

تطوير الخدمات البنكية في ظل اقتصاد المعرفة - دراسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية - بسكرة -

أ/ نورالدين إيمان

أستاذ مساعد - مخبر العلوم الاقتصادية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير - كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
جامعة محمد خيضر بسكرة

تاريخ النشر: 2019/09/30

تاريخ القبول: 2018 /12/29

تاريخ الاستلام: 2018 /11/18

ملخص:

اقتصاد المعرفة هو نمط اقتصادي متطور قائم على الاستخدام الواسع للمعلوماتية في مختلف أوجه النشاط الاقتصادي. و يعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات التي تأثرت باقتصاد المعرفة حيث تغيرت كل خدماتها إلى خدمات الكترونية و أصبحت تتسم بالسرعة في الانجاز و الجودة العالية. و من خلال دراستنا هذه تمكنا من تحديد العلاقة بين تطوير الخدمات البنكية و الانتقال إلى اقتصاد المعرفة، حيث أظهرت نتائج الدراسة الميدانية على مستوى بنك الفلاحة و التنمية الريفية- وكالة و مديرية بسكرة أن لكل من إنتاج المعرفة في البنوك و تطبيق التعلم التنظيمي و وجود بنية تحتية متطورة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال علاقة وطيدة بتطوير الخدمات المصرفية.

الكلمات المفتاحية: المعرفة، اقتصاد المعرفة، تطوير الخدمات، تكنولوجيا المعلومات، إنتاج المعرفة.

Abstract:

The knowledge economy is the economic pattern developed based on the widespread use of information networks and the Internet in various aspects of economic activity. The banking sector is the most important sectors affected by the knowledge economy, where all services have changed to electronic services and are fast becoming the achievement and high quality. Through our study of this research we were able to determine the relationship between the development of banking services and a transition to a knowledge economy, where the results showed the field study at the Bank of Agriculture and Rural Development - Agency and the Directorate of Biskra, that each of the production of knowledge in the banks and the application of organizational learning and and a sophisticated infrastructure of information technology and communication have a close relationship with the development of banking services.

Key words: knowledge, knowledge economy, the development of services, Tic , production of knowledge.

مقدمة :

مر الاقتصاد العالمي بتطورات و مراحل عديدة ، تميزت كل مرحلة عن الأخرى بوسائل و أساليب و أفكار جديدة أدت إلى تمييزها عن سابقتها فكانت مرحلة الزراعة ، ثم مرحلة الصناعة ، إلى أن وصل إلى مرحلة المعرفة بمختلف مصادرها و توجهاتها سواء ظهرت في الأفكار أو في التطبيقات من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى عالم كل شيء رقمي فظهر اقتصاد المعرفة و الاقتصاد الرقمي ، هذا الاقتصاد الذي عرف تحولات في مختلف أركانه ، و لم يكن العمل البنكي في منأى عن هذه التغيرات فتوجه هو أيضا إلى الرقمنة فظهرت الصيرفة الإلكترونية التي لم تعرف الحدود ، و اعتمدها مختلف الأنظمة البنكية و المالية و أصبح العالم يتجه اليوم أكثر فأكثر نحو اقتصاد المعرفة الذي يعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات و الخدمات الإلكترونية التي تساهم أساسا في نموه، و هذا في ظل وجود بنية تحتية داعمة مع سهولة الوصول إلى الانترنت كذا توفر مجتمع تعلم و عمال و صناع معرفة لديهم القدرة على التساؤل و الربط ، حيث يمكن التعرف على منافع اقتصاد المعرفة و نمو التعاملات الإلكترونية التي طورت الوظائف القديمة في النظام المالي و المصرفي و استحدثتها بأخرى جديدة و متطورة . شملت هذه التعاملات الإلكترونية جميع النشاطات و القطاعات الاقتصادية و على رأسها القطاع المصرفي الذي أصبح قناة الأموال التي تمر للاستثمار في كل القطاعات و باعتباره أكثرها استفادة من التغيرات المتسارعة في مجال الخدمات الإلكترونية.

و نظرا لمحاولة الجزائر النهوض باقتصادها و تنشيط حركته و تطويره كان لا بد من ان تقوم بإصلاحات في نظامها المصرفي و الاستفادة من التطورات التكنولوجية و استخدامها لتطوير خدماتها المصرفية.

إشكالية البحث:

في ضوء ما تقدم تظهر أهمية اقتصاد المعرفة و تأثيره على تطوير الخدمات المصرفية و من هنا تبرز الإشكالية كما يلي:

**ما علاقة اقتصاد المعرفة بتطوير الخدمات في القطاع المصرفي ؟
التساؤلات الفرعية:**

- هل هناك علاقة ارتباط بين عملية إنتاج المعرفة في البنك و تطوير الخدمات البنكية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية؟
- هل هناك علاقة ارتباط بين تطبيق مفهوم التعلم التنظيمي و تطوير الخدمات البنكية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية ؟
- هل هناك علاقة ارتباط بين التحكم في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تطوير الخدمات البنكية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية ؟

الفرضيات:

الفرضية الرئيسية:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الانتقال إلى اقتصاد المعرفة و تطوير الخدمات البنكية.

الفرضيات الفرعية:

1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إنتاج المعرفة في البنك و تطوير الخدمات البنكية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية.
2. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التعلم التنظيمي في البنك و تطوير الخدمات البنكية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية.
3. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحكم في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تطوير الخدمات البنكية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية

أهداف البحث:

- التعرف على ماهية اقتصاد المعرفة بالتطرق إلى خصائصه و مختلف عناصره و مظاهره.
- تبيان التطورات الحاصلة في الخدمات المصرفية اثر التحول إلى اقتصاد المعرفة.
- إظهار أثار الانتقال إلى اقتصاد المعرفة و مزاياه على الخدمات المصرفية المقدمة ببنك الفلاحة و التنمية الريفية

أولاً: الإطار النظري للدراسة

1 : اقتصاد المعرفة

➤ المعرفة :

يرى كل من harris و henderson أن المعرفة احد العناصر الأساسية ضمن سلسلة متكاملة تبدأ بالإشارات و تتدرج إلى البيانات ثم إلى المعلومات ثم المعرفة ثم إلى الحكمة و هذه الأخيرة هي أساس الابتكار.¹

و يمكن اعتبار المعرفة على أنها: " مجموعة المعلومات والأفكار ومختلف المنتجات الفكرية والذهنية التي تعبر عن حقائق أو علاقات أو نماذج سواء كانت علنية ظاهرة قابلة للتداول والتقليد أو كانت ضمنية تظهر في شكل تصرفات و سلوكيات الأفراد حيث تكون نتيجة لتفكير ذهني أو ممارسات و تجارب ميدانية أو مزيج بينهما. إذ تكون قابلة للاستخدام لأغراض علمية أو تكنولوجية وتتمثل عناصرها في المعلومات والعلم والتقنية والهندسة و الخبرة البشرية".²

أما في المجال الاقتصادي تعرف المعرفة على أنها: "سلعة غير منظورة intangible متميزة في مضمونها منافية لقوانين السلع المنظورة فهي لا تخضع لقانون الندرة كونها تعتمد على العقل البشري و لا تخضع لقانون تناقص الغلة بل بالعكس فهي تحقق عوائد متزايدة"³.

و قد ميز Arrow بين ثلاث خصائص للمعرفة باعتبارها سلعة اقتصادية من حيث إنتاجها و استعمالها:

- المعرفة ناتجة عن معلومة و بالتالي من الصعب السيطرة عليها و مراقبتها فهي قابلة للتقاسم و الاستعمال من طرف أشخاص ربما لم يقوموا بإنتاجها.
 - المعرفة هي منتج غير قابل للمنافسة و هي لا تفنى بالاستعمال كما أن سعرها لا يمكن أن يكون ثابت كما في السلع الأخرى.
 - المعرفة هي عملية تراكمية، أي أن إنتاج معارف جديدة هو نتيجة للمعارف الموجودة مسبقا و بالتالي لا نستطيع مراقبة الزيادة السريعة لانتشار المعرفة.⁴
- و حسب Polanyi فإن مفهوم المعرفة يقوم على ثلاث فرضيات أساسية هي:

1- الاكتشاف الحقيقي للمعرفة لا يمكن الوصول إليه أو حتى تحديده من خلال سلسلة القواعد الموضوعية أو الخوارزميات.

