



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حممة لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

آليات تطوير خدمات القطاع البنكي في ظل الاقتصاد المعرفي
دراسة حالة البنوك بولاية الوادي

تحت إشراف الدكتور:

د. حواس عبد الرزاق

إعداد الطالبة:

✓ اوبيرة رانيا

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الاسم واللقب
رئيسا	جامعة الشهيد حممة لخضر - الوادي	أ. نصير أحمد
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حممة لخضر - الوادي	د. حواس عبد الرزاق
مناقشا	جامعة الشهيد حممة لخضر - الوادي	د. ضو نصر

السنة الجامعية: 2021/2020



قال تعالى

﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ
لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ﴾

[الحجرات: 13]

شكر وعرفان

بعد الحمد لله وشكره جلّ وعلا

تقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذي الفاضل

الدكتور: ناصر ضو

الذي تفضل بالإشراف على هذا العمل، حيث قدم لي كل

النصح والإرشاد طيلة فترة الإعداد فله مني كل الشكر والتقدير.

كما أتقدم بجزيل الشكر لأعضاء لجنة المناقشة على قبولهم ومراجعة هذا

العمل وتصويبه.

إلى قلبك أمي

إلى التي تحمل اخف كلمة نطق بها السان

ونبع منها الحنان لكي امي الحبيبة

إلى صاحب القلب الكبير الذي كان

هويتي حيثما اسير وعلمي الخير على خطى المصطفى لك أبي الغالي

أسأل الله ان يطيل في عمرهما وان

يمنحهما العافية ويجعل عاقبتهما

الجنة عرضها السموات والارض.

إلى القلوب التي احاطتني بالرعاية ورافقتني في دروب الحيات اخوتي .

إلى طلبة سنة ثانية ماستر تخصص محاسبة

دفعة 2021 وإلى كل من مد لنا يد العون في هذا العمل .

إلى هؤلاء وأولئك أهدي ثمرة جهدي .

رانيا



قال تعالى

﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ
لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ﴾

[الحجرات: 13]

شكر وعرفان

بعد الحمد لله وشكره جلّ وعلا

تقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذي الفاضل

الدكتور: ناصر ضو

الذي تفضل بالإشراف على هذا العمل، حيث قدم لي كل

النصح والإرشاد طيلة فترة الإعداد فله مني كل الشكر والتقدير.

كما أتقدم بجزيل الشكر لأعضاء لجنة المناقشة على قبولهم ومراجعة هذا

العمل وتصويبه.

إلى قلبك أمي

إلى التي تحمل اخف كلمة نطق بها السان

ونبع منها الحنان لكي امي الحبيبة

إلى صاحب القلب الكبير الذي كان

هويتي حيثما اسير وعلمي الخير على خطى المصطفى لك أبي الغالي

أسأل الله ان يطيل في عمرهما وان

يمنحهما العافية ويجعل عاقبتهما

الجنة عرضها السموات والارض.

إلى القلوب التي احاطتني بالرعاية ورافقتني في دروب الحيات اخوتي .

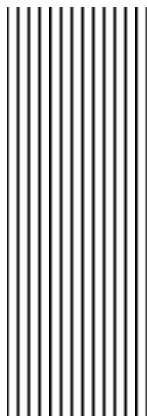
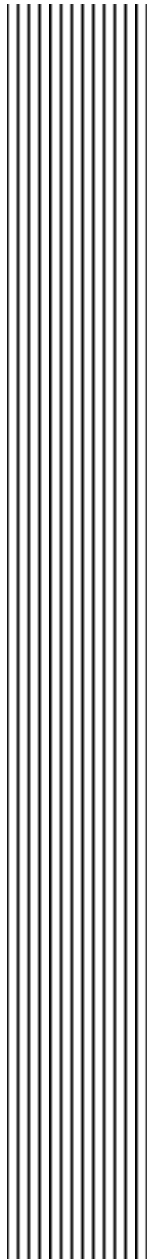
إلى طلبة سنة ثانية ماستر تخصص محاسبة

دفعة 2021 وإلى كل من مد لنا يد العون في هذا العمل .

إلى هؤلاء وأولئك أهدي ثمرة جهدي .

رائيا

الفهارس



فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الشكر والعرفان
	الاهداء
II	فهرس المحتويات
IV	فهرس الاشكال
أ	مقدمة
الفصل الأول	
مدخل اقتصاد المعرفة	
06	تمهيد
07	المبحث الأول: ماهية المعرفة
07	المطلب الأول: التمييز بين البيانات، المعلومات والمعرفة.
11	المطلب الثاني : أنواع المعرفة وأهميتها
13	المطلب الثالث : مجتمع المعرفة:
17	المبحث الثاني : اقتصاد المعرفة مفاهيم أساسية
17	المطلب الأول: ماهية اقتصاد المعرفة
29	المطلب الثاني: إدارة المعرفة
26	المطلب الثالث :عوامل الاندماج في اقتصاد المعرفة
29	المبحث الثالث : أهم مظاهر اقتصاد المعرفة
29	المطلب الأول : المظاهر العامة لاقتصاد المعرفة
34	المطلب الثاني : مظاهر مرتبطة بالخدمات البنكية
40	خلاصة الفصل
الفصل الثاني	
الدراسة الميدانية للبنوك	
42	المبحث الأول: الدراسة الإحصائية للإستبيان

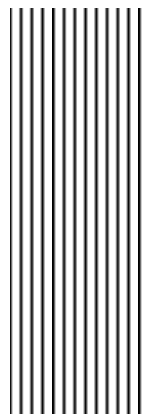
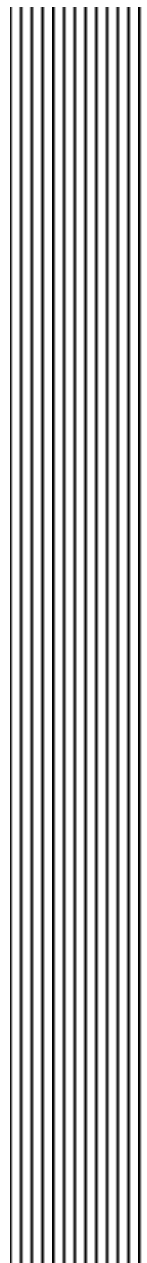
42	المطلب الأول: تقديم لمجتمع الدراسة ومنهجية الدراسة الميدانية
43	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج المتغيرات الدراسية
56	المبحث الثاني: إختبار فرضيات الدراسة
56	المطلب الأول: إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات
57	المطلب الثاني: إختبار الفرضيات الفرعية والفرضية الرئيسة
63	خلاصة الفصل
65	الخاتمة
69	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الاشكال

الصفحة	العنوان	الجدول
39	مقارنة بين خصائص مجتمع الصناعة ومجتمع المعرفة	01
43	سلم ليكارت الخماسي	02
43	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	03
44	توزيع أفراد العينة حسب العمر	04
44	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	05
45	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	06
45	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة	07
46	التكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري وترتيب العبارات ودرجة الموافقة لبعد إنتاج المعرفة في البنك	08
49	التكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري وترتيب العبارات ودرجة الموافقة لبعد الابتكار والتعلم :	09
51	التكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية واتجاهات الآراء لبعد تكنولوجيا الأعلام والاتصال	10
53	التكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري وترتيب العبارات ودرجة الموافقة لبعد تطوير الخدمات المصرفية	11
56	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات .	12
57	نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير الفرعي المستقل (إنتاج المعرفة) على المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية)	13
58	نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير المستقل (الابتكار والتعلم) على المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية).	14
60	نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير الفرعي المستقل (التحكم في تكنولوجيا المعلومات) على المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية)	15
61	نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر اقتصاد المعرفة على تطوير الخدمات	16

	البنكية .	
--	-----------	--

مقامت



مقدمة

مر الاقتصاد العالمي بتطورات ومراحل عديدة، تميزت كل مرحلة عن الأخرى بوسائل وأساليب وأفكار جديدة أدت إلى تمييزها عن سابقتها فكانت مرحلة الزراعة، ثم مرحلة الصناعة، إلى أن وصل إلى مرحلة المعرفة بمختلف مصادرها وتوجهاتها سواء ظهرت في الأفكار أو في التطبيقات من تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى عالم كل شيء رقمي فظهر اقتصاد المعرفة والاقتصاد الرقمي، هذا الاقتصاد الذي عرف تحولات في مختلف أركانه ، ولم يكن العمل البنكي في منأى عن هذه التغيرات فتوجه هو أيضا إلى الرقمنة فظهرت الصيرفة الإلكترونية التي لم تعرف الحدود، واعتمدها مختلف الأنظمة البنكية والمالية وأصبح العالم يتجه اليوم أكثر فأكثر نحو اقتصاد المعرفة الذي يعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات والخدمات الإلكترونية التي تساهم أساسا في نموه، وهذا في ظل وجود بنية تحتية داعمة مع سهولة الوصول إلى الانترنت كذا توفر مجتمع تعلم وعمال وصناع معرفة لديهم القدرة على التساؤل والربط، حيث يمكن التعرف على منافع اقتصاد المعرفة ونمو التعاملات الإلكترونية التي طورت الوظائف القديمة في النظام المالي والمصرفي واستحدثتها بأخرى جديدة ومتطورة.

شملت هذه التعاملات الإلكترونية جميع النشاطات والقطاعات الاقتصادية وعلى رأسها القطاع المصرفي الذي أصبح قناة الأموال التي تمر للاستثمار في كل القطاعات وباعتباره أكثرها استفادة من التغيرات المتسارعة في مجال الخدمات الإلكترونية .

فقد شهدت الحركة المصرفية حديثاً تطوراً كبيراً وهذا مع بداية الانتقال إلى عصر المعرفة والمعلومات ومع ظهور التجارة الإلكترونية في ضوء الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث يلعب هذا التطور التكنولوجي دوراً حيوياً تمتد آثاره إلى كافة نواحي الحياة الاقتصادية والقانونية والاجتماعية والثقافية.

ولقد ظهرت نتيجة لذلك مجموعة من الظواهر المختلفة مثل التجارة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية والنقود الإلكترونية .

ونظرا لمحاولة الجزائر النهوض باقتصادها وتنشيط حركته وتطويره كان لا بد من ان تقوم بإصلاحات في نظامها المصرفي والاستفادة من التطورات التكنولوجية واستخدامها لتطوير خدماتها المصرفية

إشكالية البحث :

وفي ضوء ما تقدم تظهر أهمية اقتصاد المعرفة وتأثيره على تطوير الخدمات المصرفية في العالم ككل وفي الجزائر بصفة خاصة ومن هنا تبرز الإشكالية كما يلي :

ما هو دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات في القطاع البنكي ؟.

