

واقع و أهمية تبني البنوك لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر

The reality and importance of banks' adoption of ICTs in Algeria

د. بوشيشي محمد رضا¹، د. صدوقي غريسي²، د. يقور احمد³

¹ جامعة معسكر، الجزائر، rbouchikhi2@gmail.com

² جامعة معسكر، الجزائر، Sadouki_ghrissi@yahoo.fr

³ جامعة معسكر، الجزائر، ahmyekkour@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2019-05-31

تاريخ القبول: 2019-02-28

تاريخ الاستلام: 2019-01-15

ملخص:

يشهد العالم تغيرات كثيرة على جميع الأصعدة، خاصة ما يتعلق باستعمال التكنولوجيا الحديثة في السنوات الأخيرة بأدواتها المتطورة. وهي بذلك ذات أهمية بالغة بالنسبة للمؤسسات المصرفية و التي تسعى جاهدة إلى تطوير خدماتها البنكية من خلال إدخالها تقنيات حديثة، انطلاقاً من الأهمية أنفة الذكر جاءت هذه الدراسة التي تهدف إلى البحث في مدى استعمال المؤسسات البنكية محل الدراسة للتكنولوجيات المعلومات و الاتصال في تقديم خدماتها البنكية.

وعليه تم طرح إشكالية الدراسة على النحو الأتي إلى أي مدى يساهم تبني المصارف لتكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات ذات جودة عالية ؟

هذا و توصلت الدراسة من خلال استعمال الأدوات الإحصائية و الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، إلى الكثير من الحقائق تبين أن تطبيق البنوك للتكنولوجيات المعلومات والاتصال لها تأثير كبير نحو تحسين جودة الخدمات المصرفية و تنوعها بما يجعلها أكثر تنافسية.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التنافسية، الخدمات البنكية، الانترنت، أداء البنوك.

تصنيف JEL : G21، L86، L96.

Abstract:

The world is witnessing many changes at all levels, especially with regard to the use of modern technology in recent years with its sophisticated tools. It is therefore of great importance to banking institutions that strive to develop their banking services through the introduction of modern technologies. This study aims to investigate the extent to which the banking institutions under study of information and communication technologies in the provision of banking services . The study's question was raised as to the extent to which banks' adoption of information technology contributes to the provision of high quality services.

Through the use of statistical tools and the use of the SPSS program, the study found that the banks' application of ICTs has a significant impact on improving the quality and diversity of banking services, making them more competitive.

Keywords: Information and Communication Technologies, Competitiveness, Banking Services, Internet, Banking Performance.

JEL Classification: G21, L86, L96.

المؤلف المرسل

1. مقدمة:

يتجه الاقتصاد العالمي أكثر فأكثر نحو اقتصاد المعرفة هذا التطور الذي طال كافة مجالات الحياة . كما يشهد العالم ازديادا مضطردا لدور و المعلومات في الاقتصاد . كما أصبح مجال المعلومات و التكنولوجيا كعامل من العوامل تحقيق الميزة التنافسية في الأسواق المحلية و الدولية .¹

هذا و تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بمختلف مكوناتها عنصرا هاما من العناصر التي تركز عليها المؤسسات المصرفية لتقديم خدمات بنكية ذات جودة عالية و اسرع طريقة ما جعلها تنصف بالثورة الالكترونية المتسارعة.²

2.1 إشكالية الدراسة:

بحكم طبيعة نشاط المؤسسات المصرفية هي بحاجة أكبر لاستخدام التكنولوجيا الحديثة لتقديم خدمات بنكية بأسرع طريقة ممكنة و بأحسن جودة . لعل من أهم المستجدات التي يعرفها السوق المصرفي في الجزائر التطور الكبير لهذه التكنولوجيا . و سعيا منا لإدراك أهميتها في خلق مزايا تنافسية في الأسواق المصرفية قمنا بطرح الإشكالية التالية :

إلى أي مدى يساهم تبني البنوك لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تقديم خدمات ذات جودة عالية ؟

انطلاقا من الإشكالية الرئيسية يمكن طرح بعض الإشكاليات الفرعية على النحو الآتي:

