

مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية على إطارات المجمع الجهوي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية أم البواقي -

مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية على إطارات المجمع الجهوي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية أم البواقي -

The contribution of information technology to achieving competitive advantage: a field study on the frameworks of the regional complex of the Bank of Agriculture and Rural Development, Oum El Bouaghi

محمد الأمين عسول، جامعة أم البواقي، الجزائر، assoullamine04@gmail.com

تاريخ إرسال المقال: 02-01-2022 تاريخ قبول المقال: 21-01-2022

**الملخص:**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية، وذلك بتسليط الضوء على إطارات المجمع الجهوي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية أم البواقي، حيث قمنا بتوزيع 40 إستمارة على إطارات البنك لمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، وإستخدام SPSS لمعالجة ذلك. وتم التوصل إلى عدة نتائج أهمها أنه توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية - المجمع الجهوي أم البواقي - كما توصلنا إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة الالتزام بجهود التحسين المستمر لرفع كفاءة أداء البنك لخدماته البنكية بجودة عالية وتكاليف منخفضة بالاعتماد على أحدث التكنولوجيات والاهتمام بتنمية الموارد البشرية وتكوين إطارات البنك على إستخدام التكنولوجيا الحديثة. الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الميزة التنافسية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

**Abstract:**

This study aimed to know the contribution of information and communication technology to achieving competitive advantage, by highlighting the frameworks of the regional complex of the Bank of Agriculture and Rural Development Oum El Bouaghi, where we distributed 40 forms to the bank's tires to know the role of information technology in achieving competitive advantage, and using spss to address that.

We also reached a set of recommendations, the most important of which is the need to adhere to continuous improvement efforts to raise the efficiency of the bank's performance of its banking services with high quality and low costs, by relying on the latest technologies, paying attention to the development of human resources and forming the bank's frameworks on the use of modern technology.

**Key words :** information technology, competitive advantage, Bank of Agriculture and Rural Development

## مقدمة:

يشهد العالم اليوم موجة من التغيرات والتطورات السريعة وهذا نتيجة التقدم التكنولوجي المذهل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والذي أدى الى تباين درجات النمو، ولاشك ان الإدارة كانت ولا تزال من أكثر الظواهر تأثراً بالتغيرات العالمية، مما جعل القاعدة الأساسية للنمو هي المنافسة. ولمسايرة هذه التغيرات الحاصلة برزت أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والتي تعتمد عليها المؤسسة كأسلوب جديد للإدارة، وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية قصد التفوق على منافسيها وتحقيق رضا الزبون وحصولها على حصة سوقية أكبر.

وسنقوم في بحثنا هذا ربط علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الميزة التنافسية عن طريق دراسة ميدانية لبنك التنمية الريفية المجمع الجهوي لأم البواقي

### • إشكالية الدراسة

قمنا بتسليط الضوء على تكنولوجيا المعلومات كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، ومنه يمكن صياغة إشكالية الدراسة:

**كيف يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية؟**

### • فرضيات الدراسة : قمنا بصياغة الفرضيات التالية

- يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية- المجمع الجهوي أم البواقي.
- يساهم تكنولوجيا المعلومات في نجاح استراتيجيات الميزة التنافسية للمجمع الجهوي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

• **أهمية الدراسة:** تكمن أهمية هذه الدراسة، في كون الموضوع تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الميزة التنافسية من المواضيع المهمة و يمكن تلخيص أهميتها فيما يلي:

- أهمية القطاع الاقتصادي الذي يعتبر عصب تنمية اقتصادية البلاد، وكون تطبيق تكنولوجيا المعلومات على هذا القطاع سوف تنعكس اثاره على سائر الانشطة داخل المؤسسة مما يؤدي لتحسين خدماتها وتحقيق الميزة التنافسية، فالزبون ينظر دوما الى نوعية الخدمة المقدمة له؛
- تعتبر دراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الميزة التنافسية من المواضيع التي يجب على المؤسسة الاقتصادية ان توليها اهتمام كبير؛

- توضيح أهمية اكتساب تحقيق الميزة التنافسية وضرورة الحفاظ عليها عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات.

#### المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من أهم الركائز الأساسية التي تقوم عليها المؤسسات الحديثة، إذ تكمن أهميتها في حل المشكلات التي تعاني منها كل المؤسسات العمومية والاقتصادية، التي تسعى لتحقيق الميزة التنافسية، وسنتناول في هذا المبحث الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات.

#### المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات

تعرف على أنها: البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطلابها بسرعة وفعالية وذلك عن طريق تدوين وتسجيل وحفظ ومعالجة واسترجاع المعلومات.<sup>1</sup> ويعرفها المجلس الاستشاري للبحوث والتطوير التطبيقي على أنها: الجوانب العلمية والفنية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات، وتطبيقاتها والحواشيب وتفاعلها مع الإنسان، والآلات والقضايا الاجتماعية والاقتصادية والثقافية المرتبطة بها.<sup>2</sup> مما سبق يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات تعد واحدة من أبرز المعايير لتحقيق الكفاءة والفعالية في المؤسسة، وهي عبارة عن كافة التقنيات التي تستخدمها المؤسسة لجمع المعلومات واستخدامها في تنفيذ أنشطتها المختلفة بأقصى درجة من الكفاءة والفعالية بالشكل الذي يؤدي إلى تميزها ونجاحها.

#### المطلب الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات

تكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات في الهدف الأساسي الذي وجدت من أجله، ألا وهو حل المشاكل وفتح المجال للإبداع، بما يسمح للعاملين بأن يكونوا أكثر تأثيرا مما لو لم يستعملوا تكنولوجيا المعلومات في أوجه نشاطهم، وتبرز من خلال تصميم وتطوير منتجات المؤسسة عن طريق استخدام وسائل حديثة بغية تقليل التكاليف والسعي إلى تقديم منتجات جديدة ترضي إحتياجات ورغبات الزبائن، أيضا البحث عن فرص

<sup>1</sup> سيد صابر تغلب، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الفكر، عمان، سنة 2011، ص 31.

<sup>2</sup> رابح برباخ، استخدام تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بجودة إجراء العمل، مجلة الإبداع الرياضي، جامعة المسيلة،

سنة 2019، ص 252.

جديدة في الأسواق المحلية والعالمية من أجل طرح منتجات جديدة التي تسعى المؤسسة لإنتاجها بما يضمن لها تحقيق ميزة تنافسية تميزها عن غيرها من المؤسسات العاملة في نفس الميدان.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات وخصائصها

سننتقل في هذا المطلب إلى مكونات تكنولوجيا المعلومات حيث توجد مجموعة من العناصر التي تجسد البنية التحتية لها، ثم الخصائص والسمات التي تميزها حيث يزداد الإعتماد عليها يوما بعد يوم مما مكنها من احتلال مكانة إستراتيجية في المجتمع بشكل عام والمؤسسات بشكل خاص.

### أولا: مكونات تكنولوجيا المعلومات:

تتكون البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات من أربعة عناصر تتمثل في المكونات المادية والبرمجيات وقواعد البيانات والاتصالات، وفيما يأتي استعراض لهذه المكونات:<sup>2</sup>

- المكونات المادية: وتتضمن كافة المكونات المادية المستخدمة في إدخال ومعالجة وإخراج البيانات والمعلومات وتتكون من الحواسيب، وحدات الإدخال، وحدة المعالجة المركزية، وحدة الإخراج، وحدة الذاكرة الثانوية أو المساعدة؛
- البرمجيات: وتتكون من تعليمات مبرمجة ومفصلة بهدف السيطرة والتنسيق على مكونات الأجهزة المادية في نظام المعلومات، بحيث هي التي تحكم عمل المكونات المادية وتتولى مهام تطبيقات مختلفة وقد أصبحت من التكنولوجيا المهمة إذ تصمم لقراءة المدخلات وخرن البيانات واسترجاعها وتحديثها وتحويلها إلى أشكال مفهومة ومفيدة؛
- قواعد البيانات: وهي الأساس الأول لبناء المفهوم والتي من دونها لا يمكن إطلاقا لباقي الأسس والبنى أن تعمل<sup>3</sup>. أما قاعدة البيانات فهي مجموعة بيانات مترابطة ومخزنة في أجهزة خزن البيانات، ويمكن إضافة وتعديل وتحديث قاعدة البيانات باستمرار لتواكب المتغيرات المستجدة لمساعدة المديرين في اتخاذ قراراتهم الاستراتيجية وفق أسس صحيحة؛

<sup>1</sup> ماهر عودة الشمايلة ومحمود عزت اللحام، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار الاصدار العلمي، عمان، سنة 2015، ص 36.

<sup>2</sup> سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، رسالة دكتوراه، جامعة تلمسان، 2016/2015، ص40.

<sup>3</sup> سليمان مصطفى الدلاهمة، مرجع سابق، ص 327.

- شبكات الإتصال: وهي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستخدمين إجراء عملية الإرسال والتلقي.

#### ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات

لتكنولوجيا المعلومات عدة خصائص يمكن إجمالها فيما يأتي: <sup>1</sup>

- تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تسمح بتسهيل الأعمال واختصار الوقت؛
- تقليص المكان: وذلك باختصار المسافات وتقليص أماكن تخزين العمل؛
- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل بين العامل والآية؛
- الذكاء الإصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تدريب المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج؛
- قلة التكلفة والسرعة والتطور: وهو أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات؛
- تركيب شبكات الإتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين.

#### المطلب الرابع: وظائف تكنولوجيا المعلومات وأهم الصعوبات التي تواجهها

تختص تكنولوجيا المعلومات بجملة من الوظائف المنبثقة من المكونات السالفة الذكر سنتعرف عليها من خلال هذا المطلب، كذلك أهم العوائق التي يمكن أن تؤدي إلى صعوبات في تطبيق تكنولوجيا المعلومات ووسائلها.

#### أولاً: وظائف تكنولوجيا المعلومات

تتمثل أهم وظائف تكنولوجيا المعلومات فيما يلي: <sup>2</sup>

- الحصول على البيانات: تعد هذه الوظيفة هي الأولى التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات من خلال تكديس البيانات وتجميعها، وأن جمع البيانات هي عبارة عن استحصال البيانات الخاصة بعمليات المنظمة والأحداث الأخرى الخاصة بالبيئة الخارجية وإعدادها للمعالجة من خلال إدخال

<sup>1</sup> حياة قدة ، نعرورة بوبكر، عسول محمد الأمين، أثر تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال البشري بالمؤسسة الاقتصادية- دراسة حالة بالمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر الوادي-، ملتقى دولي: الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية وتحديات التنمية المستدامة نحو رؤى مستقبلية واعدة للدول النامية ، 02-03 ديسمبر 2019، ص 288.

<sup>2</sup> محمود حسن جمعة، <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/73458> ، ص 47.

البيانات وتسجيلها وتحريرها ويقوم الأفراد بتسجيل هذه البيانات على وسائط مادية كالورق أو إدخالها مباشرة إلى الحاسوب بوساطة الأفراد العاملين في النظام؛

- المعالجة: ويقصد بها إجراء العمليات الحسابية والمنطقية المختلفة على البيانات وتحويلها إلى معلومات إذ تتضمن تحويل جميع أشكال البيانات أو المعلومات وتحليلها وتركيبها، وتشمل المعالجة على عمليات متعددة كمعالجة المعلومات، ومعالجة الكلمات والوثائق المستندة إلى النص بما في ذلك التقارير والأخبار والمراسلات، ومعالجة الصور والأصوات؛
- الخزن: إن خزن المعلومات هو مكون أساسي لنظم المعلومات، فالخزن عبارة عن نشاط نظام المعلومات تحفظ فيه البيانات والمعلومات بشكل منظم لاستعمالها مخرجات حين يحتاجها المستفيد، وإن الخزن يساعد الحواسيب على المحافظة على البيانات والمعلومات لاستعمالها في وقت لاحق؛
- الإرسال: ويقصد به إرسال المعلومات من موقع إلى آخر وذلك باستخدام وإعتماد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية أو غير ذلك.

#### ثانيا: أهم الصعوبات التي تواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات

- عند التطبيق قد يواجه القائم بها بعض العوائق أو الصعوبات نتيجة نقص في البيانات أو المعلومات اللازمة أو صعوبة تحديدها بشكل فعال، وبذلك يمكن حصر أهم هذه الصعوبات في:<sup>1</sup>
- التوقعات المبالغ فيها لقدرة تكنولوجيا المعلومات؛
  - صعوبة دمج الأنظمة المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات؛
  - صعوبة التنبؤ بتطورات استخدام تكنولوجيا المعلومات؛
  - أدخلت ثورة تكنولوجيا المعلومات في حياة الناس ما يسمى بالواقع الافتراضي، الذي سمح للمنتفعين والمستثمرين بها أن يتلاعبوا بالحقائق التاريخية؛
  - استمرار وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس، سواء داخل الدولة الواحدة، أو بين الدول؛
  - أثرت شبكة المعلومات الجديدة على الأطفال ونشأتهم وعلى الكبار أيضا، فالجلوس لساعات طويلة أمام شبكة الحاسوب والأنترنت من موقع لآخر بعيدا عن العالم الواقعي الذي يعيشون فيه، والكم الهائل من المعلومات التي يحصلون عليها يفرز ضغوطات نفسية وعصبية عليهم؛

<sup>1</sup> سحنون خالد، مرجع سابق، ص 58.

