

اقتصاد المعرفة و دوره في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك  
الجزائرية  
– دراسة حالة بعض بنوك ولاية تبسة –

THE KNOWLEDGE ECONOMY AND ITS ROLE IN THE  
DEVELOPMENT OF BANKING SERVICES IN  
ALGERIAN BANKS  
- CASE STUDY OF SOME BANKS IN TEBESSA STATE -

زهية لموشي\*:

جامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي – الجزائر -  
Lemm\_zahia@yahoo.fr

إلهام نايلي:

جامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي – الجزائر -  
[oebnaili@gmail.com](mailto:oebnaili@gmail.com)

تاريخ النشر: 2023/06/03	تاريخ القبول: 2023 /04/04	تاريخ الاستلام: 2020/09/21
----------------------------	------------------------------	-------------------------------

**Abstract :**

This study aims to highlight the role of the knowledge economy in its various dimensions, which are (knowledge production, innovation, learning, information technology and communication) in developing banking services in banks in the state of Tebessa, and in order to achieve this goal, 54 questionnaires were distributed, and 35 valid questionnaires have been recovered, in order to analyze the study was used spss, the study has reached a set of results, the most important of which is that these banks strive to provide a variety of banking services to keep pace with the developments imposed by the knowledge economy, as they constantly update these services and implement most of their services electronically through smart applications, ATMs, electronic payment methods.

\*المؤلف المرسل

**Keywords:** Knowledge economy, development of banking services, knowledge production, innovation, information technology.

**JEL Classification Codes:** C15, G21, D83, O31.

### ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور اقتصاد المعرفة بأبعاده المختلفة و المتمثلة في مؤشرات قياس اقتصاد المعرفة (إنتاج المعرفة، الابتكار و التعلم، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال) كأبعاد للمتغير المستقل ( اقتصاد المعرفة ) في تطوير الخدمات المصرفية في بنوك ولاية تبسة كمتغير تابع، و من أجل تحقيق هذا الهدف تم توزيع 54 إستبانة على موظفي البنوك محل الدراسة، و قد تم إسترجاع 35 إستبانة صالحة، و من أجل تحليل الدراسة تم الاستعانة ببرنامج تحليل الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن هذه البنوك تسعى جاهدة لتقديم خدمات مصرفية متنوعة تواكب التطورات التي يفرضها اقتصاد المعرفة ، كما تقوم بتحديث هذه الخدمات بشكل مستمر و تنفذ معظم خدماتها بشكل إلكتروني من خلال التطبيقات الذكية و أجهزة الصراف و وسائل الدفع الإلكتروني و التقنيات الحديثة.

### الكلمات المفتاحية:

اقتصاد المعرفة، تطوير الخدمات المصرفية، إنتاج المعرفة، ابتكار، تكنولوجيا المعلومات.

**تصنيفات JEL :** C15 ، G21 ، D83 ، O31.

## 1- مقدمة :

في ظل التغيرات التي شهدتها العالم في شتى المجالات، وما أحدثته ثورة تكنولوجيا المعلومات من تطورات سريعة و واسعة النطاق، فقد أصبحت القدرة على الإنتاج و التقدم تعتمد بشكل كبير على الإبداع و الابتكار و تحويل المعلومات إلى معرفة، ثم تحويل هذه المعرفة إلى منتج متميز، حتى أصبح يطلق على هذا العصر بعصر المعرفة. و يحظى اقتصاد المعرفة بأهمية خاصة بالنسبة للقطاع البنكي، إذ أن المنافسة الحادة و التغيير السريع في حاجات و رغبات الزبائن دفع هذا القطاع للعمل على رفع مستوى كفاءة و فاعلية أداءه لتحقيق الأهداف و الميزة التنافسية. و أصبح بإمكان القطاع البنكي بشكل خاص تبني المفاهيم الأساسية لاقتصاد المعرفة و استخدام الأدوات و الوسائل اللازمة للابتعاد عن الصيغ التقليدية في العمل المصرفي و إحداث تغيير أفضل في مستوى الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن. فقد أصبحت المعلومات و المعرفة إنتاجا و توزيعا و تسويقا و استهلاكا أساس العملية الاقتصادية و مصدر توليد الثروة و زيادتها، و ذلك لأن قطاع المعلومات ينمو بشكل أسرع من نمو الاقتصاد الكلي، و أن الزيادة في القيمة المضافة ترجع لنمو المعرفة و المعلومات التي تحولت إلى موارد متجددة لا تنتضب. فظهور اقتصاد المعرفة قد أفرز مستجدات كثيرة و تحولات جذرية في العمل البنكي، حيث شهد القطاع البنكي تنافسا شديدا بسبب الاستخدام الواسع للمعلوماتية و شبكة الإنترنت في مختلف نشاطاته، فقد غلب عليه الطابع الإلكتروني في تقديم الخدمات فظهرت بذلك وسائل الدفع الإلكتروني و النقود الإلكترونية

والتجارة الإلكترونية، وعلى البنوك الجزائرية مواكبة التغيرات والأساليب الجديدة في الإدارة و المنافسة من خلال تحسين و تطوير آدائها و خدماتها. لذلك فقد جاءت هذه الورقة البحثية لتسلط الضوء على دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات المصرفية في القطاع البنكي الجزائري و بتحديد ببعض بنوك ولاية تبسة ، و من خلال ما سبق تمحورت الإشكالية الرئيسية حول :

**إلى أي مدى يمكن أن يساهم اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات المصرفية في بنوك ولاية تبسة ؟**

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة تم صياغة الفرضية التالية :

**الفرضية الرئيسية :** لا يوجد أثر لاقتصاد المعرفة على تطوير الخدمات المصرفية في بنوك ولاية تبسة.

## 2- الإطار النظري للدراسة :

**2-1. مفهوم اقتصاد المعرفة :** يطلق على اقتصاد المعرفة في بعض الأحيان كذلك اسم "الاقتصاد الجديد" أو "اقتصاد المعلومات" أو الاقتصاد القائم على المعرفة سواء بشكل مباشر (Knowledge Economy) أو غير مباشر (Knowledge Base Economy)، وتعتبر في إطاره المعرفة المحرك الرئيس للنمو الاقتصادي. تعتمد اقتصاديات المعرفة على توافر تقنية الاتصالات والمعلومات، وتستخدم الابتكار و الرقمنة لإنتاج سلع و خدمات ذات قيمة مضافة مرتفعة. في هذا السياق، يمكن تعريف " المعرفة " أنها: المرحلة الأخيرة من مراحل تحول البيانات إلى معلومات، و التي تتحول بدورها إلى معرفة من خلال توفر بيئة معرفية ممكنة محيطية بهذا التحول مع ضرورة وجود ترابط أو علاقة عضوية متداخلة بين البيانات والمعلومات والمعرفة. (هبة عبد المنعم، سفيان قعلول، 2019)