- ما هو مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما هي مكوناتها؟.
- ما هي أهم التطورات (التجارة الالكترونية و التسويق الالكتروني) التي تتيحها شبكة الانترنت؟ .
- كيف يمكن توظيف التكنولوجيات الحديثة في تنمية أداء البنوك الجزائرية؟

3.1 أهداف الدراسة:

بغية الإجابة على الأسئلة المطروحة قمنا بوضع المحددات التالية والتي توضح الإطار العام الذي تسيّر من خلاله الدراسة:

- التعريف بمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- بيان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جودة الخدمات البنكية.
- التعرف على مدى إدراك المؤسسات البنكية لأهمية التكنولوجيات الحديثة .

4.1 فرضيات الدراسة:

يسعى البحث في سبيل تحقيق أهدافه وفي ضوء دراسة مشكلة البحث السابق عرضها إلى التحقق من صحة الفروض التالية: وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين استعمال البنوك للتكنولوجيات المعلومات و الاتصال و ترقية مستوى الخدمات المقدمة .

2. الدراسات السابقة .

1.2 دراسة تحت عنوان : تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك دراسة حالة مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك

الفرنسية، سحنون خالد ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية جامعة أوبكر بلقايد تلمسان ، 2015-2016 .

أصبحت تكنولوجيا المعلومات عنصرا هاما من عناصر نشاط البنوك و السمة الأساس المصاحبة لها وعامل مساعد في تنمية وتغيير أنماط العمل المصرفي ، فتكنولوجيا المعلومات ليست هدفا في حد ذاته بل هي عنصر من عناصر النشاط البنوك لتنفيذ أعمالها بكل كفاءة و فعالية ، وأن تفاعل القطاع البنكي مع جوانب تكنولوجيا المعلومات من أجل تعظيم مردوديته يستلزم تفاعل وتطوير البيئة التي يتحرك فيها مثل: البيئة القانونية، والبيئة الإدارية، والبيئة الثقافية، و البيئة التكنولوجية ، بالإضافة إلى توفير حزمة متكاملة و متنوعة من الخدمات المالية والمصرفية و الاستثمارية بتقنية متطورة وذات تكاليف منخفضة، وبجودة عالية للوصول إلى رضا العملاء ، التنافسية والمحافظة على مكانتها في السوق المحلية وإمكانية التوسع إلى الأسواق الخارجية.

2.2 دراسة تحت عنوان : إدارة التكنولوجيا المصرفية من أجل تحسين تنافسية البنوك، مع الإشارة إلى البنوك الجزائرية ، هو محمد ، زيدان محمد ، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية العدد 16 جوان 2016.

يرتبط نجاح المؤسسات المالية والكيانات المصرفية بمدى قدرتها على إتباع نظم عمل حديثة وتبني التكنولوجيا المصرفية، والعمل على إدارتها بالشكل الذي يعمل على تحسين تنافسيتها في ظل جملة من المتغيرات (التحرير المصرفي، الاندماجات المصرفية، عدم استقرار الحصص السوقية). هذا ولقد أولت البنوك الجزائرية أهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وعملت على توفير كل المتطلبات لإرساء المدخل التكنولوجي ضمن نشاطها، ووضع إستراتيجية لإدارة عنصر تكنولوجيا الصناعة المصرفية بما يعظم مردودية هذا الأخير، ويزيد من درجة تنافسية البنوك الجزائرية والتكيف مع محيطها.

3.2 دراسة تحت عنوان : تكنولوجيا الإعلام والاتصال كوسيلة لعصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية ، جليل نور الدين وحماد نوال ، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر ، 27/26 أبريل 2012 بجامعة خميس مليانة .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة تبني وانعكاس تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجهاز البنكي الجزائري، كانت هذه الدراسة شاملة وتوصل الباحثان من خلالها إلى أن الخدمة البنكية في الجهاز البنكي الجزائري لا تزال مختلفة وبطبيعة وغير متنوعة وبالتالي يجب على إدارة كل بنك ابتكار منتجات جديدة تضمن لها البقاء في سوق العمل والاستعانة بالخبراء الملمين بالتكنولوجيا البنكية.