2- إن المعرفة عامة و شخصية في آن واحد.

3- إن المعرفة التي تحدد أو تصنف بأنها معرفة مكتوبة صريحة هي بالتأكيد ضرورية و مهمة للغاية لكن جذور هذه المعرفة توجد دائما بالمعرفة الضمنية، بمعنى آخر، المعرفة الصريحة تكون إما ضمنية أو أن تنبع من المعرفة الضمنية.⁵

والمعرفة الضمنية هي المعرفة غير المكتوبة المخزونة في عقول الأفراد. ولعل اقرب وصف له علاقة بالمعرفة الضمنية هو ما قاله مرة Polanyi في سنة 1966 تعبيراً عن أهمية المعرفة الضمنية we know more than we can tell. فهذه العبارة تسلط الضوء على حقيقة أن الكثير من المعارف والمهارات الإنسانية تبقى غير مسجلة إلى أن يبادر صاحب المعرفة الضمنية بكتابتها وتسجيلها.

➤ الفرق بين البيانات والمعلومات والمعرفة

هناك فروق واضحة في هذه المفاهيم ، فالبيانات هي الحقائق الأولية ،بينما المعلومات ينظر إليها على أنها مجموعة منظمة من البيانات ، أما المعرفة فيتم إدراكها على أنها المعلومات ذات الدلالة أو الفهم والوعي المكتسب من خلال الدراسة والتفسير و الملاحظة أو الخبرة التي تكتسبها عبر الزمن.

إن عملية تمييز المعرفة عن المعلومة يقودنا إلى التفرقة بين المشاكل الاقتصادية المتعلقة بهذين المفهومين ، بالنسبة للمعرفة فالمشكلة الأساسية متعلقة بعملية إنتاجها أو تقليدها (reproduction) و التي تعتبر مشكلة تعلم ، في حين أن عملية إعادة إنتاج المعلومة لا تطرح أي مشكلة حقيقية حيث أن تكلفة إنتاجها تعد معدومة ، المشكلة المتعلقة بالمعلومة تتعلق باكتشافها و حمايتها.⁶

إذا المفهومان لهما حدود مشتركة حيث أن المعلومات هي عملية اختيار، معالجة و تفسير الرسائل الواردة و المعرفة تقوم على معلومة مفهومة مترجمة و مستخدمة لتأدية عمل ما.⁷

➤ أنواع المعرفة

يمكن التمييز بين نوعين من المعرفة حسب نوناكا و تاكيوشي Nonaka & Takeuchi:⁸

1- المعرفة الصريحة: وهي المعرفة الرسمية، القياسية، المرزمة النظامية الصلبة، المعبر عنها كميًا، والقابلة للنقل والتعليم، وتسمى أيضا المعرفة المتسربة لإمكانية تسربها إلى خارج الشركة ونجدها في أشكال الملكية الفكرية المحمية قانونا كما في براءات الاختراع، حقوق النشر، الأسرار التجارية.. الخ، كما نجدها مجسدة في منتجات الشركة وخدماتها، أدلة وإجراءات العمل، وخططها ومعايير تقييم أعمالها... الخ

و دور المعرفة الصريحة هو دور أساسي و كبير حيث تلعب دور مراقبة و إدارة في المؤسسة.⁹

2- المعرفة الضمنية: وهي المعرفة غير الرسمية، الذاتية والمعبر عنها بالطرق النوعية والحدسية غير قابلة للنقل والتعليم، وتسمى المعرفة الملتصقة والتي توجد في عمل الأفراد والفرق داخل الشركة، وهذه المعرفة هي التي تعطي خصوصية الشركة وهي الأساس في قدرتها على إنشاء المعرفة.

إن المعرفة الضمنية هي معرفة مرتبطة بالشخص تتميز بصعوبة ترتيبها و تحويلها إلى معرفة رسمية، كذلك صعوبة مشاركتها مع الآخرين. المعرفة الضمنية هي أيضا معرفة جذرية و متأصلة في أفعال و خبرات الأفراد و أيضا في معتقداتهم و قيمهم التي يعتقدونها.¹⁰

➤ تعريف اقتصاد المعرفة

ان الاقتصاد المعرفي هو إحداه مجموعة من التغييرات الإستراتيجية في طبيعة المحيط الاقتصادي و تنظيمه ليصبح أكثر استجابة و انسجاما مع تحديات العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعالمية المعرفة والتنمية المستدامة بمفهومها الشمولي التكاملي .

يمكن أن نعرف اقتصاد المعرفة في سياق المفهوم الواسع للمعرفة (المتضمن المعرفة الصريحة التي تشمل على قواعد البيانات والمعلومات والبرمجيات وغيرها، والمعرفة الضمنية التي يمثلها الأفراد بخبراتهم وعلاقاتهم وتفاعلاتهم السياقية) بأنه: " الاقتصاد الذي ينشئ الثروة من خلال عمليات و خدمات المعرفة

(الإنشاء و التحسيس، التقاسم، التعلم، التطبيق و الاستخدام للمعرفة بأشكالها) في القطاعات المختلفة بالاعتماد على الأصول البشرية واللاملموسة ووفق خصائص وقواعد جديدة"¹¹.

كما يعرفه Dominique Foray بأنه «تخصص فرعي من الاقتصاد يهتم أساسا بالمعرفة من جهة و من جهة أخرى يعتبر ظاهرة اقتصادية حديثة تتميز بتغير سير الاقتصاديات من حيث النمو و تنظيم النشاطات الاقتصادية»¹².

أيضا عرفه Grundstein و Zacklad على أنه : اقتصاد جديد يظهر يتميز بتبادل المعرفة و إنتاج المعارف، هو اقتصاد اللاماديات. في هذا الاقتصاد رأس المال تحول تدريجا إلى رأس مال معرفي.¹³

إذا فاققتصاد المعرفة أو الاقتصاد الجديد هو المرحلة الاقتصادية الجديدة و التي ظهرت في القرن الماضي في هذا الاقتصاد الذي هو أكثر عالمية : التكنولوجيات ، المعلومات و المعرفة حلت محل رأس المال و الطاقة باعتبارها عوامل رئيسية في الإنتاج و خلق الثروة.

و قد طور البنك الدولي الإطار التالي لمساعدة البلدان في وضع إستراتيجية واضحة لها من اجل التحول نحو اقتصاد المعرفة :

1- إقامة نظام اقتصادي ومؤسساتي يوفر السبل المحفزة من اجل كفاءة استخدام المعرفة الموجودة والجيدة وازدهارها بالعمل الحر و يقصد به دور الحكومات في توفير الإطار الاقتصادي و الحوافز لمجتمع الأعمال و غيرها من الشروط التي تعمل على رفع اقتصاد المعرفة بالإضافة إلى الأداء الفعلي للاقتصاد.

2- توافر السكان المتعلمين والمهرة من اجل خلق واستخدام و التشارك في المعرفة بشكل جيد حيث أن التعليم و التدريب المستمر و المعتمد على التكنولوجيا من أهم خصائص بيئة اقتصاد المعرفة.

3- توافر بنية تحتية ديناميكية للمعلومات لتسهيل الاتصال الفعال ومعالجة المعلومات و يقصد بها البنية الأساسية في مجال الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات و إلى أي حد هي متقدمة و منتشرة و متاحة.

4- توافر منظومة ابتكار تتمتع بكفاءة عالية وذلك للشركات ومراكز البحوث والجامعات والمستشارين والمنظمات الأخرى من اجل الدخول إلى المخزون العالمي المتنامي للمعرفة واستيعاب هذه الابتكارات وتكييفها مع الحاجات المحلية وخلق تكنولوجيا جديدة.

إنّ الاقتصاد المعرفي يهتم بما يلي:

1- إنتاج المعرفة: إن القدرة على إنتاج المعرفة وعلى استخدامها قد أصبحت عاملا رئيسيا في عملية التنمية، كما أصبحت حاسمة الأهمية لتحقيق ميزة تنافسية و تشتمل عملية إنتاج المعرفة على ابتكار واكتساب ونشر واستعمال وتخزين المعرفة. و يتطلب اقتصاد المعرفة تعزيز فعالية المقدره على إنتاج المعرفة بما يضمن قيام نسق للابتكار يقوم على الإدارة الكفؤة لنقل التكنولوجيا و استيعابها المجتمعي ، و تنشيط إنتاجها المؤدي إلى توليد تكنولوجيات جديدة بما يحقق غايات الكفاءة الإنتاجية و التنمية الشاملة . و تعد المؤشرات المتعلقة بالأبحاث و التنمية، و براءات الاختراع، و المنشورات العلمية، و الإنفاق عليها و إعداد العاملين في إنتاج المعرفة و العاملين في البحث و التطوير على قدر كبير من الأهمية بالنسبة لأهم عنصر في اقتصاد المعرفة لأنها تعد الركيزة المهمة في تطوره و نجاحه.