التساؤلات الفرعية :

- ✓ هل تؤدي عملية إنتاج المعرفة في البنك إلى تطوير الخدمات البنكية؟
- ✓ هل هناك علاقة بين تطبيق مفهوم التعلم التنظيمي وتطوير الخدمات البنكية؟
- ✓ هل يعتبر التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال احد العوامل المؤدية إلى تطوير الخدمات البنكية؟

الفرضيات:

الفرضية الرئيسية : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الانتقال إلى اقتصاد المعرفة وتطوير الخدمات البنكية

الفرضيات الفرعية :

- ✓ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إنتاج المعرفة في البنك وتطوير الخدمات البنكية .
- ✓ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التعلم التنظيمي في البنك وتطوير الخدمات البنكية
- ✓ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير الخدمات البنكية.

أهداف البحث :

- ✓ التعرف على ماهية اقتصاد المعرفة بالتطرق إلى خصائصه ومختلف عناصره ومظاهره .
- ✓ تبيان التطورات الحاصلة في الخدمات المصرفية اثر التحول إلى اقتصاد المعرفة .
- ✓ محاولة إبراز تجربة الجزائر في استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية
- ✓ إظهار آثار الانتقال إلى اقتصاد المعرفة ومزاياه على الخدمات المصرفية.
- أسباب اختيار الموضوع : يمكن أن نوجز أسباب اختيارنا لهذا الموضوع في الأتي
- ✓ إن البحث يدخل ضمن التخصص (اقتصاد وإدارة المعرفة والمعارف)
- ✓ الرغبة في التعرف أكثر على اقتصاد المعرفة لكونه مرحلة جديدة ومتطورة من الاقتصاد .
- ✓ معرفة التطورات التي شهدتها القطاع المصرفي جراء التحول نحو اقتصاد المعرفة وإدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أهمية البحث :

- ✓ تكمن أهمية البحث في إبراز أهمية اقتصاد المعرفة والتأثيرات التي أدت إلى تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية ومدى استفادة البنوك العالمية في هذا المجال .
- ✓ تكمن أهمية هذا البحث أيضا على المستوى التطبيقي الذي من خلاله نحاول عرض تجربة احد المصارف الجزائرية ومدى التطور الذي وصل إليه في الخدمات المصرفية والفرص التي يتيحها استخدام التكنولوجيا وكذا المخاطر جراء استخدامها.

صعوبات البحث :

- من أهم الصعوبات التي لاقيتها أثناء إنجاز هذا البحث، صعوبة الحصول على المعلومات المتعلقة بالبنك حيث تطلب استكمال استرجاع الاستبيان تكرار الزيارات والإلحاح في الطلب خاصة عند بعض الموظفين الذين لا يولون للبحث العلمي أي اهتمام عكس البعض الأخر الذين ابدوا اهتماما شديدا وساعدوني على جمع البيانات اللازمة.

الفصل الأول:

مدخل اقتصاد المعرفة

تمهيد :

في ظل التغيرات الجديدة التي شهدتها العالم في شتى المجالات، وما أحدثته ثورة التكنولوجيا والمعلومات من تطور سريع وواسع النطاق، أصبحت فيه القدرة على الإنتاج والتقدم تعتمد على القدرة على الإبداع والابتكار، وتحويل المعلومات إلى معرفة، ثم تحويل هذه المعرفة إلى منتج متميز، حتى أصبح يطلق على هذا العصر عصر المعرفة. هذا الدور الذي أصبحت تلعبه المعرفة في توليد الثروة وزيادتها وتراكمها من خلال الإسهام في تحسين الأداء، ورفع الإنتاجية، وتخفيض كلفة الإنتاج، أدى إلى ظهور اقتصاد جديد هو اقتصاد المعرفة، الذي أخذ يتطور بسرعة وعلى نطاق واسع، وبدأت خصائصه تتجذر، ومبادئه تتوسع في مواجهة الاقتصاد التقليدي. وأصبحت المعرفة في هذا الاقتصاد الصاعد، المحرك الأساسي للمنافسة الاقتصادية والنجاح، حيث أضافت قيما هائلة للمنتجات الاقتصادية من خلال زيادة الإنتاجية، والطلب على التقنيات الجديدة والأفكار الجديدة - التي تأتي على شكل اختراعات جديدة، وأيضا من خلال طلب جديد على المعرفة الموجودة - وقد واكبت هذه المنتجات فعليا التغيرات الثورية في كل الأسواق والقطاعات. وستتعرف في هذا الفصل على :

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول المعرفة

المبحث الثاني : اقتصاد المعرفة وعوامل الاندماج فيه

المبحث الثالث: أهم مظاهر اقتصاد المعرفة.

المبحث الأول: ماهية المعرفة

رافقت المعرفة الإنسان منذ بدايته، وارتقت معه من مستوياتها البدائية، مصاحبة اتساع مداركه وتعمقها، حتى وصلت إلى ذراها الحالية

غير أن الجديد اليوم هو حجم تأثيرها على الحياة الاقتصادية والاجتماعية وعلى نمط حياة الإنسان عموماً، وذلك بفضل الثورة العلمية والتكنولوجية، فقد شهد الربع الأخير من القرن العشرين أعظم تغيير في حياة البشرية، هو التحول الثالث بعد ظهور الزراعة والصناعة، وتمثل بثورة العلوم والتقانة فائقة التطور في المجالات الإلكترونية والنوية والفيزيائية والبيولوجية والفضائية. وأصبحت المعرفة المحرك الأساسي للإنتاجية والتنمية الاقتصادية لذا فإن فهم ديناميكية عناصر المعرفة وعلاقتها المتشابكة مع الاقتصاد هي المدخل الأساسي لتحديد ماهية اقتصاد المعرفة

المطلب الأول: التمييز بين البيانات، المعلومات والمعرفة.

أشارت العديد من الدراسات إلى انه يوجد شيء من التداخل في مفهوم كل من المعرفة والبيانات والمعلومات حيث أن هذه المصطلحات قريبة جداً من بعضها وتستخدم أحياناً لتحديد نفس الشيء مع أنها تغطي حقائق مختلفة.¹

أولاً: البيانات

يعرف البيان على انه المادة الخام التي لم تترجم بعد. فالبيانات هي مواد وحقائق خام أولية ليست ذات قيمة بشكلها الأولي هذا ما لم تتحول إلى معلومات مفهومة ومفيدة.² كما تعرف البيانات على أنها: هي عبارة عن الحقائق والأفكار والمفاهيم التي تجمع وتخزن في شكل خام.³

ويعرفها Davenport و Prusak على أنها: مجموعة من الحقائق الموضوعية غير المترابطة عن الأحداث وبالتالي فإنها تصف جزءاً ما حدث ولا تقدم أحكاماً أو تفسيرات أو قواعد للعمل وبناءاً عليه فإنها لا تخبر عما يجب فعله

¹ Gille balmise, gestion de connaissances : outils et application du knowledge management, Vuibert, paris, p 11 .

² . ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص37

³ . نعيم إبراهيم الظاهر، إدارة المعرفة، عالم الكتاب الحديث ودار جدار للكتاب العالمي، الأردن، 2009، ط1، ص 137.

كما يعرفها Wiig على أنها: ملاحظات غير مفهومة وحقائق غير مصقولة تظهر في أشكال مختلفة قد تكون أرقاما أو حروفا أو كلمات أو إشارات متناظرة أو صور ودون أي سياق أو تنظيم لها.

من هذه التعاريف نستنتج أن البيانات هي المادة الخام لصناعة المعلومات، فالبيانات يتم جمعها من مصادرها المختلفة سواء كانت تخص الطبيعة أو الكائنات أو الإنسان في أي مجال من المجالات ثم يتم دراستها وتصنيفها بطرق مختلفة ومن ثم نحصل منها على المعلومات المفيدة.

ثانيا: المعلومات

تعريف المعلومات :

المعلومة هي ناتج معالجة البيانات من خلال إخضاعها لعمليات خاصة بذلك مثل التحليل والتركيب من اجل استخلاص ما تتضمنه البيانات من مؤشرات وعلاقات ومقارنات وغيرها . وتعرف على أنها " بيان مترجم بمعنى آخر إعطاء معنى لبيان بخلق قيمة مضافة من اجل بناء معلومة ."¹

كما يعرف Wiig المعلومات بأنها حقائق وبيانات منظمة تصف موقفا معينا أو مشكلة معينة ويوضح ذلك قائلا: (انه من اجل أن تصبح البيانات معلومات يجب أن تقدم هذه البيانات في سياق مع وجود هدف ومع تنظيم لها يمكن تمييزه وإدراكه²

وهي أيضا : مجموعة من البيانات المنظمة المنسقة بطريقة توليفية مناسبة بحيث تعطي معنى خاص وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها³

كما يعرفها Christel وآخرون بأنها : " حقائق وبيانات منظمة تشخص موقفا محددًا أو ظرفا محددًا أو تشخص تهديدا ما أو فرصة محددة وتبعًا لذلك فإن المعلومات هي نتيجة البيانات. " وتعد البيانات الركيزة الأساسية للمعلومات فهي المتغير المستقل والمعلومات هي المتغير التابع إذ تتنوع المعلومات بتنوع البيانات وعليه يمكن تعريف المعلومات على أنها: ما يمثل الحقائق والآراء والمعرفة المحسوسة من صورة مقروءة أو مسموعة أو مرئية أو حسية أو ذوقية.

¹ . Gille Balmisse, opcit, p 12

² . هيثم علي حجازي، إدارة المعرفة-مدخل نظري-، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص54.

³ . لعي عبد الستار وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2006، ص 113.

خصائص المعلومات:

هناك العديد من الخصائص الهامة للمعلومات نوجزها فيما يلي:

- **التوقيت:** المناسب يعني أن تكون المعلومات مناسبة زمنيا لاستخدامات المستخدمين خلال دورة معالجتها والحصول عليها . ومن اجل الوصول إلى خاصية التوقيت المناسب للمعلومات فانه من الضروري تخفيض الوقت اللازم لدورة المعالجة ولا يتحقق ذلك إلا باستخدام الحاسوب للحصول على معلومات دقيقة وملائمة لاحتياجات المستخدمين في توقيت مناسب.
- **الدقة :** وتعني أن تكون المعلومات في صورة صحيحة خالية من أخطاء التجميع والتسجيل
- ومعالجة البيانات أي درجة غياب الأخطاء من المعلومات الناتجة ويمكن القول بان الدقة هي نسبة المعلومات الصحيحة إلى مجموع المعلومات الناتجة في خلال فترة زمنية معينة.
- **الصلاحية:** صلاحية المعلومات هي الصلة الوثيقة لقياس كيفية ملاءمة نظام المعلومات لاحتياجات المستخدمين بصورة جيدة. وهذه الخاصية يمكن قياسها بشمول المعلومات أو بدرجة الوضوح التي يعمل بها نظام الاستفسار
- المرونة:هي قابلية تكييف المعلومات وتسهيلها لتلبية الاحتياجات المختلفة لجميع المستخدمين فالمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المستخدمين في تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد
- **الوضوح:** أي أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض ومنسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقض.