4.2 دراسة تحت عنوان : دور تكنولوجيا الخدمات البنكية الالكترونية في عصرنة الجهاز البنكي ، عرابة رابح ، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية العدد الثامن 2012.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الخدمات البنكية الالكترونية كاتجاه حديث لتطوير و عصرنة البنوك الجزائرية ومن أهم النتائج المتوصل إليها:

- البنوك الجزائرية تعاني من نقص في الخدمات البنكية الالكترونية، حيث ينحصر نطاق تعاملها على بعض البطاقات البنكية، والذي مازال في البداية رغم العدد الهائل من البرامج المعدة التي لم تعرف النور بعد.

- دخول البنوك الجزائرية إلى العالم الإلكتروني دون إستراتيجية متكاملة وواضحة، بالإضافة إلى التقنيات الحديثة المناسبة، سوف يؤول إلى الفشل لأن الاندماج في الاقتصاد الإلكتروني يتطلب استثمارات هائلة في جميع المجالات، كما أن الأمر يحتاج أيضا إلى تطوير وسائل الحماية والأمن من أجل ضمان سرية جميع العمليات البنكية.

5.2 دراسة تحت عنوان : اثر الخصائص التكنولوجية للمعلومات المصرفية وحكومة المصارف في تحقيق الرقابة السلوكية دراسة استطلاعية لأراء عينة من مديري المصارف العراقية الحكومية والأهلية ، أكرم محسن الياسري إناس ناصر عكله الموسوي ، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد المجلد الخامس العدد التاسع نوفمبر 2012 .

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر الخصائص التكنولوجية للمعلومات المصرفية وحكومة المصارف في تحقيق الرقابة السلوكية، ومن أجل تحقيق ذلك، تم اعتماد الخصائص التكنولوجية للمعلومات المصرفية بوصفها المخرجات النهائية المستندة إلى تكنولوجيا . هذا وقد توصل البحث إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها أن هناك اتفاق بين المصارف عينة البحث على إنه يمكن الاستفادة من التوافق الحاصل بين خصائص تكنولوجيا المعلومات المصرفية ومعايير الحوكمة في اتخاذ قرارات رقابية صحيحة مبنية على أساس المعلومة الجيدة والمعيار الملائم.

6.2 دراسة تحت عنوان : اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المزيج التسويقي المصرفي دراسة استطلاعية في مصرف الرافدين ، العباسي ، العراق ، 2010 .

هدفت الدراسة إلى تفسير دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المزيج التسويقي المصرفي. حيث وجمعت البيانات في المصارف محل الدراسة. وتمت الدراسة من خلال مجموعة مقاييس حيث تم اختيار فرعين من فروع مصرف الرافدين لأغراض توزيع و جمع المعلومات من خلال الاستبانة . واعتماد على برنامج (SPSS) في علاج و تحليل المعلومات الاحصائية . هذا و توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة ارتباطيه وتأثيريه للفرضيات المطروحة , وقد أوصت الدراسة بإنشاء مواقع الكترونية للفروع محل الدراسة على الانترنت للإعلان عن الخدمات المقدمة للزبون لتسويقها, وزيادة عديد الصرافات الآلية للفروع محل الدراسة.

3. الإطار النظري للدراسة .

1.3 مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات من خلال الآتي:

يمكن تعريف التكنولوجيا بأنها التطبيق العملي للوسائل المتطورة في جميع العمليات داخل المؤسسة إضافة إلى التطور التكنولوجي المؤثر في مختلف الأنشطة التي يمكن استخدامها .³

هي نظام يشتمل على الأجهزة و البرامج و بالتالي هو حزمة من الأدوات التي تساعد في معالجة وتزويد المؤسسة بالمعلومات .⁴

هذا و تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بأنها جمع وتخزين ومعالجة المعلومات بحيث لا يقتصر ذلك على التجهيزات أو البرامج ولكن بأهمية دور الموظف و أهدافه التي يروجها من تطبيق و إستخدام تلك التكنولوجيات .⁵

2.3 خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

تتمثل أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالآتي :⁶

- * تدعم تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال الثورة الرقمية التي تؤدي إلى نشوء وقيام مجتمعات جديدة.
- * توسيع قدرة الموظفين على الاتصال وتقاسم المعلومات و المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.
- * تساعد على تحسين كفاءة الموظفين من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية.

