Total	21,987	29			
a. Variable dépendante : تنافسية البنوك						
b. Valeurs prédites : (constantes), كفاءة الموارد البشرية						

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-,537	,526		-1,021	,316
	كفاءة الموارد البشرية	1,059	,148	,805	7,178	,000
a. Variable dépendante : تنافسية البنوك						

## 3- بالنسبة للمحور الثالث والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,942 <sup>a</sup>	,888	,884	,29658
a. Valeurs prédites : (constantes), البرامج والألات				

ANOVA <sup>a</sup>						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	19,524	1	19,524	221,972	,000 <sup>b</sup>
	Résidu	2,463	28	,088		
	Total	21,987	29			
a. Variable dépendante :						
b. تنافسية البنوك						
b. Valeurs prédites : (constantes), البرامج والآلات						

Coefficients <sup>a</sup>						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-,933	,281		-3,318	,003
	البرامج والآلات	1,024	,069	,942	14,899	,000
a. Variable dépendante تنافسية البنوك						

#### 4- بالنسبة للمتغير المستقل والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,926 <sup>a</sup>	,857	,852	,33532
a. Valeurs prédites : (constantes), تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال				

ANOVA <sup>a</sup>						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	18,839	1	18,839	167,548	,000 <sup>b</sup>
	Résidu	3,148	28	,112		
	Total	21,987	29			

a. Variable dépendante	تنافسية البنوك
b. Valeurs prédites : (constantes)	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

Coefficients <sup>a</sup>					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
	(Constante)	-,954	,325		
1	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	1,091	,084	,926	12,944
a. Variable dépendante : تنافسية البنوك					