ثالثا / المعرفة:

تعرف المعرفة على أنها: نتائج معالجة البيانات إذ تصبح معرفة بعد استيعابها وفهمها وتكرار التطبيق في الممارسات تؤدي إلى الخبرة التي تقود إلى الحكمة .
والمعنى اللغوي للمعرفة هو الإدراك الجزئي أو البسيط، في حين أن العلم يقال للإدراك الكلي أو المركب، كذلك فقد تم تعريف المعرفة بأنها معلومات وحقائق يمتلكها الشخص في عقله عن شيء ما.¹

¹ . Djeflat abdelkader , 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 , 2007, p242. Djeflat abdelkader , 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 , 2007, p242.

ويرى كل من harris و henderson أن المعرفة احد العناصر الأساسية ضمن سلسلة متكاملة تبدأ بالإشارات Signals وتندرج إلى البيانات Data ثم إلى المعلومات ثم المعرفة ثم إلى الحكمة وهذه الأخيرة هي أساس الابتكار .¹

من خلال ما سبق 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 وسلوكيات الأفراد حيث تكون نتيجة لتفكير ذهني أو ممارسات وتجارب ميدانية أو مزيج بينهما. إذ تكون قابلة للاستخدام لأغراض علمية أو تكنولوجية وتمثل عناصرها في المعلومات والعلم والتقنية والهندسة والخبرة البشرية."²

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 ولا تخضع لقانون تناقص الغلة بل بالعكس فهي تحقق عوائد متزايدة"

وقد ميز Arrow بين ثلاث خصائص للمعرفة باعتبارها سلعة اقتصادية من حيث إنتاجها واستعمالها

- المعرفة ناتجة عن معلومة وبالتالي من الصعب السيطرة عليها ومراقبتها فهي قابلة للتقاسم والاستعمال من طرف أشخاص ربما لم يقوموا بإنتاجها
- المعرفة هي منتج غير قابل للمنافسة وهي لا تفنى بالاستعمال كما أن سعرها لا يمكن أن يكون ثابت كما في السلع الأخرى.³
- المعرفة هي عملية تراكمية، أي أن إنتاج معارف جديدة هو نتيجة للمعارف الموجودة مسبقا وبالتالي لا نستطيع مراقبة الزيادة السريعة لانتشار المعرفة. وحسب 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 وشخصية في آن واحد .

¹ . عبد الله قفش، تكنولوجيا المعلومات والاتصال واقتصاد المعرفة، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، 27، 28 نوفمبر، جامعة الشلف، 2007

² . فيصل بوطيبة وخديجة خالدي، دور TIC في تكييف التعليم ع اقتصاد المعرفة، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة، جامعة بسكرة، 2005.

³ . عبد الله قفش، مرجع سابق، ص 25.

2- إن المعرفة التي تحدد أو تصنف بأنها معرفة مكتوبة صريحة هي بالتأكيد ضرورية ومهمة للغاية لكن جذور هذه المعرفة توجد دائما بالمعرفة الضمنية، بمعنى آخر، المعرفة الصريحة تكون إما 5ضمنية أو أن تنبع من المعرفة الضمنية.¹

المطلب الثاني : أنواع المعرفة وأهميتها أولاً: أنواع المعرفة

يمكن التمييز بين نوعين من المعرفة حسب نوناكا وتاكيوشي : Takeuchi & Nonaka
المعرفة الصريحة:

وهي المعرفة الرسمية، القياسية، المرمزة النظامية الصلبة، المعبر عنها كمياً، والقابلة للنقل والتعليم، وتسمى أيضاً المعرفة المتسربة لإمكانية تسربها إلى خارج الشركة ونجدها في أشكال الملكية الفكرية المحمية قانوناً كما في براءات الاختراع، حقوق النشر، الأسرار التجارية.. الخ، كما نجدها مجسدة في منتجات الشركة وخدماتها، أدلة وإجراءات العمل، وخططها ومعايير تقييم أعمالها... الخ ودور المعرفة الصريحة هو دور أساسي وكبير حيث تلعب دور مراقبة وإدارة في المؤسسة.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 تمثل المعرفة الضمنية مجموعة المفاهيم والخبرات المخزنة داخل الفرد والتي لا يمكن الإفصاح عنها وإنما تظهر نتيجتها وعلامتها من خلال أداء وممارسة الفرد لعمله ولا يمكن تداولها وتناقلها بين الأفراد ولهذا فهي تمثل مورداً هاماً للمنظمة يصعب على المنافسين تقليده إذا ما حافظت عليه وأعطته الاهتمام المناسب.

إن المعرفة الضمنية هي معرفة مرتبطة بالشخص تتميز بصعوبة ترتيبها وتحويلها إلى معرفة رسمية، كذلك صعوبة مشاركتها مع الآخرين.³

¹ . سعد غالب ياسين: إدارة المعرفة: المفاهيم النظم والتقنيات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 37

² . Robert Vazille , le guide du management des connaissances , ed AFNOR, paris, 2006, p 68

³ . سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص 25

المعرفة الضمنية هي أيضا معرفة جذرية ومتأصلة في أفعال وخبرات الأفراد وأيضا في معتقداتهم وقيمهم التي يعتقدونها
هناك بعدان للمعرفة الضمنية:

البعد الأول: البعد التقني:

يدور حول المهارات والخبرات غير الرسمية والتي تدل على معرفة كيف ؟ – how know

البعد الثاني: البعد المعرفي

يتمحور حول المعتقدات والأفكار والقيم والمخططات والنماذج الفكرية المغروسة فينا بعمق .عند صعوبة إخراجها البعد المعرفي للمعرفة الضمنية يدلنا على الطريقة التي ندرك بها هذا المخطط كما يمكن تصنيف المعرفة إلى 5 أنماط هي

معرفة ماذا (what know) وهي معرفة أي نوع من المعرفة هو المطلوب

معرفة كيف (how know) وهي كيف يجب التعامل مع المعرفة

– معرفة لماذا (why know) و هي معرفة لماذا هناك حاجة إلى نوع معين من المعرفة

– معرفة أين (where know) :وهي معرفة أين يمكن العثور على معرفة محددة بعينها

– معرفة متى (when know) :وهي معرفة متى تكون هناك حاجة إلى معرفة معينة¹

ثانيا : أهمية المعرفة

تؤدي المعرفة دورا كبيرا في حياة المنظمات في العصر الحالي الذي هو عصر المعرفة حيث تحتل أهمية كبيرة تصل إلى حد ضمان وارتباط بقاء واستمرار المنظمة ونموها وتوسعها بها، فهي ضرورية للمنظمة.

بدءا من قرار الإنشاء إلى تحديد الاستراتيجيات والأهداف وتنفيذ السياسات وتحديدتها وتنفيذ جميع أعمال وأنشطة المنظمة.

ويمكن تحديد أهمية المعرفة في المنظمة فيما يلي:

1- المعرفة أساس اتخاذ قرار إنشاء المنظمة وتحديد استراتيجياتها، حيث إن القرار هو نتاج التفاعل بين المعرفة وبين الرؤية الذاتية للمدير، فهو ينتج من خلال تجميع المعارف والمعلومات حول الظواهر ليتم معالجتها وصياغتها وكلما كانت المعرفة مناسبة وكافية كلما زادت فعالية القرار.

¹ Nonaka Ikujiro & Noburo kanno, The concept of “Ba” Building a foundation for knowledge creation, California management review , vol 40 n0 3 , spring 1998, p42.

- 2- تساعد المعرفة الفرد والمنظمة على فهم متغيرات وعناصر البيئة المحيطة بها وتفسير العلاقات بينها ومن ثم القدرة على التنبؤ وتوقع التغيرات والتطورات المستقبلية.
- 3- للمعرفة دور كبير في تنمية وتطوير المنتجات وأساليب الإنتاج حيث تعد المعرفة أساس الإبداعات والاختراعات التي هي بدورها مصدر تطوير وتنمية المنتجات والتكنولوجيات المستعملة في عملية الإنتاج.
- 4- تعد المعرفة والمعلومات المتوفرة للمؤسسة عن العملاء والأسواق الحالية والمرتفعة دعامة أساسية لاتخاذ القرارات التسويقية.
- 5- تساهم المعرفة في اكتشاف حاجات ورغبات المستهلكين والارتقاء بها وتنميتها.
- 6- تعتبر المعرفة والمعلومات المتعلقة بالمنافسين أساس التنافس والبقاء.
- 7- تعد مجموع المحفظة المعرفية للمنظمة والتي بحوزة الأفراد (الضمنية) مصدر قوة واستمرارية المنظمة وتدعيم أنشطتها الابتكارية ومصدر التحديد والتطوير.

المطلب الثالث : مجتمع المعرفة:

هناك تحول جوهري من مجتمع صناعي إلى مجتمع المعرفة إذ أن المعرفة تبقى هي القوة الدافعة والمسيطرة في المجتمع الذي تستخدم فيه المعلومات بكثافة في مختلف أوجه الحياة أي انه يقوم على التكنولوجيا الفكرية التي تضم سلعا وخدمات جديدة مع التزايد المستمر للقوى العاملة المعلوماتية التي تقوم بإنتاج وتجهيز ومعالجة ونشر وتوزيع وتسويق هذه السلع والخدمات.

أولاً: تعريف مجتمع المعرفة

1- ظهور مجتمع المعرفة

يعد مجتمع المعرفة مرحلة جديدة من مراحل تطور المجتمع البشري:¹
ففي أولى مراحل التطور " مرحلة المجتمع الزراعي " تشكلت القاعدة الفكرية التكنولوجية من حصيلة التجربة والخطأ ومن المهارات الحرفية المكتسبة.
و في ثاني مراحل التطور " مرحلة المجتمع الصناعي " تأسست القاعدة التكنولوجية على العلم بفروعه المختلفة، أما المرحلة الثالثة " مرحلة مجتمع ما بعد الصناعة " فإن قاعدتها الفكرية تقوم على نظرة للعلم بصفة خاصة وللمعرفة الإنسانية بصفة عامة.