كما يمكن تعريف اقتصاد المعرفة على أنه الاقتصاد الذي يستخدم المعرفة و يوظفها و يبتكرها و يشارك فيها، بهدف تحسين كافة مجالات الحياة ونوعيتها، من خلال استخدام المعلومات المفيدة والتطبيقات التكنولوجية المتطورة، وتوظيف البحث العلمي بالشكل الصحيح، استخدام رأس المال الفكري ( Feras izzat kasasbeh, 2020). ولعل أشهر تعريف لاقتصاد المعرفة هو التعريف الذي جاءت به منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، والتي عرفت اقتصاد المعرفة على أنه مفهوم برز نتيجة الإقرار التام بالدور الذي تلعبه المعرفة والتكنولوجيا في النمو الاقتصادي أكثر من باقي الموارد (الموارد الطبيعية، رأس مال، العمالة... إلخ)

(سمير مسعى، 2015)، و يعرف البنك الدولي اقتصاد المعرفة بأنه: الاقتصاد الذي يحقق استخداما فعالا للمعرفة من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية، والذي يؤدي لاستقطاب المعارف الأجنبية (أحمد على الحاج محمد، 2014). وهو الاقتصاد المعتمد على المعرفة، حيث تحقق المعرفة الجزء الأعظم من القيمة المضافة، ومفتاح المعرفة هو الإبداع والتكنولوجيا، بمعنى أن الاقتصاد يحتاج إلى المعرفة وكلما زادت كثافة المعرفة في المكونات العملية الإنتاجية زاد نمو الاقتصاد (ثريا عبد الرحيم الخزرجي، شرين بدرى البارودي، 2014). و يتضح من خلال التعاريف السابقة أن اقتصاد المعرفة هو نمط اقتصادي متطور قائم على الاستخدام الواسع النطاق للمعلوماتية وشبكة الإنترنت في مختلف أوجه النشاط الاقتصادي وبخاصة في التجارة الإلكترونية، مرتكزا بقوة على المعرفة والإبداع والتطور التكنولوجي خاصة فيما يتعلق بتقنيات الإعلام و الاتصال (عدنان داوود، هدى زويبير، 2010).

**2-2. مؤشرات اقتصاد المعرفة : لمعرفة إمكانية انضمام الدول ضمن هذا الاقتصاد الجديد لابد من التطرق إلى بعض المؤشرات و التي سنحاول إجمالها فيما يلي:**

2-2-1. مؤشر إنتاج المعرفة : يرتكز هذا المؤشر بصورة كبيرة على البحث و التطوير و الابتكار لبناء مجتمع المعرفة و اقتصاد المعرفة، حيث يسهم البحث العلمي بشكل أساسي في زيادة المخزون المعرفي على مستوى الدول و الأقاليم ، كما أن الابتكار يركز أساسا على إنتاج سلع وخدمات و عمليات إنتاجية و نماذج تنظيمية و تسويقية جديدة أو محسنة بصورة كبيرة  
le:  
24/04/2020)

<https://www.knowledge4all.com/Methodology.aspx?language=ar>,  
consulté

و يشكل بذلك قطاع البحث و التطوير و الابتكار وثيقة الارتباط بسائر القطاعات من حيث أنه يمثل مدخلات أساسية لهذه القطاعات فهي المستفيدة من مخرجاته، و تشكل بيانات الأبحاث و التطوير العوامل الأساسية لإنتاج المعرفة، حيث يتم استخدام مؤشرين أساسيين هما: النفقات المخصصة للبحث و التطوير و فريق العمل المستخدم لأعمال الأبحاث و التطوير، و هذه الأبحاث تخضع منذ مدة طويلة لعملية جمع منظمة و معيارية للبيانات مما يسمح بإجراء تحاليل ديناميكية و مقارنات دولية. (خالد ياسين الشيخ، 2011)

2-2-2. مؤشر التعليم و التدريب : يركز على أهمية الموارد البشرية في عمل النشاطات الاقتصادية و تنميتها و تطويرها خاصة في ظل اقتصاد المعرفة و ما تتضمنه من تقنيات متقدمة، و تسمح المؤشرات القائمة على البيانات المتعلقة بالتعليم و التدريب بتقييم المعارف و المهارات أو (رأس المال البشري) المكتسبة خلال العملية الرسمية للتعليم (Shaharзад Haded, 2019)، و يعد هذا المؤشر على

درجة عالية من الأهمية لما له من تأثير مباشر على ثورة التكنولوجيا والمعرفة من حيث زيادة نسبة المتخصصين في مجالات المعرفة المختلفة وبالتالي زيادة الإنتاجية، كما أن مؤشر التعليم والتدريب يسمح بتقديم المخزون و الإستثمار في رأس المال البشري.

2-2-3. مؤشر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال : يعد مؤشر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على قدر كبير من الأهمية خاصة مع تزامن الوقائع، حيث التقى الاقتصاد القائم على المعرفة بقاعدة تكنولوجيا ملائمة وهذا ما أدى إلى تعزيز مشترك بين ازدهار النشاطات المكثفة في المعرفة والإنتاج ونشر التكنولوجيا الجديدة (جميلة بغداوي، الجيلالي ميسومين، 2018)، و لهذا الأخيرة ثلاث تأثيرات في الإقتصاد و هي:

- أنها تسمح بدر أرباح إنتاجية خاصة في مجال المعالجة، التخزين وتبادل المعلومات؛
- تعزز تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الجديدة ظهور و ازدهار صناعات جديدة مثل وسائل الإعلام المتعددة، التجارة الإلكترونية، الجداول الإلكترونية... إلخ؛
- إنها تحث على اعتماد نماذج تنظيمية أصلية بهدف استخدام أفضل الإمكانيات الجديدة للتوزيع ونشر المعلومات. (على بن ضميان العنزي، 2003)

