

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
فرع: العلوم التجارية
تخصص: تسويق مصرفي



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم التجارية
رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
تحت عنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحديث
الخدمة المصرفية
دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية بولاية المسيلة

تحت إشراف:

د حسان بوبعاية

من إعداد:

- ربيعة دراج

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
بدار عاشور	أستاذ محاضر	جامعة محمد بوضياف المسيلة	رئيسا
حسان بوبعاية	أستاذ محاضر	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مشرفا ومقررا
حسين شريط	أستاذ محاضر	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية : 2020-2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



إهداء

أهدي عملي هذا إلى الذي سعى جاهدا إلى تربيّتي وتعليمي وتوجيهي
والوقوف إلى جانبي أبي الحنون الغالي الطيب الودود جزاه الله خيرا .
إلى الشمعة التي أنارت دربي وفتحت لي أبواب العلم و المعرفة
إلى أعز إنسان في الوجود وقودتي في الحياة
إلى أعز ما أملك في الدنيا الحبيبة الطاهرة الوفية أُمي .
إلى أخي وأخواتي . إلى كل الأهل والأقارب .
إلى كل الأحباب والأصحاب اللذين رافقوني في مشواري الدراسي
وإلى كل الذين عرفتهم وأحببتهم .





شكر وتقدير

أشكر الله عز وجل في توفيقنا في إنجاز هذا العمل
أتقدم بالشكر الجزيل إلى الدكتور حسان بوبعاية
عن قبول الإشراف على هذا العمل وتوجيهاته
وإرشاداته ونصائحه
كما أشكر لجنة المناقشة على تكريمهم وقبولهم
مناقشة هذه المذكرة
و أشكر كل من ساعدنا من بعيد ومن قريب
لإنجاز هذا العمل

وشكرا



فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
	إهداء
	شكر وتقدير
	فهرس المحتويات
	فهرس الأشكال والجداول والملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
05	تمهيد الفصل
06	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
06	المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا
08	المطلب الثاني: ماهية المعلومات
11	المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات
13	المبحث الثاني: عموميات أساسية حول الاتصال
13	المطلب الأول: التطور التاريخي للاتصال ومفهومه
15	المطلب الثاني: أنواع الاتصال وتكنولوجيا الاتصال
18	المطلب الثالث: الوظائف الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
24	المبحث الثالث: عموميات حول الخدمات المصرفية

24	المطلب الأول: تعريف الخدمة المصرفية وخصائصها
25	المطلب الثاني: العوامل المساعدة على تحديث الخدمة المصرفية
27	المطلب الثالث: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات
31	خلاصة الفصل .
الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية على عينة من الوكالات البنكية بولاية المسيلة	
33	تمهيد الفصل
34	المبحث الأول : منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية
34	المطلب الأول: المنهج العلمي المستخدم في الدراسة
35	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
36	المطلب الثالث: أداة الدراسة الميدانية
40	المبحث الثاني: تحليل خصائص العينة
40	المطلب الأول: توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات
43	المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة
46	المبحث الثالث: تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة لمحاور استمارة الاستبيان
46	المطلب الأول: تحليل فقرات المحور الأول المتعلق متطلبات تكنولوجيا المعلومات في البنوك
52	المطلب الثاني: تحليل نتائج المحور الثاني المتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك

56	المطلب الثالث: تحليل نتائج المحور الثالث المتعلق إسهام تكنولوجيا المعلومات في تحديث خدمات البنوك
59	المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة
62	خلاصة الفصل
64	الخاتمة
68	قائمة المراجع
73	الملاحق

فهرس الأشكال والجداول والملاحق

فهرس الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	مكونات نظام المعلومات	09
02	تكامل نظم المعلومات مع الإدارة والتنظيم	10
03	وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	19

فهرس الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	عدد استمارات الاستبيان الموزعة و المسترجعة	35
02	درجات مقياس ليكرت الخماسي	37
03	محاور الاستبيان وعدد فقرات كل محور ونسبتها المئوية	38
04	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	40
05	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	40
06	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	41
07	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	42
08	يوضح أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي	42
09	قيمة معامل crombach's Alpha	44
10	اختبار التوزيع الطبيعي	45
11	تحليل فقرات المجال الأول المتعلق بأجهزة الحاسوب	46
12	تحليل فقرات المجال الأول المتعلق قواعد البيانات	49
13	تحليل فقرات المجال الأول المتعلق شبكة الاتصالات	50
14	تحليل فقرات المجال الأول المتعلق البرمجيات	51
15	تحليل فقرات المجال الأول المتعلق المدخلات	52
16	تحليل فقرات المجال الثاني المتعلق بمعالجة البيانات	54
17	تحليل فقرات المجال الثالث المتعلق المخرجات	55

56	تحليل فقرات نتائج المحور الثالث المتعلق إسهام تكنولوجيا المعلومات في تحديث خدمات البنوك	18
59	نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الأول	19
60	20 نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الثاني	20
61	نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الثالث	21

فهرس الملاحق:

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	اختبار الثبات ألفا كرونباخ	73
02	اختبار التوزيع الطبيعي سميرونوف كولمنجروف	74
03	حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	75
04	اختبار توزيع ستودنت لمجموعة واحدة	77
05	الاستبيان الخاص بالدراسة	79

مقدمة

مقدمة:

تعتبر البنوك إحدى أهم الركائز التي يقوم عليها الاقتصاد في مختلف الدول، نظرا للدور الكبير الذي تلعب البنوك في توفير الموارد المالية اللازمة لدعم المشاريع التنموية، حيث تشكل فعالية هذه البنوك من أهم المؤشرات الدالة على مستوى التطور والتقدم الاقتصادي، كما أنها ليست يغني عن جميع التغيرات الذي فرضتها العولمة الاقتصادية وتطور التكنولوجيا الذي كان لا بد من مسايرتها باعتبار لما تحققه من مزايا وفوائد.

لقد سعت البنوك إلى الاستفادة من أحدث التقنيات والوسائل والبرمجيات التي وصلت إليها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لما قدرته على التفاعلية والتزامن في الاتصال والسرعة والكفاءة في انجاز مختلف العمليات، فقد زاد التطور التكنولوجي لتقنيات المعلومات والاتصال من أهمية القطاع الاقتصادي وتنمية موارده، خاصة وأنها تشكل عاملا مهما لتوحيد الأنشطة والعمليات المختلفة كما وجدت البنوك في اللجوء إلى تبني هذه التكنولوجيات وسيلة فعالة للتكيف مع تلك التطورات من خلال عدة طرق هدفها الرئيسي انجاز تحسينات على طرق عملها والرفع من جودة خدماتها، حيث حاولت البنوك التجارية الجزائرية الاستفادة من تكنولوجيات المعلومات والاتصال لتقديم خدماتها، حيث حاولت البنوك التجارية الجزائرية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقديم خدمات في ظل المنافسة الشديدة التي يشهدها القطاع المصرفي، من خلال ما سبق نلمس أهمية معرفة مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل البنوك التجارية والتعرف إلى المنافع المترتبة عن استخدام هذه التكنولوجيات والأنظمة.

1. الإشكالية

مما سبق طرح الإشكالية التالية:

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحديث الخدمات المصرفية؟

وللإجابة عن الإشكالية المطروحة وقصد الإلمام بجوانب الموضوع توصلنا إلى طرح

الأسئلة الفرعية الآتية:

- ✓ هل تستخدم تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية
- ✓ هل تتوفر في البنوك التجارية متطلبات تكنولوجيا المعلومات
- ✓ هل تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات في البنوك

2. أسباب اختيار الموضوع:

اعتبار الموضوع من المواضيع الحديثة نسبيا.
الاهتمام بالخدمات المصرفية لكونها تمثل جزء في التنمية الاقتصادية.
التطورات التكنولوجية السريعة التي يشهدها القطاع المصرفي والمالي.

3. فرضيات البحث:

- للإجابة على الأسئلة السابقة يمكن صياغة الفرضيات الرئيسية التالية:
- ✓ نعم تستخدم تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية.
 - ✓ تتوفر في البنوك التجارية متطلبات تكنولوجيا المعلومات.
 - ✓ نعم تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات في البنوك.

4. أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث من خلال المكانة التي يحتلها القطاع المصرفي في الاقتصاد لا سيما الاقتصاد الجزائري والتطورات والتحديثات التي يشهدها في ظل العولمة، كان لا بد للبنوك التجارية تحديث خدماتها المصرفية واعتمادها على وسائل دفع حديثة لتلبية حاجات ورغبات العملاء.

5. أهداف البحث:

إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومدى تطبيقها في البنوك الجزائرية.
محاولة التعرف على أثر تحديث الخدمات المصرفية في تحسين الأداء المصرفي.

6. المنهج المتبع:

لقد اقتضت ضرورة البحث التعامل مع منهجين بطريقة متكاملة ومتناسقة من أجل الإلمام بمحاور الدراسة، فقد تم الاعتماد على الجانب الوصفي في أغلب الدراسة بالإضافة إلى منهج حالة الذي تم اعتماده من خلال دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحديث الخدمات المصرفية.

7. هيكل البحث:

لدراسة الموضوع والإلمام بمختلف جوانبه والإحاطة بإشكالية المطروحة ومعالجتها منهجياً، تم تقسيم هذا البحث إلى مقدمة عامة، وفصلين رئيسيين الفصل الأول يغطي الإطار النظري للدراسة و الفصل الثاني تضمن الدراسة التطبيقية، وخاتمة تتضمن نتائج الدراسة، التوصيات و الاقتراحات و أفاق البحث

الفصل الأول

تمهيد الفصل الأول :

إن المتتبع لتاريخ البشرية يجد أنها مرت بعدة ثورات ولعل آخرها ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وهذه الأخيرة أحدثت القطيعة بين كل ما هو قديم وأصبح جديد اليوم قديم الغد ، ففي هذه الرقم الهائل من تراكم المعرفة ووسائل الحصول عليها وتداولها ، أصبحت المعلومة هي المورد الأكثر أهمية مقارنة مع بقية الموارد الكلاسيكية ، كما أن المعلومة قد تريح العدو في المعركة كذلك في الاقتصاد ، لذا أصبح الاهتمام بالمعلومات المستوفية الشروط الشغل الشاغل لأي مؤسسة باعتبارها نقطة القوة والتميز في عصر سمته الأساسية هي المعلوماتية .

وإذا أتينا إلى قطاع الاتصالات فنجد أنه شهد في فترة قصيرة تحولا حاسما بفضل التطورات التكنولوجية التي يقوم عليها ، حيث أصبح يشكل البنية التحتية لما يعرف اليوم بالاقتصاد الجديد أو اقتصاد المعرفة ، الذي يعتمد على المعلومة وطرق إيصالها في أقصر وبأقل التكاليف ، ونظرا للتطور الهائل الذي شهده هذا القطاع ومدى مساهمته في جميع القطاعات وخاصة في ظل استخدام الأقمار الصناعية ، الآليات الضوئية ،الهاتف النقال ، كل هذا وضع المؤسسة أمام تحد جديد ألا وهو امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحكم فيها وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث :

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثاني: عموميات أساسية حول الاتصال.

المبحث الثالث: عموميات حول الخدمات المصرفية.

المبحث الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات :

أصبحت تكنولوجيا المعلومات الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النائية إلى مجتمعات الأكثر تطورا، في تساهم بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب وتقنيات جديدة للاقتصاد الرقمي الذي يعتمد أساسا على تكنولوجيا المعلومات .

المطلب الأول : مفهوم التكنولوجيا :

اشتقت كلمة تكنولوجيا Technology والتي ترجمت إلى " تقنيات من الكلمة Techne وتعني مهارة أو حرفة أو صنعة ، والكلمة logoy وتعني علما أو فنا أو دراسة ، وتشير بعض الكتابات إلى أن المقطع الثاني من الكلمة تكنولوجيا يعني عدم المهارة أو الفنون أو فن الصنعة أو منطق الحرفة ، أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة.¹

الفرع الأول : تعريف التكنولوجيا

تعددت التعاريف للتكنولوجيا وتختلف اختلاف الزمان والمكان وكذا اختلاف الشخص أو الهيئة القائمة بالتعريف وعليه سنحاول إدراج التعاريف التالية :

نبدأ بالتعريف اللغوي للتكنولوجيا فالموسوعة العلمية لمبدئي علم الاجتماع الصادرة في 1992 تعرف التكنولوجيا بأنها تمثل المكون التنظيمي للمعرفة التي يتم تطويرها للاستفادة منها في معرفة كيفية إنتاج السلع مادية نافعة وإن التغيير التقني يمكن توجيهه من أجل تحقيق غايات معينة أو التحكم الواعي للتقنية يمكن استخدامه كأدوات في تسهيل الاتجاه المستقبلي وخلال القرن العشرين تم تحديد مفهوم التقنية بأنه الوسائل والفعاليات التي يستخدمها الإنسان في تطوير بيئته.²

وهناك من يعرفها بأنها >> هي الجهد المنظم الرامي إلى استخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يسهل الخدمات الإدارية أساليب جديدة

¹ عبد الحميد بهجت قايد، إدارة الإنتاج، مكتبة عين شمس، مصر، 1997، ص8.
² محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة، مصر، 1995، ص484 .

يفترض أنها أجدى للمجتمع ، وهنا نلاحظ أن التعاريف تركز على أن التكنولوجيا هي المعرفة العلمية المنظمة ¹.

في حين يعرفها مذكور على أنها : فن الإنتاج ، أي العمليات المادية اللازمة له وتطلق على المبادئ العلمية والمخترعات التي يستفيد منها الإنسان في تطوير الجهود الصناعي ، فتشمل مصادر القوة والعمليات الصناعية، ما يمكن أن يطرأ عليها من تحسين وسائل الإنتاج باختصار كل ما يفيد الانتاج ويرفع من شأن السلع والخدمات ².

ونلاحظ لهذا أن ربط التكنولوجيا مباشرة بالعمل الصناعي المادي والإنتاج السلعي وهذا خدمة الإنسان أن تمده بالسلع والخدمات وهناك العديد من الباحثين من قام بتعريف التكنولوجيا أمثال Bell . Demol . Gustafson الخ .

الفرع الثاني : أنواع التكنولوجيا .

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة معايير منها ما يلي :

1. على أساس درجة التحكم : نجد هناك

1.1 التكنولوجيا الأساسية: وهي تكنولوجيا مشاعة تقريبا وتمتلكها المؤسسات الصناعية و المسلم به أن درجة التحكم فيها كبير جدا. ³

2.1 تكنولوجيا التمايز: وهي عكس النوع السابق حيث تملكها مؤسسة واحدة أو عدد

محدود من المؤسسات الصناعية، وهي تكنولوجيا يتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين. ⁴

2. على أساس موضوعها :

1.2 تكنولوجيا المنتج : وهي تكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي والمكون به .

2.2 تكنولوجيا أسلوب الإنتاج : وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع وعمليات

التركيب والمراقبة .

¹ جمال أبو شنب، العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ المرحلة البدائية حتى الآن، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999، ص28 .

² إبراهيم مذكور، معجم العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية للكتاب، 1975، ص176.

³ رواية حسن، السلوك في المنظمة، الدار الجامعية الاسكندرية، 2001، ص 321، 322.

⁴ علي غربي، يمينه نزار، التكنولوجيا مخبر علم الاجتماع والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، 2002، ص 17 و 18.

3.2 تكنولوجيا التسيير : وهي المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم وتسيير

التدفقات الموارد من أمثلتها البرامج والتطبيقات .¹

4.2 تكنولوجيا التصميم: وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتصميم

بمساعدة الحاسوب.

5.2 تكنولوجيا المعلومات والاتصالات : وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات

والمعطيات ونقلها تتزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في جزء من عملية التسيير الذي يعتمد على جمع أو معالجة وبث المعلومات وهناك معايير أخرى مثلا:²

على أساس أطوار حياتها.