▪ خرق حرمة الأشخاص والتنظيمات، عن طريق الدخول في الملفات الخاصة بهم، ومعرفة أدق التفاصيل عن حياتهم الخاصة.

#### المبحث الثاني: ماهية الميزة التنافسية وأنواعها

سنتناول في مبحثنا هذا ماهية الميزة التنافسية، التي تعتبر أساس تميز المؤسسات الاقتصادية وخاصة الخدمة منها، والتي تساهم بشكل كبير في تطور و نمو المؤسسة، وكسب مكانة مناسبة بين مثيلاتها في السوق.

#### المطلب الأول: مفهوم الميزة التنافسية

يعتبر مستوى المؤسسة سواء كانت خدمية أو إنتاجية أفضل مستوى لتطبيق مفهوم الميزة التنافسية لأن المؤسسات هي التي تتنافس، وهذا لا يعني أنه لا توجد هناك قدرة تنافسية للعمل حيث يرى Porter أن الميزة التنافسية للدول هو مفهوم له جوانب عديدة وهي تتأثر بالمؤشرات التالية :

- أسعار الصرف وأسعار الفائدة؛
- عجز الموازنة العامة للدولة؛
- ملكية الموارد الطبيعية بوفرة؛
- القدرة على خلق الوظائف؛
- ممارسات الإدارة...إلخ.

فيعرفها محسن أحمد الخضيرى انطلاقا من صناعة المزايا التنافسية على أنها خلق وإيجاد أوضاع تفوق واكتشاف لمجالات تصنع منها المنظمة المصرفية ميزة تتفوق بها على الآخرين<sup>(1)</sup>.

كما يعرفها طارق طه على أنها الوضع الذي يتيح للبنك التعامل مع أسواقه ومع عناصر البيئة المحيطة به بصورة أفضل من منافسيه، ويعني أن الميزة التنافسية تعبر عن مدى قدرة البنك على الأداء بطريقة يعجز منافسيه عن القيام بمثلها<sup>(2)</sup>.

وترى منى طعيمة أن الميزة التنافسية لأي مؤسسة تعتمد على أربعة معايير هي<sup>(3)</sup>:

-الربحية- التفوق- التميز- المساهمة في النمو المتواصل.

(1) محسن أحمد الخضيرى، صناعة المزايا التنافسية، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2004، ص 35.

(2) Rr lakhe, r.p.mohanty, total quality management concepts, évolution and acceptability in developing economies, shri ramdeobaba kamla nehru engineering college, nagpur, india, national institute of industrial engineering, Bombay, india, international journal of quality, vol.11 no9, 1994, p9.

(3) منى طعيمة، مفهوم القدرة التنافسية ومحدداتها، مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية، القاهرة، 2002، ص

### المطلب الثاني: أنواع الميزة التنافسية

ومن أنواع الميزة التنافسية ما يلي (1):

- **التنافس بالوقت:** حيث سيتبارى المتنافسون في اختصار الوقت بين كل ابتكار وتقديم المنتج وتسليم المنتج في الوقت المتفق عليه والذي يحدده العميل؛
- **التنافس بالجودة:** حيث تتحقق الجودة عندما ينجح المنتج في تصميم وتنفيذ وتقديم منتج (خدمة أو سلعة)، تشبع حاجات وتوقعات العميل وحتى تلك التي لم يفصح عنها لذلك يقدم المتبارون عقولهم في عديد من الشركات المتميزة، لتخيل ما يمكن أن يحلم أو يفكر به العميل الذي درسوه جيدا وما يمكن أن يجعله أكثر رضا في استخدام السلعة أو إفادته من الخدمة، وتعد الجودة بلا شك سلاحا تنافسيا ولن يمانع عملاء كثيرون في أن يدفعوا أكثر لينتلقوا منتجات أرفع جودة وأكثر انسجاما مع توقعاتهم؛
- **من خلال التميز:** إن التميز في خدمات ما بعد البيع وامتلاك تكنولوجيا متميزة وكذلك خصائص متميزة للمنتج والتميز في طرق التوزيع كلها من شأنها أن تساهم في زيادة الميزة التنافسية للبنك؛
- **من خلال التركيز:** يعد التركيز على الزبائن والمنتجات (خدمة)، الأسواق، كله تساعد في تحقيق رضا الزبائن وولائهم ومن هذا زيادة الميزة التنافسية للبنك؛
- **التنافس بالتكلفة:** تلعب التكلفة دورا هاما كسلاح تنافسي فلا يمكن تحديد أسعار تنافسية دون ضبط مستمر للتكاليف، حتى إن كثيرا من الشركات المتميزة تنافسيا تستهدف أن تكون الفائدة في خدمة عناصر التكلفة بين منافساتها بنفس الصناعة أو النشاط، وإن الاجتهاد في خفض عناصر التكاليف بشكل عام يعد مطلبا أساسيا لتحقيق الميزة التنافسية وهو ما يتطلب تصميم معايير إنفاق عملية موضوعية لكل عنصر من عناصر التكلفة وتطويرها بما يتناسب والتغيير في تكنولوجيا العمليات ومستويات التكلفة لدى المنافسين.