2-2-4. مؤشر البنية الأساسية للحواسيب : ويدخل ضمن هذا المؤشر كل العمليات ذات العلاقة بالحواسيب الخاصة إذا ما تعلق الأمر بعدد أجهزة الحاسوب في كل ألف نسمة من السكان ومستخدمي الشبكة العنكبوتية، إذ يعبر عدد مصنفي الإنترنت عن مدى حضور البلد في الإنترنت والمصنف هو إسم مجال له عنوان مسجل في بروتوكول الإنترنت مرتبط به فإسم (us) يدل على أن المضيف من الولايات المتحدة إلا أنه في كثير من الأحيان تنتهي بأسماء (com, net) وفي أغلب مجالات الإنترنت تنتهي ب (EDE) دلالة على أن الموقع تعليمي أو يتصل بمؤسسة تعليمية. (على نور الدين إسماعيل، 2004)

2-3. عوامل تطوير الخدمات المصرفية في ظل اقتصاد المعرفة : عرفت عملية تطوير الخدمات المصرفية على أنها عملية تقديم خدمات مصرفية بإجراء تحسينات أو تعديلات على خصائص و منافع الخدمات الحالية، أو إضافة خصائص و فوائد جديدة لها، أو إضافة خدمات جديدة كلياً (أمنة قاجة، 2019)، و تعتبر عملية مكثفة يتم فيها جمع المعلومات و المعارف و ترجمتها في شكل خدمات جديدة، و يعتمد تطوير الخدمات المصرفية في ظل اقتصاد المعرفة على عاملين أساسيين هما :

2-3-1. الاهتمام ببحوث التطوير و الابتكار المصرفي : يمثل الاهتمام بالبحوث والتطوير بعدا إستراتيجيا في تفكير الإدارة البنكية الحديثة و يمكن التعبير عن هذا الإهتمام بتبني برنامج نشط وفعال للتطوير و الابتكار يكون قادر على إنتاج خدمات مصرفية ذات جودة عالية (Ivica Terzić, Mohamed Omar Sharif, Marko Milojević, 2016). إن أي برنامج نشط وفعال للتطوير و الابتكار يكون قادرا على إنتاج خدمات مصرفية ذات جودة عالية، كما أن أي برنامج للبحوث والتطوير في المصرف لا بد من أن يستهدف تحقيق الأهداف التالية:

- إنتاج خدمات جديدة قادرة على تلبية الحاجات والرغبات المتجددة للعملاء؛
- الوصول على استخدامات جديدة لخدمات مصرفية الحالية؛
- تحسين مستوى الجودة للخدمات الحالية؛
- تحسين وتطوير طرق وأساليب أداء الخدمة بما يؤدي إلى تخفيض تكلفة تقديمها؛
- تطوير أساليب البيع والترويج بطريقة تقود إلى زيادة حجم التعامل وتحسين المركز التنافسي للمصرف.
- تقديم تطورات جديدة في الخدمات لتتناسب الأسواق الجديدة؛
- تقديم خدمات جديدة للأسواق الحالية؛
- تطوير الخدمات القديمة بغرض تحسين جودة الأداء أو تقليل التكلفة؛
- البحث باستمرار لتحديد رغبات العملاء والتغيير في الخدمات التي تدعم حاجاتهم. (ناجي ذيب معلا، 2015)
- إمكانية دمج عملية تكوين خدمات جديدة مع وسائل أخرى لتطوير الخدمة المصرفية بحيث ينتج نوع من التميز إلا أن هذا التميز قد لا يتحقق هو الآخر إلا في حالة إضافة شيء جديد أو مبتكر للخدمة المصرفية بحيث يجذب إنتباه و اهتمام العملاء و يخلف عنده الرغبة في الشراء. ( آسيا قاسيمي، 2015)
- 2-3-2. إدخال التكنولوجيا في المجال المصرفي : تعتبر التكنولوجيا من أهم العناصر التي يمكن إدخالها إلى البنك التجاري لتحقيق الجودة مميزة تنافسية، حيث يمكن إحداث التطور عبر تصميم المنتجات او الخدمات الجديدة وكذلك تكنولوجيا جديدة، وتساعد التكنولوجيا البنك على القيام بالعمليات التالية:

- تسهيل العمليات البنكية وتقليل الأخطاء؛
- تدفق نتائج البحث والتطوير ومساعدة البنك على خلق والإبداع لمنتجات وخدمات جديدة أو تطوير المنتجات الحالية.
- القيام بدراسة السوق لمعرفة احتياجات ومتطلبات العملاء؛
- تجديد العمليات والمهام المختلفة؛
- تراكم الخبرة في التكنولوجيا مما يؤدي إلى زيادة حجم العمليات البنكية وتحسين نوعيتها. (صباح محمد أبوتاية، 2008)

و التكنولوجيا هي رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آليات ومعدات وعمليات وخدمات مصرفية جديدة ومحسنة و يعكس مصطلح التكنولوجيا في المجال المصرفي مجالين :

- المجال الأول : ويشمل الآلات والمعدات أو ما يطلق عليها إسم تكنولوجيا الصناعة المصرفية، مثل الحاسبات وآلات عد النقود وشاشات عرض العملات، ووسائل الربط والإتصال؛ (Brent, Alan C, Pretorius , 2007)

- المجال الثاني : هو التكنولوجيا الخفيفة وتشمل الإدارة والمعلومات والتسويق المصرفي.وتهتم التكنولوجيا في المجال المصرفي بالإستفادة من الحقائق العلمية ووضعها موضع التنفيذ بحيث تساهم في: (بريش عبد القادر، 2006)

- تقديم خدمات جديدة ومبتكرة؛
- تطوير الخدمات البنكية الحالية.

### 3- الإطار المنهجي للدراسة الميدانية :

**3-1.عينة الدراسة :** تم اختيار عينة عشوائية من الأفراد العاملين بالبنوك العمومية بولاية تبسة حيث تم توزيع 54 استمارة على كل من مدراء البنوك و نوابهم و الموظفون في كل من البنك الوطني الجزائري و القرض الشعبي الوطني و بنك التنمية المحلية، وقد تم استرجاع 41 استمارة 35 منها صالحة للدراسة.

**3-2.طرق جمع المعلومات و البيانات :** قام الباحث بجمع البيانات الأولية وتحليلها مستخدما المنهج الوصفي التحليلي لإنجاز الجانب النظري أما فيما يخص البيانات فقد تم الاعتماد على الاستبيان.