على أساس كثافة رأس المال.

على أساس درجة التعقيد ... الخ .

المطلب الثاني : ماهية المعلومات

للمعلومات عدة تعاريف فمنهم من يعرفها أنها >> المعلومات هي البيانات التي تم إعدادها

لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد ومستخدمها ، والتي لها قيمة محركة في الاستخدام الحالي أو

المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها³.

وتعرف بأنها بيانات تمت معالجتها وتحويلها إلى شكلا مفيد ذو معنى إلى الباحث أو متخذ

القرار⁴.

كما تعرف على أنها : >> مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توفيلة مناسبة

بحيث تعطي معنى خاص ، وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن من الاستفادة منها في

الوصول إلى المعرفة واكتشافها⁵.

¹ محمد حسن، التدبير الاقتصادي للمؤسسات، منشورات الساحل، الجزائر، 2001، ص83.

² عبد الحميد، بهجت قايد، مرجع سابق، ص83.

³ إسماعيل محمد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر ، ص97 .

⁴ إيمان فاضل السامرائي، هاجر إبراهيم قنديلجي، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2002، ص28.

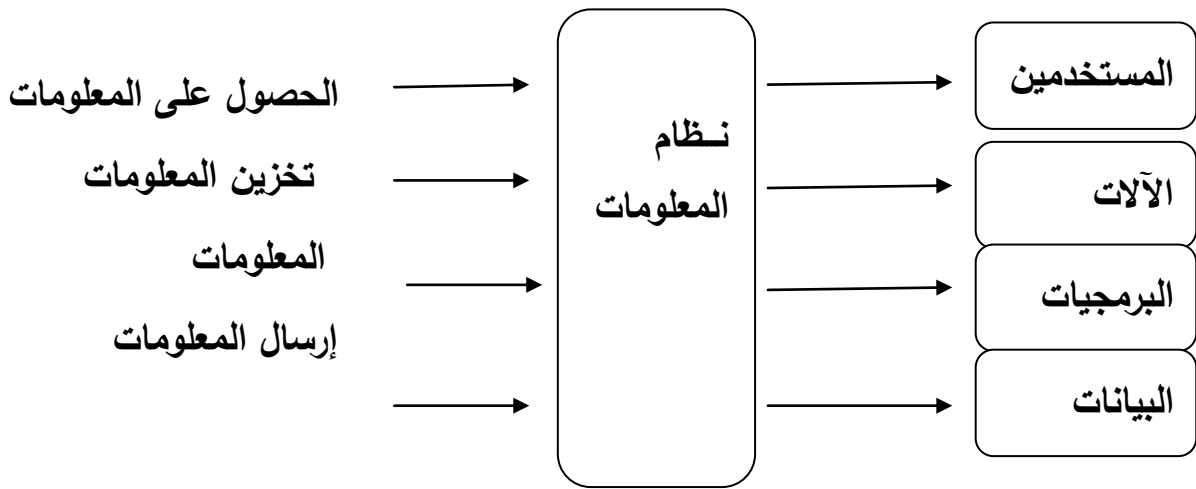
⁵ عماد عبد الوهاب السباق، علم المعلومات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص17.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن المعلومات عبارة عن بيانات خضعت للمعالجة والتفسير والتحليل بهدف استخدامها في عمليات معينة.

أما البيانات فتعني "الإشارات أو الرموز المعنوية الرياضية أو اللغوية المتفق عليها رسمياً لتمثيل الأفراد، الأشياء، الحوادث، أو المفاهيم، وهي خالية من المعنى الظاهري، لا قيمة لها بشكلها المجرد".

ومن خلال هذه التعاريف يمكن القول بأن نظام المعلومات هو عبارة عن "مجموعة من العناصر أو الموارد، وسائل، برامج، أفراد، بيانات إجراءات) التي تسمح لنا بالقيام بمجموعة من العمليات (تخزين، إرسال، معالجة) من أجل الوصول إلى هدف عام ألا وهو خدمة المؤسسة وذلك لمساعدة العمال في أداء وظائفهم التنفيذية أو التيسيرية للوصول إلى أداء أفضل"، وللتعبير عن نظام المعلوماتي يمكن أن نقدم الشكل التالي:

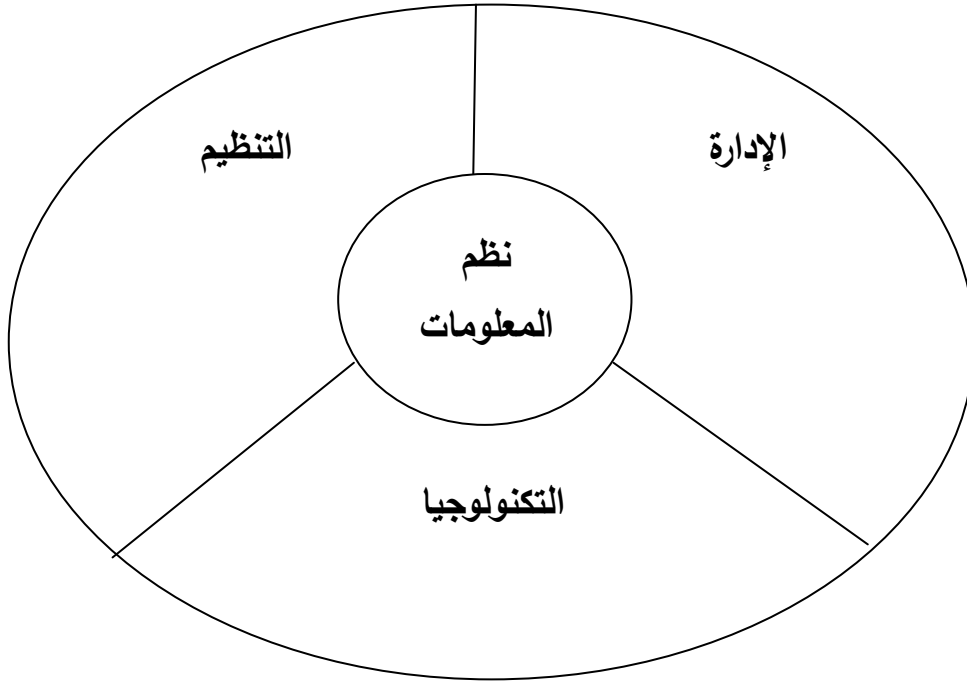
الشكل رقم (1) مكونات نظام المعلومات.



المصدر: P94,cit,op,partick Romagna

1) العناصر المشكلة لنظام المعلومات، تتمثل عناصر نظام المعلومات في ثلاثة عناصر هي : التكنولوجيا ، الإدارة ، التنظيم ، والشكل التالي يوضح كيف تتفاعل هذه العناصر الثلاثة:

الشكل (2) تكامل نظم المعلومات مع الإدارة والتنظيم .



المصدر : سونيا محمد البكري ، ابراهيم سلطان ، نظم المعلومات الإدارية ، الدار الجامعية للنشر الاسكندرية ، 2001 ص 18 .

ويظهر الشكل رقم (02) كيف تعمل العناصر الخاصة بالتنظيم ، الإدارة والتكنولوجيا المعلومات تتفاعل لخلق النظام الذي يمكن أن يواجه التحديات ويقدم الحلول الإدارية للمشاكل التي تنشأ في التنظيم (1) ، فالتكنولوجيا هنا هي تكنولوجيا المعلومات والاتصال أما التنظيم فيتكون من الأفراد ، الهيكل الإجراءات التشغيلية والسياسات والثقافة التنظيمية ، في حين أن الإدارة تتمثل في مسؤولية المديرين في رسم الاستراتيجيات وتخصيص الموارد المادية منها والبشرية .

المطلب الثالث : تكنولوجيا المعلومات .

تكنولوجيا المعلومات تمثل الجانب التكنولوجي لنظام المعلومات وفيها اعتمدت مهمة معالجة البيانات واختزان المعلومات ، وتحديثها ، واسترجاعها وتوصيلها إلى المستخدمين على الأساليب اليدوية لفترات طويلة من الزمن والتي أثبتت محدوديتها وعجزها عن انجاز هذه المهمة على النحو المطلوب خاصة بعد الازدياد الهائل في حجم ، ونوع البيانات ، وبات الوضع يحتم ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطبيقات نظام المعلومات ¹.

الفرع الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات .

تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في أحداث تغيرات جذرية في العمليات نفسها ، مما جعلها جزءا رئيسيا ضمن هذه العمليات ، إضافة إلى أنها تمكن المشروعات الصغيرة من فتح قنوات اتصال مع جميع الجهات التي تتعامل معها وأعطتها المرونة الكافية للتكيف مع المستجدات التي تطرأ على العمليات نفسها أم على البيئة الخارجية ، إضافة إلى تحقيق الكلف من خلال السيطرة على المخزون والطلبات، وينظم عمليات النقل والشحن ، وهذا كله يعتمد على قدرة المنظمة على توظيف تكنولوجيا المعلومات المناسبة وعملياتها بما يناسب مع البيئة المحيطة. وقد ارتبط مفهوم تكنولوجيا المعلومات بمهمة جمع البيانات ومعالجتها ، وحذفها ، وتحديثها واسترجاعها ، إلا أن الباحثين والمختصين في هذا المجال اختلفوا في تحديد مفهومها ، فوضعها بعضهم بأنها التقنية الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة المبينة على تطبيقات الحاسوب ومعطياته .

ويشير مفهوم تكنولوجيا المعلومات إلى أنها " أي جهاز من أجهزة الحاسوب الأساسية التي يستخدمها الأفراد للتعامل مع المعلومات وتدعيمها من أجل تفعيل هذه المعلومات ، وتسخيرها لخدمة أهداف المنظمة .

وفي حين نجد تعريفا آخر يقدمها بطريقة أكثر تفصيل ، تكنولوجيا المعلومات هي نموذج تقني اقتصادي جديد تؤثر على تسيير وظائف أنظمة الإنتاج والخدمات في الاقتصاد ، ويعتمد

¹ سناء عبد الكريم الخناق، المرجع نفسه، ص238.

على مجموعة مزايا من الاكتشافات المعمقة في ميدان الحواسيب ، الإلكترونك هندسة البرمجيات ، أنظمة المراقبة والاتصالات البعدية ، مما سمح من تخفيض تكاليف التخزين ، المعالجة تبادل وتوزيع المعلومات بشكل كبير جدا وأهم ما يمكن ملاحظته على التعريفين الأخيرين هو نظرتهم الكلية لتكنولوجيا المعلومات ، ولقد زاد التعريف الأخير ذكر أهم خاصية من خصائص هذه التكنولوجيا ألا وهي الانخفاض الدائم في الأسعار .

الفرع الثاني : أهمية تكنولوجيا المعلومات .

تؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا كبير في تحديث إدارة الأعمال ، خلف وظائف جديدة من الوظائف والمجالات عمل ونشاطات متنوعة في بنيات العمل ، ويمكن ملاحظة هذا من خلال ¹.

1. ساعد على توفير الوقت خاصة الإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية .

2. ساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات .

3. ساعد على توفير قوة عمل فعالية داخل التنظيم .

4. ساعد على تقليص حجم التنظيمات .

5. ساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية .

ينظر إلى نظم المعلومات والتكنولوجيا المعلومات ، كأبي جزء من الأعمال كالتسويق ،

الإنتاج المشتريات ، الموارد البشرية ، والذي يجب أن ينفذ بكفاءة وفعالية من أجل ديمومة

المنظمة وأعمالها ويمكنها أيضا توفير ميزة تنافسية إستراتيجية إذا ما تم إدارتها بصورة ذكية وهذا

ما يوافق طريقة أو مدخل تطوير استراتيجيات نظم المعلومات المستمدة والمتكاملة مع المكونات

الأخرى لإستراتيجية الأعمال ، وتقدم المعلومات والنظم المطلوبة لإتمام الإستراتيجية ، ومن ثم

تحديد مدى الأفضلية إتمام النظام .

¹ الحاج عيسى أمال، هواري المعراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الجزائرية ، وتحديات المناخ، 23 افريل 2003، ص 110، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

المبحث الثاني : عموميات أساسية حول الاتصال .

تعد الاتصالات مهمة لنجاح وتحقيق التفاهم والتعاون بين المتصلين من أفراد ومجموعات إذا تمثل عملية الاتصال أحد العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني ، فمن خلال أنظمة الاتصال استطاعت المؤسسات إجراء تقدم ملموس بين مختلف الجوانب (اجتماعيا ، اقتصاديا ، .. الخ) .

المطلب الأول : التطور التاريخي للاتصال ومفهومه .

لم يكن الاتصال وليد الصدفة ، إنما كان ناتج محاولات عدة للإنسان كانت بدايتها الاتصال البسيط حتى وصل إلى ما هو عليه اليوم من طرق وأساليب متنوعة فهو جزء من حياة الإنسان يتغير ويتطور مفهومه بتغير وتطور البيئة التي يعيش فيها الإنسان .

الفرع الأول : التطور التاريخي للاتصال .

كان الاتصال في المرحلة البدائية من التاريخ عبارة عن " نقل الأخبار من شخص إلى آخر " والكلام هو الوسيلة الملائمة لذلك ، ثم استعمل الفرد علامات وقع الاتفاق عليها مسبقا كإشعال النار ، الصوت ، الدقة للإشعار بالخطر أو الفرح ، لكن هذه الوسائل مرتبطة بحاسة البصر أو السمع ، ولم يتغير كثيرا من نوعية الاتصال الذي يبقى شخصا إلى أن جاءت مرحلة الاكتشافات ، وبعدها جاءت مرحلة العصر الحديث الذي تطورت فيه تقنية الطباعة واستعملت وسائل أخرى أكثر سرعة لنقل المعلومات كالراديو ، التلفاز والهاتف ثم ظهر الحاسب الآلي لتسجيل المعلومات وحفظها ثم نقلها عبر الشبكات .

وبهذا فإن الاتصال عرف تطورا كبيرا وقطع أشواطا عديدة عبر العصور وهذا يرجع لحرص الإنسان من البداية على نقل أفكاره ومشاعره وخبراته حتى حاجاته للآخرين فيرى علماء الاتصال والاجتماع أن الاتصال مر بمراحل من التطور نلخصها على النحو التالي¹ .

¹ شوقي شاذلي، أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، مذكرة ماجستير(غير منشورة) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008، ص 3.

1.1 مرحلة ما قبل اللغة : التي استخدم فيها الإنسان الأحداث والإشارات اليدوية

والجسدية والنار وغيرها من الوسائل ، وهو ما يعرف بالاتصال الشفوي والاتصال الرمزي .

2.1 مرحلة نشوء اللغة : وفيها تطورت الإشارات إلى رموز صوتية .

3.1 مرحلة الكتابة : فبظهور الكتابة اتسعت دائرة الاتصال ووسائله حيث لم يشترط في

الكتابة وجود المرسل والمستقبل كما يحصل في المحادثة مباشرة .

4.1 مرحلة اختراع الطباعة : على يد الألمان " جونتيرغ" أسهمت في ظهور المواد

المطبوعة في شكل كتب ومجلات وصحف وغيرها مما أسهم في نشر العلوم والثقافة بشكل واسع.

5.1 مرحلة تكنولوجيا الاتصالات : وفيها اخترع الهاتف والإذاعة والتلفزيون والأقمار

الصناعية ظهرت شبكات الاتصال والمعلومات .

الفرع الثاني : مفهوم الاتصال .