2- صناعة المعرفة: إن التربية والتدريب والاستشارات والمؤتمرات والمطبوعات والكتابة والبحث والتطوير R&D هي أمثلة عن الأنشطة التي تركز عليها الصناعات المعرفية.

حيث أنّ العامل الأولي للنمو الاقتصادي هو ابتكار واكتساب ونشر المعرفة الحالية وإنتاج ونشر المعارف الجديدة وهذا ما يؤكد عليه الاقتصادي Robert Solow الحائز على جائزة نوبل في قوله: "إن 34% من

النمو الاقتصادي يعزى إلى نمو معارف جديدة. إضافة إلى أن 16% من النمو الاقتصادي هو ناتج عن الاستثمار في رأس المال الإنساني من خلال التعليم. وبناءً عليه فإن 50% من النمو الاقتصادي متعلق بالمعرفة".¹⁴

➤ خصائص اقتصاد المعرفة :

المعرفة هي أحدث عوامل الإنتاج والأكثر أهمية بين عوامل الإنتاج التقليدية الأخرى وهي العمال والمواد الأولية ورأس المال وهذا ما يؤكد أن رأس المال الفكري أو المعرفي هو أكثر أهمية من رأس المال المادي وان "عمال المعرفة هم الرأسماليون الجدد الذين يملكون أغنى واثمن عوامل الثروة وعلى رأي المفكر الاقتصادي دراكر (P. E. Drucker) أنه في القرن الماضي كانت مساهمة الإدارة تتمثل في زيادة إنتاجية العامل اليدوي ، لكن الأكثر أهمية زيادة إنتاجية العمل المعرفي.

و قد أورد R.Grant الخصائص الأساسية التالية لاقتصاد المعرفة:¹⁵

1- العامل الرئيسي في الإنتاج هو المعرفة خلاف ما كان عليه في الفترات السابقة حيث كانت الأرض في الاقتصاد الزراعي ورأس المال في الاقتصاد الصناعي .

2- انه يركز على اللاملموسات بدلا من الملموسات (المخرجات =هيمنة الخدمات على السلع ومن حيث المدخلات فان الأصول الرئيسية هي اللاملموسات كالأفكار والعلامات التجارية بدلا من الأرض والآلات ..).

3 - انه شبكي: حيث أن التشبيك البيني وسع إمكانية التشارك ليس ضمن الشركة بل وأيضا بين الشركات وكان من نتائج ذلك تدهور دور التنظيمات الرسمية و هياكلها الهرمية.

4- انه رقمي : حيث أن رقمنة المعلومات له تأثير كبير على سعة نقل و تخزين ومعالجة المعلومات.

5- انه افتراضي: فمع الرقمنة و شبكة الانترنت كان العمل الافتراضي حقيقة واقعة.

6- التكنولوجيا الجديدة : استخدام الانترنت أدى إلى ثورة في كل الأعمال تقريبا، حيث تضاعفت قيود الزمان والمكان.

7- ظهور أسواق جديدة وهي الأسواق الالكترونية و التي تمتاز بسرعة تدفق المعلومات عن المنتجات وخاصة الأسعار .

بالإضافة إلى ما سبق لاقتصاد المعرفة بعض من الخصائص الأخرى حيث يتسم اقتصاد المعرفة بأنه اقتصاد وفرة أكثر منه اقتصاد ندرة، فعلى عكس اغلب الموارد التي تتضرب من جراء الاستهلاك تزداد المعرفة في الواقع بالممارسة والاستخدام وتنتشر بالمشاركة .

- ظهور وظائف لم تكن بالأهمية بمكان مثل التعليم و التكوين و الرسكلة و الاستشارة، و هذا ما نجده خاصة في المجالات كثيفة المعرفة.

- طغيان الخدمات على الصناعات و انجذاب قوة العمل إليها.¹⁶

➤ عوامل الاندماج في اقتصاد المعرفة

هناك عدة عوامل تدعم عملية الاندماج في اقتصاد المعرفة ، و أهم هذه العوامل :

أولاً/البحث والتطوير والابتكار:

تنتشر في اقتصاديات المعرفة مخابر البحث والتطوير وتولي لها الحكومات والخواص و قطاع الخدمات بالغ الاهتمام باعتبارها القلب النابض للتقدم التكنولوجي وبصورة تدريجية أصبح البحث والتطوير خاصة في البلدان الصناعية يشكل أهم جوانب التطور التكنولوجي فيها ذلك لأنه يمثل وسيلة لتوسيع المعارف التكنولوجية التي تعتمد عليها عملية الإبداع والابتكار كما يؤدي إلى زيادة عائد الاستثمارات المادية والبشرية

1- البحث

البحث يقصد به متابعة لنقطة تكنولوجية رئيسية في ميدان حديث مثل بيوتكنولوجي، فالبحث هو "تعمق في المعرفة"¹⁷

و هو يمثل مجموعة من الأنشطة التي تعتمد المعارف والخبرات كمدخلات ، وتكون مخرجاتها معرفة جديدة ، أو توسيع لمعرفة قائمة ، ويعد استقصاءا منهجيا في سبيل زيادة المعرفة.

والبحث العلمي: هو عبارة عن الأنشطة الهادفة إلى زيادة ذخيرة المعرفة العلمية وتطبيقاتها على الواقع العملي وهو ينقسم إلى قسمين:البحث الأساسي وهو الجهود المبذولة بهدف الحصول على المعرفة العلمية المحددة وغير الموجهة بالضرورة إلى هدف محدد أو تطبيقات محددة ولا يكون القصد منها الربح التجاري أما البحث التطبيقي فيكون الغرض منه زيادة المعرفة لغرض إشباع حاجات ملموسة عن طريق إيجاد حلول لمسائل محددة سواء كان استنباط طرق إنتاج جديدة أو ابتكار سلع وخدمات جديدة

2- التطوير وهو أي نشاط منهجي يعتمد على المعارف العلمية الموجودة والتي يتم التوصل إليها عن طريق البحث أو الخبرة العلمية والذي يكون الهدف منه هو إنتاج مواد جديدة أو منتجات وآلات تستعمل في

عمليات جديدة أو إدخال التحسينات المطلوبة على المنتجات والآلات والأنظمة المستعملة.¹⁸

3- الإبداع ويعرفه Freeman على انه:"هو الهدف الأخير لنظام البحث والتطوير حيث يتم تدفق الإبداعات وقياسها، إما بالجرد للإبداعات الأساسية التي تتحقق ولما بقياس الفوائد أو الأرباح أو بقياس المهارة، الكفاءة والفعالية التي يحققها الإبداع.¹⁹

و هناك العديد من المجالات التي تستهدفها أنشطة البحث و التطوير، يمكن إيجاز أهمها فيما يلي:

- اكتشاف و تعزيز المعرفة، و توليد الأفكار و المفاهيم الجديدة.

- تطوير، إبداع منتجات جديدة، و تحسين المنتجات الحالية.

- إيجاد استخدامات جديدة للمنتجات الحالية.

- تحسين و تطوير عمليات الإنتاج.²⁰

إن الدخول في اقتصاد المعرفة يقتضي توجيه اهتمام مركز للبحث العلمي و رفع نسبة الإنفاق على مشاريع البحث و التطوير إذ تعتبر هذه النسبة كمؤشر ضمن مجموعة مؤشرات اقتصاد المعرفة.

ثانيا: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

إن تطوير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال عامل مهم في ظهور الاقتصاد المعرفي حيث تعتبر البنية التحتية لتكنولوجيات المعلومات و الاتصالات لبلد ما العامل الأهم في تحديد قدرته على الانتقال إلى الاقتصادي العالمي المبني على المعرفة حيث تشكل كثافة الخطوط الهاتفية - الثابتة و المنقولة- و انتشار الحواسيب الشخصية و مدى استخدام الانترنت المؤشرات الأساسية لهذه البنية التحتية .
إن مصطلح **التكنولوجيا** يمثل: "مجموع المعارف و الخبرات و المهارات اللازمة لتصميم و لتصنيع منتج أو عدة منتجات و إنشاء مشروع لهذا الغرض".²¹

أما **المعلومات** فهي "البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد المستقبل لها و التي لها قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع في القرارات التي يتم اتخاذها".

