

اليقظة التكنولوجية كأداة لتنمية الميزة التنافسية

دراسة ميدانية على مجموعة من البنوك بولاية بسكرة

Technological vigilance as a tool for developing a competitive advantage

A case study of a group of Banks in The State of Biskra

بوذن جميلة¹، سلطاني محمد رشديBOUDEN Djamilia¹, SOLTANI Mohamed Rochdi²¹ جامعة بسكرة (الجزائر)، مخبر العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،

djamila.bouden@univ-biskra.dz

² جامعة بسكرة (الجزائر)، مخبر العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

smrochdi@gmail.com

تاريخ النشر: 2021/11/10

تاريخ القبول: 2021/11/6

تاريخ الاستلام: 2021/07/08

ملخص:

هدفت الدراسة للتعرف على تصورات المبحوثين في البنوك العاملة بولاية بسكرة على اليقظة التكنولوجية كأداة لتنمية الميزة التنافسية، ولتحقيق ذلك تم صياغة فرضية رئيسية وتفرعت منها ثلاث فرضيات فرعية، واعتمدنا على الإستبانة كأداة لجمع البيانات، والتي تم اختبارها باستخدام مجموعة من الاختبارات الإحصائية أهمها الوسط الحسابي الانحراف المعياري.

وتوصلنا إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية والميزة التنافسية بالبنوك بولاية بسكرة.

كلمات مفتاحية: يقظة، يقظة تكنولوجية، ميزة تنافسية

تصنيفات JEL: XN2؛ XN1

Abstract:

The study aims to identify the respondents' perceptions about technological vigilance as a tool for developing a competitive advantage in the banks that are situated in the State of Biskra.

المؤلف المرسل: بوذن جميلة، الإيميل: djamila.bouden@univ-biskra.dz

To achieve this aim, we formulated the main hypothesis and its three sub hypotheses, and we used the questionnaire as a tool for collecting data. Then it was tested by using a set of statistical tests, the most important ones are the means, standard deviations, and the simple linear regression analysis. We concluded many results, the most important, is the existence of a statistically significant correlation between technological vigilance and competitive advantage in the banks of Biskra.

Keywords: Vigilance, Technological vigilance, Competitive advantage

Jel Classification Codes: XN1; XN2

1. مقدمة:

تشهد بيئة الأعمال تحولات وتغيرات واسعة وثورة كبيرة في مجال العلم وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما أدى إلى اشتداد المنافسة وتطور التكنولوجيات المستعملة وتنوع في الأذواق والمنتجات، وأصبحت قوة وتطور المؤسسات تقاس بمدى امتلاكها للمعرفة والتكنولوجيا، الأمر الذي حتم على المؤسسات التي تريد البقاء والاستمرارية وتدعيم قدراتها التنافسية أن تعمل على تعزيز رافعة المعرفة لديها وخلق القيمة لضمان الإبداع والابتكار المتواصل والاستجابة السريعة والمستمرة لتغيرات المحيط، ومن هنا تأتي أهمية تبني المؤسسة لأداة جديدة تقوم على أساس العلم والمعرفة الاستباقية بكل التغيرات التي تحدث أو يمكن أن تحدث في محيط المؤسسة، تتمثل في اليقظة الإستراتيجية بصفة عامة واليقظة التكنولوجية بصفة خاصة، حيث تعمل هذه الأخيرة على رصد ومتابعة البيئة التكنولوجية للمؤسسة والتعرف على التطورات والتقنيات والتكنولوجيات الحديثة، التي قد تساعد في مواجهة التحديات التي تعترضها بطريقة إبداعية ومبتكرة تمكنها من امتلاك مزايا تنافسية تحقق لها التفوق والتميز على منافسيها.

1.1 إشكالية البحث:

مما تقدم يمكن طرح الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة اليقظة التكنولوجية في تنمية الميزة التنافسية للبنوك؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- هل تبني البنوك العاملة بولاية بسكرة اليقظة التكنولوجية في عملها؟
- ما مستوى تحقيق الميزة التنافسية بالبنوك العاملة بولاية بسكرة؟

- ما طبيعة العلاقة بين اليقظة التكنولوجية والميزة التنافسية بمختلف أبعادها بالبنوك؟

2.1 فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية وتحقيق الميزة التنافسية.

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية والجودة كأحد أبعاد الميزة التنافسية

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية والتكلفة كأحد أبعاد الميزة التنافسية

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية والمرونة كأحد أبعاد الميزة التنافسية

3.1 أهمية البحث:

تكتسي الدراسة أهمية بالغة من حيث محاولتها الكشف على اليقظة التكنولوجية ومساهمتها في تنمية الميزة التنافسية بالبنوك، ومحاولة تسليط الضوء على موضوع اليقظة التكنولوجية الذي يساهم في فهم مختلف التغيرات البيئية الحاصلة، خاصة التكنولوجية منها وبالتالي القدرة على امتلاك مزايا تنافسية تمكن المؤسسة من التفوق على منافسيها.