3.3 مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الآتي :

1.3.3 المعدات :

و هي عبارة عن الادوات التي والتي تحتوي على برامج المعلوماتية، وأجهزة المدخلات و المخرجات وأجهزة الخزن وكذلك الأجهزة المادية لغرض ربط الأجزاء .⁷

2.3.3 البرمجيات :

يعتبر هذا العنصر من بين اهم مكونات تكنولوجيا المعلومات حيث لا اهمية للمعدات بدونها . كونها تعالج البيانات و تتحكم فيها ، للوصول الى نتائج تعالج المشاكل التي تعاني منها المؤسسة .⁸

3.3.3 البيانات:

هي مجموعة من الوقائع و التي قد تكون في شكل أرقام أو كلمات لا وجود لعلاقة بين بعضها البعض، أي ليس لها معنى حقيقي و لا تؤثر في سلوك من يستقبلها".⁹

هذا و يمكن تعريفها على أنها مجموعة من المعلومات و التي لم يتم معالجتها فهي بذلك تمثل مدخلات المعلومات و التي تحتاج للمعالجة .¹⁰

4.3.3 الاتصالات:

مجموعة من المكونات و التي توفر آليات الربط و الاتصال بين الأفراد و المؤسسات من خلال عدة وسائط مثل الانترنت الهاتف و الانترنت و الاكسترنات .¹¹

5.3.3 الشبكات:

• شبكة الأنترنت:

تعتبر الانترنت على أنها مجموعة من الشبكات لها القدرة على الاتصال بشبكات أكبر، و الذي يتيح استخدام خدمات الشبكة على نطاق عالمي".¹²

- شبكة الأنترنت:

هي عبارة عن شبكة داخلية توظف تقنيات الإنترنت و يقتصر التعامل داخل الشبكة على عدد معين من الموظفين او كلهم .¹³

- شبكة الإسترات :

هي شبكة آلية تستخدم تقنيات الإنترنت في ربط القيادات العليا للمؤسسة بشركاءهم من خارج المؤسسة ، ونظرا لأنها غير عامة فهي تتطلب ادخال الكلمات السرية للدخول اليها .¹⁴

4. الدراسة القياسية .

1.4 صدق وثبات المقياس .

من أجل أن تكون الدراسة هادفة وذات بعد علمي صادق وصحيح تم عرضها واختبارها باستعمال معامل الصدق والثبات ألفا كرونباخ عن طريق برنامج SPSS .

جدول رقم (01) نتائج ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة .

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
0.776	26

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ أكبر من 0.6 حيث بلغ 0.776 هذا يعني أنه يمكن الاعتماد على هذه الأداة في دراستنا الميدانية بما يعكس ثبات أداة القياس، وهذا يمثل نسبة مقبولة لأغراض ثبات الاتساق الداخلي، ونسبة مقبولة لأغراض التحليل بحيث تجاوزت بكثير الحد الأدنى المتفق عليه للثبات.

2.4 وصف مجتمع وعينة الدراسة .

من أجل إسقاط المفاهيم التي تعرضنا لها في الجانب النظري على واقع تبني المؤسسات البنكية في الجزائر للتكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، قمنا باختيار عينة الدراسة و المكونة من ستة (06) مؤسسات بنكية منها العمومية و الخاصة و هي عينة عشوائية طبقية من المجتمع الإحصائي .

يتكون المجتمع الأساسي للدراسة من البنوك المقسمة بين القطاع العمومي والخاص، ولقد تم اختيار العينة المتمثلة من عملاء البنوك بطريقة عشوائية حيث تم توزيع (150) استبيان وتم استرجاع (130).

جدول رقم (02): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس .

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر Valide	81	62,3	62,3	62,3
انثي	49	37,7	37,7	100,0
Total	130	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول أن متغير الجنس قد أظهر تفاوت في نسبة الذكور بالنسبة للإناث بفارق كبير حيث نلاحظ أن غالبية عملاء البنك هم ذكور بنسبة 62.3% أما الإناث فهم يمثلون 37.7% من النسبة الإجمالية، وهذا راجع لأن أكثر المترددين على البنوك هم رجالاً، إضافة إلى العادات والتقاليد التي لا تجبذ أن يكون للمرأة حساباً بنكياً.

جدول رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب السن .

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide اقل من 30	36	27,7	27,7	27,7
من 30 إلى 50	79	60,8	60,8	88,5
أكثر من 50	15	11,5	11,5	100,0
Total	130	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS .

توضح المعطيات أن غالبية العملاء يتراوح سنهم ما بين 30 إلى 50 سنة حيث سجلت أعلى نسبة وصلت إلى 60.8% وتليها الفئة التي يتراوح عمرها أقل من 30 سنة بـ 27.7% وفي الأخير نجد الفئة الأكثر من 50 سنة بنسبة 11.5%، وذلك راجع بأن معظم العمال سنهم محصور بين 30 و 50 سنة.

جدول رقم (04) : توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي .

المستوي					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	14	10,8	10,8	11,5
	ثانوي	45	34,6	34,6	46,2
	شهادات جامعية	71	54,6	54,6	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة، ذوي شهادات جامعية والبالغ عددهم (71) فرد ويمثلون 54.6% من إجمالي العينة وهذا راجع إلى أن أغلبيتهم عمال ويملكون حساب بنكي إضافة إلى المستوى العلمي والوعي الثقافي لديهم، ثم يليها أفراد ذو مستوى الثانوي والبالغ عددهم (45) فرد بنسبة (34.6%) وأخيرا فئة المستوى المتوسط البالغ عددهم (14) فرد بنسبة 10.8%.

جدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة .

الوظيفة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف	106	81,5	81,5	81,5
	تاجر	15	11,5	11,5	93,1
	بدون	9	6,9	6,9	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر فئة مستقصاة هي من الموظفين بنسبة 81.5% (106) فرد وهذا راجع لحاجتهم لحساب بنكي من أجل القيام بأعمالهم، ثم تليها فئة التجار بنسبة 11.5% (15) فرد وأخيرا الفئة التي بدون وظيفة بنسبة ضئيلة قدرت بـ 6.9% (09) فرد.

جدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة التعامل مع البنك

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
حساب - تجاري Valide	17	13,1	13,1	13,1
حساب - شخصي	100	76,9	76,9	90,0
دفتر - توفير	13	10,0	10,0	100,0
Total	130	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS .

يتضح من خلال الجدول أن البنوك تقدم الاختيارات أمام عملائها، فالعميل له حق الاختيار في طبيعة حسابه وهذا ما تفسره النتائج.

جدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب أقدمية التعامل مع البنك .

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validه أقل من 5 سنوات	40	30,8	30,8	30,8
من 5 إلى 10 سنوات	47	36,2	36,2	66,9
أكثر من 10 سنوات	43	33,1	33,1	100,0
Total	130	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS .

من الجدول أعلاه نلاحظ أن غالبية العملاء مدة تعاملهم من البنوك من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 36.2% وهي مدة كافية ليحكم العميل على مستوى جودة الخدمة المقدمة من قبل البنك، ثم تليها الفئة التي تتعامل مع البنوك منذ أكثر من 10 سنوات بنسبة قدرت بـ 33.1% لقدم وجود بعض البنوك على الساحة البنكية الجزائرية، وأخيرا الفئة التي تتعامل مع البنك منذ أقل من 5 سنوات بنسبة 30.8% وذلك لحداثة نشاط بعض البنوك.

3.4 اختبار فرضيات الدراسة :

سنقوم باختبار الفرضيات عند مستوى معنوية $\alpha = 10\%$.