### المطلب الثالث: القدرات التنافسية للبنوك

- يعد القطاع البنكي من أهم القطاعات في الدولة وتتوفر البنوك على قدرات تنافسية كبيرة تمكنها من الصمود والتنافس إذا تمكنت من استغلالها بفعالية نذكر منها (2) :
- استقرار الإطار الاقتصادي الكلي ووجود سوق مقرونة بطلب فعال؛

(1) منى طعيمة، مرجع نفسه، ص ص 117-120.

(2) سعيد عبد الفتاح، إدارة التسويق، دار المعارف، القاهرة، 1998، ص 43.



مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية على إطرارات المجمع الجهوي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية أم البواقي -

- وجود تنظيم اقتصادي متجدد ومستقر؛
- انفتاح الاقتصاد الوطني على الخارج؛
- توافر موارد رأسمالية كبيرة داخل الجهاز البنكي وخارجه؛
- وجود طاقات إدارية وخبرات بشرية متنوعة؛
- قدرات ابتكارية وعبرية؛
- بقاء نوع من الدعم الحكومي للبنوك؛
- كثلة سكانية كبيرة يغلب عليها طابع الشباب إذ بينت بعض الدراسات أن عملاء البنك تتراوح أعمارهم بين 25-50 سنة (دراسة للدكتور عزي لحضر على إحدى البنوك الجزائرية).

#### المبحث الثالث: دراسة ميدانية على إطرارات المجمع الجهوي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية أم البواقي

سنتناول في هذا المبحث بإسقاط الإطار النظري لمتغيرات الدراسة على مؤسسة إقتصادية تجارية خدمية، ألا وهي المجمع الجهوي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية أم البواقي، لمعرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.

#### المطلب الأول: إهتمام المجمع بتكنولوجيا المعلومات ومساهمتها في تحقيق الميزة التنافسية

تمت الدراسة الميدانية بالمجمع الجهوي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية أم البواقي، والذي تأسس في شهر مارس 1982 مع تأسيس البنك ويوجد مقرها في، حيث تم بناءها وتجهيزها بأحدث الأجهزة في سنة 2008، يشغل بالمجمع الجهوي بدر أم البواقي أكثر من 30 إطار أغلبيتهم لهم خبرة كبيرة من بينهم 7 عمال تم تشغيلهم في إطار برنامج عقود الإدماج وهم ذوي شهادات عليا وهي تعمل تحت رقابة وإشراف المديرية الجهوية للاستغلال بأم البواقي، هذا لإضافة إلى وكالات كل من ولاية خنشلة وولاية أم البواقي والتي تتعدى 10 وكالات. حيث تم توزيع 40 إستبيان وتم إسترجاع 32 منها، حيث وجدنا 5 لم تملأ بالشكل الصحيح، وبالتالي لم نعتمدها في دراستنا هذه.

لقد تم في البداية تقسيم الاستبيان إلى ما يلي:

حيث يمكن تلخيص البيانات الشخصية لأفراد العينة في الجداول التالية:

#### جدول رقم (1): توزيع مفردات العينة حسب الجنس

الذكور		الإناث	
التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
14	51.9%	13	48.1%

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء نتائج الإستبيان

مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية على إطرار المجمع الجهوي  
لبنك الفلاحة والتنمية الريفية أم البواقي -

يبين الجدول السابق توزيع عينة الدراسة حسب الجنس (ذكر، أنثى) حيث يتضح أن 51.9% من عينة الدراسة ذكور، في حين بلغت نسبة مشاركة الإناث 48.1%.

#### جدول رقم (2): توزيع مفردات العينة حسب الحالة الاجتماعية

متزوج		أعزب	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
59.3%	16	40.7%	11

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء نتائج الاستبيان

يبين الجدول السابق توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية حيث يتضح أن 59.3% من عينة الدراسة حالتهم الاجتماعية متزوج، في حين بلغت نسبة الذين حالتهم أعزب ب 40.7%.