4.1 أهداف البحث:

تتجلى أهداف الدراسة في:

- محاولة التعرف على واقع ممارسة اليقظة التكنولوجية بالمؤسسة.
- التعرف على مدى الاهتمام بامتلاك مزايا تنافسية بالبنوك لضمان البقاء والاستمرار.
- الوقوف على مدى أهمية اليقظة التكنولوجية في دعم البنوك للحصول على مزايا تنافسية

2.اليقظة التكنولوجية

1.2 مفهوم اليقظة التكنولوجية:

تعرف التكنولوجيا على أنها "المعرفة المنهجية للتقنية، فهي مجموع المعارف العلمية والتقنية التي يجب ان تتحكم بها من اجل تشكيل الأهداف، فالتكنولوجيات تتطور وفق العلوم والتقنيات فهما متلازمان وتنتشر بفعل انساق السريان العادي أو التقليد.

كما تعرف التكنولوجيا على أنها "عملية أو مجموعة من العمليات تسمح من خلال طريقة واضحة للبحث العلمي تحسين التقنيات الأساسية وتطبيق المعارف العلمية من أجل تطوير الإنتاج الصناعي". (داودي و احرّون، 2007، صفحة 8)

في حين تعرف اليقظة التكنولوجية على أنها اليقظة التي تضعها المؤسسة لمراقبة ومتابعة تطور التكنولوجيات والتقنيات العلمية والابتكارات التكنولوجية في المنتجات والخدمات، والتطورات العلمية لعمليات التصنيع وغيرها. (ETUDE، صفحة 10)

كما تعرف على أنها " العملية التي تحصر المؤسسة من خلالها التقنيات والتكنولوجيات المستعملة من طرف زبائنها ومورديها، شركائها ومنافسها، في إطار مجال نشاطها وذلك لمتابعة التطورات التي قد لا تؤثر على مستقبلها فحسب وإنما على مستقبل زبائنها ومورديها وشركائها ومنافسها واتخاذ الإجراءات الوقائية " (بن خليفة و اخرون، 2018، صفحة 191) أي أن المؤسسة تعمل على متابعة كل التطورات التكنولوجية التي قد تؤثر على مستقبلها ومستقبل كل الأطراف الفاعلة سواء بالإيجاب أو بالسلب.

كما يعبر على اليقظة التكنولوجية بالقول أن المؤسسة تعمل بشكل أساسي في تطوير التكنولوجيا بكل ما يحمله المصطلح من معنى من حيث الاكتشاف العلمي "البحوث الأساسية والتطبيقية" وابتكار منتجات أو خدمات أو عمليات التطوير والتصنيع، أو ظهور ومواد أو مفاهيم جديدة أو تأسيس شبكات أو تطور نظم المعلومات " (Abdelkader، 2009، صفحة 8)، أما François AKOBIAK فيعتبرها أيضا مراقبة وتحليل البيئة العلمية والتقنية والتكنولوجية يليها النشر المستهدف المعلومات المختارة والمعالجة، التي تساعد في صناعة القرار الاستراتيجي "

من خلال هذا التعريف تظهر ثلاث عناصر أساسية لليقظة التكنولوجية تتمثل في:

- مراقبة البيئة التكنولوجية وجمع وتحليل ونشر المعلومات
 - التحقق من المعلومات الناتجة عن المراقبة.
 - الهدف الأساسي لهذه لعملية هو مساعدة المديرين في صناعة القرار الاستراتيجي
- كما تعرف على أنها "هي مجموعة من التقنيات القانونية التي تهدف إلى جمع وتحليل ونشر واستغلال المعلومات التكنولوجية المفيدة من أجل حماية ونمو المؤسسة " (Nacer Eddine و Brahim، 2011، 2012، صفحة 57) أي أن اليقظة التكنولوجية شرعية وقانونية وتقوم بترصد ومتابعة النشاطات المشروعة وبعيدة كل البعد عن النشاطات الجوسسة الصناعية أو غيرها من النشاطات الغير مشروعة.

وعليه يمكن القول أن اليقظة التكنولوجية هي النشاط الذي تسعى المؤسسة من خلاله من مراقبة ومتابعة المحيط التكنولوجي لها للكشف والتنبؤ بكل التطورات التكنولوجية التي قد تؤثر عليها وعلى مختلف الأعوان الاقتصاديين، وهذا لاتخاذ التدابير اللازمة لحماية وتطور المؤسسة.

وتسمح للمؤسسة بالإجابة على التساؤلات التالية:

- ما هي البرامج الحالية والمحتملة للمنافسين؟
- ما هي الجهات الفاعلة، والأشخاص ذوي الخبرة في هذه البرامج "المختبرات، المؤسسات؟
- ما هي براءات الاختراع الجديدة المقدمة في هذا المجال؟ وما هي المعايير واللوائح الحالية لها؟
- ماهي الوسائل والتقنيات الجديدة في التصنيع؟ وما هي خصائصها؟
- ما هي المؤسسات التي تنمو وتتطور في قطاع النشاط وماذا تفعل، ومن هم زبائن وشركائها؟

2.2 أهداف اليقظة التكنولوجية: (فرج و مريم، 2015، صفحة 15)