و **الاتصال**: هو عملية تتضمن نقل أفكار أو وجهة نظر أو معلومات من طرف آخر، تتطلب المرسل و المرسل إليه و الرسالة من خلال وسائل الاتصال أو هو: "عملية مستمرة تتضمن قيام احد الأطراف بتحويل أفكار و معلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر".²²

- وبذلك فإن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ما هي إلا مجموعة من التقنيات و الوسائل المساعدة على نقل و انتشار المعلومات بشكل فعال و ذلك بالاستفادة من تكنولوجيا الحوسبة .

إن التغيرات التكنولوجية و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أقامت صرح الاقتصاد الجديد الذي يعتمد على التنافس المستند إلى أساس التقدم العلمي و التكنولوجي ، و يحتاج إلى تغيرات جذرية و هيكلية في البنية الاقتصادية. إن تشييد بنى تحتية تكنولوجية في إطار اقتصاد المعرفة يكون أساسا بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كصناعة البرمجيات و صناعة معدات الإعلام الآلي.

و تعرف صناعة البرمجيات على أنها : صناعة إبداعية إبتكارية تقوم على إعداد و رسم و تصميم و تنفيذ و اختيار برنامج تشغيل للحاسب الآلي و الذي يتضمن مجموعة أوامر و تعليمات للحاسب ليقوم بمجموعة أعمال متكاملة بهدف الوصول إلى نتيجة معينة و تتميز هذه الصناعة بكونها:

- تعتمد على العقل البشري بالأساس

- إنتاجها لا يحده زمان أو مكان.

- خضوعها لمنظومة تسويقية متكاملة .

- ارتفاع عائداتها بشكل سريع و منافستها للأسواق الخارجية .²³

ثالثا: التعليم

إن أهمية التعليم لم تعد اليوم محل جدل في أي منطقة في العالم فالتجارب الدولية المعاصرة أثبتت أن بداية التقدم الحقيقية بل و الوحيدة هي التعليم. و إن كل الدول التي تقدمت من بوابة التعليم، بل إن الدول المتقدمة نفسها تضع التعليم في أولوية برامجها و سياساتها. و كما أن جوهر الصراع العالمي هو سباق في تطوير التعليم و أن حقيقة التنافس الذي يجري في العالم هو تنافس تعليمي.

إن التعليم هو من الاحتياجات الأساسية للإنتاجية و التنافسية الاقتصادية حيث يتعين على الحكومات أن توفر اليد العاملة الماهرة و الإبداعية أو رأس المال البشري القادر على إدماج التكنولوجيات الحديثة في العمل و تنامي الحاجة إلى دمج تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات فضلا عن المهارات الإبداعية في المناهج التعليمية و برامج التعلم مدى الحياة.

و تعتمد قدرة بلد ما على الاستفادة من اقتصاد المعرفة على مدى السرعة التي يمكن من خلالها أن يتحول إلى اقتصاد تعليمي، حيث يكون الأفراد و الشركات قادرين على إنتاج الثروة بحسب قدرتهم على التعلم و المشاركة في الإبداع.²⁴

و يتطلب اقتصاد المعرفة جهودا اكبر في مجالات التعليم و التدريب كما يتطلب نوعا جديدا من التعليم و التدريب فعدد العاملين في مجال المعلومات يزداد و هذا يتطلب تكوين العلميين و العاملين في هذا المجال و في مجالات تكنولوجيا المعلومات ، فالأمية التكنولوجية أصبحت من الظواهر المعيقة للتقدم.²⁵ و في ظل اقتصاد المعرفة أين يتجه الاهتمام صوب النشاط كثيف المعرفة يخص جانب التعليم بدوره الجوهرى باعتباره النطاق الذي تبنى فيه الطاقات البشرية التي تحتاجها صناعات اقتصاد المعرفة ،

و في الواقع هناك علاقة بين التعليم و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال حيث إن مهمة الدول إعداد عمال المعرفة الذين يعهد إليهم تطوير هذه التكنولوجيات، من جهتها تقوم هذه الأخيرة بتيسير ظروف التعلم و جعله أكثر فعالية من خلال تزويد قطاعي التعليم النظامي و غير النظامي بما تنتجه صناعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مثل الانترنت و غيرها.

2: تطوير الخدمة البنكية

ان عملية تطوير الخدمات البنكية هي عملية ضرورية وحيوية في ظل تزايد المنافسة التي تدفع المصرف إلى تطوير خدماته البنكية لتصل إلى إشباع حاجات الزبائن الجديدة وجذب مزيد من الزبائن الجدد والحفاظ على الزبائن الحاليين وضمان عدم تحولهم إلى مصارف أخرى.

➤ مفهوم تطوير الخدمة البنكية

إن عملية تطوير الخدمات البنكية عملية شاملة و متكاملة و ترتبط بنشاط التسويق لدى المصرف حيث أن المنافسة تدفع البنك إلى تطوير خدماته البنكية لتصل إلى إشباع حاجات العملاء الجديدة مما يؤدي إلى جذب المزيد من العملاء إلى ذلك البنك و المحافظة على العملاء الحاليين و ضمان عدم

تحولهم إلى مصارف أخرى و بالتالي فإن بقاء البنك يعتمد و يرتبط بشكل مباشر على قدرته على تطوير الخدمات البنكية بشكل مستمر أخذا بعين الاعتبار جميع المتغيرات و الظروف الاقتصادية و الاجتماعية المحيطة .

من هذا نستنتج أن تطوير الخدمات البنكية يقصد به " إضافة مزايا جديدة لتلك الخدمات بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات"²⁶.
أي أن عملية تطوير الخدمات البنكية تهدف إلى تعزيز وضع البنك التنافسي و بالتالي زيادة ربحيته على المدى الطويل.

➤ عوامل تطوير الخدمة البنكية في ظل الانتقال إلى اقتصاد المعرفة .

أولاً: الاهتمام بالبحوث والتطوير والابتكار المصرفي

يمثل الاهتمام بالبحوث والتطوير بعدا استراتيجيا في تفكير الإدارة البنكية الحديثة ويمكن التعبير عن هذا الاهتمام بتبني برنامج نشط وفعال للتطوير والابتكار يكون قادرا على إنتاج خدمات مصرفية ذات جودة عالية، إن أي برنامج للبحوث والتطوير في المصرف لابد من أن يستهدف تحقيق الأهداف التالية:

- إنتاج خدمات جديدة قادرة على تلبية الحاجات والرغبات المتجددة للعملاء.
- الوصول على استخدامات جديدة لخدمات مصرفية حالية.
- تحسين مستوى الجودة للخدمات الحالية.
- تحسين وتطوير طرق وأساليب أداء الخدمة بما يؤدي إلى تخفيض تكلفة تقديمها .
- تطوير أساليب البيع والترويج بطريقة تقود على زيادة حجم التعامل وتحسين المركز التنافسي للمصرف.²⁷

إن عملية التطوير المستمر و تقديم خدمات جديدة يضمن الاستمرار في مواجهة المنافسة كما أن الحصول على عميل جديد مرتبط بخدمات جديدة أكثر تطورا، و بالتالي يجب التأكد من:

- تقديم تطويرا جديدا 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 و التغيير في الخدمات التي تدعم حاجاتهم.

ثانياً: إدخال التكنولوجيا في المجال المصرفي.²⁸

التكنولوجيا هي رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آليات و معدات و عمليات و خدمات مصرفية جديدة و محسنة، و يعكس مصطلح التكنولوجيا في المجال المصرفي مجالين الأول هو التكنولوجيا الثقيلة و تشمل الآلات و المعدات أو ما يطلق عليها اسم تكنولوجيا الصناعة المصرفية، مثل الحاسبات و آلات عد النقود

و شاشات عرض العملات، و وسائل الربط و الاتصال، و المجال الثاني هو التكنولوجيا الخفيفة و تشمل الدراية و الإدارة و المعلومات و التسويق المصرفي. و تهتم التكنولوجيا في المجال المصرفي بالاستفادة من الحقائق العلمية و وضعها موضع التنفيذ بحيث تساهم في:

- تقديم خدمات جديدة مبتكرة.