**3-2-1. أداة الدراسة :** لقد تم الإعتماد على الإستبيان بإعتباره الأداة الملائمة للحصول على المعلومات، و قد تم إعداد إستبانة متضمنة كافة الأسئلة التي تجيب على المتغيرات المحددة في هذه الدراسة حسب مقياس ليكارت الخماسي، كما تم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS 22) للوصول الى نتيجة قبول الفرضية أو رفضها من خلال استخدام الدلالة الإحصائية (F- Test).

**3-2-2. الأساليب الإحصائية المستخدمة :** لقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية على غرار المتوسطات الحسابية، الإنحراف المعياري ، معامل الانحدار البسيط ، النسب المئوية ، و ذلك باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

**3-3. صدق و ثبات الأداة :** لكي يتم التأكد من صلاحية أداة الدراسة نقوم بإجراء مجموعة من الاختبارات تسمى باختبارات الصدق و الثبات، فبالنسبة لاختبار الصدق يوجد نوعين من الاختبارات و هما الصدق الظاهري و صدق الاتساق الداخلي، بالنسبة للصدق الظاهري فقد تم عرض أسئلة الاستبانة على عدد من أعضاء هيئة التدريس المختصة في جامعتي أم البواقي و جامعة تبسة و بعض المهنيين في البنوك محل الدراسة للتأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، وتم الأخذ بأراء المحكمين بإجراء تعديلات وإعادة صياغة لبعض الأسئلة، أما فيما يخص الاتساق الداخلي فقد تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل بعد مع محور الأسئلة ، و حسب الجدول رقم 01 يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون موجبة و دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 بين المتغيرين الانتقال إلى اقتصاد المعرفة وتطوير الخدمات البنكية، و هما مرتبطان ارتباط قوي، حيث أن قيمة معامل الارتباط هو 0.56 أي 56%، و عليه فهناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الانتقال إلى اقتصاد المعرفة وتطوير الخدمات المصرفية. و هو ما يعكس المرتفع للاستثمار بأبعادها.

**جدول رقم 01: معامل الارتباط بين اقتصاد المعرفة و تطوير الخدمات البنكية**

		المحور 1	محور 2	محور 3
اقتصاد المعرفة	Corrélation de Pearson	,136	1	,560**
	Sig. (bilatérale)	,435		,000
	N	35	35	35
تطوير الخدمات البنكية	Corrélation de Pearson	,106	,560**	1
	Sig. (bilatérale)	,543	,000	
	N	35	35	35

المصدر: مخرجات SPSS 22

أما فيما يخص التأكد من ثبات الاستمارة فقد تم حساب معامل ألفا كرونباخ Alfa cronbach، و قد إتضح من خلال الجدول رقم 02 أن قيمة ألفا كرونباخ مرتفعة للاستمارة ككل أين كانت قيمة المعامل 0.821 وهي أكبر من القيمة المرجعية 0.6 وهذا يعني ثبات الاستمارة وأن عباراتها متناسقة داخليا، أما قيمتها بالنسبة لأبعاد أثر اقتصاد المعرفة على تطوير الخدمات المصرفية فهي أكبر من 0.6 نلاحظ وجود إتساق داخلي مقبول وكذلك وجود درجة ثبات عالية، و هو ما يعكس ثبات الاستمارة.

**جدول رقم 02: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة**

عدد العبارات	$\alpha$
34	0.821

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS 22

**4-3. الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة :** لكي يتم التعرف على توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية تم حساب كل من التكرار و النسب المئوية لمجموعة من المتغيرات كالجنس، العمر، المؤهل العلمي للوظيفة . فمن خلال الجدول رقم 03 نلاحظ أنه بالنسبة لمتغير الجنس نلاحظ أن عدد الإناث أكثر من عدد الذكور حيث بلغت نسبة الإناث 54.3%، أما نسبة الذكور فبلغت 45.7%، من إجمالي عينة الدراسة.

**جدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب الجنس**

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	16	45.7%

أنثى	19	54.3%
المجموع	35	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS 22

أما بالنسبة لمتغير العمر و حسب الجدول رقم 04 فيلاحظ أن أكبر نسبة هي لفئة الشباب حيث جاءت الفئة الثانية في المرتبة الأولى و التي تتراوح أعمارهم من (25-35) بنسبة 45.7%، ثم تليها الفئة الثالثة أيضا و الخاصة بالشباب الذين تتراوح أعمارهم بين (36-45) بنسبة 40% مما يدل على توجه مختلف البنوك إلى الاعتماد و بشكل أكبر على الفئات الشابة في المجتمع، تليها الفئة الرابعة (أكثر من 45) بنسبة 11.4%، ثم في الأخير الأولى و التي تكون أعمارهم فيها (أقل من 25 سنة) بنسبة 2.9%.

جدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة %
أقل من 25 سنة.	1	2.9%
من 25 إلى 35 سنة.	16	45.7%
من 36 إلى 45 سنة.	14	40%
أكثر من 45 سنة.	4	11.4%
المجموع	35	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS 22

أما بالنسبة للمتغير الخاص بالمستوى التعليمي فنلاحظ من الجدول رقم 05 أن غالبية أفراد متحصلة على شهادة الليسانس حيث قدرت نسبة هذه الفئة بـ 68.6% و هذا ما يعكس ارتفاع المستوى التعليمي و توفر الرصيد المعرفي لدى الفئة المدروسة، ثم تليها الفئة الحاصلين على (شهادة الماجستير او الماستر ) و شهادة التعليم الثانوي بنسبة متساوية تقدر بـ 11.4%، تليها الفئة حملة شهادات الدراسات العليا بنسبة 5.7%. ثم في المرتبة الأخيرة فئة الموظفين الذين لديهم مستوى تعليمي أقل من المستوى الثانوي بنسبة 2.9%. كما تجدر الإشارة إلى أن معظم من لديهم مستوى ثانوي أو أقل لديهم شهادات بنكية متخصصة تم الحصول عليها من خلال الدورات التكوينية بالبنك.