مصطلح الاتصال في العربية كما تشير المعاجم يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه

والانتماء إليه.¹ " وإن كلمة Communications مشتقة من الوصل اللاتيني بمعنى

Common أي عام² ، وفعلها Commun care أي يتبع أو يشيع³

ظهرت تعاريف عديدة لمفهوم الاتصال لا يمكن حصرها من قبل الباحثين والمختصين في

علوم المعلومات والاتصال عبر الزمن عكس في معظمها أهميته ودوره في الحياة الإنسانية أو

العناصر الأساسية لعملية الاتصال ومن بين هذه التعاريف :

ويعرفه الطنوبي بأنه >> ظاهرة اجتماعية تتم غالبا بين الطرفين لتحقيق هدف أو أكثر منها

بصورة شخصية أو غير شخصية وفي الاتجاهات متضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما ويتم ذلك

من خلال عملية اتصاله <<⁴.

¹ مصطفى عليان ربحي، عدنان محمود، طوباسي محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان، 2004، ص127.

² غريب عبد السميع غريب، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة الجامعية، الاسكندرية، 1996، ص12.

³ فيصل دليو، تاريخ ووسائل الاتصال، بدون دار النشر، قسنطينة، 2006، ص 17.

⁴ أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الادارية في الاتصال، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003-2004، ص 27 .

الاتصال هو: " عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنتقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر ".
وفي قاموس أو أكسفورد عرف الاتصال على أنه : " نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو الكتابة أو الإشارات ".¹

المطلب الثاني: أنواع الاتصال وتكنولوجيا الاتصال.

تلعب تكنولوجيا الاتصالات دورا هاما في بناء مجتمع المعلومات، القائم على نشر المعرفة وإنتاجها وتوظيفها بكفاءة في جميع مجالات النشاط المجتمعي.

الفرع الأول : أنواع الاتصال .

بشكل عام يمكن أن نتحدث عن الأنواع الرئيسية التالية:

1 -الاتصال الذاتي: يحدث داخل الفرد وفي هذه الحالة يكون المرسل والمتلقي شخص واحد.

2 -الاتصال الشخصي : ويتم بين شخصين أو أكثر وجها لوجه ويمكن أن يكون بين الأشخاص والآلة كما يحدث في الاتصال بين الفرد والحاسوب .

3 -الاتصال المجتمعي: ويتم هذا النوع بين الشخص ومجموعة محددة بشكل مباشر .

4 -الاتصال الإداري: ويقصد بالاتصال التنظيمي أو الإداري تلك الوسائل التي تستخدمها المؤسسة أو المديرين أو الأفراد العاملين بالمؤسسة لتوفير المعلومات لباقي الأطراف الأخرى.²
ويمكن تصنيف الاتصالات التي تتم في محيط الإدارة إلى نوعين رئيسيين هما ³:

1) اتصالات رسمية: ويقصد بها الاتصالات التي تتم في إطار القواعد التي تحكم المنظمة وتتبع القنوات والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي والاتصالات الرسمية على هذا النحو يمكن أن تسير في الاتجاهات الآتية:

1.1 اتصالات رأسية: وتنقسم الاتصالات الراتبية إلى نوعين : الاتصال الهابط والصاعد.

¹ محمد الصيرفي ، عبد الغني حامد، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات ، مؤسسة ورد البحرين، أكاديمية التعليم، 2006، ص 7.

² أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات ، دار الجامعية للنشر ، مصر، 1999، ص 365.

³ محمد مصطفى أحمد، العلاقات العامة ، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1999، ص 105، 108 .

2.1 اتصالات أفقية أو مستعرضة : ويقصد بها تلك التي تتم بين موظفي المستوى الإداري

الواحد بهدف التنسيق بين جهودهم .

(2) الاتصالات غير رسمية : وتعرف بهذا الاسم لأنها تحدث خارج المسارات الرسمية

المحدودة للاتصال ، ومن أمثلتها ما يدور بين زملاء العمل ما ينقل بين الرؤساء والمرؤوسين ، الأحاديث الخاصة التي تتم بين المديرين وسكرتيريهم والتي ترمي في أحيان كثيرة إلى تفريغ الشحنة الانفعالية.

ويصنف بعض الآخر الاتصال في الإدارة إلى اتصالات شفوية وأخرى كتابية:

1 +الاتصال الشفهي: يساعد على توفير الوقت ويسمح بالاتصال الشخصي ويخلق روح

الصداقة والتعاون وتشجيع الأسئلة والأجوبة.

2 +الاتصال الكتابي : حيث يعتمد الكثير من الموظفين على التعليمات المكتوبة بغرض

معرفة كيفية إنجاز أعمالهم والمنشورات المطبوعة وغيرها ، ويعتبر من الأمور الحيوية للقيام بالعمل الإداري.

(3) الاتصال الجماهيري : وهو لك النوع من الاتصال الذي توجه فيه الرسائل إلى جماهير

واسعة من المستقبلين عن طريق استخدام عدة وسائل كالراديو والتلفزيون والصحف والسينما والكتيبات واللافتات والملصقات وغيرها¹.

ويمكن أن نضيف لهذه الأنواع، الاتصال السمعي والمرئي والسمعي البصري .

(4)الاتصال السمعي: يعتمد هذا النمط من الاتصال على حاسة السمع في استقبال الرسائل

من مسافات بعيدة، أكثر ما يمثل هذا النوع من الاتصال هو الراديو ويتميز بالإثارة والتشويق وسرعة الانتشار وله سلبية عديدة منها :

-أنه يلزم المستمع بتحديد وقته كونه اتصال زماني ؛

-لا يتيح فرصة استقبال رسالتين في وقت واحد ؛

-مسافة بث الرسائل المسموعة أحيانا تكون محدودة ؛

¹ أحمد ماهر، مرجع سابق، ص 365 .

تكون عرضة للنسيان لأنها تعتمد فقط على ذاكرة الإنسان .

(5) **الاتصال المرئي** : ويعتمد على حاسة البصر ضمن أشكاله المختلفة : الصور ،

اللوحات الفنية ، الملصقات ، الخرائط والمجسمات والأرقام الصامتة وغيرها وقد خدمت الصور والوسائل الاتصال الأخرى كالكتب والصحف والمجالات والنشرات الإعلامية غير أنه له سلبيات أهمها محدودية المكان والزمان ، محدودية المستقبلين أحيانا ، ولا يخدم فاقد البصر إطلاقا¹.

(6) **الاتصال السمعي البصري** : يشمل على مزايا الاثنين ، وهو أكثر فعالية ، وقد ظهر مع

ظهور الموارد السمعية البصرية كالتلفزيون والفيديو ، الخ .

الفرع الثاني : أنواع تكنولوجيا الاتصال .

ينقسم أنواع التكنولوجيا الاتصال إلى :

1 - **التلكس (المراقبة) Tétex** : نظام لتتقل الرسائل وهي أول جهاز تم استخدامه في

إرسال بالكهرباء ، وتعرف الشفرة الخاصة بالمراقبة (شفرة مورس) ولقد ساهم التلكس في نقل الأنباء والرسائل إلى غاية ظهور الهاتف الذي أدى إلى الاستغناء عنه واستبداله .

2 - **التليتيكس (تبادل النصوص عن بعد) Tététex** : هي حالة منعدمة من نظام المبرقة ،

حيث أن التليتيكس يجمع بين عمل التلكس الاعتيادي وعمل نظام معالجة النصوص ، الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الالكترونية والشاشة المرئية المثبتة فيها ، مع وجود إمكانية لخرن المعلومات المطبوعة .

3 - **الهاتف téléphone** : تطور الهاتف في شكله وحجمه ومزاياه وإمكانياته عدة مرات

وأصبحت هناك شبكات هاتفية ، من إحدى الابتكارات في العالم الاتصالات الهاتفية السوري (photophone) أو الهاتف الفيديو (vidéophone) الذي يستطيع نقل الصورة مع الصوت بسعة هائلة والجهاز مزود بالذاكرة تؤهله لخرن الصورة واسترجاعها وينتشر الآن الهاتف النقال بشكل واسع بين الناس .

¹ عبد الغفور يونس، تنظيم وإدارة الأعمال، دار النهضة العربية، لبنان، 1989، ص380 بتصرف .

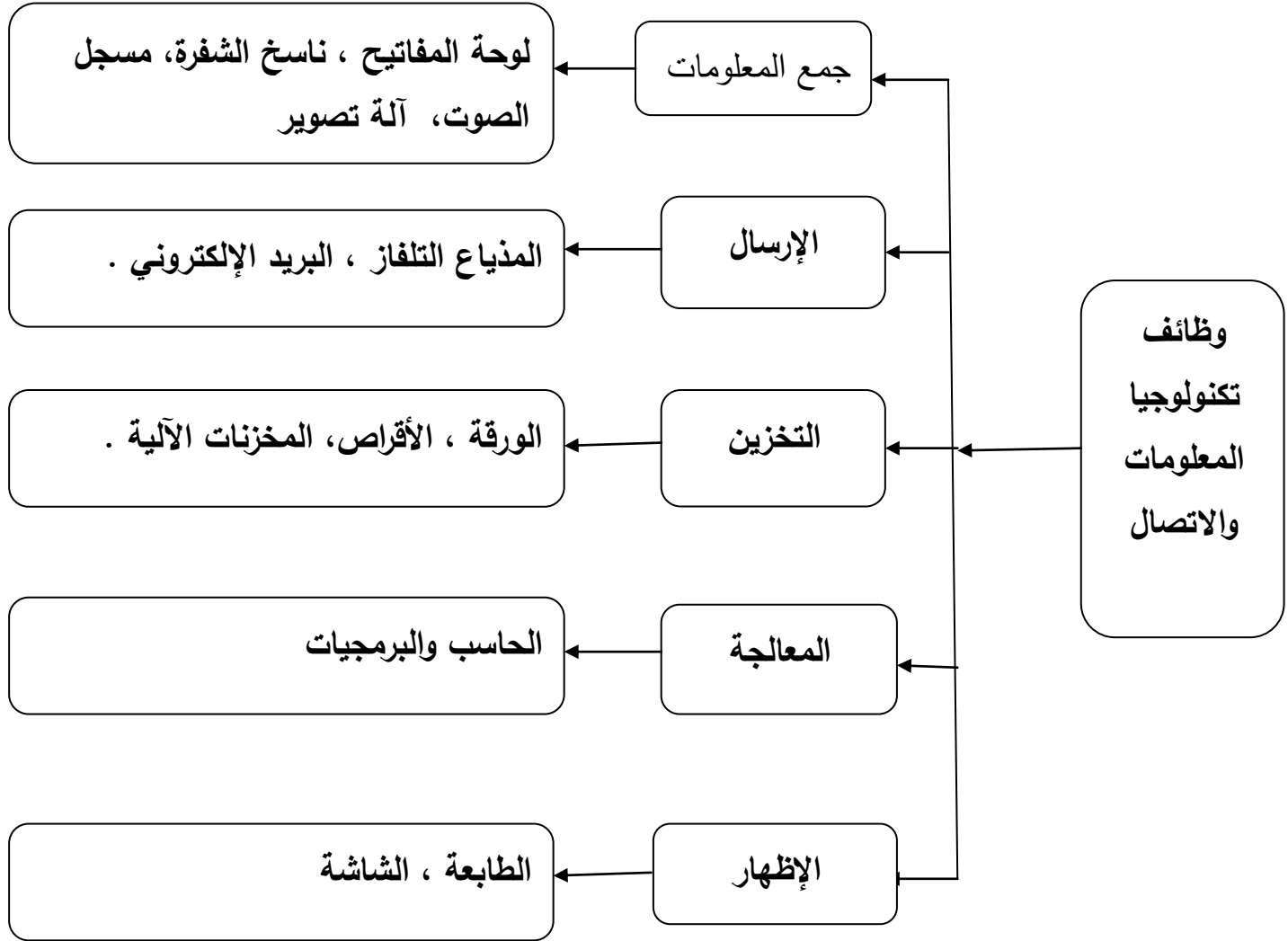
4 جنوك الاتصال المتلفزة (الفيديو تكس) : أو ما يطلق عليها الفيديو تكست وهي حالة متطورة لاستخدام واستثمار جهاز التلفزيون العادي عن طريق إضافة محطات وقنوات جديدة إلى جانب قنواته الاعتيادية .

5 -الفاكسميلي (الناسخ الهاتفي) Fax mile : عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي .

المطلب الثالث : الوظائف الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خمس وظائف أساسية تتمثل في جمع المعلومات ، إرسالها ، تخزينها ، معالجتها ، وإظهارها وقت الحاجة باستخدام العديد من الوسائل والأدوات وكذا المنظمة ، ويمكن إبراز ذلك من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم (3) وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .



المصدر: فالح عبد القادر الحوري، "استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية-تطوير نموذج في قطاع مصارف الأردنية"، رسالة دكتوراه إدارة أعمال، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، سنة 2002، ص 25 .

نلاحظ من خلال الشكل أن هناك العديد من الأدوات المعتمدة في تأدية الوظائف المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، ولكن ما يمكن ملاحظته في الآونة الأخيرة أن هذه الأدوات خضعت إلى تطور كبير ومستمر من حيث تطابق العمل ، حيث أصبحت أكثر تقدماً مما كانت عليه ، فلو أخذنا أدوات التخزين فإننا نلاحظ تزايد مستمر في سعتها مقارنة بما كانت عليه في الماضي ، بالإضافة إلى توفر عامل القدرة على تصغير حجم ووزن الأدوات المستخدمة كالهاتف النقال ، الحواسيب الآلية وغيرها وهذا كله ساعد في تغيير نمط أداء الأعمال من خلال إنجاز أعمال خارج مراكزها وفي أي مكان .

الفرع الأول: مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

تمتاز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بعدد من خصائص جعلت المصارف تتبناها وتدرجها ضمن قائمة أهدافها الإستراتيجية ومن بينها ما يلي:

- 1- **تقليص المسافات:** بفضل التكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبح العالم قرية صغيرة تلاشت في الحدود الجغرافية بمعنى أن كل الأماكن متجاورة إلكترونياً .
- 2- **تقليص المكان:** نقصد بها هنا إمكانية استخدام وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات والتي يمكن الرجوع عليها واستخدامها بكل يسر وسهولة وفي أي وقت كما أنها تساعد على بناء قاعدة من المعلومات تستطيع المصارف الرجوع إليها وقت الحاجة من أجل اتخاذ مختلف القرارات .
- 3- **تقليص الوقت:** إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعمل على تقليص وقت الاستجابة للطلبات ن بمعنى يساعد على السرعة في إدارة وإنجاز الأعمال المصرفية كما أنه يساهم في التقليل من الإجراءات والخطوات التنفيذية .

4- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: تظهر هذه الخاصية نتيجة التفاعل بين الباحثين

والنظام من خلال إمكانية اتخاذ القرار من المعلومات المخزنة أو الناتجة عن البيانات المحصلة ، وهذا يساعد على إيجاد مخرجات أكثر تطوراً وتلبية لحاجات المتعاملين مع المصرف¹.
إن كل هذه العوامل تصب في هدف واحد للمصاريف هو تحسين أدائها وتدعيم إستراتيجيتها المختلفة وهو يعتبر الحجر الأساسي في محافظة المصرف على عملائه وزيادة حصة السوقية ، ومن ثم المحافظة على مكانته أمام المنافسين في الداخل والخارج ، وقبل التعرف على تدعيم المصارف لأدائها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا بد لنا من التعرف على أهم معالم هذا المصطلح في المصارف².

الفرع الثاني: العوامل الداعمة لتطور الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في

المصارف.

إن الدراسات السابقة تثبت اختلاف الاهتمامات بالموارد في عصر لآخر، فمثلاً عصر الزراعة كان أهم مورد هو العمل ، عصر الصناعة كان أهم مورد رأس المال والعصر الحالي تعتبر المعلومة هي أهم مورد له إذ لوحظ أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد أصبحت تشكل أساسيات الأعمال ، نتيجة لاحتوائها على عدد من الخصائص جعلتها تساهم في تحقيق عدد من الاستراتيجيات يمكن إدراجها من خلال :

-دعم العمليات .

-دعم استراتيجيات اتخاذ القرارات الإدارية .

-دعم استراتيجية الميزة التنافسية .