- تطوير الخدمات البنكية الحالية.

و هناك أربعة عناصر متشابهة و متكاملة تشكل مظاهر استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي و هي:

- الجانب المادي: و يتمثل في الآلات و المعدات المستخدمة.

- الجانب الإستخدامي: و يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات.

- الجانب العلمي: و يتمثل في المعرفة البنكية المطلوبة.

- الجانب الإبتكاري: و يتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات البنكية.

و عموما فإن التكنولوجيا يمكن تعريفها بأنها تطبيق المعرفة العلمية على العمليات الإنتاجية لإنتاج سلعة أو خدمة ما، و ذلك من إجراء البحوث وصولا إلى السوق.

خصائص التكنولوجيا البنكية:

من خلال دراسة مفهوم التكنولوجيا في المجال المصرفي يمكن تحديد أهم خصائصها فيما يلي:

- أن التكنولوجيا البنكية هي مجموعة من المعارف و المهارات و الطرق و الأساليب البنكية.

- إن هذه المعارف و المهارات و الطرق و الأساليب قابلة للاستفادة منها بالتطبيق العملي في المجال المصرفي.

- إن التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاتها بل وسيلة يستخدمها البنك لتحقيق أهدافه.

- أن الخدمة البنكية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.

الآثار الإيجابية للتكنولوجيا على الخدمات البنكية:

يؤدي استخدام التكنولوجيا في المجال المصرفي تحقيق العديد من المزايا من أهمها:

- تحقيق ميزة تنافسية للبنك في السوق المصرفي من خلال توفير الخدمات المرتبطة بالتقنيات الحديثة مما يجعل الخدمات أكثر جاذبية للعملاء.

- تحرير العمل المصرفي من الروتين و الأعباء الإدارية مما يخفف الضغط على موظفي البنك و يساعدهم على الاهتمام بجودة الخدمة.

- يؤدي تطبيق التكنولوجيا في العمليات البنكية إلى تقليل التكاليف و زيادة ربحية البنك.

- تساعد التكنولوجيا المتقدمة البنك في تسويق و تقديم خدمات مصرفية جديدة و متنوعة.

- يمكن البنك من تنويع خدماته و توسيع قطاعات الزبائن التي تتعامل معها.

- يؤدي تطبيق التكنولوجيا في المجال المصرفي إلى تحديث و عصرنة نظم الإدارة.

ثانيا: منهجية الدراسة الميدانية

أولا : حدود العينة و أساليب جمع البيانات

يتمثل مجتمع الدراسة في الأفراد العاملين بمديرية و وكالة بسكرة لبنك الفلاحة و التنمية الريفية، و تلبية لأغراض الدراسة تم توزيع 60 استبياناً على عينة عشوائية تم استرجاع 46 منهم و تم اعتماد 45 استبياناً و استبعاد استبيان واحد لعدم اكتماله.

و قد تم الاعتماد على الاستبيان باعتباره أداة ملائمة للحصول على معلومات و بيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين و هذا عن طريق استمارة تجرى تعبئتها من قبل المستجيب. حيث تم تصميمه بالاعتماد على مصادر مختلفة و بالاعتماد على آراء بعض الأساتذة في مجال العلوم الاقتصادية و علوم التسيير.

ثانيا: خصائص أفراد مجتمع الدراسة

يظهر الجدول رقم (1) الخصائص الديمغرافية لأفراد مجتمع الدراسة حيث تضمن ما يلي:

1: الجنس

جدول رقم (1): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	27	60%
أنثى	18	40%
المجموع	45	100%

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن عدد الذكور اكبر من عدد الإناث حيث بلغ 27 بنسبة 60 % و عدد الإناث 18 بنسبة 40% من إجمالي عينة الدراسة.

2: العمر

جدول رقم (2): توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 25 سنة	1	2.2%
من 25-35	15	33.3%
من 36-45	16	35.6%
أكثر من 45	13	28.9%

المجموع	45	%100.0
---------	----	--------

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss
حسب الجدول نجد أن أعمار أفراد العينة توزعت بين الفئتين الثانية [25-35] بنسبة 33.3% و الثالثة [45-36] بنسبة 35.6% ثم تليها الفئة الرابعة [أكثر من 45] بنسبة 28.9% و في الأخير الفئة الأولى [أقل من 25 سنة] بنسبة 2.2%.

3: المستوى التعليمي

جدول رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
اقل من ثانوي	5	%11.1
ثانوي	17	%37.8
ليسانس	17	%37.8
ماجستير	1	%2.2
دراسات عليا متخصصة	5	%11.1
المجموع	45	%100.0

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية أفراد عينة الدراسة توزعت بنسب متساوية بين المستوى التعليمي ثانوي و جامعي (ليسانس) بنسبة 37.8% بينما نجد المستوى اقل من ثانوي بنسبة 11.1% و أما حملة شهادة دراسات عليا متخصصة بنسبة 11.1% و في الأخير حملة شهادة الماجستير بنسبة 2.2%. من خلال هذه النتائج نجد أن اكبر نسبة هي لحاملي الشهادات (ليسانس+ماجستير+ دراسات عليا متخصصة) مما ينعكس على توافر الرصيد المعرفي لدى هؤلاء الأفراد. و تجدر الإشارة بأن معظم أفراد العينة ممن لديهم مستوى ثانوي أو اقل لديهم شهادات بنكية متخصصة تم الحصول عليها من خلال التكوين داخل البنك، كما أنهم يمتلكون خبرة كبيرة و مناصب وظيفية عالية.

4 : الخبرة

جدول رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
1-5 سنوات	8	% 17.8
6-10	9	% 20.0

11-15	4	% 8.9
أكثر من 15 سنة	24	% 53.3
المجموع	45	% 100.0

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

توزعت سنوات الخبرة في العمل البنكي على الفئات الأربعة و لكن بنسب متفاوتة حيث نجد أكبر نسبة في الفئة الرابعة أكثر من 15 سنة بنسبة 53.3 % تليها الفئة الثانية 6-10 سنوات بنسبة 20.0 % ثم الفئة الأولى 1-5 سنوات بنسبة 17.8 % و في الأخير الفئة الثالثة 11-15 سنة بنسبة 8.9 % . نستنتج من خلال هذا الجدول وجود تراكم خبرات لدى العاملين بالبنك.

5 : المركز الوظيفي

جدول رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي.

المركز الوظيفي	التكرار	النسبة
مدير	1	% 2.2
نائب مدير	2	% 4.4
رئيس مصلحة	8	% 17.8
موظف	34	% 75.6
المجموع	45	% 100.0

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

تراوحت المراكز الوظيفية لأفراد العينة بين مدير بنسبة 2.2 %، نائب مدير بنسبة 4.4 %، رئيس مصلحة بنسبة 17.8 % و موظف بنسبة 75.6 % . و هذا يرجع إلى عدم اهتمام العاملين بالمراكز الوظيفية العالية بتعبئة الاستبانة.

ثالثا : الاختبارات الإحصائية

حساب معامل الثبات ألفا كرونباغ: للتأكد من مدى ثبات عبارات الاستبيان قمنا بحساب معامل ألفا كرونباغ حيث كلما اقتربت قيمة α من الواحد دل ذلك على درجة عالية من الثبات.

عدد العبارات	α
18	0.768

المتغير المستقل (اقتصاد المعرفة) حسب الجدول نلاحظ وجود

اتساق داخلي مقبول كذلك وجود درجة ثبات عالية = 0.768

المتغير التابع : تطوير الخدمات البنكية :

عدد العبارات	α
13	0.834

نلاحظ أن معامل $\alpha = 0.834$ و تعتبر درجة عالية مما يدل على

وجود اتساق داخلي بين جميع عبارات هذا المحور .