- جمع المعلومات العلمية والتقنية والتكنولوجية لاستغلالها في الإبداعات التكنولوجية وغيرها.
- تحديد التقنيات او التكنولوجيات المتبعة من طرف المنافسين.
- الاهتمام بالتطورات التكنولوجية بما فيه من الاكتشافات العلمية، الابتكار والإبداع في السلع والخدمات.
- متابعة التطور في طرق وأساليب الصنع، وظهور مواد ومفاهيم جديدة.
- مراقبة الفرص والتهديدات التكنولوجية الناشئة، ودور المعلومات المجمعة والمختارة لصنع القرار الاستراتيجي

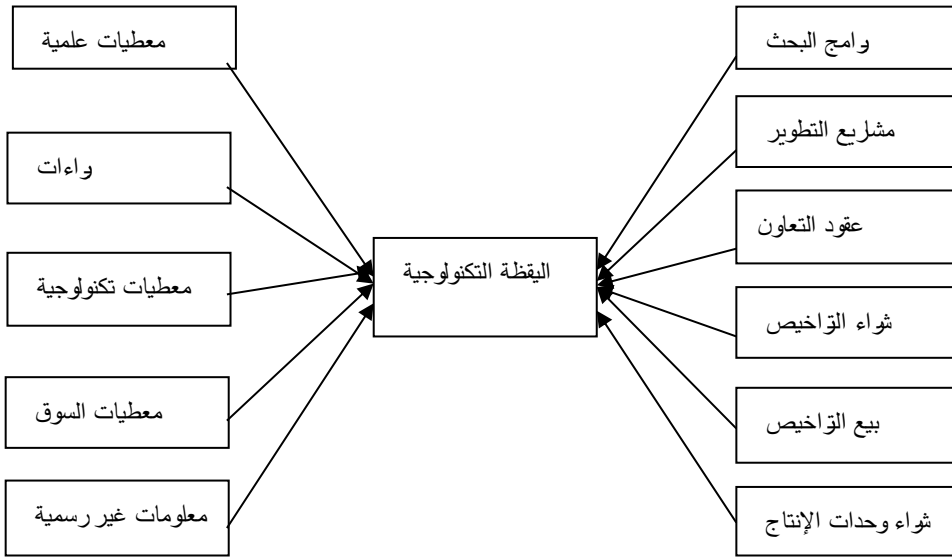
3.2 مصادر اليقظة التكنولوجية:

- تستمد اليقظة التكنولوجية مصادرها من (ولد عابد، عمر؛ علواطي، ملين، 2017، صفحة 06)
- هيئات البحث العلمي والجامعات من خلال الاتصالات المستمرة، والمشاركة المستمرة الملتقيات ودراسة المنشورات وأطروحات البحث العلمي.
- المشاركة في المعارض والندوات
- المعاهد ومؤسسات البحث التطبيقي والهندسة.
- الدراسة الدورية لكل براءات الاختراع التي لها علاقة بمجال النشاط.
- بنوك المعلومات والدوريات المتخصصة والمهنية.
- التحليل الدقيق للأسواق ولمنتجات المنافسة.

4.2 دور اليقظة التكنولوجية:

يمثل الدور الأساسي لليقظة التكنولوجية حسب JAKOBIAK في السماح للمؤسسة بان تقوم بأفضل تخطيط استراتيجي، كما يعتبرها Mockler بأنها تعد اليوم الدعامة التي لا نستطيع الاستغناء عنها في عملية اتخاذ القرار على المدى المتوسط والطويل، وعليه فان الإسقاطات الأساسية لهذا التحليل تقودنا إلى تحديد توجهات واحتمالات ظهور المنافسين المحتملين في المستقبل، وقد توصل Lainée بان ممارسة أي مهنة صناعية تستلزم اليوم التحكم في عدد مرتفع ومتنامي من التكنولوجيات، لسببين رئيسيين، الأول هو أن متابعة التطور العلمي والتقني يقودنا بصفة تلقائية إلى استعمال تكنولوجيات جديدة، والثاني هو الانتقال من طلب معرف ومحدد بعبارة المنتجات الى طلب جديد محدد هذه المرة بعبارة وظائف تفرض على الصناعيين حيازة مهارات جديدة على مستوى كل وظيفة، من اجل المحافظة على مهنتها الأصلية والسيطرة عليها. (داودي و احرون، 2007، صفحة 17)

الشكل 1: دور اليقظة التكنولوجية



المصدر: داودي الطيب وآخرون، اليقظة التكنولوجية كأداة لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية ومن خلال الشكل يوضح JAKOBIAK الدور الرئيسي الذي تلعبه اليقظة التكنولوجية كأداة لإعداد القرارات المستقبلية، وفي نفس المنظور أكد Link على انه يجب على المؤسسات حالياً أن تهتم بتكوين حافضة للتكنولوجيات، موازنة في ذلك بين الإسهامات الداخلية والخارجية.