جدول رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
أقل من ثانوي.	01	2.9%
ثانوي.	04	11.4%
ليسانس.	24	68.6%
ماجستير.	04	11.4%
دراسات العليا متخصصة.	2	5.7%
المجموع	35	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS 22

أما بالنسبة للخبرة المهنية فيمكن أن نلاحظ من خلال الجدول رقم 06 أن توزيع سنوات الخبرة في البنوك محل الدراسة على أربع فئات ولكن بنسب متفاوتة حيث نجد أكبر نسبة في الفئة الأولى (من سنة إلى 05 سنوات) بنسبة 37.1%، تليها الفئة الثانية (من 06-10 سنوات) بنسبة 28.6%، تليها الفئتين الثالثة والرابعة (من 11-15 سنة، وأكثر من 15 سنة) بنسبة 17.1%. على اعتبار أن الفئة الغالبة في البنوك هي فئة الشباب و التي تسعى دائما إلى اكتساب خبرات و مهارات جديدة مما يزيد من إمكانية تحقيق الكفاءة و الفعالية في العمل.

#### جدول رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة %	التكرار	الخبرة المهنية
37.1%	13	من سنة إلى 05 سنوات.
28.7%	10	من 6 إلى 10 سنوات.
17.1%	06	من 11 إلى 15 سنة.
17.1%	06	أكثر من 15 سنة.
100%	35	المجموع.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS 22

**3-5. اختبار التوزيع الطبيعي :** من خلال اختبار التوزيع الطبيعي تم إجراء اختبار جودة المطابقة (Kolmogorov-Smirnov) فمن خلال الجدول رقم 07، سنختبر الفرضيتين التاليتين:

- قبول فرضية العدم  $H_0$  في حالة أن مستوى المعنوية لإحصائية Kolmogorov-Smirnov أكبر من 0.05 أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.
- نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة  $H_1$  في حالة أن مستوى المعنوية لإحصائية Kolmogorov-Smirnov أقل من 0.05 أي أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

جدول رقم 07: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

المتغيرات		
تطوير الخدمات المصرفية	اقتصاد المعرفة	
35	35	حجم العينة
0.164	0.155	القيمة الإحصائية Kolmogorov- Smirnov
0.18	0.33	مستوى المعنوية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS 22

نلاحظ في الجدول رقم 07 أن مستوى المعنوية لكل متغيرات الدراسة أكبر من 0.05 حيث تحققت عند 0.33 في المتغير الخاص باقتصاد المعرفة و 0.18 للمتغير المتعلق بتطوير الخدمات المصرفية مما يؤدي إلى قبول الفرضية الصفرية  $H_0$  وبالتالي بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي، وهذا يمكننا من استخدام الاختبارات المعلمية وخاصة أسلوب الإنحدار المعتمد على طريقة المربعات الصغرى في تقدير معالمه.

#### 4- النتائج و مناقشتها :

سيتم تحليل النتائج و مناقشتها من خلال التركيز على أهم المؤشرات والعوامل الأساسية اللازمة لتطوير الخدمات المصرفية في ظل اقتصاد المعرفة و التي اعتمدها أساسا لمعرفة أثرها الملموس على مدى تطور تقديم هذه العمليات في بعض البنوك محل الدراسة، و كذا مدى قدرتها على إجراء تحسينات أو تعديلات على خصائص و منافع هذه الخدمات، أو إضافة خصائص و فوائد جديدة لها، و يمكن أن يتجلى هذا من خلال مؤشري إنتاج المعرفة و الابتكار و التعلم حيث يعتبران كعمليات مكثفة يتم من خلالها جمع المعلومات و المعارف و ترجمتها في شكل خدمات جديدة، بالإضافة إلى إمكانية تطوير الخدمات القديمة بغرض تحسين جودة الأداء أو تقليل التكاليف، أما فيما يخص مؤشر التحكم في تكنولوجيا المعلومات فيعتبر من أهم العناصر التي يمكن إدخالها إلى البنوك و ذلك لتحقيق الجودة كميزة تنافسية، فهو يساعد على إحداث التطور من خلال تصميم المنتجات او الخدمات الجديدة بتطبيق تكنولوجيا حديثة، تساهم في تسهيل العمليات البنكية و تقليل الأخطاء؛ و تقديم خدمات جديدة و مبتكرة، وهذا ما سيم التطرق إليه من خلال دراسة كل مؤشر على حدي:

1-4. إنتاج المعرفة : و قد تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط للمتغير الفرعي المستقل (إنتاج المعرفة) و المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية) و هو ما

يوضحه الجدول رقم 08. حيث يظهر معامل التحديد ( $R^2$ ) وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن 21.10% من التغيرات في المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية) يفسرها المتغير المفسر الفرعي (إنتاج المعرفة) و أن الباقي 78.9% ترجع إلى عوامل أخرى، أما قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.65645 تشير كذلك إلى صغر الأخطاء العشوائية، وبالتالي جودة تمثيل خط الانحدار لنقاط شكل الانتشار وهو ما تدل عليه قيمة ( $F$ ) البالغة 8.813 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$ . كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل  $b$  حيث بلغت 0.690 مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين، فإن أي زيادة أو إنتاج للمعرفة بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في تطوير الخدمات البنكية بمقدار 0.690، و للمعلمة مستوى معنوية 0.006 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع (الحد الثابت) فقد بلغت 0.462 تحت مستوى معنوية 0.046 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية إنتاج المعرفة في تطوير الخدمات البنكية في البنوك محل الدراسة.

جدول رقم 08: نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير الفرعي المستقل (إنتاج المعرفة) على المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر إنتاج المعرفة على تطوير الخدمات البنكية					
معامل التحديد ( $R^2$ ): 0.211			الخطأ المعياري للتقدير: 0.65645		
قيمة ( $F$ ): 8.813			مستوى المعنوية: 0.006		
المتغير	$b$	$SEB$	بيتا $\beta$	قيمة $T$	معنوية $T$
الثابت	0.462	0.222	-	0.046	2.078
بعد إنتاج المعرفة	0.690	0.232	0.459	0.006	2.969

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS 22

من خلال ما سبق يمكن القول أنه يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية لإنتاج المعرفة و تطوير الخدمات البنكية في البنوك محل الدراسة (بولاية تبسة) عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$

2-4. الابتكار و التعلم : و تم كذلك استخدام أسلوب الانحدار البسيط للمتغير الفرعي المستقل (الابتكار و التعلم) و المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية) و هو ما يوضحه الجدول رقم 09. حيث يظهر معامل التحديد ( $R^2$ ) وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن 17.8% من التغيرات في المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية) يفسرها المتغير المفسر الفرعي (الابتكار و التعلم) و أن الباقي

82.2% ترجع إلى عوامل أخرى، أما قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.66976 تشير كذلك إلى صغر الأخطاء العشوائية، و بالتالي جودة تمثيل خط الانحدار لنقاط شكل الانتشار وهو ما تدل عليه قيمة ( $F$ ) البالغة 7.168 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$ . كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل  $b$  حيث بلغت 0.389 مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة في الابتكار و التعلم بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في تطوير الخدمات البنكية بمقدار 0.389، و للمعلمة مستوى معنوية 0.011 و هي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع (الحد الثابت) فقد بلغت 0.624 تحت مستوى معنوية 0.002 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية الابتكار والتعلم في تطوير الخدمات البنكية في البنوك محل الدراسة.