عرض وتحليل نتائج متغيرات الدراسة

أولا : اقتصاد المعرفة (المتغير المستقل)

1- إنتاج المعرفة في البنك

جدول رقم 6: التكرارات و النسب المئوية الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمؤشر إنتاج المعرفة

الرقم	العبارة	التكرار و النسبة المئوية					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة	
		1	2	3	4	5					
01	يوجد تفاعل جماعي لأعضاء البنك لتوليد معارف جديدة	5	16	5	12	7	3.0000	1.37426	7	محايد	
02	يقوم البنك باستشارة خبراء للاستفادة من معارفهم و خبراتهم لدعم عملية تطوير الخدمات المصرفية	2	12	2	19	10	3.5111	1.23624	6	موافق	
03	توزيع المعرفة داخل البنك يعتمد على الانترنت (المعلومات المتعلقة بالبنك)	10	20	4	6	5	2.4667	1.28982	9	غير موافق	
04	توزيع المعرفة بين فروع البنك يعتمد على الانترنت و الاكسترنات	12	21	2	5	5	2.3333	1.29685	8	غير موافق	
05	يعتمد البنك في توزيع المعرفة على النشرات و المجالات	1	8	1	25	10	3.7778	1.06363	5	موافق	
06	توزيع المعرفة بين فروع البنك يتم اعتمادا على الهاتف أو الفاكس	0	3	0	19	23	4.3778	0.80591	2	موافق تماما	
08	يتم خزن المعرفة اعتمادا على التخزين الالكتروني (الحاسبات الالكترونية و الأقراص المضغوطة)	0	0	1	25	19	4.4000	0.53936	1	موافق تماما	
09	يشجع البنك عملية البحث و التطوير لتحسين خدماته الحالية و استحداث خدمات جديدة	2	5	2	23	13	3.8889	1.09175	4	موافق	
10	يسعى البنك لتطوير معارف العمال عن طريق تنظيم دورات تدريبية و ملتقيات	1	4	0	21	19	4.1778	0.98371	3	موافق	
							3.5481	0,62199			المحور الاول

المصدر : من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يظهر الجدول أن إنتاج المعرفة في البنك قد حققت وسطا حسابيا قيمته 3.548 و انحراف معياري قدره

0,62199 مما يعني موافقة أفراد العينة على وجود عملية إنتاج للمعرفة في البنك حيث

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 8 و التي تناولت اعتماد البنك على التخزين الالكتروني في

خزنه للمعرفة حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 4.4 و انحراف معياري 0.53936 مما

يعني درجة موافقة كبيرة و هذا يدل على اعتماد البنك على الوسائل الالكترونية في تخزين المعرفة.

نجد أن معظم أفراد العينة يؤكدون بأنه توجد عملية إنتاج للمعرفة، مع الإشارة إلى أن هذه العملية (إنتاج المعرفة) تبدو غير مقصودة من طرف البنك و إنما هي مجموعة جهود لتحسين أداء البنك .

2- تطبيق التعلم التنظيمي في البنك

جدول رقم 7: التكرارات و النسب المئوية الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمؤشر التعلم

التنظيمي

الرقم	العبارة	التكرار و النسبة المئوية					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
		1	2	3	4	5				
01	تتم عملية التعلم من خبرات الموظفين الأقدم.	5	9	3	18	10	3.4222	1.33976	2	موافق
		11.1	20	6.7	40.0	22.2				
02	تتم عملية التعلم من تجارب البنوك المنافسة .	5	16	7	14	3	2.8667	1.17937	4	محايد
		11.1	35.6	15.6	31.1	6.7				
03	يقوم البنك بدعم عملية التعلم الجماعي (إنشاء ندوات لتبادل المعلومات و الخبرات	5	9	6	18	7	3.2889	1.27247	3	محايد
		11	20	13.3	40	15.6				
04	يسعى العمال إلى تطوير قدراتهم العلمية من خلال التعلم الذاتي و التعلم المستمر.	2	9	1	23	10	3.6667	1.16775	1	موافق
		4.4	20	2.2	51.1	10				
	المحور الثاني					3,3111	0,77452			محايد

المصدر : من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

يظهر الجدول أن هذا المحور قد تحصل على متوسط حسابي قدره 3.31 و انحراف معياري 0,77452 حيث نلاحظ تراوح الإجابات بين موافق و محايد. حيث متوسط إجابات أفراد العينة جاءت محايد أي أن أفراد العينة غير متفقين فيما إذا كان هناك تطبيق للتعلم التنظيمي في البنك. حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 04 بمتوسط حسابي 3.6667 و انحراف معياري 1.16775 مما يعني موافقة معظم أفراد العينة على هذه العبارة و هذا ما يدل على وعي الموظفين بضرورة تطوير و تنمية قدراتهم و مهاراتهم عن طريق عملية التعلم.

و في المرتبة الاخيرة جاءت العبارة رقم 02 بمتوسط حسابي 2.8667 و انحراف معياري 1.179372 . نلاحظ أن المتوسط ضعيف نوعا ما (محايد حسب سلم ليكرت) مما يدل على أن عملية التعلم من تجارب البنوك المنافسة في البنك ضعيفة نسبيا.

3-تكنولوجيا المعلومات و الاتصال :

جدول رقم 7: التكرارات و النسب المئوية الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمؤشر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

الرقم	العبارة	التكرار و النسبة المئوية					الدرجة	الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
		1	2	3	4	5				
01	يملك البنك بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال	2	7	1	26	9	موافق	2	1.09545	3.7333
		4.4	15.6	2.2	57.8	20				
02	يعتمد نظام المعلومات في البنك بشكل كلي على الكمبيوتر .	2	4	0	28	11	موافق	1	1.00905	3.9333
		4.4	8.9		62.2	24.4				
03	يملك البنك موقع انترنت دائم و فعال .	3	11	1	25	5	موافق	4	1.17551	3.4000
		6.7	24.4	2.2	55.6	11.1				
05	تواكب خدمات البنك التطورات العالمية من حيث استعمال التكنولوجيا.	0	14	2	21	8	موافق	3	1.12052	3.5111
			31.1							
المحور الثالث										
							موافق	0,71607	3.6444	2

المصدر : من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

يظهر الجدول أن هذا المحور قد حقق وسطا حسابيا قيمته 3.6442 و انحراف معياري قدره 0,71607 مما يعني موافقة أفراد العينة على استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنك. حيث جاءت في المرتبة الأولى جاءت العبارة رقم 02 بمتوسط حسابي 3.9333 و انحراف معياري 1.00905 مما يدل على موافقة معظم أفراد العينة على هذه العبارة و هذا ما يعني إدخال البنك للكمبيوتر في كل عملياته. و في المرتبة الرابعة جاءت العبارة 03 و التي تناولت " يملك البنك موقع انترنت دائم و فعال" بمتوسط حسابي 3.4 و انحراف معياري 1.17551 أيضا هنا نلاحظ موافقة اغلب أفراد العينة على هذه العبارة مما يدل على أن الموظفين على إطلاع بموقع البنك الالكتروني. مما سبق نجد أن البنك يعمل على استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تطوير بنيته التحتية .

المتغير المستقل: اقتصاد المعرفة

نلاحظ موافقة اغلب أفراد العينة و المتعلق باقتصاد المعرفة و هذا بمتوسط حسابي 3.5008 و انحراف معياري 0.053573. و هذا ما يدل على موافقة معظم أفراد العينة على أن هناك سعي للانتقال إلى اقتصاد المعرفة و هذا بتزايد الاهتمام بالمعرفة التي تعد أهم عنصر في هذا الاقتصاد الجديد ، و اهتمام بامتلاك تكنولوجيات المعلومات و الاتصال و بدرجة اقل الاهتمام بتشجيع عملية التعلم .