¹ . رنجي مصطفى عليان، مرجع سابق، ص 324

وكان من نتيجة المرحلة الثالثة ظهور مجتمع المعرفة نتيجة لولادة تكامل ثورة المعلومات المركبة إذ أصبح الانتقال من المعرفة العلمية إلى تطبيقاتها التكنولوجية أمرا أكثر سهولة بزمن اقل وبمردودية أعلى من جهة فضلا عن الاندماج بين تكنولوجيا معالجة المعلومات " الكمبيوتر وتطبيقاته " وبين ثورة الاتصالات الرقمية وتطبيقاتها " الشبكات والانترنت " من جهة ثانية.

و الجدول التالي يوضح الخصائص الأساسية لمجتمع المعرفة مقارنة بالمجتمع الصناعي.

جدول رقم 01: مقارنة بين خصائص مجتمع الصناعة ومجتمع المعرفة

مجتمع الصناعة	مجتمع المعرفة
الهرمية	المساواة
التماثل	الفردية والابتكار
القياسية	التنوع
المركزية	اللامركزية
الكفاءة	الفاعلية
استنفاد الموارد الطبيعية والتلوث	الاقتصاد بالموارد والتكامل مع الطبيعة
الاستهلاك والقوة المنتجة المادية	تقييم التكنولوجيا
التخصص	العمومية ، متعددة المجالات ، الشمولية
الفردية	التداؤب synergy
تعظيم الثروة المادية	جودة الحياة والمحافظة على الموارد
التأكيد على المحتوى الكمي	التأكيد على المحتوى النوعي
الأمان والضمان	التعبير الذاتي وتحقيق الذات.

المصدر : ربحي مصطفى عليان ، مرجع سابق ، ص 325

يوضح هذا الجدول أهم التغييرات الواسعة والعميقة التي جاء بها اقتصاد ومجتمع المعرفة والذي يعتمد أساسا على العقل البشري.

2- مفهوم مجتمع المعرفة:

مجتمع المعرفة هو ذلك المجتمع الذي يحسن استعمال المعرفة في تسيير أموره واتخاذ القرارات السليمة والذي ينتج ويستهلك ويوظف المعلومة لمعرفة خلفيات وخفايا وأبعاد الأمور بمختلف جوانبها

وأنواعها، وهو اليوم أساس التنمية البشرية إذ وفر اشتراطات ثورة المعلوماتية بكل أبعادها الاجتماعية
1 السياسية والثقافية والاقتصادية"

و يعرف تقرير التنمية البشرية لعام 2003 مجتمع المعرفة بأنه: " ذلك المجتمع الذي يقوم أساسا
على نشر المعرفة وإنتاجها وتوظيفها بكفاءة في جميع مجالات نشاطات المجتمع : الاقتصاد والمجتمع
المدني والسياسة والحياة الخاصة وصولا للارتقاء بالحالة الإنسانية بإطراد أي إقامة التنمية الإنسانية.¹
وفي المجتمع المعرفي يكون كل أفراد المجتمع ذو قدر من المعرفة. وليست المعرفة حصرا على ذوي
الاختصاص ونخب المجتمع .

وثمة مؤشرات عدة يمكن الاعتماد عليها في تحديد ووصف مجتمع المعرفة مثل مدى الاهتمام
بالبحث والتنمية والاعتماد على الكمبيوتر والإنترنت والقدرة التنافسية في مجال إنتاج ونشر المعرفة
على مستوى العالم. ومع أهمية هذه العناصر فإن العنصر الأساسي المميز لهذا المجتمع هو إنتاج المعرفة
واعتباره إحدى الركائز الأساسية التي يقوم عليها الاقتصاد الجديد الذي تحل فيه المعرفة محل العمل
ورأس المال، أي أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال وغيرها من أساليب ونظم التقنية المتقدمة تلعب
الدور الرئيسي في اقتصاديات المعرفة، فهي التي تساعد على قيام مجتمع المعرفة وتعطيه خصائصه
ومقوماته كما أنها تحل محل التنظيم والإنتاج الصناعي كمصدر أساسي للإنتاج بحيث يمكن تقويم
السلعة ليس فقط حسب ما يدخل في تكوينها من مواد خام أو ما بذل في إنتاجها من مجهود أو ما
انفق عليها من رأس المال وإنما حسب المعرفة التي أدت إلى ابتكار تلك السلعة وإنتاجها. فالمعرفة
تعتبر هنا أهم عامل في الإنتاج، ومن هذه الناحية فإنها تفوق رأس المال والجهد المبذول في العمل .

ومن اهم العوامل المساعدة على قيام مجتمع المعرفة:

- ✓ دعم منظومة اكتساب المعرفة والتأسيس لنموذج معرفي متطور ومنفتح .
- ✓ توثيق الخبرات وحفظها في قاعدة بيانات تجعلها متاحة للاستخدام .
- ✓ التحول نحو نمط إنتاج المعرفة في البنية الاجتماعية والاقتصادية .
- ✓ بناء قدرة ذاتية على البحث والتطوير التكنولوجي في جميع النشاطات المجتمعية.

¹ .كمال منصور، خليفي عيسى، اندماج اقتصاديات البلدان العربية في اقتصاد المعرفة المقومات والعوائق، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، عدد 4 ،
2006 ، ص 52.

ثانيا: خصائص مجتمع المعرفة

من أهم خصائص مجتمع المعرفة :

- ✓ التكنولوجيا السائدة هي التكنولوجيا الأحدث والأحسن أداءا والأرخص سعرا والأصغر حجما والأخف وزنا والأكثر تعقيدا من سابقتها .
- ✓ إن المعرفة في هذا المجتمع والمعلومات اللازمة لإنتاجها أكثر كثافة وتتطلب ارتفاعا متزايدا للقدرات البشرية من علماء ومطورين وتقنيين.
- ✓ أصبح التنافس من خصائص هذا المجتمع ولكن في مجالي الوقت والعمل في الزمن الحقيقي وفي كل مواقع العمل والخدمات التي تعمل بلا توقف لتلبية احتياجات المستهلكين في جميع أنحاء العالم
- ✓ تغير طبيعة وخصائص الوظيفة والعمل عما كانت عليه في عصر الصناعة، فالجامعة الالكترونية والعيادة الالكترونية والتجارة الالكترونية والعمل في المنزل غيرت المفهوم التقليدي للعمل والوظيفة¹.
- ✓ استخدام المعرفة كمورد اقتصادي من خلال استغلالها والانتفاع بها خاصة بتواجد اتجاه متزايد نحو استخدام المعرفة للعمل على تحسين الاقتصاد الكلي للدولة.
- ✓ الاستخدام المتناهي للمعرفة بين الجمهور الذي يستخدم المعرفة لممارسة حقوقه ومسؤولياته.
- ✓ إنشاء نظم المعرفة التي توسع من إتاحة التعليم والثقافة لكافة أفراد المجتمع².

ثالثا: البعد الاقتصادي والتكنولوجي لمجتمع المعرفة:

- 1- **البعد الاقتصادي:** تعتبر المعلومات في مجتمع المعرفة هي السلعة أو الخدمة الرئيسية والمصدر الأساسي للقيمة المضافة، أي أن المجتمع الذي ينتج المعلومة ويستعملها في مختلف أوجه الحياة الاقتصادية هو المجتمع الذي يستطيع أن ينافس ويفرض نفسه في هذا العصر.
- 2- **البعد التكنولوجي:** إذ أن مجتمع المعرفة يعي انتشار وسيادة تكنولوجيات المعلومات وتطبيقه في مختلف مجالات الحياة وهذا يعني ضرورة الاهتمام بالوسائط الإعلامية والمعلوماتية وتكليفها وتطويرها حسب ظروف كل مجتمع. كما يعني البعد التكنولوجي للثورة المعلومات، توفير البنية اللازمة من وسائل اتصال تكنولوجيا الاتصالات وجعلها في متناول الجميع.

¹ . سعد محمود الكواز، محمد نايف محمود، اتجاهات تطور المعرفة في الدول العربية، مداخلة ضمن المؤتمر العلمي الدولي الخامس " اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية" 28/27 افريل 2005، الأردن.

² . نعيم إبراهيم الظاهر، ادارة المعرفة، مرجع سابق، ص 31.

المبحث الثاني : اقتصاد المعرفة مفاهيم أساسية

يتجه العالم نحو اقتصاد المعرفة الذي تزداد فيه نسبة القيمة المضافة المعرفية بشكل كبير، والذي أصبحت فيه السلع المعرفية أو سلع المعلومات من السلع الهامة جداً، وفي هذا المبحث سنحاول تحديد مفهوم لاقتصاد المعرفة وأهم عوامل الاندماج فيه.

المطلب الأول : ماهية اقتصاد المعرفة

نتناول في هذا المطلب أهم التعريفات المقدمة لاقتصاد المعرفة والفروقات بينه وبين كل من الاقتصاد الرقمي، الاقتصاد المبني على المعرفة والاقتصاد التقليدي، كذلك سنتعرف على أهم مميزاته وخصائصه.

أولاً : تعريف اقتصاد المعرفة

يرى البعض أن الاقتصاد المعرفي هو إحداث مجموعة من التغييرات الإستراتيجية في طبيعة المحيط الاقتصادي وتنظيمه ليصبح أكثر استجابة وانسجاماً 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 تشتمل على قواعد البيانات والمعلومات والبرمجيات وغيرها، والمعرفة الضمنية التي يمثلها الأفراد بخبراتهم وعلاقاتهم وتفاعلاتهم السياقية) بأنه: "الاقتصاد الذي ينشئ الثروة من خلال عمليات وخدمات المعرفة (الإنشاء والتحسيس، التقاسم، التعلم، التطبيق والاستخدام للمعرفة بأشكالها) في القطاعات المختلفة بالاعتماد على الأصول البشرية واللاملموسة ووفق خصائص وقواعد جديدة." كما يمكن تعريفه بأنه: "ذلك الاقتصاد الذي ينتج عن تقدم المعلومات بعد العصر الصناعي وهو فرع جديد من فروع العلوم الاقتصادية يقوم على فهم جديد لدور المعرفة ورأس المال البشري في تطوير الاقتصاد وتقدم المجتمع.

وهو الاقتصاد الذي تحقق فيه المعرفة الجزء الأعظم من القيمة المضافة، أما الاقتصاد المبني على المعرفة فهو الاقتصاد الذي تلعب فيه المعرفة دوراً في خلق الثروة.¹

كما يعرف باركين Parken اقتصاد المعرفة بأنه دراسة وفهم عملية تراكم المعرفة وحوافز الأفراد لاكتشاف، تعلم المعرفة والحصول على ما يعرفه الآخرون.²

1 . ربحي مصطفى عليان، مرجع سابق، ص 278.