3. الميزة التنافسية

1.3 مفهوم الميزة التنافسية:

تنشأ الميزة التنافسية بمجرد توصل المؤسسة إلى اكتشاف طرق جديدة تكون أكثر فعالية من تلك المستعملة من طرف المنافسين الآخرين، إذ أنه يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف ميدانياً". (Michel, 1993, p. 48)

وتعرف على أنها " قدرة المؤسسة على امتلاك موارد وبناء قدرات لا تكون متوفرة لدى المنافسين الآخرين، فالابتكار والإبداع لهما دور كبير في خلق ميزة تنافسية، ولا ينحصر الإبداع هنا في تطوير المنتج أو الخدمة ولكنه يشمل الإبداع في الإستراتيجية وفي أسلوب العمل أو التكنولوجيا المستخدمة والإبداع في خلق فائدة جديدة للعملاء " (محمود، 2007، صفحة 80)

تعرف على أنها: " مجال تتمتع فيه المؤسسة بقدرة أعلى من منافسيها في استغلال الفرص الخارجية أو الحد من أثر التهديدات، وتنبع الميزة التنافسية من قدرة المؤسسة على استغلال مواردها المادية أو البشرية، فقد تتعلق بالجودة أو التكنولوجيا، أو القدرة على خفض التكلفة أو الكفاءة التسويقية أو الابتكار أو التطوير أو وفرة الموارد المالية، أو تميز الفكر الإداري، أو امتلاك موارد بشرية مؤهلة." (جمال الدين و اخرون، 2002، صفحة 174)

2.3 خصائص الميزة التنافسية

تتميز الميزة التنافسية بالخصائص التالية: (الزعي، 2005، صفحة 138)

- أنها نسبية أي تحقق بالمقارنة وليست مطلقة.
- أنها تؤدي إلى تحقيق التفوق والأفضلية على المنافسين.
- أنها تنبع من داخل المؤسسة وتحقق قيمة لها.
- أنها تنعكس على كفاءة أداء المؤسسة في أنشطتها أو في قيمة ما تقدم للمشتريين أو كليهما.
- أنها يجب أن تؤدي إلى التأثير في المشتري وإدراكهم لأفضلية فيما تقدم المؤسسة وتحفزهم للشراء منها
- أنها تحقق لمدة طويلة ولا تزول بسرعة عندما يتم تطويرها وتجديدها.

3.3 مصادر الميزة التنافسية:

يمكن حصر مصادر الميزة التنافسية فيما يلي: (علاء و عبد الفتاح، 2009، صفحة 110)

- **التكاليف المنخفضة:** يمكن للمؤسسة تحقيق الميزة التنافسية بواسطة تقديمها منتجات أو خدمات ذات اسعار منخفضة او بنفس الأسعار.
- **الخدمة المتميزة:** ويقصد بها تقديم المؤسسة لمنتجات او خدمات متميزة بحيث تتولد القناعة التامة لدى الزبون وبفضلها على بقية المنتجات المنافسة، وكذلك بإضافة خصائص ومزايا هامة في السلعة او الخدمة التي تقدمها المؤسسة.
- **التكنولوجيا والأداء العالي:** وتتمثل بإنتاج المؤسسة لمنتجات او خدمات متميزة ذات مستويات مرتفعة من الاداء والخدمة والنمو لا تستطيع المؤسسات المنافسة مجاراتها.
- **الجودة:** وتشير الى درجة ملاءمة خصائص تصميم المنتجات والخدمات الوظيفية والاستخدام، وكذلك درجة تطابق المنتج او الخدمة لخصائص التصميم، وتتمثل بتقديم المؤسسة لمنتجات ذات جودة عالية ومستوى من الاعتمادية يصعب على المؤسسات محاكاتها.
- **الخدمة:** وتتمثل في تقديم المؤسسة لخدمات ذات مستويات عالية لا تستطيع المؤسسات المنافسة تقديمها.

4. الإطار التحليلي للدراسة

1.4 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من البنوك العاملة بولاية بسكرة، وتم اختبار عينة تتكون من 4بنوك تم توزيع 60 استمارة على كل العاملين في هذه البنوك واسترجعنا 52استمارة صالحة للتحليل، موزعة كالتالي:

الجدول 1: توزيع الاستمارات على البنوك

اسم البنك	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المسترجعة
بنك الفلاحة والتنمية الريفية	14	9
القرض الوطني الشعبي	24	22
البنك الوطني الخارجي	15	15
بنك السلام	07	06
المجموع	60	52

المصدر: من إعداد الباحثين

2.4 أداة الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم إعدادها بناء على الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وتم تقسيم الاستبانة إلى قسمين أساسيين يتعلق القسم الأول بالبيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين وهي الجنس، العمر، المؤهل العلمي وسنوات الخبرة. أما القسم الثاني فينقسم إلى محورين، المحور الأول خاص باليقظة التكنولوجية ويتضمن 5 عبارات أما المحور الثاني خاص بالميزة التنافسية ويتضمن 15 عبارة.