ثانيا : المتغير التابع : تطوير الخدمات المصرفية

جدول رقم 8: التكرارات و النسب المئوية الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمحور تطوير الخدمات

البنكية

الدرجة	الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرار و النسبة المئوية					العبرة
				5	4	3	2	1	
01	موافق	1.30539	3.4222	9	20	1	11	4	يقدم الموقع الالكتروني للبنك خدمات مصرفية للزبائن .
				20.0	44.4	2.2	24.4	8.9	
02	محايد	1.13618	3.2667	4	22	3	14	2	يقدم البنك خدمات الكترونية متطورة متميزة تدعم موقعه التنافسي و تتسم بجذب زبائن جدد.
				8.9	48.9	6.7	31.1	4.4	
03	محايد	1.28197	3.2444	6	20	3	11	5	لدى البنك قاعدة بيانات واسعة حول الزبائن الذين يستفيدون من الخدمات الالكترونية .
				13.3	44.4	6.7	24.4	11.1	
04	موافق	1.14062	3.4889	8	20	4	12	1	يعمل البنك على تحسين نوعية قاعدة البيانات باستخدام أحدث وسائل التكنولوجيا المتطورة.
				17.8	44.4	8.9	26.7	2.2	
05	موافق تماما	0.58344	4.4222	21	22	2	0	0	هناك إقبال على استخدام الموزع الآلي DAB الخاص بالوكالة BADR .
				46.7	48.9	4.4	0	0	
06	موافق	1.02149	3.8444	9	28	3	2	3	إن استخدام جهاز الموزع الآلي للنقود يتم بكفاءة عالية.
				20.0	62.2	6.7	4.4	6.7	
07	موافق	0.75344	4.0222	10	29	3	3	0	تراقب الإدارة مدى تعطل الموزع الآلي و تصليحه في الوقت المناسب
				22.2	64.4	6.7	6.7	0	
08	غير موافق	1.30655	2.5556	3	13	0	19	10	الإقبال على الشبائيك أصبح قليلا بعد اعتماد الموزع الآلي.
				6.7	28.9	0	42.2	22.2	
09	موافق	1.17722	3.5778	8	24	2	8	3	يقوم البنك بعمليات التحويل المالي الالكتروني.
				17.8	53.3	4.4	17.8	6.7	
10	موافق تماما	0.78625	4.2000	18	19	7	1	0	يعتمد البنك نظام المقاصة الالكترونية.
				40	42.2	15.6	2.2	0	

موافق	6	1.17937	3.5333	9	21	1	13	1	تتميز الخدمات المقدمة بالتنوع و السرعة في الإنجاز.	11
				20	46.7	2.2	28.9	2.2		
غير موافق	12	1.05649	2.4444	2	7	6	24	6	يستخدم البنك تكنولوجيا البنك الناطق في تقديم خدماته للعملاء	12
				4.4	15.6	13.3	53.3	13.3		
غير موافق	13	0.89160	2.0222	1	1	9	21	13	يقدم البنك خدماته الالكترونية عبر الهاتف الجوال	13
				2.2	2.2	20	46.7	28.9		
محايد		0,70671	3,2202	المتغير التابع						

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

يظهر الجدول نتائج إجابات أفراد العينة حيث حققت وسطا حسابيا قدره 3,2202 و انحراف معياري قيمته 0.70671 حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 05 " هناك إقبال على استخدام الموزع الآلي الخاص بالوكالة بمتوسط حسابي 4.4222 و انحراف معياري 0.58344 مما يدل على درجة موافقة كبيرة و هذا راجع إلى السرعة في الانجاز و التي أصبحت تشجع على استخدام الشبابيك الآلية. وفي المرتبة الأخيرة جاءت العبارة رقم 13 و التي تناولت " يقدم البنك خدماته الالكترونية عبر الهاتف الجوال" بمتوسط حسابي 2.0222 و انحراف معياري 0.89160 أيضا معظم أفراد العينة غير موافقين على هذه العبارة مما يدل على أن البنك لا يوفر هذه التقنية.

انطلاقا من التحليل السابق نجد أن البنك يحاول تطوير خدماته خاصة باستخدام الشبابيك الآلية أي توفير و سائل الدفع الالكترونية (بطاقات الدفع) مع هذا هناك ضعف شديد في مواكبة الخدمات الالكترونية المتطورة عالميا.

اختبار الفرضيات

أولا : اختبار الفرضيات الفرعية

بعد أن قمنا بتحليل و عرض نتائج الدراسة سنقوم في هذا الجزء باختبار فرضيات الدراسة لمعرفة مدى وجود علاقة بين المتغيرات التابعة و المتغير المستقل و قد استعملنا لهذا الغرض معامل ارتباط الرتب سبيرمان : (Spearman) و الذي يقيس مقدار قوة الارتباط بين متغيرين على صورة بيانات وصفية وعينات صغيرة يمكن وضعها في صورة ترتيبية.²⁹

1- : الارتباط بين متغيرات الدراسة

جدول رقم 9 : معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة

	تطـوير الخدمات	المعرفة	التعلم	TIC
تطـوير الخدمات	1,000	,385**	,316*	,421**
Correlation Coefficient				

	Sig. (2-tailed)	.	,009	,035	,004
	N	45	45	45	45
المعرفة	Correlation Coefficient	,385**	1,000	,403**	,404**
	Sig. (2-tailed)	,009	.	,006	,006
	N	45	45	45	45
التعلم	Correlation Coefficient	,316*	,403**	1,000	,199
	Sig. (2-tailed)	,035	,006	.	,189
	N	45	45	45	45
TIC	Correlation Coefficient	,421**	,404**	,199	1,000
	Sig. (2-tailed)	,004	,006	,189	.
	N	45	45	45	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المصدر : اعتمادا على مخرجات برنامج spss

الفرضية الفرعية الأولى :

فرضية العدم H_0 : لا توجد علاقة بين عملية إنتاج المعرفة في البنك و تطوير الخدمات البنكية.

الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة بين عملية إنتاج المعرفة في البنك و تطوير الخدمات البنكية

حسب الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان 0,385 (38.5%) عند مستوى دلالة

معنوية 1% (sig=0.009) مما يدل على وجود علاقة بين المتغيرين. أيضا حسب التحليل السابق

لعناصر إنتاج المعرفة و التي تحصلت على متوسط حسابي 3.5481 يمكننا القول بأنه: يتم رفض الفرضية

الصفرية و قبول الفرضية البديلة أي انه هناك علاقة ايجابية بين إنتاج المعرفة في البنك و تطوير الخدمات

البنكية.

الفرضية الفرعية الثانية :

فرضية العدم H_0 : لا توجد علاقة بين تطبيق التعلم التنظيمي في البنك و تطوير الخدمات البنكية.

الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة بين تطبيق التعلم التنظيمي في البنك و تطوير الخدمات البنكية

حسب الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان 0.316 (31.6%) عند مستوى دلالة معنوية 5% ($0.035=\text{sig}$) مما يدل على وجود علاقة بين المتغيرين و الدليل وجود النجمة^(*) أعلى النسبة. أيضا حسب التحليل السابق لعناصر التعلم التنظيمي و التي تحصلت على متوسط حسابي 3.31 يمكننا القول بأنه: يتم رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة أي انه هناك علاقة ايجابية بين تطبيق التعلم التنظيمي في البنك و تطوير الخدمات البنكية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

فرضية العدم H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحكم في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنك و تطوير الخدمات البنكية.
الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحكم في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنك و تطوير الخدمات البنكية .

حسب الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان 0.421 (42.1%) عند مستوى دلالة معنوية 1% ($0.004=\text{sig}$) مما يدل على وجود علاقة بين المتغيرين و الدليل وجود النجمتين^(**) أعلى النسبة . أيضا حسب التحليل السابق لعناصر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و التي تحصلت على متوسط حسابي 3.64442 يمكننا القول بأنه: يتم رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة أي انه هناك علاقة ايجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنك في البنك و تطوير الخدمات البنكية.

ثانيا : اختبار الفرضية الرئيسية

بعد أن قمنا باختبار الفرضيات الفرعية الثلاث و التي تتعلق بالمحاور الثلاث لاقتصاد المعرفة و التي توصلنا خلالها من التأكد من هذه صحة الفرضيات أي علاقة كل من إنتاج المعرفة، التعلم التنظيمي و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بتطوير الخدمات البنكية سنقوم الآن باختبار الفرضية الرئيسية و هذا بحساب الارتباط بين المتغيرين نستخدم معامل سبيرمان:

فرضية العدم H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الانتقال إلى اقتصاد المعرفة و تطوير الخدمات البنكية.

الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الانتقال إلى اقتصاد المعرفة و تطوير الخدمات البنكية.

جدول رقم 10 : معامل الارتباط بين اقتصاد المعرفة و تطوير الخدمات المصرفية

	تطوير	
	الخدمات	اقتصاد
	البنكية	المعرفة

Spearman's rho	تطوير الخدمات البنكية	Correlation Coefficient	1,000	,520**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	45	45
	اقتصاد المعرفة	Correlation Coefficient	,520**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	45	45

المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أن العلاقة بين المتغيرين الانتقال إلى اقتصاد المعرفة و تطوير الخدمات البنكية علاقة ايجابية و ذات دلالة إحصائية عالية عند مستوى (0.01) و هما مرتبطين ارتباط قوي حيث أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان 0.520 أي 52%. و عليه نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الانتقال إلى اقتصاد المعرفة و تطوير الخدمات البنكية.