2 . نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص 186

كما يعرفه Foray Dominique بأنه " تخصص فرعي من الاقتصاد يهتم أساسا بالمعرفة من جهة ومن جهة أخرى يعتبر ظاهرة اقتصادية حديثة تتميز بتغير سير الاقتصاديات من حيث النمو وتنظيم النشاطات الاقتصادية".¹

كما يعرف اقتصاد المعرفة على انه: نمط اقتصادي متطور قائم على الاستخدام واسع النطاق للمعلوماتية وشبكات الانترنت في مختلف أوجه النشاط الاقتصادي وخاصة في التجارة الالكترونية مرتكزا بقوة على المعرفة والإبداع والتطور التكنولوجي.

أيضا عرفه Grundstein و Zacklad على أنه : اقتصاد جديد يظهر يتميز بتبادل المعرفة وإنتاج المعارف، هو اقتصاد اللاماديات.

في هذا الاقتصاد رأس المال تحول تدريجيا إلى رأس مال معرفي .إذا فاققتصاد المعرفة أو الاقتصاد الجديد هو المرحلة الاقتصادية الجديدة والتي ظهرت في القرن الماضي في هذا الاقتصاد الذي هو أكثر عالمية :

التكنولوجيات، المعلومات والمعرفة حلت محل رأس المال والطاقة باعتبارها عوامل رئيسية في الإنتاج وخلق الثروة.

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

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

2- توافر السكان المتعلمين والمهرة من اجل خلق واستخدام والتشارك في المعرفة بشكل جيد حيث أن التعليم والتدريب المستمر والمعتمد على التكنولوجيا من أهم خصائص بيئة اقتصاد المعرفة .

3- توافر بنية تحتية ديناميكية للمعلومات لتسهيل الاتصال الفعال ومعالجة المعلومات ويقصد بها البنية الأساسية في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وإلى أي حد هي متقدمة ومنتشرة ومتاحة.

¹ . بوطالب قويدر، بوطبية فيصل، الاندماج في اقتصاد المعرفة الفرص والتحديات، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، 09-10 مارس 2004.

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.

إن 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 وتشتمل عملية إنتاج المعرفة على ابتكار واكتساب ونشر واستعمال وتخزين المعرفة. ويتطلب اقتصاد المعرفة تعزيز فعالية المقدرة على إنتاج المعرفة بما يضمن قيام نسق للابتكار يقوم على الإدارة الكفؤة لنقل التكنولوجيا واستيعابها المجتمعي، وتنشيط إنتاجها المؤدي إلى توليد تكنولوجيات جديدة بما يحقق غايات الكفاءة الإنتاجية والتنمية الشاملة.

وتعد المؤشرات المتعلقة بالأبحاث والتنمية، وبراءات الاختراع، والمنشورات العلمية، والإنفاق عليها وإعداد العاملين في إنتاج المعرفة والعاملين في البحث والتطوير على قدر كبير من الأهمية بالنسبة لأهم عنصر في اقتصاد المعرفة لأنها تعد الركيزة المهمة في تطوره ونجاحه.

2- صناعة المعرفة: إن التربية والتدريب والاستشارات والمؤتمرات والمطبوعات والكتابة والبحث والتطوير D&R هي أمثلة عن الأنشطة التي تركز عليها الصناعات المعرفية. حيث أن العامل الأولي للنمو الاقتصادي هو ابتكار واكتساب ونشر المعرفة الحالية وإنتاج ونشر المعارف الجديدة وهذا ما يؤكد عليه الاقتصادي Solow Robert 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. وبناءا عليه فإن 50% من النمو الاقتصادي متعلق بالمعرفة."¹

ثانيا: اقتصاد المعرفة والاقتصاد الرقمي

إن الرقمنة هي نتاج المعرفة العلمية الرياضية والفيزيائية، والرقمنة هي مرحلة لاحقة بعد المعرفة إذ يجب أن نعرف ثم نتحول إلى نظام رقمي.²

¹ . محمد خضري، متطلبات التحول نحو الاقتصاد المعرفي، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الرابع، "إدارة المعرفة في العالم العربي"، الأردن، 2004.

² . نعيم إبراهيم الظاهر، إدارة المعرفة، مرجع سابق، ص 2

كلا المفهومين في الجوهر واحد لأنهما يقومان على المعلومات والمعرفة إلا أن اقتصاد المعرفة مفهوم أوسع واشمل واعم من الاقتصاد الرقمي حيث يمكن اعتبار الاقتصاد الرقمي هو التطبيق العملي للاقتصاد المعرفي على أجهزة الحاسوب وشبكات الاتصالات عن طريق تحويل معارف ومعلومات ذلك الاقتصاد إلى مقابلات رقمية له أي أن الاقتصاد الرقمي هو تكنولوجيا الاقتصاد المعرفي.

ثالثا: اقتصاد المعرفة والاقتصاد المبني على المعرفة:

يمكن أن نفرق بين المفهومين، الاقتصاد المبني على المعرفة واقتصاد المعرفة:

فالاقتصاد المبني على المعرفة : ذلك المنهج الذي يستخلص من إدراك مكانة المعرفة وتقانتها والعمل على تطبيقها في الأنشطة الإنتاجية المختلفة، إي انه يعتمد على تطبيق أساليب الاقتصاد المعرفي وقواعده في مختلف الأنشطة الإنتاجية الاقتصادية والاجتماعية في مجتمع يمكن إن نطلق عليه المجتمع المعلوماتي Information Society.

و" الاقتصاد المبني على المعرفة الذي تلعب فيه المعرفة دورا في خلق الثروة، وهذا دور قديم ظلت المعرفة تلعبه في الاقتصاد لكن الجديد هو حجم المساحة التي تحتلها المعرفة في هذا الاقتصاد حيث أصبحت أكبر وأكثر عمقاً مما كانت عليه من قبل"¹.
أما التعريف المقدم لاقتصاد المعرفة " هو ذلك الفرع من علم الاقتصاد الذي يهتم بعوامل تحقيق الرفاهية العامة من خلال مساهمته في إعداد دراسة نظم تصميم وإنتاج المعرفة ثم تطبيق الإجراءات اللازم لتطويرها وتحديثها".

إذن فالاقتصاد المعرفي يبدأ من مدخل عملية إنتاج وصناعة المعرفة ويستمر نحو التطوير المرتكز على البحث العلمي منطوياً تحت أهداف إستراتيجية يسعى لتحقيقها من اجل تنمية شاملة ومستدامة. ويرى بعض الاقتصاديين منهم د.فوراى أن مفهوم الاقتصاد الجديد واقتصاد المعرفة يمثلان نفس الشيء، ذلك لتزامنهما وكبر حجم اقتصاد المعرفة ضمن مظاهر الاقتصاد الجديد.²

¹ . د.موسى رحمانى، نحو توظيف إنساني لمنتوج المعرفة، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، 2005، ص.6.

² . نفس المرجع السابق.

رابعا : أبرز الفروقات بين الاقتصاد التقليدي واقتصاد المعرفة:

إن اقتصاد المعرفة ما هو إلا نظام اقتصادي يمثل فيه العلم الكيفي والنوعي عنصر الإنتاج الأساسي والقوة الدافعة الرئيسية لتكوين الثروة وان اقتصاد المعرفة يختلف عن الاقتصاد التقليدي بما يلي:

1- تتميز الأسواق في الاقتصاد التقليدي بالاستقرار في ظل منافسة تتحكم فيها غالبا البيروقراطية بينما يتسم اقتصاد المعرفة بوجود أسواق ديناميكية تعمل في ظروف تنافسية في نطاق شبكة دولية ذات إمكانيات عالية

2- ينظر إلى العصر الحالي على انه عصر ما بعد عصر الصناعة وقد ساهمت الاتصالات في تغيير النظرة لعوامل الإنتاج الرئيسية في الصناعة وأصبحت المعرفة والابتكار وسيلة لتنظيم إنتاج مرن بديلا لرأس المال والعمل الذي يعتمد على الإنتاج الكثيف ومن ثم أصبحت الأساليب الرقمية عوضا عن الميكنة هي المحرك التقني الأساسي للصناعة .

3- يهدف الاقتصاد التقليدي إلى التوظيف الكامل للقوى العاملة دون تحديد مهارات مميزة لأداء العمل بينما يهدف الاقتصاد المبني على المعرفة إلى وضع قيمة حقيقية للأجور والتوسع في استخدام القوى العاملة ذات المهارات العالية التي تتفاعل مع التعليم والتدريب المستمر.

4- بخلاف معظم المصادر التي تنضب بالاستخدام إلا انه في الاقتصاد المعرفي يمكن تقاسم المعلومات والمعرفة وبالإمكان أن تنمو عند الاستعمال فهو اقتصاد الوفرة.

5- على عكس الاقتصاد التقليدي فقد تلاشت أهمية الموقع الجغرافي في اقتصاد المعرفة، فباستخدام التكنولوجيا المناسبة والوسائل المناسبة يمكن إنشاء الأسواق الافتراضية والمنظمات الافتراضية التي توفر السرعة في الإنجاز على مدار الساعة وفي أي مكان في العالم¹.

خامسا : خصائص ومميزات اقتصاد المعرفة:

1- مميزاته:

- ان اقتصاد المعرفة ضد القوالب الجامدة وضد النماذج النمطية في الاقتصاد ولهذا فهو يمتاز بما يلي:
- يتمتع بمرونة وقدرة فائقة على التطويع والتكيف مع المتغيرات والمستجدات.
- يملك القدرة الفائقة على التجديد والتطوير والتواصل الكامل مع غيره من الاقتصاديات التي أصبحت تتوق إلى الاندماج فيه

¹ . ربحي مصطفى عليان، مرجع سابق، ص 385.

- يملك اقتصاد المعرفة القدرة على الابتكار وإيجاد وتوليد منتجات فكرية معرفية وغير معرفية.
- مجالات خلق القيمة المضافة في اقتصاد المعرفة متعددة ومتنوعة ومتجددة .
- لا توجد حواجز للدخول إلى اقتصاد المعرفة بل هو اقتصاد مفتوح، ولذلك لا توجد فواصل زمنية أو عقبات مكانية أمام من يرغب في التعامل معه وفيه.

2- 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-Drucker - أنه في القرن الماضي كانت مساهمة الإدارة تتمثل في زيادة إنتاجية العامل اليدوي، لكن الأكثر أهمية زيادة إنتاجية العمل المعرفي.