الفرضية الأولى: يوجد علاقة بين استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمعدات الحديثة.

- الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة بين استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمعدات الحديثة
- الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة بين استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمعدات الحديثة .

جدول رقم (08): اختبار معامل Khi-deux .

Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	38,110 ^a	4	,000
Rapport de vraisemblance	30,432	4	,000
Association linéaire par linéaire	23,796	1	,000
Nombred'observationsvalides	130		

a. 4 cellules (44,4%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de 1,29.

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS .

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل كيدو (0.000) أصغر من 0.1 يعني أن هناك علاقة قوية بين متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومتغير المعدات الحديثة هذا ما يؤدي بنا إلى رفض فرضية العدم H_0 وقبول الفرضية H_1 ، الذي مفادها وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمعدات الحديثة، وهذا راجع إلى أن تطبيق هذه التكنولوجيا يحتاج ويلزمه معدات (كمبيوتر، صراف آلي، شبكات) هذه الأخيرة التي تتطور باستمرار.

الفرضية الثانية: تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات البنكية .

- الفرضية البديلة H_1 : تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات البنكية .

- الفرضية الصفرية H_0 : لا تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات البنكية .

جدول رقم (09): اختبار معامل Khi-deux .

Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	14,466 ^a	2	,001
Rapport de vraisemblance	13,698	2	,001
Association linéaire par linéaire	13,989	1	,000
Nombred'observationsvalides	130		

a. 0 cellules (,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de 5,01.

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS .

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل كيدو (0.001) أصغر من 0.1 يعني أن هناك علاقة بين متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الخدمات البنكية هذا ما يؤدي بنا إلى رفض فرضية العدم H_0 وقبول الفرضية H_1 ، تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات البنكية، وذلك لأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الخدمات يسيران في نفس الاتجاه فكلما كانت التكنولوجيا المستعملة متطورة وجيدة كانت الخدمات المقدمة كذلك والعكس صحيح، هذا ما يسمح بربح الوقت بالنسبة للتجار وتسريع المعاملات البنكية وإنقاص خطر التنقل بالأموال من خلال التعاملات الإلكترونية.

الفرضية الثالثة: تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستعملة من طرف البنوك متطورة .

- الفرضية البديلة H_1 : تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستعملة من طرف البنوك متطورة .

- الفرضية الصفرية H_0 : تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستعملة من طرف البنوك غير متطورة .

جدول رقم (10): اختبار معامل Khi-deux .

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	1,361 ^a	2	,506
Rapport de vraisemblance	1,433	2	,488
Association linéaire par linéaire	,492	1	,483
Nombred'observationsvalides	130		

a. 1 cellules (16,7%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de 3,39.

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS .

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل كيدو (0.506) أي أكبر من 0.1 وهذا يعني أنه لا يوجد علاقة بين المتغيرين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطور البنوك هذا ما يعكس الفرضية البديلة H_1 مما يؤدي بنا إلى رفضها وقبول فرضية العدم H_0 ، لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطور البنوك، وذلك راجع إلى أن معظم البنوك الجزائرية لم تصل إلى المستوى المطلوب.

الختام:

تزايد الاهتمام و بصورة غير مسبقة في السنوات الأخيرة بمفهوم التكنولوجيا الحديثة . في ظل التقدم العلمي الهائل و التطوير في مختلف مجالاته . حيث عالجنا في هذه الدراسة واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك وأثرها على جودة الخدمات المقدمة في ظل التطور الهائل لهذه التكنولوجيا حيث أصبحت تسعى إلى توظيف وسائل ومعدات حديثة لتقديم خدمات ذات جودة عالية ويظهر هذا جليا من خلال تشكيلة الخدمات التي تعرضها عبر شبكة الانترنت باعتبارها الوسيلة التي يفضلها الزبون ويلجأ إليها . و عليه فقد توصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات على النحو الآتي :