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن تطور دور تكنولوجيا المعلومات يمكن في الدور المستمر للأدوات والأنظمة التي أصبحت تستخدم لأغراض متعددة في ميادين الأعمال ، مما

¹ إبراهيم قنديلجي عامر، عبد القادر الخباني علاء الدين، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 36.

² فالح عبد القادر الحوري، مرجع سابق، ص 27.

جعلها تتحول من عنصر داعم للنشاط المصرفي إلى عنصر استراتيجي ،ومن العوامل التي ساعدت في زيادة القيمة لإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المصارف مايلي :

1- الحجم التنافسي: تدفع زيادة هذه المنافسة بين المصارف إلى العمل المستمر للمحافظة على الحصة الوقية أو العمل على زيادتها ، إذ أنه لا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال الدمج المستمر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تساهم بصورة مباشرة في خفض تكاليف وتحسين جودة الخدمة وهذا بدوره يحقق عنصر التمييز في الخدمة عن باقي المنافسين ، بالإضافة إلى مساعدتها على جمع العديد من المعلومات وفي كل المجالات عن المنافسين في السوق المصرفي.

2- عولمة عمليات الأعمال: تعتبر عولمة عمليات الأعمال العامل المثالي للدعم زيادة الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المصارف، حيث أن العولمة تتطلب إزالة حاجز الوقت والمسافة بين المصارف والمتعاملين وكذا المساهمين إذ نجد أن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تزايدت مع تبني المصارف للخدمات المصرفية عن بعد وخاصة الالكترونية منها ، كذلك ظهور ما يعرف ببنوك الاستثمار فهي ليست مصرفا تقوم بغرض الخدمات على المستوى العالمي فحسب بل تقوم بنقل حجم كبير من الخدمات بين العديد من الدول وهذا يتطلب أنظمة مركزية متكاملة تتميز بالمعالجة المباشرة وتكون محمية بصورة دقيقة .

3- التغيرات التنظيمية: ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المصارف على تغيير الهيكل التنظيمي لها، بهدف الاستجابة للتغيرات الخارجية وخدمة العملاء بصورة سريعة وفعالة. وكذا استغلال الفرص الخارجية ، لذلك عمل المصرف على توفير هيكل يقوم على أساس التنظيم حول العمليات الرئيسية، ليتم جمع جميع الموظفين الذين يعملون على تنفيذ عمليات معينة في فريق واحد، و ذلك لتسهيل الاتصال والتنسيق وتوجيه الجهود اللازمة لخلق قيمة حقيقية للعميل¹.

4- التطورات التكنولوجية: إن أحد العوامل الجوهرية في إيجاد الحاجة إلى التكنولوجيا المعلومات والاتصال هي الثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم اليوم، وهذا ما تم تبينه من خلال

¹ فالج عبد القادر الحوري، مرجع سابق، ص 34، 36.

دراسة قام بها كل من stiroh wand kevin, Dale, Jorgenson سنة 1999 حيث توصل إلى أن سرعة انتشار الأهمية الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتناميها، يرجع سببها إلى انخفاض أسعار مكونات أو أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال¹.

¹ عز الدين جابر فرج أبو العلا " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات التسويقية على المزايا التنافسية الاستراتيجية - دراسة تطبيقية على الخدمات المصرفية ، - "رسالة دكتوراه إدارة أعمال ، جامعة القاهرة، 2005، ص 83.

المبحث الثالث: عموميات حول الخدمات المصرفية .

تعتبر الخدمة المصرفية خدمة تقدمها مؤسسة مالية من موزع خاص تسمى المصارف أو البنوك و... فيه أنه جميع فروع النشاط الاقتصادي في الوقت الحالي وبصفة أساسية تعتمد على الخدمات المصرفية، وفي الواقع أن الخدمات المصرفية المتنوعة و المتطورة التي يتبعها الجهاز المصرفي التي يجعل من الممكن تطوير الاقتصاديات الحديثة أما الجودة و الخدمات المصرفية تعد بمثابة متغير استراتيجي وتحدي رئيسي يواجه المصارف. وذلك لا يأتي إلا من خلال مصادر تعتمد عليها و استراتيجيات تتبناها لتحقيق الجودة و بلوغ أعلى مستويات التميز .

المطلب الأول: تعريف الخدمة المصرفية وخصائصها.

الفرع الأول: تعريف الخدمات المصرفية:

إن مفهوم الخدمة المصرفية لا تتعد أو تختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام وعليه فقبل التطرق لمفهوم الخدمة بصفة عامة

الخدمة: للخدمة عدة تعاريف يمكن أن نذكر البعض منها فيما يلي

- هي الأنشطة والمنافع التي يحققها البائع إلى المشتري من خلال الأشياء المقدمة له أو المرتبطة مع البضاعة المباعة و بما تحقق رضاه¹.
- كما تعرف بأنها أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف آخر من دون أن ينتج على ذلك ملكية شيء ما².

أما Kotler فيعرف الخدمة بأنها نشاط أو منفعة غير ملموسة يستطيع أن يقدمها طرف إلى طرف آخر، دون أن يترتب على ذلك نقل ملكية و إنتاجها قد يرتبط وقد لا يرتبط...مادي ملموس³.

الخدمة المصرفية: هي العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة العناصر

الملموسة "الحقيقية" وغير الملموسة "غير الحقيقية" المدركة من قبل الأفراد أو المؤسسات من

¹ محمد الصالح المؤذن، مبادئ التسويق، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2008، ص207.

² محمد جاسم الصميدعي، ردينة، عثمان يوسف، تسويق مصرفي، دار المنهج، عمان، الأردن، 2005، ص 59.

³ مصفي يوسف كافي، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، ألفا للوثائق، قسنطينة، الجزائر، 2017، ص89.

خلال دلالتها وقيمتها المنفعية التي شكل في الوقت نفسه مصدر الربحية الخدمة المصرفية، ويتصف مضمون الخدمة المصرفية بتغلب غير الملموسة على العناصر الملموسة¹.

الفرع الثاني: خصائص الخدمة المصرفية.

تتصف الخدمة المصرفية بمجموعة من الخصائص بالرغم من الاختلاف على الخصائص المميزة للخدمات، نظرا لطبيعة الخدمات المصرفية وتعددتها و تنوعها وخضوعها لتغيرات مستمرة وسنعرض فيما يلي خصائص الخدمات حسب آراء بعض الكتاب و أهمها.

- (1) غير ملموسة: معنى ذلك أن الخدمة المصرفية ليس لها تجسيد مادي وبناء على ذلك لا يمكن نقلها أو تخزينها أو تعبئتها أو فحصها أو قبل الشراء؛
- (2) تعدد و تنوع الخدمات المصرفية: هدفها تلبية حاجات الزبون؛
- (3) إشباع رغبات الزبون: لأجل إشباع رغبات الزبون؛
- (4) صعوبة التمييز في الخدمة المصرفية؛
- (5) صعوبة تقييم الخدمات المصرفية؛
- (6) الاعتماد على الودائع؛
- (7) الانتشار الجغرافي؛
- (8) التوازن و النمو بين المخاطر؛
- (9) تكامل الخدمة المصرفية في ذاتها؛
- (10) صعوبة تحديد السوق المصرفية بدقة.

المطلب الثاني: العوامل المساعدة على تحديث الخدمة المصرفية.

يعد القطاع المالي و المصرفي من أكثر الأنشطة تأثرا بظاهرة العولمة، ويعتبر الاندماج المصرفي من المستجدات العالمية التي لها تأثير على النشاط المصرفي، ونظرا للتطور الهائل في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ظهر ما يعرف بالتجارة الإلكترونية التي لها تأثير على المصارف

¹ ناجي معلا، خدمة العملاء " مدخل اتصالي وسلوكي متكامل"، زمزم ناشرون وموزعون، الأردن، 2001، ص26.

الفرع الأول: العولمة المالية والصناعة المصرفية.

يمكن تعريف العولمة أنها اندماج أسواق العالم في حقول التجارة و الاستثمارات المباشرة و انتقال الأموال والقوى العاملة و الثقافات ضمن أخطار رأسمالية حرية الأسواق وتحرر العلاقات الاقتصادية القائمة بين الدول من السياسة القومية، والاتفاقات المنظمة لها بخضوعها الثقافي لقوى جديدة أفرزتها التطورات التقنية و الاقتصادية¹.

ولقد اتخذت العولمة المصرية أبعادا جديدة جعلت المصارف تتجه إلى ميادين وأنشطة غير مسبوعة أدت إلى انتقالها من مواقف و تحورات نشاطية ضيقة إلى أنشطة واسعة، وتنوعه الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف بسبب التقنيات الحديثة و انتشار الحاسبات الآلية و تطور نظام الاتصالات مما أتاح لجمهور المتعاملين مع المصارف الاستفادة من هذه الخدمات الجديدة لذا نجد أن من أهم الآثار الاقتصادية للعولمة على الجهاز لمصرفي ما يلي².

-إعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية محليا و دوليا؛
-تنويع النشاط المصرفي و الاتجاه ذو التعامل في المشتقات المالية؛
-ضرورة الالتزام بمقررات اتفاقية بازل لاحتياط من المخاطر التي أنتجتها العولمة.

الفرع الثاني: تحديد تجارة الخدمات المالية والمصرفية.

تختلف التجارة في الخدمات في حالة تحديد التجارة في السلع حيث أنه في معظم الحالات لا توجد مشكلة تعريفات جمركية بالنسبة إلى الخدمات تأتي من خلال القوانين و القرارات والإجراءات التي تمنحها وتقرها الدولة³.

ويعرف التحرير المالي بأنه يقتضي التخلي عن الأدوات المباشرة للسياسة النقدية بما فيها تثبيت أسعار الفائدة و توجيه القروض إلى قطاعات محددة التي يتم عنها التخصيص غير الكفاء

¹ أريم العسوي، التجارة الإلكترونية، المكتبة الأكاديمية للنشر، مصر، ص 88.

² لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009/2008، ص 29.

³ محمد توفيق سعود، بطاقات الائتمان و الأسس القانونية الناشئة عن استخدامها، دار أمين للنشر، عمان، الأردن، 2001، ص 260.

للموارد المالية وبالتالي تشكل ... على النمو والاستثمار و الادخار. أو هو محاولة تخفيف القيود الحكومية على المؤسسات المالية وعملها و أدواتها.

الفرع الثالث: الخصوصية الاندماج وتحويل النشاط المصرفي.

يعتبر خصوصية المصارف أحد نواتج العولمة، وهي مرتبطة في كل الأحوال بظاهرة الخصوصية بشكل عام كظاهرة عالمية، وقد حدث اتجاه نحو خصوصية المصارف في الدول النامية بالتحديد بعد زوال ذوي الملكية العامة للمصارف في ظل تحول الكثير من هذه الدول إلى تطبيق مراجع الإصلاح الاقتصادي و تحول آليات السوق. ويقصد بالخصوصية عمليات لتحول المتصاعدة للمصارف المملوكة للدول إلى ملكية خاصة¹.

الفرع الرابع: التوجه نحو التجارة الإلكترونية.

تعد التجارة الإلكترونية إحدى إفرازات ثورة التكنولوجيا حيث تهدف إلى تسير و زيادة التجارة الدولية و تحقيق العولمة من رفع الحواجز أو المعوقات التي كانت في التجارة الدولية، والتجارة الإلكترونية كونها تعبر عن تبادل السلع والخدمات ومعلومات بين أطراف متباعدة مكاني عبر شبكة انترنت استوحيات تطوير طرق ووسائل الدفع التي تساعد في نمو التجارة الإلكترونية².

المطلب الثالث: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات.

إن الاهتمام بعودة الخدمة هي إحدى الركائز الأكثر أهمية في قطاع المصرف وهذا أوضح تطوير الخدمات المصرفية أمرا ضروريا لمواكبة التطورات المتلاحقة في مجال الصناعة المصرفية ونتيجة للتطور التكنولوجي عرفت الصناعة المصرفية تطبيق نظم ووسائل و النظم الحديثة من الانتشار بسرعة.

¹ التوني محمد أحمد، الاندماج المصرفي النشأة والتطور و الدوافع و المبررات و الآثار على تجارب الاندماج عالميا و عربيا و مصريا ، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ص42.

² زعتر جازية، البنوك و الأسواق المالية، منهج التمييز في الأداء، مكتبة عين شمس للنشر، القاهرة، الطبعة الأولى، 1998، ص176.

الفرع الأول: مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي.

حصل في العمل المصرفي ثلاث تطورات مهمة ابتدأت بإدخال المحترفين إلى العمل المصرفي أعقاب نهاية الحرب العالمية الأولى ومن ثم دخول ثقافة التسويق و البيع ثم مرحلة تنامي دور التكنولوجيا المتقدمة ولقد مر استخدام التكنولوجيا من قبل المصارف بالمراحل التالية¹:

- **مرحلة الدخول:** هي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال المصرف بغرض إيجاد الأعمال المكتبية الخلفية حيث بدأ الاخصائيون شؤون التكنولوجيا يدخلون إلى المصارف فالاتجاه الحلول التكنولوجية لمشاكل العمال المصرفية الخلفية مثل مشكلات التأخير في إعداد التقارير لمالية و التقارير المحاسبية.

- **مرحلة تعميم الوعي التكنولوجي:** وهي المرحلة التي بدأت بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف من خلال برامج تدريبية تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال و كانت مرحلة تحضير أوسع للدخول التكنولوجي وتميزت هذه المرحلة لعدم وجود تدخل مباشر من قبل الإدارات.

- **مرحلة دخول الاتصالات وتوفير الخدمات للعملاء:** وتميزت هذه المرحلة بالتكاليف

العالية حيث بدأ الاهتمام بالدراسات العليا للتكنولوجيا

- **مرحلة الضبط و السيطرة على التكاليف:** وهي مرحلة ضبط الاستثمار في التكنولوجيا و

عقدت الإدارات إلى الاستعانة بأخصائيين و استشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم على ضبط التكاليف.

- **مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصل من أصول المصرف:** وهي المرحلة التي بدأت الإدارة

الصعيد العلمي وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الداخلي والخارجي

الفرع الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية.

¹ حازم الصمادي، المسؤولية في العمليات الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص29.

أثرت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على نوع ونمط الخدمة المصرفية و إخراجها من أسلوبها التقليدي القائم على المعاملات الورقية و الاتصال المباشر دع العميل إلى أسلوبها الحديث القائم على العملات الإلكترونية، والتي تمثلت في ¹ :

(1) خدمات الصراف الآلي: والصراف الآلي يتمثل في:

مراجعة الحسابات، تحويل المدخلات، دفع الفواتير، شراء هادات الادخار، خدمات السمسرة (البورصة)، خدمات التوكيل الالكتروني.

(2) نظام الإيداع المباشر: يعمل هذا النظام على إيداع المبالغ التي يتحصل عليها العميل كأجور، الرواتب، التأمين الاجتماعي، المعاش، شبكات المعونة الحكومية، أرباح، الأسهم وغيرها من المدفوعات بصفة مباشرة و دورية متكررة لدى البنك الذي يتعامل معه بشكل آلي ².

(3) السحب الآلي المباشر " المدفوعات الالكترونية" تمثلت فيما يلي ³:

الحصول على القروض، تقديم المدفوعات، خدمات أوامر الدفع المصرفي

(4) خدمات إعلامية: يمكن حصر هذه الخدمات فيما يلي:

✓ تحدي د المواصفات الخاصة بالعمل

✓ توفير أسواق استهلاك

✓ خدمات التخطيط المالي

✓ الخدمات

✓ الخدمات الضريبية

✓ الحماية و الخصوصية

¹ ناظر محمد فوزي الشعري، عبد الفتاح عبلات، الصيرفة الالكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوزيع، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان ، الأردن، 2008 ، ص 25، 26.

² هدى جبل، قياس الخدمة المصرفية- مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التسويق ، جامعة منتوري، قسنطينة ، 2009، 2010، ص 91.