و قد أورد Grant.R الخصائص الأساسية التالية لاقتصاد المعرفة

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 والآلات¹

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

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

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

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

7 - ظهور أسواق جديدة وهي الأسواق الالكترونية والتي تمتاز بسرعة تدفق المعلومات عن المنتجات وخاصة الأسعار .بالإضافة إلى ما سبق لاقتصاد المعرفة بعض من الخصائص الأخرى حيث يتسم

¹ . عبد اللطيف بلغرسة، أثار إدارة المعرفة على البنوك التجارية -دراسة الحالة الجزائرية، مداخلة ضمن المؤتمر الثاني للجودة الشاملة في ظل اقتصاد المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الأردن، 26-27/4/2006.

اقتصاد المعرفة بأنه اقتصاد وفرة أكثر منه اقتصاد ندرة، فعلى عكس اغلب الموارد التي تنضب من جراء الاستهلاك تزداد المعرفة في الواقع بالممارسة والاستخدام وتنتشر بالمشاركة .

- ظهور وظائف لم تكن بالأهمية بمكان مثل التعليم والتكوين والرسكلة والاستشارة، وهذا ما نجده خاصة في المجالات كثيفة المعرفة.¹

- طغيان الخدمات على الصناعات وانجذاب قوة العمل إليها.

المطلب الثاني: إدارة المعرفة

تعتبر إدارة المعرفة قديمة وجديدة في الوقت نفسه. فقد درج الفلاسفة على الكتابة في هذا الموضوع منذ آلاف السنين. قبل ظهور مصطلح إدارة المعرفة كانت هناك بوادر مهدت لها حيث انه في عام 1980م وفي المؤتمر الأمريكي الأول للذكاء الاصطناعي، أشار أدوارد فراينبوم Freignebaum Edward إلى عبارته الشهيرة "المعرفة قوة" Power is Knowledge ومنذ ذلك الوقت ولد حقل معرفي جديد أطلق عليه "هندسة المعرفة" Engineering Knowledge ومع ولادته استحدثت سيرة وظيفية جديدة هي مهندس المعرفة²

وفي عام 1997م ظهر حقل جديد آخر، نتيجة لإدراك أهمية المعرفة في عصر المعلومات وهو "إدارة المعرفة Knowledge Management".

أكد الكتابان الأكثر شهرة في المجال من قبل نوناكا وتاكيوشي (1995 Takeuchi & Nonaka وليونارد -بارتون (1995) Barton-Leonard, على أن الميزة الوحيدة المساندة للمؤسسة تأتي مما تعرفه إجمالاً وكيف تستخدم ما تعرفه بفاعلية، وكم هي جاهزة لاكتساب واستخدام المعرفة الجديدة .

أولاً: مفهوم إدارة المعرفة

إن إدارة المعرفة تعني هيكلية المعلومة من اجل بناء المعارف المنظمة ويقصد بإدارة المعرفة "التقنيات والأدوات والموارد البشرية المستخدمة لجمع وإدارة ونشر واستثمار المعرفة ضمن مؤسسة ما، حيث ينظر إليها على أنها إدارة ما يمتلكه الأفراد من مهارات تستند إلى المعرفة، وليس فقط ما هو موثق في مستندات المؤسسة، والهدف من إدارة المعرفة يرتبط بعملية اتخاذ القرار في المؤسسات.

¹ . نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص ص 192-193.

² . Michel ferrary& yvon pesqueux, Management de la connaissance, ed Economica, paris, 2006, p41 .

وبتعريف آخر فإدارة المعرفة عبارة عن العمليات التي تساعد المنظمات على توليد والحصول على المعرفة، اختيارها، تنظيمها، استخدامها، ونشرها، وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات، حل المشكلات، التعلم، والتخطيط الإستراتيجي .

وكما يؤكد vazille Robert: إدارة المعرفة هي أعطاء الأولوية للمعرفة في أهدافنا (أولوياتنا). لماذا نعطيهما الأولوية ؟

لأننا لما نعرف كل شيء يصبح محدد، سريع، مبتكر ومبدع. هكذا ينخفض القلق وتتحرك الطاقة الداخلية الكامنة في الأفراد .

الموسوعات تراجع ولان مجال المعارف الآن أصبح أوسع وأكبر.

ثانيا: أهمية إدارة المعرفة

تأتى أهمية إدارة المعرفة من دورها فيما يلي:¹

أ- تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية، كما تعمل على تحسين خدمات العملاء، عن طريق تخفيض الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة.

ب- زيادة العائد المادي، عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفاعلية أكثر، بتطبيق المعرفة المتاحة واستخدامها في التحسين المستمر، وابتكار منتجات وخدمات جديدة.

ج- تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية.فإدارة المعرفة أداة لتحفيز المنظمات على تشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية، لخلق معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات في توقعاتهم.

د- تنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.

هـ- تعزيز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المنظم المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.

و- تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة فيها وتطبيقها وتقييمها.

ز- أداة لاستثمار رأس المال الفكري للمنظمة، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة .

¹ . سمير محمد عبد الوهاب، متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدن العربية دراسة حالة مدينة القاهرة، الندوة الدولية لمدن المعرفة، المدينة المنورة،

- ح- تحفيز المنظمات على تجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة.
- ط- إتاحة الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات، عبر مساهمتها في تمكين هذه المنظمات من تبني المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح سلع وخدمات جديدة.
- ى- دعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة، بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية.

ثالثا: عمليات إدارة المعرفة

حسب التعريفات المقدمة لإدارة المعرفة يمكننا حصر عمليات إدارة المعرفة في:

توليد المعرفة: تعتبر القدرة على توليد المعرفة واستخدامها من المصادر الأكثر أهمية لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة للمنظمة.

ويشير NONAKA و Takeuchi إلى أن الأفراد فقط هم الذين يولدون المعرفة أي أن المنظمة لا تستطيع توليد المعرفة بدون الأفراد ولذلك يجب عليها أن تدعم وتحفز نشاطات توليد المعرفة التي يقوم بها الأفراد بل عليها توفير البيئة المناسبة لهم .و عليه فان عملية توليد المعرفة المنظمة يجب أن يتم فهمها على أنها عملية توسيع المعرفة التي تم توليدها على يد الأفراد وبلورتها على مستوى الجماعة من خلال الحوار والمحادثة والتشارك في الخبرة أو مجتمع الممارسة.¹

كما ميز kanno & Nonaka بين أربعة طرق لتوليد المعرفة :

شكل رقم 01 الطرق الأربعة لتوليد المعرفة



Source : Nonaka Ikujiro & Noburo kanno, opcit , p43

¹ . هيثم علي حجازي، مرجع سابق، ص 82

- المشاركة: socialization أي تحويل المعرفة من ضمنية إلى ضمنية والتي تعني تقاسم المعرفة الضمنية بين الأفراد.
 - الاخرجة: Externalization أي تحويل المعرفة من ضمنية إلى صريحة، وتتطلب التعبير عن المعرفة الضمنية وترجمتها إلى أشكال مفهومة يمكن فهمها من قبل الآخرين.
 - التجميع: Combination أي تحويل المعرفة من صريحة إلى صريحة، أي عملية نشر وتقاسم وتنظيم للمعرفة الصريحة.
 - الأدخلة: Internalization أي تحويل المعرفة من صريحة إلى ضمنية، وهذا يتطلب من الفرد تحديد المعرفة الخاصة به ضمن المعرفة المنظمة.
- 2- توزيع المعرفة :** ما لم تقم المنظمة بتوزيع المعرفة بشكل كفؤ فلن تولد عائداً مقابل التكلفة . وانه إذا كان من السهل توزيع المعرفة الواضحة من خلال استخدام الأدوات الالكترونية فانه ما زال يتطلع إلى توزيع المعرفة الضمنية الموجودة في عقول العاملين وخبراتهم وهو ما يشكل التحدي الأكبر لإدارة المعرفة.

المطلب الثالث :عوامل الاندماج في اقتصاد المعرفة

هناك عدة عوامل تدعم عملية الاندماج في اقتصاد المعرفة، وأهم هذه العوامل:
أولا/البحث والتطوير والابتكار:

تنتشر في اقتصاديات المعرفة مخابر البحث والتطوير وتولي لها الحكومات والخواص وقطاع 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 لنقلة تكنولوجية رئيسية في ميدان حديث مثل بيوتكنولوجي، فالبحث هو "تعمق في المعرفة".
وهو يمثل مجموعة من الأنشطة التي تعتمد المعارف والخبرات كمدخلات، وتكون مخرجاتها معرفة جديدة، أو توسيع لمعرفة قائمة، ويعد استقصاءاً منهجياً في سبيل زيادة المعرفة.

والبحث العلمي: هو عبارة عن الأنشطة الهادفة إلى زيادة ذخيرة المعرفة العلمية وتطبيقاتها على الواقع العملي.¹

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.²

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

ثانيا: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال عامل مهم في ظهور الاقتصاد المعرفي حيث تعتبر البنية التحتية لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات لبلد ما العامل الأهم في تحديد قدرته على الانتقال إلى الاقتصادي العالمي المبني على المعرفة حيث تشكل كثافة الخطوط الهاتفية الثابتة والمنقولة وانتشار الحواسيب الشخصية ومدى استخدام الانترنت المؤشرات الأساسية لهذه البنية التحتية.

إن مصطلح التكنولوجيا يمثل: "مجموع المعارف والخبرات والمهارات اللازمة لتصميم ولتصنيع منتج أو عدة منتجات وإنشاء مشروع لهذا الغرض"⁴

أما **المعلومات** فهي "البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد المستقبل لها والتي 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 والمرسل إليه والرسالة من خلال وسائل الاتصال أو هو: "عملية مستمرة تتضمن قيام احد

1 . بوطالب قويدر وبوطيبة فيصل، مرجع سابق ص 257.

2 . كمال منصور، خليفي عيسى، اندماج اقتصاديات البلدان العربية في اقتصاديات المعرفة، المقومات والعوائق، مرجع سابق، ص 56.

3 . قرين علي، هبال عبد المالك، تسيير الموارد التكنولوجية وتطوير الإبداع التكنولوجي في المؤسسة، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة، جامعة بسكرة، 2005، ص 82.

4 . جمال داود سليمان، اقتصاد المعرفة، مرجع سابق، ص 69.

الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر.¹

-وبذلك فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما هي إلا مجموعة من التقنيات والوسائل المساعدة على نقل وانتشار المعلومات بشكل فعال وذلك بالاستفادة من تكنولوجيا الحوسبة. ويقصد بتكنولوجيا المعلومات: "مجموعة من الأفراد والبيانات والإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من اجل الوصول إلى أهداف المنظمة".

إن التغيرات التكنولوجية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أقامت صرح الاقتصاد الجديد الذي يعتمد على التنافس المستند إلى أساس التقدم العلمي والتكنولوجي، ويحتاج إلى تغيرات جذرية وهيكلية في البنية الاقتصادية.