#### جدول رقم (3): توزيع مفردات العينة حسب السن

أكثر من 50		30 إلى 50		18 إلى 29	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
11.1%	3	74.1%	20	14.8%	4

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء نتائج الاستبيان

يبين الجدول السابق توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن، حيث يتبين أن 74.1% من عينة الدراسة بلغت أعمارهم من 30 إلى 50 سنة وهي تمثل أعلى نسبة، و 14.8% بلغت أعمارهم من 18 إلى 29 سنة، وفي الأخير أكثر من 50 سنة تقدر نسبته ب 11.1%.

#### جدول رقم (4): توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي

دراسات عليا		جامعي		أقل من ثانوي أو ثانوي	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
7.4%	2	85.2%	23	7.4%	2

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء نتائج الاستبيان

من خلال الجدول يتضح أن أعلى نسبة من عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي تقدر ب 85.2% جامعي، وفي الأخير أقل من ثانوي أو ثانوي ودراسات عليا بنسبة تقدر ب 7.4% على التوالي.

#### جدول رقم (5): توزيع مفردات العينة حسب الأقدمية في البنك

أقل من 10 سنوات		من 10 إلى 20 سنة		من 20 إلى 30 سنة		أكثر من 30 سنة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
22.2%	6	51.9%	14	25.7%	7	0%	0

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء نتائج الاستبيان

مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية على إطرار المجمع الجهوي  
لبنك الفلاحة والتنمية الريفية أم البواقي-

من خلال الجدول يتضح أن أعلى نسبة من عينة الدراسة حسب الأقدمية في البنك تقدر ب 51.9% من 10 إلى 20 سنة، ثم تليها نسبة 25.9% من لديهم مدة من 20 إلى 30 سنة، تليها أقل من 10 سنوات بنسبة تقدر ب 22.2%، وفي الأخير من لديهم مدة أكثر من 30 سنة تقدر نسبته ب 0%.  
المطلب الثاني: يناقش هذا الجزء دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية وتتمثل في الدراسة القياسية باستعمال برنامج spss.

إجابات أسئلة الاستبيان: حيث بلغ إجمالي عدد الفقرات 23 فقرة وقد كانت إجابة كل فقرة من أبعاد الدراسة على أسلوب ليكارت الخماسي كمايلي:

5	4	3	2	1
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة

ولتحديد طول الخلايا لمقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) ثم حساب المدى ( 5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد الخلايا أي (4/5=0.8) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في الخلية الأدنى الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، وعليه يتم تفسير النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم (6): يوضح إجابات أسئلة الاستبيان ودلالاتهم:

المتوسط الحسابي	الفئة	الإجابة
] 1.8 - 1 ]	1	غير موافق بشدة
] 2.6 - 1.8 ]	2	غير موافق
] 3.4 - 2.6 ]	3	محايد
] 4.2 - 3.4 ]	4	موافق
] 5 - 4.2 ]	5	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء نتائج الاستبيان

بعد عرض أداة الدراسة على الأستاذ المؤطر لغرض تقييمها وإجراء التصحيحات المطلوبة تم القيام بقياس وصدق وثبات أداة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، وأيضا قوة الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرة الاستبيان، وتعد نسبة 60% لمعامل ألفا كرونباخ مقبولة إحصائيا.

جدول رقم (7): معامل الثبات والصدق لأبعاد دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.

المحور	عدد الفقرات	معامل الثبات	معامل الصدق
الاستبيان ككل	23	0.992	0.996

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء نتائج الاستبيان

مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية على إدارات المجمع الجهوي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية أم البواقي -

إن زيادة قيمة معامل ألفا كرونباخ، تعني زيادة مصداقية وثبات البيانات من عكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة، كما يمكن حساب معامل الصدق عن طريق حساب جذر معامل الثبات (ألفا كرونباخ)، هذا المعامل يقيس فيما إذا كان مقياس استبيان الدراسة يقيس فعلا ما وضعت الدراسة. **المطلب الثالث: تقدير نموذج دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية باستخدام برنامج .spss**

لدراسة النموذج القياسي المقدر والخاص دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، قمنا بإجراء قنا باختبار معامل الارتباط بيرسون لاختبار الفرضية **أولا: اختبار الفرضيات**