³ محمد عبد الفتاح الصيرفي، الإدارة الرائدة ، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2003، ص 68.

الفرع الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق جودة الخدمات المصرفية.

تعتبر جودة الخدمة المصرفية إحدى أهم الحلول التي يعتمد عليها المصرف للحصول على الزبائن و الحفاظ عليهم ولهذا وجب على المصارف العمل تحسين جودة خدمتها وذلك استغلال وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي توفر لها

1- **تقديم الخدمات الحرة:** بواسطة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يستطيع الزبون تنفيذ الخدمة بنفسه مباشرة دون اللجوء إلى المكان المادي للمؤسسة، أو الاستعانة بأشخاص معينين و على سبيل المثال اللجوء إلى الانترنت و الدخول إلى الموقع المصرفي والبحث عن استفسارات¹.

2- **القضاء على زمن الانتظار وضياح الوقت:** يتسع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل المصرف والزبائن إلى خلق تفاعل بطريقة مباشرة بالتالي كسب الوقت من خلال تلبية المصرف لرغبات عدد كبير من الزبائن في وقت واحد من جهة، ومن جهة أخرى تجنب الزبون مشقة الانتقال من مكان إلى آخر وبالتالي ربح الوقت والقضاء على زمن الانتظار².

3- **القضاء على المركزية:** يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى القضاء على المركزية في المكتب الثابت وتفاذي التنقلات و الطوابير و غيرها معا من الأمور التي يستاء منه الزبون والتي يزيد احتمال تركه و استقنائه عن المصرف.

4- **تطوير خدمات الاستعلام عن بعد للزبائن:** بفضل الوسائل الرقمية يمكن للمصرف متابعة زبائنها عن بعد من أجل معرفة أرائهم حول خدماته، ويكون هذا عن طريق إرسال رسائل عبر البريد الالكتروني أو عبر الهاتف.... الخ وكل هذا يشعر الزبون أنه محل اهتمامها و بالتالي كسب رضاها عنها.

¹ مدحت صدق ، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2001 ، ص 304 .
² ميهوب سماح ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء التجاري والمالي مصارف الفرنسية – حالة نشاط البنك عن بعد، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة قسنطينة ، الجزائر ، 2013، 2014، ص 139

خلاصة الفصل:

لقد أصبحت المصارف تحتل مكانة هامة في أي اقتصاد ولأي دولة في العالم، فهي تعتبر العمود الفقري والركيزة الأولى للتقديم الجيد للخدمات المصرفية بطريقة الكترونية عبر شبكة الانترنت، ولها أهمية بالغة كالاقتصاد في التكلفة و الجهد وهي وسيلة لتلبية طلبات العملاء وكذا دعم التجارة الإلكترونية وكل هذا من شأنه أن يؤثر إيجابيا على القطاع المصرفي خصوصا في مجال سرعة نشر الصناعة المصرفية و تطوير الخدمات المالية عن بعد و نظام المدفوعات القائم على الانترنت في ظل الاعتماد على التكنولوجيا المتطورة من جهة وازدياد حدة المنافسة من جهة أخرى إلى جانب الدور الحيوي الذي تؤديه الخدمات المصرفية الالكترونية على مستوى دعم كيان المصرف وبقائه واستقراره.

وفي هذا الفصل تم إدراج مدخل التكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة إلى عموميات حول جودة الخدمة المصرفية مع ذكر العلاقة بين كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة الخدمات المصرفية .

حيث تبين ما مدى الأهمية الكبيرة التي أصبحت تكتسبها تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الفصل الثاني

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل الأول، لأهم الأسس النظرية لموضوع الدراسة، سنتناول في هذا الفصل منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية، من خلال تحديد دور تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات البنكية بالتطبيق على عينة من الوكالات البنكية بولاية المسيلة، وهذا بالاعتماد على تحليل وتفسير محاور الاستبيان، المستخدم كأداة رئيسية لجمع البيانات وتفسير النتائج، وفقا لفرضيات الدراسة.

وتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، خصص الأول لمنهجية وإجراءات الدراسة المتبعة، حيث تناول منهج الدراسة، وطرق جمع البيانات، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى شرح كيفية إعداد أداة الدراسة، والمتمثلة في الاستبيان، وقياس ثبات وصدق هذه الاستمارة، من أجل التأكد من سلامة ووضوح فقراتها، بما يعزز الثقة والدقة في النتائج المتوصل إليها. ويتطرق المبحث الثاني إلى تحليل خصائص عينة الدراسة، من خلال بيانات الجزء الأول من الاستبيان (اسم البنك، الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، والوظيفة). أما المبحث الثالث فيتناول تحليل ومناقشة فقرات أداة الدراسة حيث خصص لعرض النتائج واختبار فرضيات الدراسة، بواسطة استخدام البرنامج الإحصائي **SPSS**.

المبحث الأول: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية

سنتناول في هذا المبحث المنهج العلمي المستخدم في الدراسة الميدانية، والتعريف بمجتمع وعينة الدراسة المختارة والأدوات البحثية المستخدمة في جمع البيانات.

المطلب الأول: المنهج العلمي المستخدم في الدراسة

يمكن اعتبار منهج البحث الطريقة التي يتبعها الباحث ويعتمد عليها ليصل في النهاية إلى نتائج تتعلق بالموضوع محل الدراسة، كما أنه الأسلوب المنظم المستخدم لحل مشكلة البحث، إضافة إلى أنه العلم الذي يعنى بكيفية إجراء البحوث العلمية.

وحيث أننا نعرف مسبقاً جوانب وأبعاد الظاهرة موضوع الدراسة من خلال إطلاعنا على الدراسات السابقة، المتعلقة بموضوع البحث، سعينا للوصول إلى قياس دور تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات البنكية بالتطبيق على عينة من الوكالات البنكية بولاية المسيلة ، فقد اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث لتفسيرها والوقوف على دلالاتها، والوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لها وتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضوع الدراسة.

كما استخدمنا لتحليل موضوع الدراسة، أسلوب من أساليب المنهج الوصفي التحليلي وهو أسلوب دراسة الحالة، من خلال تطبيق الدراسة النظرية على عينة من الوكالات البنكية الناشطة بولاية المسيلة.

بالإضافة إلى ذلك استخدمنا مصدرين أساسيين للبيانات هما:

1- المصادر الثانوية: لمعالجة الإطار النظري للبحث، والمتمثلة أساساً في الكتب باللغة

العربية واللغة الأجنبية ذات العلاقة، وكذا المقالات والتقارير التي تناولت موضوع الدراسة، بالإضافة إلى البحث والإطلاع على مواقع مختلفة على شبكة الانترنت.

2- المصادر الأولية: ولمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث، لجأنا إلى جمع البيانات

الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للبحث، صمم خصيصاً لهذا الغرض، ووزع على الأفراد

العاملين في منظمات الأعمال الممثلة لعينة الدراسة، وقمنا بجمع وتفرغ وتحليل الاستبيان باستخدام برنامج SPSS الإحصائي.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من كل الإداريين العاملين في الوكالات البنكية الناشطة في ولاية المسيلة، ولصعوبة تحديد عدد الإداريين العاملين في هذه المنظمات بدقة، فإننا اخترنا عينة عشوائية تتمثل في 31 إداري عامل في هذه الوكالات، والجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة مع عدد استمارات الاستبيان الموزعة والمسترجعة ونسبتها المؤوية.

الجدول رقم (01): عدد استمارات الاستبيان الموزعة و المسترجعة

البنوك	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات الضائعة
البنك الوطني الجزائري	العدد	06	05
	النسبة %	14.28	02.38
بنك الجزائر الخارجي	العدد	06	04
	النسبة %	14.28	09.52
الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط	العدد	05	04
	النسبة %	11.90	09.52
بنك الفلاحة والتنمية الريفية	العدد	05	05
	النسبة %	11.90	11.90
القرض الشعبي الجزائري	العدد	10	07
	النسبة %	23.81	16.66
بنك التنمية المحلية	العدد	10	06
	النسبة %	32.81	14.28
مجموع البنوك	العدد	42	31
	النسبة %	100	73.81

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) ما يلي: بلغ عدد الوكالات البنكية الممثلة لعينة الدراسة 06 وكالات، تم توزيع فيها 42 استثمارا استبيان وتم استرجاع 31 استثمارا أي بنسبة 73.81%، في حين بلغ عدد الاستثمارات الضائعة 11 استثمارا أسئلة بنسبة 26.19% من عدد الاستثمارات الموزعة الكلية.

المطلب الثالث: أداة الدراسة الميدانية

اعتمدنا في دراستنا لموضوع بحثنا هذا، كأداة أساسية استثمارا استبيان، بالإضافة إلى اعتمادنا على المقابلة بهدف الحصول على أكبر حجم من البيانات والمعلومات التي ستساعدنا في تحليل وتفسير الإجابات على فقرات الاستبيان.

1- تصميم استثمارا الاستبيان: قبل التطرق لكيفية تصميم استثمارا الاستبيان ندرج أهم

الأهداف المرجوة من خلال فقراته، فبالإضافة إلى الهدف الأساسي وه معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات البنكية بالتطبيق على عينة من الوكالات البنكية بولاية المسيلة ، نهدف من خلال تصميم الاستبيان أيضا إلى ما يلي:

أ- التعرف على مدى توفر متطلبات تكنولوجيا المعلومات في الوكالات البنكية محل

الدراسة.

ب- التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في الوكالات البنكية الممثلة لعينة

الدراسة.

ج- التعرف على إسهام تكنولوجيا المعلومات في تحديث خدمات البنوك محل الدراسة.

وفيما يخص تصميم استثمارا الاستبيان، فقد تم من خلال جملة من الوثائق والدراسات السابقة والجانب النظري للبحث، واعتمدنا في تصميم استثمارا الاستبيان، على سلم ليكرت خماسي الأبعاد كمقياس للإجابة عن فقرات الاستثمارا المندرجة تحت ثلاث محاور أساسية، والجدول رقم (02) يوضح سلم ليكرت خماسي الأبعاد ودرجات المقياس.

جدول رقم (02): درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
الدرجة	05	04	03	02	01

ولتحديد طول كل بعد من أبعاد مقياس ليكرت الخماسي -الحدود الدنيا و العليا- المستخدم في محاور الدراسة، ثم حساب المدى ($4=1-5$)، ثم تقسيمه على أبعاد المقياس الخمسة للحصول على طول البعد أي ($0.80 = 5/4$)، و بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة، إلى أقل قيمة في المقياس، وهي الواحد الصحيح، وذلك لتحديد الحد الأعلى للبعد الأول وهكذا كما يلي:

- لا أتفق تماما: المتوسط ينتمي إلى المجال: (1.00 - 1.80).

- لا اتفق: المتوسط ينتمي إلى المجال : (1.80 - 2.60).

- محايد: المتوسط ينتمي إلى المجال: (2.60 - 3.40).

- اتفق: المتوسط ينتمي إلى المجال : (3.40 - 4.20).

- اتفق تماما: المتوسط ينتمي إلى المجال: (4.20 - 5.00).

و قد قمنا بالإجراءات الآتية:

- إعداد استمارة استبيان أولية، من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.

- عرض استمارة الاستبيان على الأستاذ المشرف، من أجل اختبار مدى ملاءمتها لجمع

البيانات.

- تعديل استمارة أسئلة بشكل أولي، حسب ما رآه المشرف لازما للتعديل.

- تم عرض استمارة أسئلة على مجموعة من المحكمين، والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح

والإرشاد، وتعديل من إضافة وحذف لبعض العبارات وتعديل البعض.

- إجراء دراسة اختبارية ميدانية أولية لاستمارة الأسئلة، والقيام بالتعديل المناسب.

- القيام بتحليل وتفسير واختبار الفرضيات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

وقد تم تقسيم استمارة الاستبيان إلى جزأين أحدهما خصص للبيانات العامة، لعينة الدراسة، وتتكون من ستة فقرات وهي اسم البنك، والوظيفة، والجنس، والسن، والمستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة، والهدف من اعتماد هذا الجزء هو معرفة ما إذا كان لها تأثير على إجابات مفردات العينة على مختلف الفقرات الواردة في الجزء الثاني من الاستبيان.

أما الجزء الثاني، فيتناول محاور الدراسة الأساسية، والمتعلقة بتحديد دور تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات البنكية بالتطبيق على عينة من الوكالات البنكية بولاية المسيلة ، وتم تقسيمه إلى ثلاثة محاور، كما يوضحه الجدول رقم (03)، والذي يبين عنوان المحور، وأرقام الفقرات وعددها، والنسبة المئوية لكل محور، بالمقارنة مع العدد الكلي لفقرات الجزء الثاني من الاستمارة.

جدول رقم (03): محاور الاستبيان وعدد فقرات كل محور ونسبتها المئوية

رقم المحور	العنوان	أرقام الفقرات	العدد	النسبة المئوية %
1	متطلبات تكنولوجيا المعلومات في البنوك	20-1	20	36.36
2	استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك	35-21	15	27.27
3	إسهام تكنولوجيا المعلومات في تحديث خدمات البنوك	55-36	20	36.36
المجموع	-	55-1	55	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات استمارة الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3) أن عدد فقرات المحور الأول والمعنون بمتطلبات تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الدولية بلغ 20 فقرة بنسبة 36.36 % من العدد الكلي

لفقرات الاستبيان، وبلغ عدد فقرات المحور الثاني والمعنون باستخدام تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الدولية 15 فقرة بنسبة 27.27% من العدد الكلي لفقرات الاستبيان، في حين بلغ عدد فقرات المحور الثالث المعنون بالدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الدولية 20 فقرة بنسبة 36.36%.

المبحث الثاني: تحليل خصائص العينة

المطلب الأول: توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات

• توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

جدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	23	74.20
أنثى	08	25.80
المجموع	31	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) أن أفراد عينة البحث تتوزع حسب متغير الجنس بنسبة

74.20% بالنسبة للذكور و 25.80% بالنسبة للإناث ونلاحظ أن نسبة الذكور هي نسبة عالية على نسبة الإناث.

• توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

جدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة %
اقل من 30 سنة	06	19.35
من 30 إلى 50 سنة	17	54.83
أكثر من 50 سنة	08	25.80
المجموع	31	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ أن أفراد عينة البحث تتوزع حسب متغير السن بنسبة

19.35% الذين عمرهم اقل من 30 سنة وبنسبة 54.83% للذين عمرهم محصور ما بين 30-

50 سنة وبنسبة 25.80% بالنسبة للذين عمرهم أكثر من 50 سنة ونلاحظ أن فئة الأفراد الذين عمرهم ما بين 30 إلى 50 سنة هم أكثر نسبة من الذين عمرهم أكثر من 50 سنة لتأتي النسبة الأصغر للذين عمرهم أقل من 30 سنة.

• توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي:

جدول رقم (06) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة %	التكرار	المؤهل العلمي
00	00	أقل من ثانوي
06.45	02	ثانوي
93.55	29	جامعي
100	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن أفراد عينة البحث تتوزع حسب متغير المؤهل العلمي بنسبة 00% للذين لهم مستوى أقل من الثانوي ونسبة 06.45% للذين مستواهم ثانوي أما نسبة 93.55% فللذين مستواهم جامعي ونلاحظ أن هذه النسبة هي نسبة عالية جدا مقارنة بنسبة الذين مستواهم ثانوي.

توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية:

جدول رقم (07) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة %	التكرار	الخبرة المهنية
32.25	10	أقل من 5 سنوات
51.61	16	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
16.12	05	أكثر من 10 سنوات
100	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن أفراد عينة البحث تتوزع حسب متغير الخبرة المهنية بنسبة 32.25% للذين لهم خبرة أقل من 5 سنوات أما نسبة 51.61% للذين لهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات وهي النسبة الأعلى أما نسبة 16.12% فتعود للذين لهم خبرة أكثر من 10 سنوات.

• توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي:

جدول رقم (08) يوضح أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي

النسبة %	التكرار	الصفة الوظيفية
00	00	مدير
16.12	05	رئيس مصلحة
12.90	04	رئيس قسم
70.96	22	إداري
100	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن أفراد عينة البحث تتوزع حسب متغير المستوى الوظيفي بالنسبة لمدير تقدر بـ 00 % ونسبة 16.12 % للذين صفتهم رئيس مصلحة ثم نسبة 12.90 % للذين صفتهم رئيس قسم لتأتي النسبة الأعلى والتي تقدر بـ 70.96 % بالنسبة للذين صفتهم إداري.

المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة

● **صدق الاستبيان:** يقصد بصدق أداة الدراسة، أن تقيس فقرات استمارة الأسئلة ما وضعت

لقياسه، ولقد قمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال، الصدق الظاهري للمقياس (صدق المحكمين).

1- صدق المحكمين (الصدق الظاهري): تم عرض أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان في

صورتها الأولية لتحكيمها من قبل مجموعة من الأساتذة، وهم ينتمون لاختصاصات علمية مختلفة وهذا بغية التأكد من سلامة بناء استمارة الاستبيان من مختلف الجوانب، خاصة من حيث:

- دقة صياغة فقرات الاستبيان وصحة العبارات.

- مدى شمولية استمارة الاستبيان لمعالجة مشكل الدراسة.

- مدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه.

هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يرويه ضروري من تعديل صياغة الفقرات أو حذفها، أو إضافة فقرات جديدة، وفي الأخير، وبناء على الملاحظات والتوصيات الواردة من لجنة التحكيم، استجيبنا لأراء السادة المحكمين وقمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم، وتمت صياغة استمارة الاستبيان بشكل نهائي (انظر الملحق رقم 1).

2- ثبات الاستبيان: يقصد بثبات استمارة الاستبيان، أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة

توزيع استمارة الاستبيان أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى، أن ثبات استمارة الاستبيان يعني الاستقرار في نتائج استمارة الأسئلة، وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة، عدة مرات، خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقق من

ثبات استمارة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، والجدول رقم (09) يمثل معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات استمارة الاستبيان.

جدول رقم (09): يبين قيمة معامل crombach's Alpha

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	محاور ومجالات الدراسة
0.791	20	المحور الأول: متطلبات تكنولوجيا المعلومات في البنوك
0.738	05	المجال الأول: أجهزة الحاسوب
0.836	05	المجال الثاني: قواعد البيانات
0.856	05	المجال الثالث: شبكات الاتصال
0.888	05	المجال الرابع: البرمجيات
0.777	15	المحور الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك
0.722	05	المجال الأول: المدخلات
0.896	05	المجال الثاني: معالجة البيانات
0.846	05	المجال الثالث: المخرجات
0.866	20	المحور الثالث: إسهام تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات في البنوك
0.812	55	جميع فقرات الاستبيان

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) أن معامل ألفا كرونباخ لكل محاور ومجالات استمارة الاستبيان تتراوح بين (0.722 - 0.896) وهي معاملات مرتفعة، وكذلك معامل ألفا لجميع محاور استمارة الاستبيان معا بلغ 0.812 وهذا يدل على أن قيمة الثبات مرتفعة، تدل على أن

أداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة استمارة الاستبيان وصلاحياتها لتحليل وتفسير نتائج الدراسة اختبار فرضياتها.

ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعدناها لمعالجة الموضوع هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

• اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف - سميرنوف):

سنعرض اختبار كولمجروف - سميرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا واختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ومن خلال الجدول نجد أن القيمة الاحتمالية SIG أكبر من (0.05) لكل محور من محاور استمارة الاستبيان، مما يدل على إتباع بيانات الاستبيان التوزيع الطبيعي ومنه لاختبار الفرضيات نتبع الأساليب الإحصائية المعلمية.

جدول رقم (10): يبين اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov)

المحور	عنوان المحور	القيمة الإحصائية Z	قيمة مستوى الدلالة SIG
01	متطلبات تكنولوجيا المعلومات في البنوك	0.763	0.641
02	استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك	0.652	0.863
03	إسهام تكنولوجيا المعلومات في تحديث خدمات البنوك	0.675	0.742
	المجموع	0.812	0.618

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

المبحث الثالث: تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة لمحاور استمارة الاستبيان

لتحليل فقرات استمارة الاستبيان تم استخدام اختبار (one sample T test) للعينة الواحدة ومستوى الدلالة لكل فقرة وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها (إذا كانت القيمة المطلقة لـ T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية) وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها (إذا كانت القيمة المطلقة للمحسوبة اقل من قيمة t الجدولية) وكذلك المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة.

المطلب الأول: تحليل فقرات المحور الأول المتعلق متطلبات تكنولوجيا المعلومات في

البنوك

أولاً- تحليل فقرات المجال الأول المتعلق بأجهزة الحاسوب

جدول رقم 11: يوضح تحليل فقرات المجال الأول المتعلق بأجهزة الحاسوب

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية SIG	درجة الموافقة	الترتيب
1	يتوفر في البنك معدات وأجهزة ذات نوعية متطورة تتناسب مع احتياجات الإدارة	3,983	1,091	5,468	,000	عالية	02
02	يقوم البنك بتوفير أعداد كافية من الحواسيب والمعدات المرافقة بغية العمل والحصول على المعلومات للموظفين	3,812	1,002	5,839	,008	عالية	05
3	يقوم البنك بتحديث الأجهزة وتطويرها بشكل دوري ومستمر	3,838	1,035	6,508	,000	عالية	04
4	تتصف الأجهزة المستخدمة في البنك بكبر سعتها التخزينية	3,971	0301,	7,028	,000	عالية	03
	تتصف الأجهزة المستخدمة في	4,064	,997	8,940	,000	عالية	01

5	البنك بسهولة التشغيل والتعامل معها					
كل فقرات المجال الأول	3,912	1,062	5,156	,002	عالية	/

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (11) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب

النتازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي بالاستعانة بدلالة القيمة الإحصائية للاختبار T (ستودنت).

احتلت الفقرة رقم (05) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4,064 وانحراف معياري 0,997 وبلغت القيمة T المحسوبة 8,940 وهي اكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1.68، وبلغت القيمة الاحتمالية sig 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني الفقرة رقم خمسة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن الأجهزة المستخدمة في البنك تتصف بسهولة التشغيل والتعامل معها.

احتلت الفقرة رقم (01) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3,983 وانحراف معياري 1,091 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,468 وهي اكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1.68، وبلغت القيمة الاحتمالية sig 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني الفقرة الأولى ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أنه يتوفر في البنك معدات وأجهزة ذات نوعية متطورة تتناسب مع احتياجات الإدارة.

احتلت الفقرة رقم (04) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3,971 وانحراف معياري 1,003 وبلغت القيمة T المحسوبة 7,028 وهي اكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1.68، وبلغت القيمة الاحتمالية sig 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني الفقرة الرابعة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن الأجهزة المستخدمة في البنك تتصف بكبر سعتها التخزينية.

احتلت الفقرة رقم (03) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3,838 وانحراف معياري 1,035 وبلغت القيمة T المحسوبة 6,508 وهي اكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1.68، وبلغت القيمة الاحتمالية sig 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني الفقرة الثالثة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن الأجهزة المستخدمة في البنك تتصف بسهولة التشغيل والتعامل معها.

احتلت الفقرة رقم (02) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3,812 وانحراف معياري 1,002 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,839 وهي اكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1.68، وبلغت القيمة الاحتمالية sig 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني الفقرة رقم خمسة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن البنك يقوم بتوفير أعداد كافية من أجهزة الحواسيب والمعدات المرافقة بغية تسهيل العمل والحصول على المعلومات اللازمة للموظفين.

وبصفة عامة فإن المتوسط الحسابي للمجال الأول بلغ 3,912 وانحراف معياري 1,062 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,156 وهي اكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1.68، وبلغت القيمة الاحتمالية sig 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني أن المجال الأول دال إحصائيا وإيجابي أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على جميع فقراته، أي أن البنوك توفر أجهزة الحاسوب كأحد متطلبات تكنولوجيا المعلومات.

ثانيا - تحليل فقرات المجال الثاني المتعلق قواعد البيانات:

جدول رقم 12: يوضح تحليل فقرات المجال الثاني المتعلق قواعد البيانات

لرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية SIG	درجة الموافقة	الترتيب
6	تساهم قواعد البيانات المستخدمة بتوفير المعلومات بأقل تكلفة وبأكبر عائد	3,967	1,016	8,303	,000	عالية	03
7	تساهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل من البيانات والمعلومات	4,064	1,030	8,750	,000	عالية	01
8	يوفر البنك أنظمة حماية وأمن تحول دون الاستخدام غير القانوني لقواعد البيانات	3,809	1,160	6,406	,002	عالية	04
9	تتوفر في البنك قواعد بيانات لمختلف نشاطات البنك	4,000	1,011	7,597	,000	عالية	02
10	من السهل على العاملين في البنك الدخول إلى قواعد البيانات لانجاز الأعمال الموكلة لهم	3,806	1,166	6,848	,001	عالية	05
	كل فقرات المجال الثاني	3,862	1,096	4,425	,000	عالية	/

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (12) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب

النتازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي بالاستعانة بدلالة القيمة الإحصائية للاختبار T (ستيودنت).

بصفة عامة فإن المتوسط الحسابي للمجال الثاني بلغ 3,862 وانحراف معياري 1,096 وبلغت القيمة T المحسوبة 4,425 وهي اكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1.68، وبلغت القيمة الاحتمالية sig 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني المجال الثاني دال

إحصائيا وإيجابي أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على فقرات المجال الثاني أي أن البنوك توفر قواعد البيانات كأحد متطلبات تكنولوجيا المعلومات.

ثالثا - تحليل فقرات المجال الثالث المتعلق شبكة الاتصالات:

جدول رقم 13: يوضح تحليل فقرات المجال الثالث المتعلق شبكة الاتصالات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية SIG	درجة الموافقة	الترتيب
11	يقوم البنك بربط جميع المديرية والوحدات الإدارية بشبكة واحدة بهدف مراقبة وضبط سير العمليات اليومية	3,983	1,061	6,136	,001	عالية	04
12	يستخدم البنك شبكات اتصال ذات المزايا والقدرات العالية كالسرعة وسهولة الاستخدام	3,819	1,088	5,145	,000	عالية	05
13	يساعد وجود موقع الكتروني للبنك على شبكة الانترنت في زيادة استجابته لطلبات ورغبات الأطراف ذات المصلحة	4,148	1,106	5,530	,007	عالية	02
14	يساهم ربط المديرية والوحدات الإدارية في البنك بشبكة حاسوبية في التنسيق فيما بينها وزيادة فعاليتها	4,351	1,059	5,373	,004	عالية	01
15	تتناسب شبكة الاتصالات والمعلومات المستخدمة في البنك مع احتياجات العمل	3,974	1,003	6,583	,001	عالية	03
	كل فقرات المجال الثالث	4,037	1,097	5,956	,001	عالية	/

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (13) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي بالاستعانة بدلالة القيمة الإحصائية للاختبار T (ستيوذنت).

بصفة عامة فإن المتوسط الحسابي للمجال الثالث بلغ 4,037 وانحراف معياري 1,097 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,956 وهي اكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1.68، وبلغت القيمة الاحتمالية sig 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني المجال الثالث دال إحصائيا وإيجابي أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على جميع فقراته أي أن البنوك توفر شبكات الاتصال كأحد متطلبات تكنولوجيا المعلومات.

رابعا - تحليل فقرات المجال الرابع المتعلق بالبرمجيات:

جدول رقم 14: يوضح تحليل فقرات المجال الثالث المتعلق بالبرمجيات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية SIG	درجة الموافقة	الترتيب
16	تناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل في البنك	3,809	1,131	6,493	,002	عالية	04
17	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل في البنك بصفة دائمة ومستمرة	3,967	1,048	7,140	,000	عالية	02
18	تتوافق البرمجيات مع شبكة المعلومات المستخدمة في البنك	3,816	1,091	5,633	,003	عالية	03
19	البرمجيات المتوفرة تغطي كافة النشاطات التي يقوم بها البنك	3,967	1,079	4,991	,000	عالية	01
20	يتوفر في البنك نظام أمان للموظفين للحصول على البيانات الخاصة بأداء الأعمال على أحسن وجه	3,748	1,086	5,373	,004	عالية	05

كل فقرات المجال الرابع	3,828	1,089	6,956	,000	عالية	/
------------------------	-------	-------	-------	------	-------	---

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (14) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب

النتازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي بالاستعانة بدلالة القيمة الإحصائية للاختبار T (ستيوذنت).

بصفة عامة فإن المتوسط الحسابي للمجال الرابع بلغ 3,828 وانحراف معياري 1,089 وبلغت القيمة T المحسوبة 6,956 وهي اكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1.68، وبلغت القيمة الاحتمالية sig 0,000، وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني المجال الثالث دال إحصائيا وإيجابي أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على جميع فقراته أي أن البنوك توفر البرمجيات كأحد متطلبات تكنولوجيا المعلومات.

وتجدر الإشارة إلى أن المتوسط الحسابي للمحور الأول بلغ 3,912 وانحراف معياري 1,062 وبلغت القيمة T المحسوبة 7,452 وهي اكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1.68، وبلغت القيمة الاحتمالية sig 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني أن المحور الأول دال إحصائيا وإيجابي أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على جميع فقراته أي أن البنوك توفر متطلبات تكنولوجيا المعلومات

المطلب الثاني: تحليل نتائج المحور الثاني المتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات في

البنوك

أولاً- تحليل فقرات المجال الأول المتعلق المدخلات:

جدول رقم 15: يوضح تحليل فقرات المجال الأول المتعلق المدخلات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية SIG	درجة الموافقة	الترتيب
21	يمتلك البنك بنية تحتية مهيأة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في	3,861	1,035	5,387	,003	عالية	02

						إدارة الموارد البشرية	
22	يستخدم البنك تكنولوجيا المعلومات لتطوير أداء العاملين	3,848	1,027	4,971	,006	عالية	03
23	يستخدم البنك تكنولوجيا المعلومات في التعامل مع الطلبات الجديدة للخدمات	3,941	1,124	6,674	,001	عالية	01
24	يستخدم البنك تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المختلفة للأطراف ذات المصلحة	3,780	,992	5,258	,003	عالية	04
25	يقوم البنك بتدريب العاملين على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات	3,758	1,036	6,220	,005	عالية	05
	كل فقرات المجال الأول	3,845	1,064	5,956	,001	عالية	/

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (15) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب

النتائج للعبارة حسب المتوسط الحسابي بالاستعانة بدلالة القيمة الإحصائية للاختبار T (ستودنت).

بصفة عامة فإن المتوسط الحسابي للمجال الأول بلغ 3,845 وانحراف معياري 1,064 وبلغت القيمة T المحسوبة 5,956 وهي أكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1.68، وبلغت القيمة الاحتمالية sig 0.001 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني المجال الأول دال إحصائياً وإيجابي أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على جميع فقراته أي أن البنوك تستخدم تكنولوجيا المعلومات في عنصر المدخلات.