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال كان لها تأثير واضح على البنوك وتعتبر البنوك الإلكترونية والنقود الإلكترونية أحد أهم مظاهرها.
- توفر التكنولوجيا الحديثة و خاصة التكنولوجيا الإعلام و الاتصال الكثير من التطبيقات و الخدمات البنكية و التي يمكن توظيفها لتفعيل نشاط البنكي و ذلك من خلال تحقيق التكامل بين التسويق البنكي التقليدي و الإلكتروني .
- قد تم التوصل إلى وجود علاقة تأثير وارتباط قوية وموجبة بين المتغيرات السابقة الذكر، وإن هذا ما يثبت للبنك التي تنشط على المستوى المحلي ضرورة الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال لتحسين نشاطها البنكي على المستوى المحلي .
- فيما يخص الفرضية الأولى: أكدنا فيها أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتمثل في المعدات التي لها صلة بمبادي هذه التكنولوجيا وذلك لأن تطبيق هذه الأخيرة يكون عن طريق هذه المعدات.
- أما الفرضية الثانية: التي تبين فيها النتائج بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تحسين جودة الخدمات البنكية، ويرجع ذلك إلى تلازم المتغيرين فكلما كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال متطورة كانت جودة الخدمة كذلك والعكس صحيح.
- الفرضية الثالثة: والتي تشير إلى أن مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك الجزائرية ارتقى إلى المستوى المطلوب فقمنا برفضها بناء على نتائج التحليل وذلك راجع إلى أن معظم البنوك الجزائرية لم تصل إلى المستوى المطلوب من التطور مقارنة مع التكنولوجيا المتاحة.
- ونقول في الأخير أن مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمات المقدمة لم تصل إلى المستوى المطلوب رغم هذا الكم الهائل من التكنولوجيا.

5. الهوامش والإحالات:

- ¹ سدي علي ، قياس مؤشرات اقتصاد المعرفة في الجزائر ، الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي و مساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية ، 04-05 ديسمبر 2007 ، جامعة الشلف .
- ² سحنون خالد تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك دراسة حالة : مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية جامعة ابو بكر بلقايد - تلمسان 2015-2016 ص أ .
- ³ الشريدة، نادية عبد الجبار مُجّد، " متطلبات تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز نظامي المعلومات الحاسبي والرقابة الداخلية ، رسالة كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، 2010.
- ⁴ ليلي حسام الدين، اثر التقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية والكمية للموارد البشرية، منشورات المنظمة العربية للتنمية . الإدارية، مصر، 2011 ، ص 09 .
- ⁵ حسين مُجّد احمد عبد الباسط، التطبيقات و الأساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا الإتصالات و المعلومات في تعليم و تعلم الجغرافيا، مجلة التعليم بالانترنت، جمعية التنمية التكنولوجية و البشرية، العدد الخامس مارس 2005 ص3.
- ⁶ خلود عاصم دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين جودة المعلومات و انعكاساتها على التنمية الاقتصادية مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد الخاص بمؤتمر الكلية بغداد العراق 2013 ، ص 234 .
- ⁷ O'Brien James A., (2000), "Management Information Systems", 2nd ed., (Boston: McGraw-Hall).
- ⁸ طويهي فاطمة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في إدارة الأعمال جامعة وهران 2014-2015 ص 13
- ⁹ مُجّد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 36.
- ¹⁰ شريف أحمد العاصي، نظم المعلومات الإدارية، دار نشر و مكان النشر، 2004، ص 28.
- ¹¹ ميهوب سماح اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء التجاري و المالي للمصارف الفرنسية حالة نشاط البنك عن بعد أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية جامعة قسنطينة 02 2013 2014 ص 05 .
- ¹² فريد النجار، "الاقتصاد الرقمي : الانترنت وإعادة هيكلة الاستثمار والبورصات والبنوك الالكترونية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 56.
- ¹³ طارق طه، طارق طه، "التسويق بالانترنت والتجارة الالكترونية"، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2008، ص 612.
- ¹⁴ رماس مُجّد امين سياسة التسويق الدولي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ظل التكنولوجيا الحديثة دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية في الجزائر اطروحة دكتوراه جامعة تلمسان 2015-2016 .