إن تشييد بني تحتية تكنولوجية في إطار اقتصاد المعرفة يكون أساسا بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال كصناعة البرمجيات وصناعة معدات الإعلام الآلي وتعرف صناعة البرمجيات على أنها صناعة إبداعية إبتكارية تقوم على إعداد ورسم وتصميم وتنفيذ واختيار برنامج تشغيل للحاسب الآلي والذي يتضمن مجموعة أوامر وتعليمات للحاسب ليقيم مجموعة أعمال متكاملة بهدف الوصول إلى نتيجة معينة وتتميز هذه الصناعة بكونها :

-تعتمد على العقل البشري بالأساس .

-إنتاجها لا يحده زمان أو مكان .

-خضوعها لمنظومة تسويقية متكاملة .

-ارتفاع عائداها بشكل سريع ومنافستها للأسواق الخارجية.²

ثالثا: التعليم

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

¹ . قويدري محمد، واقع وآفاق أنشطة البحث والتطوير في بعض البلدان المغاربية، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الإدماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية ، 09- 10 مارس 2004 ، جامعة ورقلة ، ص 164

² . بوطالب قويدر ، بوطيبة فيصل، مرجع سابق، ص 256.

إن التعليم هو من الاحتياجات الأساسية للإنتاجية والتنافسية الاقتصادية حيث يتعين على الحكومات أن توفر اليد العاملة الماهرة والإبداعية أو رأس المال البشري القادر على إدماج التكنولوجيات الحديثة في العمل وتنامي الحاجة إلى دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فضلا عن المهارات الإبداعية في المناهج التعليمية وبرامج التعلم مدى الحياة¹.

وتعتمد قدرة بلد ما على الاستفادة من اقتصاد المعرفة على مدى السرعة التي يمكن من خلالها أن يتحول إلى اقتصاد تعليمي، حيث يكون الأفراد والشركات قادرين على إنتاج الثروة بحسب قدرتهم على التعلم والمشاركة في الإبداع. ويتطلب اقتصاد المعرفة جهودا أكبر في مجالات التعليم والتدريب كما يتطلب نوعا جديدا من التعليم والتدريب فعدد العاملين في مجال المعلومات يزداد وهذا يتطلب تكوين العلميين والعاملين في هذا المجال وفي مجالات تكنولوجيا المعلومات، فالأمية التكنولوجية أصبحت من الظواهر المعيقة للتقدم. وفي 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، وفي الواقع هناك علاقة بين التعليم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث إن مهمة الدول إعداد عمال المعرفة الذين يعهد إليهم تطوير هذه التكنولوجيات، من جهتها تقوم هذه الأخيرة بتيسير ظروف التعلم وجعله أكثر فعالية من خلال تزويد قطاعي التعليم النظامي وغير النظامي بما تنتجه صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل الانترنت وغيرها.

المبحث الثالث : أهم مظاهر اقتصاد المعرفة

رافق ظهور اقتصاد المعرفة تحولات عديدة نجمت عنه أو أدت لظهوره، وفي هذا المبحث سنتطرق لبعض المظاهر العامة لاقتصاد المعرفة وبعض المظاهر الأخرى والتي ترتبط بالخدمات البنكية.

المطلب الأول : المظاهر العامة لاقتصاد المعرفة

نجم عن تطور اقتصاد المعرفة ظهور العديد من المفاهيم المختلفة تتعدد بتعدد مجالات الاقتصاد ولكننا في هذا البحث اقتصرنا على التجارة الالكترونية والحكومة الالكترونية باعتبارهما مرتبطان بشكل أو بآخر بالخدمات البنكية الالكترونية.

¹ . سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة ، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة ، جامعة بسكرة، 2005.

أولاً: التجارة الالكترونية

تعريف التجارة الالكترونية

إن التجارة الالكترونية هي الشكل الأول للاستخدامات التجارية للانترنت بعد تحوله من الاستخدام لإغراض عسكرية وأكاديمية إلى الاستخدام التجاري في منتصف التسعينات. يدل مصطلح التجارة الالكترونية عامة على جميع أشكال التعاملات ذات الصلة بالنشاطات التجارية التي تجمع الأفراد والمنظمات معتمدة على المعالجة والنقل الالكتروني للمحيطات خاصة النصوص، الأصوات الصور ويدل كذلك على الآثار التي يمكن أن يحدثها التبادل الالكتروني للمعلومات التجارية في المؤسسات والإجراءات التي تسهل وتحيط بالنشاطات التجارية كتسيير المنظمات، والمفاوضات التجارية والعقود الأطر القانونية والتنظيمات، التسويات فيما يخص التسديدات والحماية كأمثلة بسيطة تعريف OCED بتصرف¹.

و هناك عدة تعريفات للتجارة الالكترونية منها:

ت1 - التجارة الالكترونية تشمل جميع المبادلات الالكترونية ذات العلاقة بالنشاطات التجارية فهي تعني تلك العلاقات بين المؤسسات، العلاقات بين المؤسسات والإدارات، والمبادلات بين المؤسسات والمستهلكين².

ت2 - كما تعرف على أنها: عملية البيع والشراء للسلع والخدمات الكترونية وإتمام صفقات الأعمال المحسوبة باستخدام الانترنت والشبكات والتكنولوجيا الرقمية الأخرى³.

فوائد التجارة الالكترونية :

للتجارة الالكترونية فوائد عديدة منها :

1) تكلفة أقل: إن إجراء الأعمال التجارية عبر الانترنت يتم بتكلفة اقل بكثير من إجرائها بالطريقة التقليدية حيث أن هناك عملية إزالة للوسطاء والشركات التجارية بين الزبون والشركة المصنعة للمنتجات .

¹ . بختي إبراهيم ، التجارة الالكترونية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط2، الجزائر ، 2008 ، ص 40

² . بختي إبراهيم، مرجع سابق، ص 39

³ . عادل حرحوش المرفجي وآخرون ، الإدارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، القاهرة، 2007، ص 19.

(2) **اقتصادية:** تعتبر التجارة الالكترونية اقتصادية عكس التجارة التقليدية فهي لا تتطلب استثمار محلات أو تامين أو استثمارات في البنية التحتية وكل ما هو مطلوب هو فكرة معينة ومنتج أو خدمة مميزة وموقع ذو تصميم جذاب للبدء بالعمل التجاري.

(3) **عائدات اكبر:** التجارة الالكترونية تزيد من العائدات المالية للشركات لأنها توفر الوقت والتكلفة والجهد في إدارة الحركات والعمليات اليومية والتي تحتاج إلى موظفين أكثر وإدارة وكل هذه تتم في التجارة الالكترونية بشكل تلقائي عبر الانترنت.

(4) **خدمة أفضل للزبون:** التجارة حسنت كثيرا في خدمة الزبون والمعتمدة على وسائل عديدة تتمثل بالموقع والبريد الالكتروني وغيرها

(5) **سرعة التسوق ومقارنة الأسعار:** إن التجارة الالكترونية تسهل على كل من الزبون والبائع عملية البحث عن المنتجات ومقارنة الأسعار والبحث عن أفضل المنتجات أو الخدمات ذوي الجودة العالية بعكس التجارة التقليدية والتي تحتاج إلى عملية شاقة في البحث في الأسواق ومنافسة البائعين وغيرها.

(6) **العمل الجماعي:** سهلت التجارة الالكترونية تنشيط العمل الجماعي وابطسط مثال على ذلك هو مشاركة البيانات عبر الانترنت أو البريد الالكتروني والذي سهل في وضع حلول لتبادل المعلومات واتخاذ القرارات بشكل فعال .

(7) **مشاركة المعلومات والملاءمة وتحسين الضبط والمراقبة والتحكم:** تعمل الأسواق الالكترونية على مبدأ البيانات والمعلومات بين مختلف الأطراف وسهلت عملية التعليم في الوقت المحدد. وهي أكثر ملاءمة للزبون والبائع على حد سواء حيث يستطيع الزبون أن يقوم بعملية الشراء أو البيع في أي وقت على مدار 24 ساعة في اليوم. وأيضا يستطيع الزبون أو البائع تحسين عملية التحكم بقراراته المالية عبر الانترنت بشكل سهل حيث يستطيع الزبون الحصول على الكثير من الخدمات مثل الخدمات المصرفية من خلال الانترنت.

ثانيا: **الحكومة الالكترونية**

1- تعريف الحكومة الالكترونية

إن التطور في تكنولوجيات المعلومات والاتصال والتجارة الالكترونية أدى إلى ظهور ما يسمى بالحكومة الالكترونية .

ومصطلح الحكومة يقصد به تدير الشؤون العامة وليس فقط مجموع المؤسسات المكلفة بذلك .

لا يوجد تعريف جامع لمصطلح الحكومة الالكترونية نظرا للأبعاد التقنية والإدارية والتجارية والاجتماعية التي تؤثر عليها الحكومة الالكترونية.

فقد عرفت بأنها: " هي أتمتة وتحويل العمليات والأنشطة الحكومية إلى شكل الكتروني يمكن من تقديم الخدمة للمواطن وقطاع الأعمال عن بعد باستخدام وسائل وشبكات الاتصال الحديثة كالإنترنت والهواتف وغيرها مما يكفل فعالية الخدمة وسرعة آدائها¹."

وهي: " أتمتة التعامل لتنظيم العلاقة بين مؤسسات الدولة بعضها ببعض أو بينها وبين القطاع الخاص والهيئات الرسمية وغير الرسمية، أو بينها وبين المواطنين محققة بذلك انخفاضا كبيرا في أوقات إنجاز المعاملات وتكلفتها في تسليم مبسط للخدمات إلى المواطنين باستخدام الوسائل الالكترونية. كما عرفتتها الأمم المتحدة عام 2002 بأنها : " استخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لإرسال معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين."

2-مزايا تطبيق الحكومة الالكترونية وأهدافها:

أ- مزايا تطبيقها:

إن الحكومة الالكترونية يجب أن تكون أداة بناء اقتصاد قوي تساهم في حل المشكلات الاقتصادية كما قد تكون وسيلة خدمة اجتماعية تساعد على بناء مجتمع قوي، ووسيلة تفاعل بأداء أعلى وتكلفة أقل، وهي أيضا وسيلة أداء لاجتياز كل مظاهر التأخير والبطء في الجهاز الحكومي. و فيما يلي بعض مزايا الحكومة الالكترونية:

- 1- وجود درجة عالية من التفاعل بين الموظف الحكومي وطالب الخدمة من خلال شبكة الانترنت أو غيرها من وسائل الاتصال التقنية دون أن يتطلب ذلك اتصالا مباشرا بينهما.
- 2 - تقديم خدمات ذات جودة عالية وبالتكلفة نفسها وفي توقيت واحد لعدد من طالبي الخدمة ما يحقق المساواة في المعاملة.
- 3 - سهولة وصول طالب الخدمة من خلال شبكات الانترنت من أي مكان وفي أي وقت بخلاف الوسائل الأخرى كالهاتف وغيرها التي تتطلب وجود مقدم الخدمة.
- 4 -إسهامها في تقديم خدمات جيدة لذوي الاحتياجات الخاصة بشكل مباشر.
- 5 -تعمل على رفع مستوى الوعي بتقنية المعلومات والاتصالات لدى أفراد المجتمع من خلال التعامل مع هذه التقنية.