جدول رقم 09: نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير المستقل (الابتكار والتعلم) على المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر الابتكار والتعلم على تطوير الخدمات البنكية					
معامل التحديد ( $R^2$ ): 0.178					الخطأ المعياري للتقدير: 0.66976
قيمة ( $F$ ): 7.168					مستوى المعنوية: 0.011
المتغير	$b$	SEB	بيتا $\beta$	قيمة $T$	معنوية $T$
الثابت	0.624	0.190	-	3.280	0.002
بعدالابتكار المصرفي وتطبيق مفهوم البنك التعليمي	0.389	0.145	0.776	2.677	0.011

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS 22

3-4. التحكم في تكنولوجيا المعلومات : باستخدام أسلوب الانحدار البسيط للمتغير الفرعي المستقل (التحكم في تكنولوجيا المعلومات) و المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية) و هو ما يوضحه الجدول رقم 10. حيث يظهر معامل التحديد ( $R^2$ ) و هو مقياس لجودة التوفيق، و الذى يشير إلى أن 15.7% من التغيرات في المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية) يفسرها المتغير الفرعي (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) و أن الباقي 84.3% يرجع إلى عوامل أخرى، أما قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.67864 تشير كذلك إلى صغر الأخطاء العشوائية، وبالتالي جودة تمثيل خط الانحدار لنقاط شكل الانتشار، و هو ما تدل عليه قيمة ( $F$ ) البالغة 6.124 و هي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$ . كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل  $b$  حيث بلغت 0.635 مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين، فإن أي زيادة في تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في تطوير الخدمات البنكية بمقدار 0.635، و للمعلمة مستوى معنوية 0.019 و هي أقل من 0.05 مما يشير إلى

معنوية معلمة الميل، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع (الحد الثابت) فقد بلغت 0.410 تحت مستوى معنوية 0.014 و هي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها، و بالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير الخدمات البنكية في الوكالات البنكية محل الدراسة.

جدول رقم 10: نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير الفرعي المستقل (التحكم في تكنولوجيا المعلومات) على المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر التحكم في تكنولوجيا المعلومات و تطوير الخدمات البنكية					
معامل التحديد ( $R^2$ ): 0.157			الخطأ المعياري للتقدير: 0.67864		
قيمة ( $F$ ): 6.124			مستوى المعنوية: 0.019		
المتغير	$b$	$SEB$	بيتا $\beta$	قيمة $T$	معنوية $T$
الثابت	0.410	2.821	-	1.481	0.0148
بعد التحكم في تكنولوجيا المعلومات	0.635	15.198	0.396	2.475	0.019

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS 22

4-4. اختبار الفرضية الرئيسية : لاختبار مدى أثر اقتصاد المعرفة على تطوير الخدمات المصرفية في بنوك ولاية تبسة، تم الاعتماد على الفرضيتين الإحصائيتين التاليتين :

H0 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لاقتصاد المعرفة على تطوير الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ )  
H1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لاقتصاد المعرفة على تطوير الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ )

و يتم استخدام الانحدار البسيط لاكتشاف أثر اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات في البنوك محل الدراسة " BNA, BADR, CPA " (ولاية تبسة) ذلك لاختبار صحة الفرضية الرئيسية، و يمكن أن نلخص نتائج تحليل الانحدار الخاصة بمتغيرات الدراسة والمستخرجة من برمجية SPSS، حيث يتبين من الجدول رقم 11، ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية استنادا إلى ارتفاع قيمة ( $F$ ) والبالغة 11.647 و هي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.002 و يتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل اقتصاد المعرفة في هذا النموذج تفسر المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية) ما مقداره 26.1% أما الباقي أي 73.9% يمكن إرجاعه إلى عوامل أخرى كأن تكون متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، مما يعني أيضا أن هناك عوامل أخرى لم تدخل في هذه الدراسة تحتاج إلى دراسات مستقبلية. كما يبين الجدول درجة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع، حيث كانت درجة تأثير اقتصاد المعرفة على تطوير الخدمات بالبنوك محل الدراسة لها قيمة احتمال المعنوية 0.002 أي أنها ذات دلالة إحصائية. كما تشير قيمة المعامل  $\beta$  و التي تعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل (اقتصاد المعرفة) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (0.551) في المتغير التابع (تطور الخدمات المصرفية).

جدول رقم 11: نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر اقتصاد المعرفة على تطوير الخدمات البنكية

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر اقتصاد المعرفة على تطوير الخدمات البنكية					
معامل التحديد $R^2$ : 26.1					الخطأ المعياري للتقدير: 0.63528
قيمة (F): 11.647					مستوى المعنوية: 0.002
المتغير	b	SEB	بيتا $\beta$	قيمة T	معنوية T
الثابت	0.295	0.242	-	1.219	0.0232
محور تطوير الخدمات البنكية	0.774	0.227	0.511	3.413	0.002

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS 22

من خلال ما سبق يمكن القول أن الاعتماد على اقتصاد المعرفة يؤدي إلى تطوير الخدمات البنكية، بالتالي فإنه هناك أثر ايجابي بينهما بالبنوك محل الدراسة (BNA, CPA, BADR) (بولاية تبسة) عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ . و هو ما يؤكد صحة الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر لاقتصاد المعرفة على تطوير الخدمات المصرفية في البنوك المدروسة بولاية تبسة. و بالتالي نرفض الفرضية العدمية الرئيسية. و نقبل الفرضية البديلة.