الجدول 2: ثبات أداة الدراسة

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا-كرونباخ	معامل الصدق
اليقظة التكنولوجية	5	0.906	0.951
الميزة التنافسية	5	0.811	0.900
	5	0.851	0.922
	5	0.806	0.897
الاستبانة ككل	20	0.921	0.959

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS25

3.4 تحليل محاور البحث واختبار الفرضيات:

أ- تحليل محاور الاستبانة والإجابة على أسئلة البحث:

السؤال الأول: هل تتبني البنوك العاملة بولاية بسكرة على اليقظة التكنولوجية في عملها للإجابة على هذا السؤال يجب دراسة وتحليل النتائج الموضحة في الجدول

الجدول 3: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن محور اليقظة التكنولوجية

المحور الأول: اليقظة التكنولوجية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
01 يراقب البنك كل المستجدات التكنولوجية من نماذج ونظريات وتجارب.	2.33	1.024	متوسط	3
02 يستخدم البنك تقنيات تكنولوجية حديثة لتقديم الخدمات البنكية للعملاء.	2.23	1.022	منخفض	4
03 تحرص إدارة البنك على التدريب المستمر للموظفين على التكنولوجيا الحديثة	2.00	0.907	منخفض	5
04 يقوم البنك بجمع المعلومات التكنولوجية لاستغلالها في إبداعات تكنولوجية.	2.56	0.958	متوسط	1
05 يسعى البنك للحصول على أحدث التقنيات المصرفية	2.38	1.032	متوسط	2
اليقظة التكنولوجية	2.300	0.844	منخفض	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS25

انطلاقاً من نتائج الجدول أعلاه يتضح أن البنوك العاملة بولاية بسكرة توظف اليقظة التكنولوجية في عملها بنسب منخفضة إذ بلغ المتوسط الحسابي عن هذا البعد وفقاً لإجابات المبحوثين {2.300} بانحراف معياري {0.844}، كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولاً تراوح بين المنخفض والمتوسط حيث كانت الأوساط الحسابية ما بين {2.56، 2.00} بانحرافات معيارية تراوحت بين {0.958، 0.907} وهذا يدل على البنوك محل الدراسة لا تولي أهمية كبيرة لليقظة التكنولوجية وما يمكن إن تقدمه من معلومات عن مختلف التطورات التكنولوجية وغيرها من الأمور التي من الممكن أن تساهم في تحسين أداء البنوك، ويظهر هذا الأمر جلياً من خلال عبارات بعد اليقظة حيث تبين أن البنوك لا تولي أهمية كبيرة لتقنيات الحديثة والمتطورة في تقديم خدماتها، كما أنها لا تحرص على تدريب موظفيها مع ما يتماشى والتطورات التقنية والتكنولوجية.

السؤال الثاني: ما مستوى تحقيق الميزة التنافسية بالبنوك العاملة بولاية بسكرة ؟

اليقظة التكنولوجية كأداة لتنمية الميزة التنافسية
دراسة ميدانية على مجموعة من البنوك بولاية بسكرة

للإجابة على هذا السؤال يجب دراسة وتحليل النتائج الموضحة في الجدول
الجدول 4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد
عينة البحث عن محور الميزة التنافسية

المحور الثاني: الميزة التنافسية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
الجودة	2.26	0.665	منخفض	3
01 تهتم إدارة البنك بضمان الجودة في الخدمات المقدمة وفق أسس ومعايير واضحة ومحددة.	2.12	0.855	منخفض	5
02 تتبع إدارة البنك إجراءات وعمليات رقابية للتشديد على تحقيق الجودة	2.29	0.723	منخفض	2
03 يقدم البنك خدماته بجودة عالية تلي حاجات ورغبات العملاء.	2.27	0.952	منخفض	3
04 يسعى البنك دائما في الحصول على أحدث التكنولوجيا التي تساهم في تحسين الجودة في الأداء.	2.48	1.00	متوسط	1
04 يتم تطوير أداء العاملين في البنك بشكل مستمر لضمان الجودة في التعاملات المباشرة مع العملاء.	2.17	0.857	منخفض	4
التكلفة	2.53	0.631	متوسط	1
06 يتحكم البنك بصورة جيدة في جميع الإجراءات والعمليات المتعلقة بمكونات التكلفة.	2.25	0.837	منخفض	5
07 هيكل تكلفة البنك ادني مقارنة بمنافسيه.	2.54	0.699	متوسط	4
08 يحقق البنك وفورات متعلقة بتكلفة التصميم	2.75	0.711	متوسط	1
09 يحقق البنك وفورات متعلقة بتكلفة الإنتاج	2.56	0.802	متوسط	3

10	يحقّق البنك وفورات متعلّقة بتكلفة التسويق	2.56	0.916	متوسط	2
	المرونة	2.48	0.664	متوسط	2
11	للبنك القدرة على الاستجابة السريعة لتغير في طلب العملاء	2.48	1.038	متوسط	3
12	تهتم إدارة البنك بدراسة السوق للتكيف مع التغيرات في الطلب على الخدمات المصرفية.	2.63	0.950	متوسط	2
13	لدى البنك القدرة على تقديم خدمات جديدة تلبي حاجات العملاء الجديدة.	2.35	0.861	متوسط	4
14	يقوم البنك بتعديل العمليات التشغيلية المصرفية بسرعة تتلاءم مع التغيرات في الطلب.	2.65	0.761	متوسط	1
15	يهدف البنك إلى تحقيق رضا عملائه من خلال تحقيق السرعة في الاستجابة لتغيرات الطلب.	2.33	0.785	منخفض	5
	الميزة التنافسية	2,428	0,512		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS25

انطلاقاً من نتائج الجدول أعلاه يتضح أن البنوك العاملة بولاية بسكرة تعمل على اكتساب ميزة تنافسية بمستوى قبول الى متوسط إذ تراوح المتوسط الحسابي عن هذا البعد وفقاً لإجابات المبحوثين {2,428} بانحراف معياري {0,512}، وجاءت نتائج المتغيرات الفرعية الخاصة بهذا البعد على النحو التالي:

الجودة: من خلال الجدول (04) نلاحظ أن بعد الجودة جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.26) بانحراف معياري (0.665) ، ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول منخفضة ، كما نلاحظ ان متوسط إجابات أفراد العينة عن هذا البعد تشكل نسبة قبول منخفضة أيضاً حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.12، 2.48) وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.855، 1.00) ، وهذا يدل على ان البنوك محل الدراسة لا تولي أهمية كبيرة للجودة في تقديم خدماتها .