ثانيا - تحليل فقرات المجال الثاني المتعلق معالجة البيانات:

جدول رقم 16: يوضح تحليل فقرات المجال الثاني المتعلق بمعالجة البيانات

لرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية SIG	درجة الموافقة	الترتيب
26	يستخدم البنك تكنولوجيا المعلومات في تحليل البيانات المختلفة	3,903	1,164	4,317	,000	عالية	03
27	يستخدم البنك تكنولوجيا المعلومات في الأنشطة البحثية المختلفة	4,064	1,062	5,578	,000	عالية	01
28	يعمل البنك على استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها في معالجة البيانات	3,716	,961	4,988	,006	عالية	05
29	يعمل البنك على تبسيط وتسريع أسلوب تقديم الخدمات التي تعتمد على معالجة البيانات المختلفة	3,987	,989	4,579	,007	عالية	02
30	يحرص البنك على وجود مهارات إدارية وفنية مؤهلة للتعامل مع تقنيات تكنولوجيا المعلومات	3,822	1,136	4,580	,005	عالية	04
	كل فقرات المجال الثاني	3,923	1,091	4,956	,003	عالية	/

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (16) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب

النتازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي بالاستعانة بدلالة القيمة الإحصائية للاختبار T (ستيوذنت).

بصفة عامة فإن المتوسط الحسابي للمجال الثاني بلغ 3,923 وانحراف معياري 1,091 وبلغت القيمة T المحسوبة 4,956 وهي اكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1.68، وبلغت

القيمة الاحتمالية sig 0.003 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني المجال الثاني دال إحصائيا وإيجابي أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على جميع فقراته أي أن البنوك تستخدم تكنولوجيا المعلومات في معالجة البيانات.

ثالثا - تحليل فقرات المجال الثالث المتعلق المخرجات:

جدول رقم 17: يوضح تحليل فقرات المجال الثالث المتعلق المخرجات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية SIG	درجة الموافقة	الترتيب
31	يستخدم البنك نظم دعم القرار	3,816	1,207	5,380	,004	عالية	02
32	يستخدم البنك تكنولوجيا المعلومات لتصنيف وتبويب البيانات المختلفة	3,771	1,203	8,028	,000	عالية	05
33	يستخدم البنك تكنولوجيا المعلومات في نشر عمليات التحليل وتصنيف المعلومات	3,803	1,011	7,971	,000	عالية	03
34	يستخدم البنك تكنولوجيا المعلومات في تمكين العاملين من الاستفادة من استخدامها	3,919	1,057	6,308	,005	عالية	01
35	يعمل البنك على تطوير الإمكانيات في مجال تكنولوجيا المعلومات لزيادة الإنتاجية وتحسين القدرة التنافسية	3,748	1,137	9,283	,000	عالية	04
	كل فقرات المجال الثالث	3,740	1,078	6,787	,001	عالية	/

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (17) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب

T التنازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي بالاستعانة بدلالة القيمة الإحصائية للاختبار (ستيوذنت).

بصفة عامة فإن المتوسط الحسابي للمجال الثالث بلغ 3,740 وانحراف معياري 1,078 وبلغت القيمة T المحسوبة 6,787 وهي اكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1.68، وبلغت القيمة الاحتمالية sig 0.001 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني المجال الثالث دال إحصائيا وإيجابي أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على جميع فقراته أي أن البنوك تستخدم تكنولوجيا المعلومات في عنصر المخرجات.

وتجدر الإشارة إلى أن المتوسط الحسابي للمحور الثاني بلغ 3,894 وانحراف معياري 1,072 وبلغت القيمة T المحسوبة 6,956 وهي اكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1.68، وبلغت القيمة الاحتمالية sig 0.001 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني أن المحور الثاني دال إحصائيا وإيجابي أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على جميع فقراته أي أن البنوك تستخدم تكنولوجيا المعلومات.

المطلب الثالث: تحليل نتائج المحور الثالث المتعلق إسهام تكنولوجيا المعلومات في

تحديث خدمات البنوك

جدول رقم 18: يوضح تحليل فقرات نتائج المحور الثالث

المتعلق إسهام تكنولوجيا المعلومات في تحديث خدمات البنوك

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية SIG	درجة الموافقة	الترتيب
36	تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك تشمل جميع نشاطات البنك	3,906	1,013	6,429	,000	عالية	10
37	تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك تسهم في زيادة مرونة العمليات البنكية	3,709	1,160	5,406	,002	عالية	20
38	تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك تسهم في تبسيط	3,819	1,032	5,395	,008	عالية	18

						العمليات البنكية	
39	تسهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك في تسريع انجاز العمليات	4,000	1,064	7,230	,000	عالية	03
40	تساعد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك في تقديم خدمات جديدة باستمرار	3,871	1,175	6,124	,000	عالية	14
41	تسهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك في تقليل عدد المستندات اللازمة للعمليات	3,971	1,087	6,459	,000	عالية	04
42	تسهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك في تخفيض الأخطاء المرتكبة أثناء انجاز الأعمال	3,916	1,091	4,633	,003	عالية	09
43	تسهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك تخفيض تكلفة الاتصالات بالأقسام والفروع الأخرى	3,725	1,230	4,422	,005	عالية	19
44	تسهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك في تحسين الخدمات بصفة مستمرة	3,893	1,046	5,030	,001	عالية	11
45	تسهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك تحسين كفاءة الاتصال بالعملاء	3,922	1,165	5,041	,004	عالية	08
46	تسهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك في تخفيض وقت انتظار العميل للخدمة	3,887	1,085	4,185	,006	عالية	12
47	تسهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك في الاحتفاظ بالعملاء	3,871	1,003	6,028	,000	عالية	13

48	تسمح تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك بتسديد فواتير العملاء	3,967	1,168	5,611	,000	عالية	05
49	تسمح تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك بتخزين المعلومات عن أوضاع عملاء البنك	4,129	1,024	6,136	,000	عالية	01
50	تقدم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك تقارير عن مخاطر القروض	3,961	1,085	6,259	,001	عالية	06
51	تقدم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك تقارير عن مخاطر السيولة	3,861	1,064	5,359	,001	عالية	15
52	تقدم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك تقارير عن مخاطر أسعار الفائدة	3,853	1,087	5,469	,000	عالية	17
53	تقدم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك معلومات تساعد في صنع واتخاذ القرارات الجديدة	3,861	1,086	5,455	,001	عالية	16
54	تساعد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك في تحليل البيانات والمعلومات المتاحة	3,961	1,091	7,772	,000	عالية	07
55	تساعد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك في مواكبة التطورات في القطاع البنكي المحلي والدولي	4,065	1,066	4,753	,002	عالية	02
كل المحور الثالث		3,874	1,069	7,031	,000	عالية	/

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (18) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي بالاستعانة بدلالة القيمة الإحصائية للاختبار T (ستيوذنت).

بصفة عامة فإن المتوسط الحسابي للمجال الرابع بلغ 3,874 وانحراف معياري 1,069 وبلغت القيمة T المحسوبة 7,031 وهي أكبر من القيمة T الجدولية التي تبلغ 1.68، وبلغت القيمة الاحتمالية sig 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني الثالث دال إحصائيا وإيجابي أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على جميع فقراته أي أن تكنولوجيا المعلومات في البنوك تساهم في تحديث الخدمات البنكية.

المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة

أولاً- اختبار فرضية المحور الأول المتعلق متطلبات تكنولوجيا المعلومات:

الفرضية الصفرية H_0 : لا تتوفر في البنوك التجارية متطلبات تكنولوجيا المعلومات

الفرضية البديلة H_1 : تتوفر في البنوك التجارية متطلبات تكنولوجيا المعلومات

جدول رقم (19): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الأول

البيان	T المحسوبة	T الجدولية	(sig-t)	نتيجة اختبار الفرضية	
				H_1	H_0
نتائج المحور الأول	7,452	1.68	0.000	قبول	رفض

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) أن اختبار T للمحور الأول بلغ 7,452 وهو أكبر بكثير من T الجدولية والتي تقدر بـ (1.68) وهذا ما يدل على أن المحور الأول دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية (SIG) لمجموع فقرات المحور بلغت (0.000) وهي أقل من (0,05) وذلك ما يثبت أنه لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين

إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الأول، وهذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 والتي تقول أنه يتوفر في البنوك التجارية متطلبات تكنولوجيا المعلومات.

ثانيا - اختبار فرضية المحور الثاني المتعلق استخدام تكنولوجيا المعلومات:

الفرضية الصفرية H_0 : لا تستخدم تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية

الفرضية البديلة H_1 : تستخدم تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية

جدول رقم (20): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الثاني

البيان	T المحسوبة	T الجدولية	(sig-t)	نتيجة اختبار الفرضية	
				H_1	H_0
نتائج المحور الثاني	6,956	1.68	,001	قبول	رفض

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) أن اختبار T للمحور الثاني بلغ 6,956 وهو أكبر من T الجدولية والتي تقدر بـ (1.68) وهذا ما يدل على أن المحور الأول دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية (SIG) لمجموع فقرات المحور بلغت (0.001) وهي أقل من (0,05) وذلك ما يثبت أنه لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الثاني، وهذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 والتي تقول أنه تستخدم تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية.

ثالثا - اختبار فرضية المحور الثالث المتعلق إسهام تكنولوجيا المعلومات في تحديث

الخدمات البنكية:

الفرضية الصفرية H_0 : لا تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات في البنوك

التجارية

الفرضية البديلة H_1 : تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات في البنوك التجارية

جدول رقم (21): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الثالث

البيان	T المحسوبة	T الجدولية	(sig-t)	نتيجة اختبار الفرضية	
				H_1	H_0
نتائج المحور الثالث	7,031	1.68	,000	قبول	رفض

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (21) أن إختبار T للمحور الثالث بلغ 7,031 وهو أكبر من T الجدولية والتي تقدر بـ (1.68) وهذا ما يدل على أن المحور الثالث دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية (SIG) لمجموع فقرات المحور الثالث بلغت (0.000) وهي أقل من (0,05) وذلك ما يثبت أنه لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الثالث، وهذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 والتي نقول أنه هناك إسهام لتكنولوجيا المعلومات في تحديث خدمات البنوك التجارية.

خلاصة الفصل:

من خلال تحليل وتفسير نتائج الاستبيان استخلصنا أن البنوك تمتلك وتوفر متطلبات تكنولوجيا المعلومات من خلال قيامها بتحديث الأجهزة وتطويرها بشكل دوري ومستمر، كما تتصف الأجهزة المستخدمة في البنوك بكبر سعتها التخزينية وبسهولة التشغيل والتعامل معها، وتساهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل من البيانات والمعلومات، وتوفير المعلومات بأقل تكلفة وبأكبر عائد، وتقوم البنوك بتوفير أنظمة حماية وأمن تحول دون الاستخدام غير القانوني لقواعد البيانات، هذا ويساعد وجود موقع الكتروني للبنوك على شبكة الانترنت في زيادة استجابته لطلبات ورغبات الأطراف ذات المصلحة، وربط المديریات والوحدات الإدارية في البنوك بشبكة حاسوبية يساعد في التنسيق فيما بينها، وزيادة فعاليتها، وتقوم البنوك بتحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل بصفة دائمة ومستمرة، فالبنوك تستخدم تكنولوجيا المعلومات في التعامل مع الطلبات الجديدة للخدمات، بما تمتلكه من بنية تحتية مهيأة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية والأنشطة البحثية المختلفة، كما تعمل البنوك على تبسيط وتسريع أسلوب تقديم الخدمات التي تعتمد على معالجة البيانات المختلفة، وتمكين العاملين من الاستفادة من استخدامهم، وتسهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنوك في تسريع انجاز العمليات وتقليل عدد المستندات اللازمة للعمليات وتخفيض الأخطاء المرتكبة أثناء انجاز الأعمال وتحسين كفاءة الاتصال بالعملاء والخدمات بصفة مستمرة.

خاتمة

الخاتمة:

وفي خضم هذا الزخم من تراكم للمعلومات أصبح المهم الحصول على المعلومة المستوفية الشروط وفي وقتها المناسب من خلال جمع البيانات بالطرق المناسبة ومرورا بالمعلومات نصل إلى اقتصاد جديد عرف باقتصاد المعرفة، هذا الأخير أصبح يبحث عن إنسان خرافي يدعي بإنسان المعرفة، فنجد أن التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال سارعت في ظهور اتجاه جديد سواء في الاقتصاد أو حتى في التفكير الإداري، فأصبحنا نتكلم عن الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، وباعتبار أن المؤسسة هي الحجر الأساس في هذا البناء الاقتصادي فقد تأثر بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ونلاحظ ذلك في جميع وظائفها، سواء الإنتاجية، التسويقية وغيرها من الوظائف الحساسة ولعل أهم وظيفة في المؤسسة والتي تعتبر العنصر المحرك لها قد تأثرت أكثر من غيرها بالتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.

لقد جاء الاقتصاد الرقمي بمفاهيم وأسس وأنظمة جديدة كانت نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أهمها التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية التي استلزمت ضرورة تطوير القطاع المالي وخاصة النظام المصرفي وتطبيق المعلوماتية في مجال البنوك أو ما أصطلح عليه بالصيرفة الإلكترونية، التي قدمت للاقتصاد بصفة خاصة دعما قويا وساهمت في زيادة تطوره وحركته، وذلك لتسهيل المعاملات واختصار المكان والزمان وجلب أكبر عدد من الزبائن مع تحقيق وكسب رضاهم وهذا بفضل استعمال وسائل الدفع الإلكترونية.

النتائج:

إن تطبيق الخدمات المصرفية الحديثة في المصارف سيكون له أثر ايجابي الكبير على عملها كما سيكون له الأثر الأكبر على النشاط الاقتصادي، لكن التوجه يجب أن يتم بعقلانية.

إن اعتماد المصارف المستمر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتطلب موارد مالية كافية باعتبارها استثمارات رأس مالية مكلفة.

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المصارف يساهم في تحديد جودة الخدمة المصرفية وتخفيض تكاليف وتقليل الوقت.

على الرغم من استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات المصرفية إلا أنها تبقى محدودة ولا ترقى إلى المستوى المطلوب إذا ما قمنا بمقارنتها بما تشهده الساحة المصرفية العالمية.

العمل على اتخاذ منظومة تشريعية واضحة ومتكاملة من شأنها إزالة القيود وتشجيع القطاع المصرفي من أجل توظيف تكنولوجيا المعلومات ومواكبة التطورات الإقليمية والدولية الحاصلة في القطاع المصرفي.

يجب على المصارف التوسع والزيادة في استخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة كالصرافات الآلية والبطاقات الالكترونية وتقديم خدمات حديثة.

التوصيات:

عمل المصرف باستمرار على تكوين العمال والارتقاء بقاوتهم ومهاراتهم بإجراء دورات تدريبية في مجال تطبيق تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في خدمات مصرفية حديثة.

العمل على تطوير أنظمة العمل باستمرار وعلى مدار 24 ساعة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

عدم الاكتفاء بعدد محدود من الخدمات الالكترونية، والتعرف على حاجات العملاء و مدركاتهم للخدمات.

العمل على وضع بيئة تشريعية وقانونية للاستخدام الآمن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أفاق البحث:

لا يعني وصولنا إلى نتائج السابقة الذكر الإلمام بمختلف جوانب الموضوع، بل هناك جوانب يثيرها هذا الموضوع ولم يسعنا تناولها لهذا سوف نطرحها في شكل مواضع لاحقة.

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق ميزة تنافسية دائمة.

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الوظيفي في البنوك.

المراجع

أولاً: الكتب:

1. إبراهيم مذكور، معجم العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية للكتاب، 1975.
2. أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، دار الجامعة للنشر، مصر، 1999.
3. أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الادارية في الاتصال، الدار الجامعة، الإسكندرية، 2003-2004.
4. أراهيم العسيوي، التجارة الالكترونية، المكتبة الأكاديمية للنشر، مصر.
5. إسماعيل محمد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر.
6. إيمان فاضل السامرائي، هاجر إبراهيم قنديلجي، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2002.
7. براهيم قنديلجي عامر، عبد القادر الخباني علاء الدين، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
8. التوني محمد أحمد، الاندماج المصرفي النشأة والتطور و الدوافع و المبررات و الاثار على تجارب الاندماج عالميا و عربيا و مصريا، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.
9. جمال أبو شنب، العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ المرحلة البدائية حتى الآن، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999.
10. حازم الصمادي، المسؤولية في العمليات الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
11. رواية حسن، السلوك في المنظمة، الدار الجامعة الاسكندرية، 2001.
12. زعتر جازية، البنوك و الأسواق المالية، منهج التمييز في الأداء، مكتبة عين شمس للنشر، القاهرة، الطبعة الأولى، 1998.