##### 5- الخاتمة :

من خلال العرض السابق و على غرار وقع التوجه العالمي للانتقال نحو اقتصاد المعرفة، والتغيرات الكبيرة و المتسارعة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال، فقد وجب على المؤسسات البنكية الجزائرية مواكبة كل التحولات المصاحبة لهذا الانتقال، سواء من حيث إنتاج وتوليد المعرفة ودعم الابتكار و كذا تعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام و الإتصال، للوصول إلى خدمات ومنتجات بنكية متطورة تكنولوجيا ترقى إلى تطلعات العملاء وتتماشى وتطورات السوق العالمية. فمن خلال الدراسة الميدانية و اختبار الفرضيات لبعض البنوك الناشطة بولاية تبسة حاولنا إبراز أثر اقتصاد المعرفة على التطور الحاصل على مستوى الخدمات البنكية في ظل ما تواجهه من تحديات و نقائص، وقد تم التوصل للنتائج التالية:

- يسعى كل من بنك BNA و CPA و BADR بولاية تبسة لإنتاج المعرفة عن طريق إستشارة خبراء وتنظيم ملتقيات ودورات تدريبية، حيث جاءت درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على العبارات التي تعكس إنتاج المعرفة في

- البنك كلها عالية و بمتوسط حسابي عام 3.8802، و انحراف معياري قدره 0.9443؛ (أنظر الملحق رقم I)
- تركزت إجابات معظم عينة الدراسة في بنوك ولاية تبسة على أنها تسعى جاهدة لتقديم خدمات مصرفية متنوعة، وتقوم بتحديث هذه الخدمات بشكل مستمر لمواكبة التطورات على المستوى الإقليمي والعالمي، وتنفذ معظم الخدمات المصرفية بشكل إلكتروني من خلال التطبيقات الذكية وأجهزة الصراف و وسائل الدفع الإلكتروني والتقنيات الحديثة، مما يجعل الخدمات المقدمة أكثر دقة وسرعة وأقل تكلفة.
  - توجه البنوك محل الدراسة إلى الإعتماد أكثر على الصيرفة الإلكترونية والتي تعتبر احد أهم أوجه تطوير الخدمات البنكية حيث توفر العديد من المزايا وتساهم في توسع البنك وكسب أكبر عدد ممكن من العملاء، وكذلك اكتساب مكانة في السوق البنكية؛
  - من خلال النتائج الإحصائية و بالنظر للمتوسطات الحسابية لكل أبعاد اقتصاد المعرفة و أثرها على تطوير الخدمات المصرفية نلاحظ أن كل المتوسطات عالية تفوق 3 و بانحراف معياري عام يقدر ب 0.9814، و هذا ما يعكس توجه البنوك إلى الإعتماد أكثر على تطبيقات اقتصاد المعرفة و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال. (أنظر الملحق رقم III)
  - بالرغم من بنية البنوك التكنولوجية المقبولة إلا أنها مازالت تفتقد لوسائل و مهارات تسيير التقنيات و البرامج التكنولوجية الحديثة التي تؤهلها لمواكبة مختلف التطورات البنكية العالمية في مجال تقديم الخدمات المصرفية.
  - يشجع البنك التعليم بين أعضائه و يروج لتبادل المعلومات بين العاملين.
  - تعمل البنوك على دعم الابتكار و الإبداع في مجال الخدمات المصرفية حيث نلاحظ أن كل المتوسطات الحسابية عالية وتفق 3 و بانحراف معياري عام يقدر ب 0.6766، و ذلك على الرغم من النقائص التي تعانيها خاصة في مجال الدعم المادي للبحث و التطوير و ذلك بالتركيز على تنفيذ دورات تدريبية متخصصة، لتحسين الخدمات المصرفية. (أنظر الملحق II)
  - رغم سعي البنوك لإنجاح عملية تطوير الخدمات المصرفية في ظل اقتصاد المعرفة إلا أنها تشهد العديد من العوائق خاصة منها القانونية و التشريعية بالإضافة إلى نقص الوعي لدى الزبائن حول التقنيات الحديثة للعمل المصرفي و كذا القيود التي يفرضها البنك المركزي.

## المراجع:

### المراجع باللغة العربية:

1. ه. عبد المنعم، س. قفلول، "اقتصاد المعرفة : ورقة إيطارية"، مجلة دراسات إقتصادية 19 (51)، صندوق النقد العربي، أبوظبي، 2019، ص 08.
2. ج. بغدادوي، ج. ميسومي، "قياس أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة الخدمات المصرفية - دراسة ميدانية على بعض المصارف العمومية الجزائرية العاملة بمدينة الجلفة -"، مجلة الحقوق و العلوم الانسانية 18 (35)، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2018، ص 172.
3. ع. بن ضميان العنزي، "مدى توافق الإستثمار في وسائل التواصل الإجتماعي مع معايير اقتصاد المعرفة"، ورقة بحثية مقدمة للمنتدى السنوي السابع للجمعية السعودية للإعلام و الإتصال (تكامل الدور في خدمة التنمية)، جامعة الملك سعود، 2003، ص 43.
4. ع. ن. د. إسماعيل، "اقتصاد المعرفة من المنظور الرياضي (دراسة حالة الدول العربية)"، المجلة الإقتصادية السعودية 4 (17)، المملكة العربية السعودية، 2004، ص 43.
5. أ. قاجة، "واقع تطوير الخدمات المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية : دراسة حالة ولاية ميلة"، مجلة الباحث ، 19 (01) ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، الجزائر ، 2019، ص 531.
6. ن. الذيب معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2015، ص 74.
7. آ. قاسمي، أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك التجارية، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، تخصص إقتصاديات المالية والبنوك، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2015، ص 277.
8. ص. م. أبو تابة، التسويق المصرفي بين النظرية و التطبيق، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2008، ص 70.
9. ع. بريش، التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر ، 2006، ص 139-140.
10. س. مسعى، إقتصاديات المعرفة في الجزائر الواقع و متطلبات التحول، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2015، ص 15.
11. أ. علي الحاج محمد، إقتصاديات المعرفة و اتجاهات تطويره، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014، ص 77.
12. ث. ع. ال. الخزرجي، ش بدري البارودي، إقتصاد المعرفة الأسس النظرية و التطبيق في المصارف التجارية، الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014، ص 69.
13. ع. داوود، ه. زويبير، م. الدعمي، الإقتصاد المعرفي و إنعكاساته على التنمية البشرية نظرية وتحليل في الدول العربية مختارة، دار الجريز للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010، ص 60.
14. خ. ياسين الشيخ، الإقتصاد المعرفي و دوره في تحقيق التنمية الإقتصادية و الإجتماعية، رسالة ماجستير، تخصص الريادة و الإدارة بالإبداع، جامعة دمشق، سوريا، 2011، ص 19.