التكلفة: من خلال الجدول (04) نلاحظ أن بعد الجودة جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث ، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.53) بانحراف معياري (0.631) ، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة ، كما نلاحظ أن متوسط إجابات أفراد العينة عن هذا البعد تشكل نسبة قبول متوسطة أيضا حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.25، 2.75) وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.711، 0.837)

المرونة: من خلال الجدول (04) نلاحظ أن بعد الجودة جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث ، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.48) بانحراف معياري (0.664) ، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول متوسطة ، كما نلاحظ أن متوسط إجابات أفراد العينة عن هذا البعد تشكل نسبة قبول متوسطة أيضا حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.33، 2.65) وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.761، 0.785)

ب- اختبار الفرضيات:

الجدول 5: اختبار التوزيع الطبيعي

المتغيرات	معامل الالتواء	معامل التفلطح
اليقظة التكنولوجية	0.707	0.335
الميزة التنافسية	0.258	-0.620
الجودة	0.272	0.156
التكلفة	0.694	0.662
المرونة	0.563	-0.457

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS25

ومن خلال الجدول رقم (05) نجد أن قيمة معامل الالتواء بالنسبة لجميع الأبعاد كانت محصورة بين {0.258، 0.707} ، وكذلك معاملات التفلطح محصورة بين {-0.620، 0.662} ، وهذه القيم محصورة في المجال {1-، 1} مما يشير إلى أن بيانات البحث تتوزع توزيعا طبيعيا .

تحليل العلاقة الارتباطية بين اليقظة التكنولوجية والميزة التنافسية بأبعادها المختلفة:

الجدول 6: تحليل العلاقة الارتباطية بين اليقظة التكنولوجية والميزة التنافسية بأبعادها المختلفة

اليقظة التكنولوجية					متغيرات البحث
مستوى الدلالة المحسوب	مستوى المعنوية المعتمد	قيمة (t) الجدولية	قيمة T المحسوبة	معامل الارتباط R	
*0.000	0.05	2.009	36.900	0.652	الميزة التنافسية
*0.000	0.05	2.009	61.527	0.743	الجودة
0.366	0.05	2.009	0.834	0.128	التكلفة
*0.000	0.05	2.009	34.876	0.641	المرونة

*: ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS25

يتضح من الجدول السابق:

- أن هناك علاقة ارتباط بين اليقظة التكنولوجية والميزة التنافسية عند مستوى الدلالة (0,05) ، وبلغت قوة العلاقة (0,652) هذه النتيجة تؤكدها قيمة (T) المحسوبة البالغة (36,900) وهي اكبر من قيمة (t) الجدولية (2,009) وبذلك نرفض الفرضية الصفرية الرئيسية ونقبل بديلها التي تأكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لليقظة التكنولوجية والميزة التنافسية بأبعادها المختلفة (الجودة ، التكلفة ، المرونة) بالبنوك العاملة بولاية بسكرة .
- ان هناك علاقة ارتباط قوية نسبيا بين اليقظة التكنولوجية والجودة كأحد ابعاد الميزة التنافسية عند مستوى الدلالة (0,05) ، وبلغت قوة العلاقة (0,743) هذه النتيجة تؤكدها قيمة (T) المحسوبة البالغة (61,527) وهي اكبر من قيمة (t) الجدولية (2,009) ، وبذلك نرفض الفرضية الصفرية الفرعية الاولى ونقبل الفرضية البديلة التي تؤكد على وجود علاقة ارتباط بين اليقظة التكنولوجية والجودة كأحد أبعاد الميزة التنافسية بالبنوك العاملة بولاية بسكرة.
- لا توجد علاقة ارتباط بين اليقظة التكنولوجية والتكلفة كأحد أبعاد الميزة التنافسية عند مستوى الدلالة (0,05) ، وذلك لان قيمة (T) المحسوبة البالغة (0,128) هي أصغر من قيمة

(t) الجدولية (2,009)، وبهذا نقبل الفرضية الصفرية الفرعية الثانية التي تؤكد على أنه لا توجد علاقة ارتباط بين اليقظة التكنولوجية والتكلفة كأحد أبعاد الميزة التنافسية بالبنوك العاملة بولاية بسكرة

● هناك علاقة ارتباط بين اليقظة التكنولوجية والمرونة كأحد أبعاد الميزة التنافسية عند مستوى الدلالة (0,05)، وبلغت قوة العلاقة (0,641) هذه النتيجة تأكدها قيمة (T) المحسوبة البالغة (34,876) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية (2,009) وبذلك نرفض الفرضية الصفرية الفرعية الثالثة ونقبل الفرضية البديلة التي تؤكد على وجود علاقة ارتباط بين اليقظة التكنولوجية والمرونة كأحد أبعاد الميزة التنافسية بالبنوك العاملة بولاية بسكرة.