13. سونيا محمد البكري ، إبراهيم سلطان ، نظم المعلومات الإدارية ، الدار الجامعية للنشر الإسكندرية ، 2001.
14. عبد الحميد بهجت قايد، إدارة الإنتاج، مكتبة عين شمس، مصر، 1997.
15. عبد الغفور يونس، تنظيم وإدارة الأعمال، دار النهضة العربية، لبنان، 1989.
16. عماد عبد الوهاب السباق، علم المعلومات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.
17. غريب عبد السميع غريب، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة الجامعية، الاسكندرية، 1996.
18. فيصل دليو، تاريخ ووسائل الاتصال، بدون دار النشر، قسنطينة، 2006.
19. محمد الصالح المؤذن، مبادئ التسويق، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2008.
20. محمد الصيرفي ، عبد الغني حامد، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة ورد البحرين، أكاديمية التعليم، 2006.
21. محمد توفيق سعودي، بطاقات الانتماء و الأسس القانونية الناشئة عن استخدامها، دار أمين للنشر، عمان، الأردن، 2001.
22. محمد جاسم الصميدعي، ردينة، عثمان يوسف، تسويق مصرفي، دار المنهج، عمان، الأردن، 2005.
23. محمد حسن، التدبير الاقتصادي للمؤسسات، منشورات الساحل، الجزائر، 2001.
24. محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة، مصر، 1995.
25. محمد عبد الفتاح الصيرفي، الإدارة الرائدة ، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2003.
26. محمد مصطفى أحمد، العلاقات العامة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1999.

27. مدحت صدق ، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2001.
28. مصطفى عليان ربحي، عدنان محمود، طوباسي محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان، 2004.
29. مصفي يوسف كافي، التسويق المصرفي ، الطبعة الأولى، ألفا للوثائق، قسنطينة، الجزائر، 2017.
30. ناجي معلا، خدمة العملاء " مدخل اتصالي وسلوكي متكامل"، زمزم ناشرون وموزعون، الأردن، 2001.
31. ناظر محمد فوزي الشعري، عبد الفتاح عبلات، الصيرفة الالكترونية الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوزيع، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان ، الأردن، 2008.
- ثانيا: المذكرات ورسائل التخرج:
32. شوقي شاذلي، أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، مذكرة ماجستير (غير منشورة) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008.
33. عز الدين جابر فرج أبو العلا" أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات التسويقية على المزايا التنافسية الاستراتيجية - دراسة تطبيقية على الخدمات المصرفية ، - رسالة دكتوراه إدارة أعمال ، جامعة القاهرة، 2005.
34. علي غربي، يمينة نزار، التكنولوجيا مخبر علم الاجتماع و الاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، 2002.

35. فالح عبد القادر الحوري، "استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية-تطوير نموذج في قطاع مصارف الأردنية" ، رسالة دكتوراه إدارة أعمال، جامعة عمان العربية للدراسات العليا ،سنة2002.

36. لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009/2008.

37. ميهوب سماح ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء التجاري والمالي مصارف الفرنسية - حالة نشاط البنك عن بعد، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة قسنطينة ، الجزائر، 2013،2014.

38. هدى جبل، قياس الخدمة المصرفية- مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التسويق ، جامعة ماننتوري ،قسنطينة ، 2010،2009.

ثالثا: المجلات:

39. الحاج عيسى أمال، هواري المعراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الجزائرية ، وتحديات المناخ، 23 افريل 2003، ص 110، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

الملاحق

الملحق رقم 01: اختبار الثبات ألفا كرونباخ

كل فقرات الاستبيان:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,812	55

المحور الأول:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,791	20

المجال الاول:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,387	5

المجال الثاني:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,836	5

المجال الثالث:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,856	5

المجال الرابع:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,888	5

المحور الثاني:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,777	15

المجال الأول:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
272,	5

المجال الثاني:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
698,	5

المجال الثالث:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
884,	5

المحور الثالث:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
66,8	20

الملحق رقم 02: اختبار التوزيع الطبيعي سميرنوف كولمنجروف

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	M1	M2	M3	TOTAL
N	31	31	31	31
Normal Parameters ^{a,b}				
Mean	3,9129	3,8949	3,8742	3,8702
Std. Deviation	1,06221	1,07253	1,06926	1,07914
Most Extreme Differences				
Absolute	,134	,113	,124	,109
Positive	,125	,092	,109	,109
Negative	-,134	-,113	-,124	-,091
Kolmogorov-Smirnov Z	763,	52,6	75,6	218,
Asymp. Sig. (2-tailed)	641,	63,8	42,7	618,

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

الملحق رقم 03: حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Q1	31	3,9839	1,09151	,19604
Q2	31	3,8129	1,00215	,21591
Q3	31	3,8387	1,03591	,18606
Q4	31	3,9710	039401,	,21623
Q5	31	4,0645	,99785	,17922
Q6	31	3,9677	1,01600	,18248
Q7	31	4,0645	1,03071	,18512
Q8	31	3,8097	1,16027	,20839
Q9	31	4,0000	1,01106	,21751
Q10	31	3,8065	1,16674	,20955
Q11	31	3,9839	1,06151	,22657
Q12	31	3,8194	1,08855	,19551
Q13	31	4,1484	1,10661	,21671
Q14	31	4,3516	1,05952	,19030
Q15	31	3,9742	1,00304	,21607
Q16	31	3,8097	1,13118	,20317
Q17	31	3,9677	1,04830	,18828
Q18	31	3,8161	1,09151	,19604
Q19	31	3,9677	1,07963	,19391
Q20	31	3,7484	1,08682	,23112
Q21	31	3,8613	1,03591	,18606
Q22	31	3,8484	1,02758	,18456
Q23	31	3,9419	1,12451	,20197
Q24	31	3,7806	,99244	,17825
Q25	31	3,7581	1,03684	,25806
Q26	31	3,9032	1,16490	,20922
Q27	31	4,0645	1,06256	,19084
Q28	31	3,7161	,96163	,17271
Q29	31	3,9871	,98919	,17766
Q30	31	3,8226	1,13687	,20419
Q31	31	3,8161	1,20750	,21687
Q32	31	3,7710	1,20394	,21623
Q33	31	3,8032	1,01176	,18172
Q34	31	3,9194	1,05749	,18993
Q35	31	3,7484	1,13763	,24024
Q36	31	3,9065	1,01388	,18210
Q37	31	3,7097	1,16027	,20839

Q38	31	3,8194	1,03218	,22131
Q39	31	4,0000	1,06458	,19120
Q40	31	3,8710	1,17592	,21120
Q41	31	3,9710	1,08756	,19533
Q42	31	3,9161	1,09151	,19604
Q43	31	3,7258	1,23044	,22099
Q44	31	3,8935	1,04624	,18791
Q45	31	3,9226	1,16582	,20939
Q46	31	3,8871	1,08558	,19498
Q47	31	3,8710	1,00394	,21623
Q48	31	3,9677	1,16859	,20988
Q49	31	4,1290	1,02443	,18399
Q50	31	3,9617	1,08558	,21120
Q51	31	3,8612	1,06458	,20939
Q52	31	3,8533	1,08756	,10739
Q53	31	3,8614	1,08669	,10433
Q54	31	3,9619	1,09119	,21738
Q55	31	4,0655	1,06649	,20839
M1	31	3,9129	1,06221	,11435
P1	31	3,9197	1,02727	,20929
P2	31	3,8621	1,09650	,11935
P3	31	4,0373	1,09775	,23934
P4	31	3,8285	1,08952	,12452
M2	31	3,8949	1,07253	,14432
X1	31	3,8452	1,06454	,12422
X2	31	3,9237	1,09116	,13462
X3	31	3,7403	1,07830	,19546
M3	31	3,8742	1,06926	,19204
TOTAL	31	3,8702	1,07914	,19382

الملحق رقم 04: اختبار توزيع ستودنت لمجموعة واحدة

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Q1	5,468	30	,000	,48387	,0835	,8842
Q2	5,839	30	,008	,61290	,1720	1,0539
Q3	6,508	30	,000	,83871	,4587	1,2187
Q4	7,028	30	,000	,87097	,4294	1,3126
Q5	8,940	30	,000	1,06452	,6985	1,4305
Q6	8,303	30	,000	,96774	,5951	1,3404
Q7	8,750	30	,000	1,06452	,6864	1,4426
Q8	6,406	30	,002	,70968	,2841	1,1353
Q9	7,597	30	,000	1,00000	,5558	1,4442
Q10	6,848	30	,001	,80645	,3785	1,2344
Q11	6,136	30	,001	,48387	,0211	,9466
Q12	5,145	30	,000	,41935	,0201	,8186
Q13	5,530	30	,007	,54839	,1058	,9910
Q14	5,373	30	,004	,45161	,0630	,8402
Q15	6,583	30	,001	,77419	,3329	1,2155
Q16	6,493	30	,002	,70968	,2948	1,1246
Q17	7,140	30	,000	,96774	,5832	1,3523
Q18	5,633	30	,003	,51613	,1158	,9165
Q19	4,991	30	,000	,96774	,5717	1,3638
Q20	5,373	30	,004	,54839	,0764	1,0204
Q21	5,387	30	,003	,16129	-,2187	,5413
Q22	4,971	30	,006	,54839	,1715	,9253
Q23	6,674	30	,001	,74194	,3295	1,1544
Q24	5,258	30	,003	,58065	,2166	,9447
Q25	6,220	30	,005	,25806	-,2690	,7851
Q26	4,317	30	,000	,90323	,4759	1,3305
Q27	5,578	30	,000	1,06452	,6748	1,4543
Q28	4,988	30	,006	,51613	,1634	,8689
Q29	4,579	30	,007	,38710	,0243	,7499
Q30	4,580	30	,005	,32258	-,0944	,7396
Q31	5,380	30	,004	,51613	,0732	,9590
Q32	8,028	30	,000	,87097	,4294	1,3126
Q33	7,971	30	,000	,90323	,5321	1,2743
Q34	6,308	30	,005	,41935	,0315	,8072

Q35	9,283	30	,000	,54839	,0577	1,0390
Q36	6,429	30	,000	,80645	,4346	1,1783
Q37	5,406	30	,002	,70968	,2841	1,1353
Q38	5,395	30	,008	,41935	-,0326	,8713
Q39	7,230	30	,000	1,00000	,6095	1,3905
Q40	6,124	30	,000	,87197	,4396	1,3023
Q41	6,459	30	,000	,87097	,4720	1,2699
Q42	4,633	30	,003	,51613	,1158	,9165
Q43	4,422	30	,005	,22581	-,2255	,6771
Q44	5,030	30	,001	,19355	-,1902	,5773
Q45	5,041	30	,004	,32258	-,1050	,7502
Q46	4,185	30	,006	,38710	-,0111	,7853
Q47	6,028	30	,000	,87097	,4294	1,3126
Q48	5,611	30	,000	,96774	,5391	1,3964
Q49	6,136	30	,000	1,12903	,7533	1,5048
Q50	6,259	30	,001	,41935	,3841	,9075
Q51	5,359	30	,001	,91457	,2655	1,3186
Q52	5,469	30	,000	,71269	,3241	,7663
Q53	5,455	30	,001	,41863	,2884	1,3189
Q54	7,772	30	,000	,51335	,5136	1,3518
Q55	4,753	30	,002	,61912	,4842	,5083
M1	7,452	30	,000	,41214	,2725	1,3186
P1	5,156	30	,002	,62752	,3673	1,3186
P2	4,425	30	,000	,51318	,2295	1,3189
P3	5,956	30	,001	,62926	,5657	,3282
P4	6,956	30	,000	,42234	,3652	1,1151
M2	6,956	30	,001	,31313	,7244	1,7286
Z1	5,956	30	,001	,56224	,3373	1,3414
Z2	4,956	30	,003	,31612	,7737	1,5696
Z3	6,787	30	,001	,74032	,3411	1,1395
M3	7,031	30	,000	,77419	,4820	1,1664
TOTAL	6,458	30	,002	,67018	,2743	1,0660

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

استبيان

نحن بصدد اجراء دراسة بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في دعم تنافسية البنوك التجارية - دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL بوسعادة ، و ذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص مالية وتجارة دولية جامعة محمد بوضياف المسيلة.

كما نعلمكم بأن هذه البيانات سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

لذا يرجى من سيادتكم التكرم بالإطلاع على هذا الاستبيان وقراءة العبارات بتأن ، والإجابة عن الاسئلة المطروحة بوضع إشارة (X) في الخانة الموافقة لرأيكم

الجزء الأول: بيانات شخصية

1.الجنس:

- ذكر ☐

- أنثى ☐

2.الفئة العمرية: - أقل من الثلاثين ☐ - من 30 إلى 40 ☐ من 41 إلى 50

☐ أكثر من 50 ☐

3.المستوى الدراسي: - ثانوي ☐ - جامعي ☐ - دراسات عليا ☐

سلم الإجابة					العبارة		
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المحور الأول: الإدارة الإلكترونية		
					1 يتوفر البنك على أجهزة حاسوب كافية للعمل	عتاد الحاسوب	
					2 يعتمد البنك على أجهزة الحاسوب في العمل أفضل من التعامل يدويا		
					3 تتوفر مكاتب العمل بالوكالة على ملحقات الحاسوب (سكانر، طابع) اللازمة لتغطية جميع الاحتياجات		
					4 يتوفر في البنك أجهزة حاسوب متطورة تتماشى مع التكنولوجيا الحديثة		
					5 البرامج المستخدمة في البنك تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب	البرمجيات	
					6 يعمل البنك على تحديث البرامج القديمة ومواكبة البرامج الحديثة		
					7 البرمجيات المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب		
					8 يعتمد البنك على أنظمة خاصة لحماية برامجه وبياناته		
					9 يتوفر البنك على برمجيات متطورة		
					10 تساعد المعلومات المتحصل عليها من خلال البرمجيات في تحديد نقاط القوة أو الضعف في البدائل المتاحة لإنجاز العمل		
					11 تدفق الانترنت داخل الوكالة التي تعمل بها يكون بشكل سريع	شبكات الاتصال	
					12 يملك البنك موقع على الانترنت للتواصل مع الزبائن		
					13 وجود شبكة اتصال خارجية للاتصال مع البنوك الأخرى		
					14 تستخدم شبكة الانترنت في الإعلان على خدمات البنك وجذب عملاء جدد		
					15 تملك المهارة المناسبة في استخدام الحاسوب كوسيلة لإنجاز العمل البنكي	صناع المعرفة	
					16 يوفر البنك دورات تدريبية لتحسين مهارات العاملين في مجال استخدام عناصر الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءتهم		
					17 لدى الوكالة التي تعمل بها تقنيون ومهندسون قادرون على تطوير البرمجيات المستخدمة في الوكالة لكل سهولة		
					18 تعمل وكالتكم على استقطاب ذوي الخبرات والمهارات في مجال العمل الإلكتروني		
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المحور الثاني: الإدارة الإلكترونية وأثرها على تنافسية البنوك	الرقم	
					19 البنك يعمل في بيئة تتميز بالمنافسة	العبارة	
					20 زيادة إيرادات البنك من خلال تقديمه للخدمات الإلكترونية المتطورة		
					21 تقديم الخدمة للعميل يتم بشكل سريع		
					22 يتميز البنك عن منافسيه بتقديم خدمات إلكترونية		
					23 الإدارة الإلكترونية أثرت على القدرة التنافسية		