### المراجع باللغة الأجنبية:

1. IVICA T., SHARIF M. O., MILOJEVIC M., « The Impact of the Knowledge Economy on Islamic Banks Performance », International Journal of Business and Social Science, Vol. 7 (3), Belgrade, Serbia, 2016.
2. BRENT ALAN C., PRETORIUS A, Sustainable Development: Framework For the technology Management Field Knowledge and departure for Furner

Research, International Association For Management of Technology, University of Pretoria, South Africa, 2007.

3. FERAS IZZAT K., « *The Role of Knowledge Economy to Improve the Quality of E-Banking Services in the Saudi Banking Sector - A Case Study: Selected Saudi Banks* », Arab Journal for Scientific Publishing, Vol.16 (3), Jordan, 2020.

4. HADAD S., « *Challenges for Banking Services in the Knowledge Economy, Management Dynamics in the Knowledge Economy* », Vol.7 (19), 2019.

#### المواقع الإلكترونية:

1. <https://www.knowledge4all.com/Methodology.aspx?language=ar>, (consulté le : 29 /04/2020).

### الملاحق:

الملحق رقم I: التكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية و  
إتجاهات الآراء لبعث إنتاج المعرفة في البنك

الرقم	العبارات	التكرار					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة الموافقة
		1	2	3	4	5				
01	يقوم البنك بإستشارة خبراء للإستفادة من معارفهم وخبراتهم لدعم عملية تطوير الخدمات المصرفية.	0	1	6	1	9	4.0285	0.86675	4	عالية
02	توزيع المعرفة داخل البنك وبين فروعها يعتمد على الإنترنت والإكسترنانت.	1	2	7	2	5	3.7428	1.12422	6	عالية
03	يتم تخزين المعرفة بالإعتماد على المستندات الورقية.	0	0	7	2	1	3.8285	0.81478	5	عالية
04	يتم تخزين المعرفة بالإعتماد على التخزين الإلكتروني (الحاسبات الإلكترونية، والأقراص المضغوطة).	0	1	2	2	1	4.1714	0.74247	2	عالية
05	يشجع البنك عملية البحث والتطوير وخلق الإبداع لتحسين خدماته الحالية وإستحداث خدمات جديدة.	0	3	8	2	4	3.7142	1.07062	7	عالية
06	يقوم البنك بتطوير طرق وأساليب أداء الخدمة.	0	1	4	2	9	4.0857	0.81478	3	عالية
07	يشجع البنك التفكير الجماعي لإيجاد ولتوليد معارف جديدة.	0	6	1	8	8	3.5142	1.03955	8	عالية
08	يسعى البنك لتطوير معارف العمال عن طريق تنظيم ملتقيات ودورات تدريبية.	0	1	0	1	1	4.4857	0.64561	1	عالية جدا
09	تتم عملية إنتقال المعرفة في البنك من خبرات الموظفين الأقدم.	5	2	1	1	7	3.3714	1.37993	9	عالية
المجموع							3.8802	0.9443		عالية

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS 22

**الملحق رقم II: التكرارات و الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية و اتجاهات الآراء لبعء الإبتكار المصرفي وتطبيق البنك التعليمي**

الرقم	العبارات	التكرار					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتیب العبارة	درجة الموافقة
		1	2	3	4	5				
01	يشجع البنك التعليم بين أعضائه ويروج لتبادل المعلومات بين العاملين.	1	1	8	1	9	3.8857	1.03955	2	عالية
02	يشجع البنك عملية التفكير الإبداعي	1	4	1	1	5	3.5142	1.19030	5	عالية
03	يتيح نظام البنك للعاملين توليد أفكار جديدة ومبتكرة.	3	4	6	1	9	3.6	1.8548	4	عالية
04	يملك البنك القدرة على إبتكار منتجات وأساليب مصرفية جديدة.	0	1	5	2	5	3.9428	0.85307	1	عالية
05	يتيح البنك للعاملين فرصة المشاركة في تحديد المشاكل والبحث عن حلول لإحداث التغيير وتحسين قدرات البنك.	1	4	7	1	8	3.7142	1.17251	3	عالية
	المجموع						3.7313	0.6766		عالية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS 22

الملحق رقم III: التكرارات و الوسط الحسابي و الإنحراف المعياري و الأهمية النسبية و  
إتجاهات الآراء لبعث تكنولوجيا الإعلام و الإتصال

الرقم	العبارات	التكرار					الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	ترتيب العبارات	إتجاهات الآراء
		1	2	3	4	5				
01	يملك البنك بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال.	0	1	2	24	8	4.1142	0.7390	4	عالية
02	يملك البنك شبكة إتصالات الإلكترونية لتسريع العمليات المصرفية.	0	0	2	20	13	4.3142	0.6122	2	عالية جدا
03	يستخدم البنك تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لتواصل مع العملاء.	0	0	6	18	11	4.1428	0.7647	3	عالية
04	هناك دعم لعمليات تطوير بواسطة تقنيات و معدات متطورة.	2	1	6	14	12	3.9428	1.1114	5	عالية
05	لا توجد مشاكل تقنية مؤثرة على تقديم الخدمات المصرفية في ظل استخدام البنك لتكنولوجيا الحديثة.	4	5	7	12	7	3.3714	1.4010	7	متوسطة
06	يعتمد نظام المعلومات في البنك بشكل كلي على الكمبيوتر.	3	8	8	10	6	3.2285	1.3491	8	متوسطة
07	يملك البنك موقع أنترنت دائم وفعال.	0	0	2	13	20	4.5142	0.5826	1	عالية جدا
08	يستطيع البنك التخلي عن الأعمال الورقية و التحول إلى النظام الإلكتروني بشكل كلي.	2	8	4	10	11	3.5714	1.2912	6	عالية
	المجموع						3.8999	0.9814		عالية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS 22