5. مناقشة وتفسير النتائج

1.5 مناقشة وتفسير النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

● أظهرت نتائج تحليل إجابات المبحوثين عن السؤال الأول ما مدى تبني اليقظة التكنولوجية بالبنوك العاملة بولاية بسكرة على أن الأهمية النسبية منخفضة لبعد اليقظة التكنولوجية ، ونرى أن السبب في انخفاض نسبة اليقظة التكنولوجية بالبنوك يعود إلى عدم وجود خلية لليقظة على مستوى البنوك على الرغم من اهتمامهم ببعض نظم المعلومات والتطبيقات المعلوماتية التي تعود بالفائدة على نشاطهم، لكن اهتمام الإدارة بوضع خلية لليقظة تقوم بمتابعة ومراقبة البيئة المحيطة وتقديم المعلومات الاستباقية التي يمكن أن تحسن من أدائها فهذا الأمر غائب في البنوك محل الدراسة .

● أما فيما يخص السؤال الثاني ما مستوى تحقيق الميزة التنافسية بالبنوك العاملة بولاية بسكرة فتبين من خلال إجابات المبحوثين أن الأهمية النسبية متوسطة للبعد الرئيسي الميزة التنافسية بمتوسط حسابي قدره (2,428)، ومن حيث الأهمية النسبية لأبعاده الفرعية فكانت تتراوح بين المتوسط والمنخفض حيث جاء في المرتبة الأولى بعد التكلفة بمتوسط حسابي قدره (2.53) ثم يليه بعد المرونة بمتوسط حسابي قدره (2.48)، ثم بعد الجودة بمتوسط حسابي قدره (2.26)، وهذا يدل على أن عدم اهتمام البنوك بالجودة في تقديم خدماتها. وهذا راجع ربما إلى عدم تطور النظام المصرفي الجزائري ككل وعدم مواكبته للإيقاع المتسارع والمتقدم للصناعة المصرفية في العالم والتي تعتمد بشكل أساسي على الاستخدام

الامثل لأحدث تقنيات المعلومات والاتصالات لتطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات ومن ثمة القدرة على ابداع وابتكار تطبيقات جديدة تتسم بالكفاءة والسرعة في أداء الخدمة.

2.5 مناقشة وتفسير النتائج المتعلقة بالفرضيات:

- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية والميزة التنافسية بأبعادها المختلفة (الجودة ، التكلفة ، المرونة) بالبنوك العاملة بولاية بسكرة ، وهذا يدل على ان لليقظة التكنولوجية دور مهم في تحقيق البنوك للمزايا التنافسية خاصة مع المنافسة الشرسة بين هذه الاخيرة ، لهذا فالاعتماد على نظام اليقظة التكنولوجية يساعد البنوك في البقاء على اطلاع دائم على الاحداث التكنولوجيات والتقنيات الحديثة في المجال والتي اذا احسنت البنوك استغلالها باقتنائها واستخدمها في تقديم خدمات متطورة لعملائها ستساهم في تحقيقها لمزايا تنافسية تمكنها من الصمود امام المنافسة الشرسة التي تتعرض لها .
- كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية والجودة كأحد ابعاد الميزة التنافسية، وهذا يبين ان المعلومات التي تقدمها اليقظة التكنولوجية عن احدث التقنيات والأساليب والمستعملة في المجال المصرفي تمكن البنوك من الاستعانة بمختلف هذه التكنولوجيات لتحسين جودة الخدمات المقدمة لعملائها.
- وبينت النتائج انه لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية والتكلفة كأحد ابعاد الميزة التنافسية ، وهذا يدل على ان البنوك العاملة بولاية بسكرة لا تدرك الاهمية الكبيرة لليقظة التكنولوجية وما يمكن ان توفره هذه الاخيرة من معلومات عن كل المستجدات التي تحدث او يمكن ان تحدث في المحيط التكنولوجي للبنك والتي قد تمكن البنوك من تخفيض تكلفة تقديم الخدمات اذا ما استطاعت التعرف على احدث الاكتشافات العلمية والتكنولوجية في مجال عملها ، وذلك اذا ما تمكنت من اقتناء هذه التكنولوجيات واستغلالها وتطبيقها في الوقت المناسب .
- وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين اليقظة التكنولوجية والمرونة كأحد ابعاد الميزة التنافسية وهذا يبين مدى اهمية الاعتماد على احدث التكنولوجيات والبرمجيات في تقديم الخدمات للعملاء مما يمكن البنك من التعامل مع حاجات ورغبات زبائنه المتغيرة والاستجابة السريعة لهم بكل سهولة ويسر، ويدل على أن البنوك تولي أهمية

كبيرة للمرونة في التعامل مع زبائنها بالاعتماد على التكنولوجيات والبرمجيات الحديثة التي تساهم في تسهيل التواصل والتعامل مع الزبائن.