هذه العلاقة تتمثل في:

- إنتاج و صناعة المعرفة في البنك بما في ذلك من عملية ابتكار و اكتساب و نشر و استعمال و تخزين للمعرفة، و كذلك المؤتمرات و الاستشارات.
- تطبيق مفهوم التعلم التنظيمي في البنك .
- التحكم في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و التي تدعم بشكل مباشر تطوير الخدمات البنكية.

خاتمة

في ظل التطورات الاقتصادية العالمية و التي أضحت مرتكزة على كل ما هو رقمي و مرتبط بالتكنولوجيا، أصبح لزاما على المؤسسات عامة و على المؤسسات المصرفية خاصة تطوير خدماتها المقدمة لمواكبة الانتقال إلى اقتصاد المعرفة. و الجزائر كغيرها من الدول الساعية للنمو و التطور كان عليها الالتحاق بهذه التطورات و من خلال هذا اهتمامها بتطوير الخدمات في القطاع المصرفي من تقليدية إلى الكترونية و استحداث نظم دفع جديدة . من خلال دراستنا الميدانية على مستوى مديرية و وكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية بسكرة وجدنا إن هناك نقصا كبيرا في الوعي بأهمية اقتصاد و إدارة المعرفة ، كذلك و بالرغم من الجهود المبذولة يبقى تقبل الزبائن ضعيفا للتعاملات الالكترونية و هذا لغياب الثقافة البنكية الالكترونية في المجتمع. و بعد اختبار فرضيات الدراسة توصلنا للنتائج التالية :

- عملية إنتاج المعرفة في البنك موجودة و نستطيع ملاحظتها من خلال تشجيع البنك على اكتساب، توليد، تخزين و نشر المعرفة مع كون هذه العملية غير مقصودة من طرف إدارة البنك و بالتالي يمكن القول بأن العلاقة ايجابية بين إنتاج المعرفة في البنك و تطوير الخدمة البنكية.
 - بالرغم من عدم فهم عملية التعلم التنظيمي من طرف إدارة البنك إلا أننا وجدنا هناك عملية تعلم داخل البنك سواء تعلم الأفراد من خلال التواصل و نقل الخبرات فيما بينهم ، التعلم المستمر و تعلم البنك من التجارب السابقة و ما يدل على ذلك اعتماده في توزيع المناصب العليا على الأكثر خبرة و ليس على الأكبر شهادة و بالتالي يمكننا القول بأن هناك علاقة ايجابية بين التعلم التنظيمي و تطوير الخدمة البنكية.
 - هناك محاولات جيدة لتطوير وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و التي تعتبر حاليا ضعيفة و محدودة و هذا لما لها من اثر بالغ في تطوير الخدمة البنكية.
- في ضوء ما تم التوصل إليه من استنتاجات يمكن أن تقدم الباحثة عددا من التوصيات:
- ضرورة تزيد مكاتب العمال بشبكة انترنت و هذا لمعرفة ما هو جديد عن الخدمات البنكية الالكترونية و كذلك للتواصل مع مستعملي موقع البنك الالكتروني .
 - إنشاء شبكة خارجية اكسترانت و هذا للربط بين مختلف الوكالات التابعة للبنك و بينها و بين المديرية الجهوية و المديرية الرئيسية.
 - محاولة التقليل من العمل الورقي و استبداله بالعمل الالكتروني .
 - السعي الدائم لإنتاج المعارف داخل المؤسسات البنكية باعتبار إنتاج المعرفة من أهم ما يقوم عليه اقتصاد المعرفة.
 - عقد دورات تدريبية لعمال البنوك قصد توعيتهم بأهمية تشارك معارفهم مع الآخرين و قصد استخراج معارفهم الكامنة.

الهوامش :

¹ هيثم علي حجازي(2005) ، إدارة المعرفة-مدخل نظري-، الأهلية للنشر و التوزيع، عمان، ، ص 55.

² عبد الله قلس (2007)، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و اقتصاد المعرفة ، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي و مساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، 27، 28، نوفمبر، جامعة الشلف.

³ فيصل بوطيبة و خديجة خالدي (2005)، دور TIC في تكيف التعليم ع اقتصاد المعرفة ، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة ، جامعة بسكرة ، .
⁴ Djeflat abdelkader(2007) , Role et place des tic dans une économie fondée sur la connaissance ; le Maghreb dans l'économie numérique, collection « connaissance de maghreb » , Maison neuve and larose, France , , p242.

⁵ سعد غالب ياسين(2007): إدارة المعرفة: المفاهيم النظم و التقنيات، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، ص 37.

⁶ Foray Dominique, l'économie de connaissance, casbah editions, alger, 2004, p p 9-10.

⁷ Djeflat abdelkader, opcit, p 242.

⁸ رحي مصطفى عليان (2008) ، إدارة المعرفة ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، ، ص 84.

⁹ Robert Vazille (2006), le guide du management des connaissances , ed AFNOR, paris, , p 68

¹⁰ Nonaka Ikujiro & Noburo kanno(1998), **The concept of "Ba" Building a foundation for knowledge creation**, California management review , vol 40 n0 3 ,p42.

¹¹ نجم عبود نجم (2008)، **إدارة المعرفة- المفاهيم والاستراتيجيات-**، الوراق للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن، الطبعة الثانية، ص 187.

¹² بوطالب قويدر، بوطبية فيصل، **الاندماج في اقتصاد المعرفة الفرص و التحديات**، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول التنمية البشرية و فرص الاندماج في اقتصاد المعرفة و الكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، 09-10 مارس 2004.

¹³ Manuel Zacklad , Michel Grundstein , **Management des connaissances: modèles d'entreprise et applications**, Hermès sciences publications, Paris, 2001, p 15.

¹⁴ محمّد خضري(2004)، **متطلبات التحول نحو الاقتصاد المعرفي**، بحث مُقدّم للمؤتمر العلمي الرابع، "إدارة المعرفة في العالم العربي"، الأردن،

¹⁵ نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص ص 192-193.

¹⁶ عبد اللطيف بلغرسة، **أثار إدارة المعرفة على البنوك التجارية -دراسة الحالة الجزائرية** ، مداخلة ضمن المؤتمر الثاني للجودة الشاملة في ظل اقتصاد المعرفة و تكنولوجيا المعلومات، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الأردن، 26-27/4/2006.

¹⁷ بوطالب قويدر وبوطبية فيصل ،مرجع سابق ص 257

¹⁸ كمال منصورى ، خليفى عيسى ،**اندماج اقتصاديات البلدان العربية في اقتصاديات المعرفة** ،المقومات والعوائق ،مرجع سابق، ص 56

¹⁹ قرين علي ، هبال عبد المالك(2005)، **تسيير الموارد التكنولوجية و تطوير الإبداع التكنولوجي في المؤسسة** ، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة ، جامعة بسكرة ، ص 82.

²⁰ قويدري محمد، **واقع و آفاق أنشطة البحث و التطوير في بعض البلدان المغاربية**، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الإندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية ، 09-10 مارس 2004، جامعة ورقلة ، ص 164.

²¹ جمال داود سليمان ، **اقتصاد المعرفة** ، دار الباروزي العلمية للنشر و التوزيع ، عمان ، 2009، ص 69

²² عبد الله قش ، مرجع سابق، ص 11

²³ بوطالب قويدر ، بوطبية فيصل، مرجع سابق، ص 256.

²⁴ محمد دياب ، **اقتصاد المعرفة اين نحن منه؟ على الموقع : www.balagh.com** بتاريخ 15/04/2010.

²⁵ نعيم ابراهيم الظاهر(2009) ، ، **إدارة المعرفة** ، عالم الكتاب الحديث و دار جدار للكتاب العالمي ، الاردن ،، ص 268.

²⁶ ردينة عثمان يوسف، محمود جاسم الصميدي(2001)، **التسويق المصرفي**، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، عمان، ، ص 272.

²⁷ ناجي معلا، **الأصول العلمية للتسويق المصرفي**، المؤسسة العالمية للتجليد، ط3، ص 109.

²⁸ بريش عبد القادر ، **التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية** ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر ، 2005/2006 ، ص ص 139-140.

²⁹ وليد عبد الرحمن الفرا (2009)، **تحليل نتائج الاستبيان باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS** ، الندوة العالمية للشباب الإسلامي ، إدارة البرامج و الشؤون الخارجية ، ، الرياض، ص 29.