**الجدول رقم 8: الاتساق الداخلي لفقرات المحور دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة**

**التنافسية**

الرقم	العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	يستخدم البنك معايير موضوعية لقياس أداء الموظفين يأتي في مقدمتها معيار تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء لتحقيق ميزة تنافسية.	0.917	0.000
2	يتم تقييم الموظف وترقيته على أساس النتائج المحققة للبنك.	0.924	0.000
3	تتعامل إدارة البنك مع الموظفين على أساس أنهم ليسوا سلبيين بطبيعتهم وأنهم لا يتهربون من المسؤولية، وأنه تتوفر فيهم الدافعية والقدرة على الأداء الجيد والتميز.	0.927	0.000
4	يقوم البنك بإشراك الموظفين في تخطيط وتنظيم التغيير المطلوب.	0.947	0.000
5	تشجع إدارة البنك قيام فرق للجودة لتحقيق الميزة التنافسية	0.965	0.000
6	يشجع البنك العمل الجماعي ويعتبره هو السبيل لتحسين الخدمات البنكية وبالتالي التميز.	0.952	0.000
7	يحرص البنك على توزيع المعلومات بين موظفيها في شكل اجتماعات، منشورات... الخ.	0.947	0.000
8	يعتمد البنك على تكوين مسبق لمهارات موظفيها عند إدخال خدمة جديدة خاصة ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات	0.934	0.000

مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية على إطارات المجمع الجهوي  
لبنك الفلاحة والتنمية الريفية أم البواقي -

0.000	0.928	9	هناك اتصال تنظيمي من أعلى إلى أسفل الهرم التنظيمي للبنك والعكس.
0.000	0.936	10	يعتمد البنك على نظام معلومات شامل ومتكامل في نقل وتبادل المعلومات بين موظفيه.
0.000	0.949	11	يوفر البنك خدمة للزبائن والاستفسار عبر الهاتف وعبر وسائط التكنولوجيا والانترنت.
0.000	0.883	12	يملك البنك أجهزة حديثة وتكنولوجيا متطورة تتماشى مع التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا.
0.000	0.914	13	تقوم إدارة البنك بشكل دوري بمقارنة الخدمات التي يقدمها البنك بخدمات البنوك المنافسة في السوق.
0.000	0.946	14	تركز إدارة البنك على الجودة وتعدّها عاملاً إستراتيجياً لنجاح البنك و تميزه.
0.000	0.970	15	توزع إدارة البنك مسؤولية الجودة من خلال تكنولوجيا المعلومات على جميع أقسامها وفروعها.
0.000	0.951	16	هل تتبع إدارة البنك خطط إستراتيجية واضحة ومحددة تتضمن تحسين الخدمات وتحقيق الميزة التنافسية.
0.000	0.954	17	يدرك جميع الموظفين أن إتقان التكنولوجيا ومعرفة مسؤوليتها الجميع.
0.000	0.956	18	يهتم البنك بإعداد دراسات لتحديد احتياجات الزبائن الحالية والمستقبلية بالاعتماد على التكنولوجيا
0.000	0.966	19	يقوم البنك بدراسة اقتراحات وشكاوي الزبائن كمدخل لتحسين الخدمات وتحقيق التميز
0.000	0.972	20	يهتم البنك بوضع مؤشرات لقياس رضا العميل عن جودة الخدمات البنكية المقدمة بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة
0.000	0.950	21	يقوم البنك بعقد مقابلات دورية مع موظفيه لتحديد احتياجات عملاءه، بالإضافة إلى تكوين كل الإطارات حسب احتياجاته
0.000	0.929	22	يتعامل الموظف في البنك مع الاستفسارات والطلبات والشكاوي بروح إيجابية.
0.000	0.954	23	يولي البنك أهمية للعملاء الداخليين باعتبارهم هم المسؤولين عن تحقيق الجودة.

مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية على إطرار المجمع الجهوي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية أم البواقي -

-	1	دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية
---	---	---

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء نتائج الاستبيان

بما أن معامل الارتباط لجميع الفقرات محصور بين 0.8 و 0.9 عند مستوى دلالة 0.05 يفسر ذلك أن هناك علاقة خطية بين دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، كما يتضح لنا أن مستوى الدلالة المعنوية sig=0.000 أقل من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية القائلة أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، ونقبل الفرضية البديلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، وهذا ما يعني صحة وقبول الفرضية القائلة بأنها توجد علاقة بين دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية. وعليه فإن جميع فقرات المحور الأول متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي إليه وبالتالي الإستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

ثانيا: اختبار صحة الاستبيان: لقد تم اختيار فرضيات الدراسة من خلال إدخال البيانات في برنامج spss وتشغيله للحصول على النتائج التالية والجدول التالي يبين ذلك:

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombr de d'éléments
,990	28

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن قيمة ألفا كرومباخ تقدر ب 99% أكبر من 60%، ومنه هذه الإستبانة تتميز بالصدق والثبات.