6. خاتمة

وفي الأخير يمكن القول أن المؤسسات التي تريد أن تحقق مزايا تنافسية بناء على التفوق التكنولوجي، والتي تمكنها من التفوق والنجاح في محيطها دائم التغيير، وجب عليها الإنصات الجيد والرصد المستمر لكل ما يحدث في هذه البيئة وهذا بالاعتماد على نظام اليقظة التكنولوجية الذي يعمل كالرادار للالتقاط كل الإشارات الضعيفة والإنذارات المبكرة التي تبين حدوث تغييرات في البيئة التكنولوجية للمؤسسة والتي يمكن أن تشكل إما فرصا أو تهديدات يجب الاستفادة في تحقيق مزايا تنافسية.

ومن خلال دراستنا قمنا بالبحث على اليقظة التكنولوجية كأداة لتنمية الميزة التنافسية، حيث تم تحديد إشكالية الدراسة على مستوى مجموعة من البنوك بولاية بسكرة من أجل إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، وقد توصلنا من خلالها إلى جملة من النتائج والتوصيات نوجزها فيما يلي:

1.6 النتائج:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباط بين اليقظة التكنولوجية والميزة التنافسية بالبنوك بولاية بسكرة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0,652).
- وجود علاقة ارتباط بين اليقظة التكنولوجية والجودة كأحد أبعاد الميزة التنافسية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0,743).
- لا توجد علاقة ارتباط بين اليقظة التكنولوجية والتكلفة كأحد أبعاد الميزة التنافسية.
- وجود علاقة ارتباط بين اليقظة التكنولوجية والمرونة كأحد أبعاد الميزة التنافسية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0,641).

2.6 الاقتراحات:

من خلال ما توصلت إليه الدراسة من نتائج نقدم جملة من المقترحات التي تهدف إلى:

- إرساء خلايا لليقظة التكنولوجية بالبنوك لمتابعة كل التغيرات في البيئة المحيطة، وجمع المعلومات الدقيقة والكافية وفي الوقت الملائم، لاتخاذ القرارات الصحيحة ووضع تصور شامل عن الاوضاع داخل النظام المصرفي.
- يجب على البنوك الاعتماد على استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمات للزبائن.
- يجب على البنك الحرص أكثر على تدريب عماله على مختلف التقنيات والتكنولوجيات الحديثة التي يستعملها البنك.
- الاهتمام أكثر بالجودة في تقديم الخدمات من خلال تشديد العمليات الرقابية والاهتمام بتطبيق معايير الجودة الشاملة.
- الاعتماد أكثر على التكنولوجيا المتطورة لتقليل من تكاليف تقديم الخدمات والحفاظ على مستوى عالي من الجودة.

7. قائمة المراجع:

1.7 المراجع باللغة العربية:

الكتب:

- محمد المرسي جمال الدين، و اخرون. (2002). التفكير الإستراتيجي و الإدارة الإستراتيجية "منهج تطبيقي". الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية.
- فرحان طالب علاء، و جاسم عبد الفتاح. (2009). اساسيات المقارنة المرجعية. عمان، الاردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- علي حسن الزعبي. (2005). نظم المعلومات الإستراتيجية "مدخل إستراتيجي" (المجلد الطبعة الاولى). الاردن: دار وائل للنشر و التوزيع.
- الشيخ محمود. (2007). التسويق الدولي. الأردن: دار أسامة.

المقالات:

- احمد بن خليفة، و اخرون. (2018). مساهمة الترصّد الاستراتيجي في تحقيق الاسبقية التنافسية دراسة ميدانية على شركة ooredoo للاتصالات بالجزائر ، JFBE. مجلة اقتصاديات المال والأعمال ، العدد السابع ، ص 191

- الطيب داودي، و احرون. (2007). اليقظة التكنولوجية كأداة لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية. الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية (صفحة 17). جامعة حسيبة بن بوعلي السلف.
- ولد عابد، عمر؛ علواطي، مین. (2017). آليات تطبيق اليقظة الإستراتيجية بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، نموذج مقترح دراسة تطبيقية بمؤسسة الاسمنت بالشلف. الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، 17، 06.

الملتقيات:

- شعبان فرج، و دباغي مريم. (2015). الذكاء الاقتصادي واليقظة الإستراتيجية كآلية للوقاية من الأزمات في منظمات الأعمال. المؤتمر العلمي الدولي حول أدوات التسيير الحديثة في منظمات الأعمال، صفحة 15.

2.7 المراجع باللغات الأجنبية:

- Bouchicha Nacer Eddine و Bouyahiaoui Brahim, (2011,2012). la veille technologique au sein des entreprises algériennes :situation et perspective .es cahiers du cread ، 98 ، 57.
- Djeflat Abdelkader .(2009) .La fonction veille technologique et la mise a niveau des entreprises dans un contexte de L'urgence de l'immatériel : quelles perspectives pour l'entreprise Algérienne . تأليف Publie dans l'ouvrage miraoui Abdelkrim et Toubache Ali ،Entrepreneuriat et mise a niveau des entreprises en Algérie .office des Publications universitaires Oran.
- ETUDE .institute innovation informatique Entreprise (3TE) ,la veille stratégique les yeux et les Oreille de votre entreprise .
- Michel, P. (1993). l'Avantage concurrentiel des nations. Inter édition.