#### الخاتمة:

من خلال هذه الدراسة التي انصبت على معرفة دور تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك ببنك الفلاحة والتنمية الريفية للمجمع الجهوي أم البواقي كعينة من البنوك التجارية الجزائرية، حيث لاحظنا أن البنك لم يقدّم بتطبيق تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل بل قام بتطبيقه من عدة جوانب فقط من بينها اهتمام البنك بالهيكل والتنظيم ونظم المعلومات المستخدمة وكذلك اعتماد البنك على تحقيق علاقته بالزبائن وهذا لتحقيق الميزة التنافسية، وكسب رضا وولاء الزبائن من أجل ضمان بقائه واستمراره في السوق.

مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية على إطارات المجمع الجهوي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية أم البواقي -

حيث تتلخص أهم نتائج البحث فيما يلي:

- وجود انطباع ايجابي ورضا لدى إطارات بنك الفلاحة والتنمية الريفية-المجمع الجهوي أم البواقي - على إستخدام تكنولوجيا المعلومات من طرف بنكهم وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية وكسب مكانة في السوق؛
- عدم اهتمام إدارة البنك بتكنولوجيا المعلومات كمدخل لتحسين نوعية خدماتها وعدم وضع مقاييس لتقييم رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة لهم يؤثر على تحقيق الميزة التنافسية للبنك.
- تختلف معرفة إطارات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لمستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لديهم.
- يعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية على تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدماته والسعي لتحسينها وتحقيق الميزة التنافسية وهذا ما أكده بعض رؤساء المصالح على اعتماد البنك على التكنولوجيا الحديثة في خدماته لكسب رضا وولاء الزبائن الحاليين وجذب عملاء جدد، واهتمام البنك بمعرفة احتياجاتهم ورغباتهم قصد تلبيتها كما يتوقعونها، إضافة إلى اعتماد البنك لبعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

#### توصيات البحث :

- ضرورة الالتزام بجهود التحسين المستمر لرفع كفاءة أداء البنك لخدماته البنكية بجودة عالية وتكاليف منخفضة بالاعتماد على أحدث التكنولوجيات والتقنيات؛
- ضرورة الأخذ بالشكاوي والاقتراحات خاصة ما يتعلق بالخدمات الالكترونية، والأخذ بها لأنها تعبر عن تقييم الزبائن عما يقدم لهم فعليا من خدمات بنكية ومدى رضاهم عنها؛
- ضرورة تنمية ثقافة الجودة لدى كافة موظفي البنك؛
- الاهتمام بتنمية الموارد البشرية وتكوين إطارات بنكية على إستخدام التكنولوجيا الحديثة؛
- إدخال الوسائل التكنولوجية والمعلوماتية الحديثة في المجال البنكي.

## قائمة المصادر والمراجع:

### أولا: الكتب:

- سيد صابر تغلب، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الفكر، عمان، سنة 2011.
- رابح برباخ، استخدام تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بجودة إجراء العمل، مجلة الإبداع الرياضي، جامعة المسيلة، سنة 2019،.
- ماهر عودة الشمايلة ومحمود عزت اللحام، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار الاعصار العلمي، عمان، سنة 2015.
- سليمان مصطفى الدلاهمة، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، 2008.
- محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الإستراتيجي، جمهورية العراق.
- محسن أحمد الخضيرى، صناعة المزايا التنافسية، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2004،.
- Rr lakhe, r.p.mohanty, total quality management concepts, évolution and acceptability in developing éconimies, shri ramdeobaba kamla nehru engeineering college, nagpur, india, national institue of industrial engeeneering, Bombay, india, international journal of quality, vol.11 no9, 1994,.
- منى طعيمة، مفهوم القدرة التنافسية ومحدداتها، مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية، القاهرة، 2002.
- عماد صقر سالمان، الاتجاهات الحديثة للتسويق، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2005.
- سعيد عبد الفتاح، إدارة التسويق، دار المعارف، القاهرة، 1998.

### ● ثانيا: الرسائل والمذكرات

- سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، رسالة دكتوراه، جامعة تلمسان، 2016/2015

### ● ثالثا: أشغال الملتقيات

- حياة قدة ، نعرورة بوبكر، عسول محمد الأمين، أثر تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال البشري بالمؤسسة الاقتصادية، ملتقى دولي الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية وتحديات التنمية المستدامة نحو رؤى مستقبلية واعدة للدول النامية، جامعة الوادي، 2-3 ديسمبر 2019.

### ● رابعا: المواقع الالكترونية

موقع بنك الفلاحة والتنمية يوم 2021/10/12

<https://badrbanque.dz/ar/%D8%A7%D9%84%D8%B5%D9%81%D8%AD%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A6%D9%8A%D8%B3%D9%8A%D8%A9>