¹ . نورة بنت ناصر المهزاني، الخدمات الالكترونية في الاجهزة الحكومية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2008، ص34.

6- انخفاض عدد الأوراق التي يتم استخدامها في إجراء وتنفيذ المعاملات نتيجة الاعتماد على الوثيقة الالكترونية المتاحة بين طالب الخدمة والحكومة وهي بذلك تتميز بسرعة الإجراءات وقلة عدد المستندات.

7- تبسيط الإجراءات المطلوبة والتنسيق بين الأجهزة الحكومية وزيادة الشفافية.

8- تقليل الوقت الذي يستهلكه المواطن للحصول على المعلومات من الأجهزة الحكومية.

9- تحسين مناخ الأعمال والاستثمار لجذب الاستثمار الأجنبي المباشر.

10- زيادة الشفافية الحكومية وتدعيم الإجراءات المضادة للفساد.

ب- أهداف الحكومة الالكترونية :

1- تحسين مستوى أداء الخدمات: تقديم الخدمات بالشكل والأسلوب المناسبين وبالسرعة والكفاءة المطلوبة مع تطوير أفضل الطرق لمشاركتهم في العملية التنفيذية.

2 - خفض التكاليف : حتى وإن كان إنشاء البنية التحتية يحتاج إلى تكلفة عالية لإيجاد بيئة الكترونية فإن العائد من الاستثمار سرعان ما يحقق وفرة كثيرة تتمثل في توفير وقت وجهد الجمهور الطالبين للخدمة

3-التقليل من التعقيدات الإدارية: حيث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال كفيلة بتوفير المعلومة بسرعة فائقة وسهولة واختصار انجاز المعاملات في ظرف زمني قصير.

4 - تحويل الطريقة التقليدية لعمل الحكومات وتوفير حصول المواطنين على خدمات المرافق والموارد الحكومية بشكل أفضل

5- استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات بسهولة ويسر

6- زيادة إنتاجية وفاعلية الأجهزة الحكومية وقوة النظام القانوني.

ج- معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية

على الرغم من وجود العديد من المزايا لتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية إلا أن معظم الدول تواجه بعض التحديات والمعوقات منها :

الفجوة الرقمية أو الانقسام الرقمي خاصة بالنسبة للدول النامية.

والفجوة الرقمية هي ذلك الخط الفاصل بين هؤلاء القادرين على الدخول على الانترنت والخدمات المرتبطة بها وهؤلاء غير القادرين .

-ارتفاع التكلفة مع نقص الموارد المالية.

-غياب التشريعات المناسبة .

-محدودية انتشار الحواسيب الآلية بين الأفراد.

المطلب الثاني : مظاهر مرتبطة بالخدمات البنكية

أيضا ظهرت عدة مفاهيم جديدة طورت من العمل المصرفي منها :

أولا :الابتكار المصرفي تعد ظاهرة الابتكار قوة دافعة أساسية في مجال التطورات الحديثة التي تشهدها الأعمال المصرفية في الوقت الراهن كما انه من المتوقع في المستقبل استمرار الابتكار كقوة رئيسية في هذا المجال نظرا للتطورات التكنولوجية المتلاحقة

1- **تعريفه** يمكن النظر إلى الابتكار بمعناه الواسع على انه " توظيف واستخدام مبكر لفكرة ما بواسطة بنك وتجسيدها في شكل خدمة تتميز عن بقية الخدمات المصرفية" ، وهناك وجهة نظر أخرى ترى أن الابتكارات تشمل المنتجات المصرفية التي تزود عملاء البنك بخبرة جديدة وغير مألوفاً أو فريدة واستثنائية، وتشمل وجهة النظر هذه النظم والأساليب والأدوات التي تجعل تلك المنتجات في متناول العملاء في الوقت والزمان المناسبين وبسعر يرضي هؤلاء العملاء هذا وقد تأخذ عملية الابتكار شكلين الأول هو ابتكار منتجات جديدة، والثاني ابتكار أساليب جديدة، هذين الشكلين قد يكونان مكملان لبعضهما البعض وقد عرف SHANNON'S الابتكار بأنه" القدرة على إنتاج الجديد والوصول إلى نتائج ذات فائدة ومصلحة¹ ."

ويشير الابتكار المصرفي في مفهومه إلى أنه ترجمة الأفكار الجديدة إلى تطبيقات عملية في البنوك² قد يتحقق التفوق الابتكاري لمصرف ما دون الآخر وفق نمط الإدارة المصرفية التي تشجع الابتكار أو تتجنبه .ومن أهم خصائص إدارة البنك الداعمة للابتكار :

-تتمتع بثقة في قدراتها - تست

-ترغب في اقتناص الفرصة السوقية المتاحة للبنك

- يمكنها السيطرة بقوة على الأفراد العاملين بالبنك

¹ رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي للنشر دمشق، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، 2007، ص 241 .

² طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 187 .

- قدرة على تحمل النتائج الغير متوقعة

وعلى العكس فان الإدارة المصرفية التي لا تشجع عملية الابتكار تتصف بما يلي :

✓ تخشى التغيير

✓ لا تستطيع العمل في ظروف عدم التأكد-

✓ تفضل الانتظار الآخريين للقيام بالابتكارات

✓ لا تثق تماما بقدراتها أو قدرات مرؤوسيه¹.

أهم عناصر الابتكار المصرفي أهم العناصر التي يعتمد عليها الابتكار في المصارف هي :

السلوك الابتكاري المصرفي : هو التصرفات التي تصدر عن موظفي المصرف كافة والقدرة على إنتاج الأفكار الجديدة والمفيدة في مجال الخدمات المصرفية حيث يتم ترجمة هذه الأفكار إلى أنواع , نماذج وأشكال جديدة من هذه الخدمات يمكن أن يفهمها الزبائن ويتعاملون بها .

القدرة الابتكارية المصرفية : أي الطاقات والإمكانات المتوفرة لإنتاج الأفكار الجديدة للخدمات

المصرفية وهي مجموعة من المواهب والقدرات التي تمكن موظفي المصرف من وضع مجموعات جديدة من الخدمات وإقامة مجموعة من العلاقات والصلات والصدقات مع زبائن المصرف .

و يرتبط بهذه جانبان أساسيان أولهما أن القدرة الإبتكارية المصرفية مجموعة معقدة من القدرات فهي ليست طاقة أو مجموعة واحدة ذات بعد محدد ولكنها متعددة الأبعاد والآثار وهي لا تميل بسهولة للقياس الشامل . وثانيهما أن القدرة الابتكارية المصرفية تتطلب التعامل مع الجديد والعلاقات الغريبة بين المفاهيم القدرة على ربط الأشياء والخدمات أو الأفكار غير المترابطة والمتداخلة بشكل واضح .

التفكير الإبداعي في المصارف العصف الذهني " : (طريقة جماعية تشجع التفكير الجماعي لإيجاد وخلق الأفكار) وهذا يعني أن الهدف الأساسي للتفكير الإبداعي المصرفي تشجيع عملية توليد الأفكار المصرفية .

و تظهر فائدة هذا النوع من التفكير في حل المشكلات المصرفية . إذ يمكن أن يولد أكثر من طريقة للنظر في هذه المشكلات ومناولتها ودراستها بشكل جيد ويعد هذا النوع من التفكير بمثابة

¹ نفس المرجع السابق، ص 187.

الخطوة الأولى في برامج العولمة جودة الخدمة المصرفية لأنه ذو قدرة هائلة على التعامل مع المشكلات بأسلوب سهل وبسيط في الأسواق المالية العالمية .

قد عرف البعض المنظمة التعليمية بأنها " : المنظمة التي يتيح نظامها للعاملين بها الفرصة للإطلاع على كل ما يدور حولهم من متغيرات والتفكير البناء وتعلم الجديد وحل المشاكل بأسلوب فعال وتوليد الأفكار الجديدة والمبتكرة¹ .

كما عرف (Peter Senge (1990) المنظمة المتعلمة بأنها " : المنظمة التي تسمح لكل فرد فيها بالمشاركة والتدخل في تشخيص ومناقشة مشاكلها والبحث عن حلولها وأن يجربوا ما لديهم من قدرات الأحداث التغيير والتحسين لتنمية مهاراتهم ومعارفهم وخبراتهم من أجل تحقيق أهدافهم² كما تعرف بأنها " :هي المنظمة التي تعلم وتشجع التعلم بين أعضائها وتروج تبادل المعلومات بين العاملين ومن ثم تخلق قوة عمل أكثر معرفة وأجواء عمل مرنة للغاية حيث يبحث العاملون عن الأفكار الجديدة ليتكيفوا معها ولتبادلونها من خلال رؤية مشتركة³ .

إعادة هندسة النشاط المصرفي :

بدأ مفهوم إعادة هندسة العمليات حديثا وهذا يظهر في أعمال الكتاب مثل عام 1993 حيث تشير إلى إعادة التفكير الأساسي والتصميم الجذري للعمليات لتحسينها بحيث تضمن السرعة، التكلفة الخدمات، تقليل الوقت، المرونة والابتكار، كما تركز على العمليات بحيث تبدأ من مرحلة إنتاج المفهوم إلى آخر مراحل تصميم المنتج اذ تعطي إعادة الهندسة العمليات الفرصة لتقليل عدد النشاطات التي يتم الاحتياج لها في انجاز العمليات مع مساعدة نظام تكنولوجي متطور⁴ . وابتكار الخدمة المصرفية قد يكون بمثابة إجراء عملية تغيير أو تبديل في الخصائص والمميزات للخدمة المصرفية المقدمة للسوق .ومن ناحية أخرى فان ابتكار الأساليب الجديدة تتناول إجراء عملية تغيير في طبيعة واستخدامات المدخلات في إطار إنتاج خدمات فريدة في السوق، كما أن الابدكار على المستوى الاستراتيجي للبنك، فانه يهتم بكل من الابدكار في مجال الخدمات

¹ نفس المرجع السابق، ص 139.

² عامر الكبيسي، إدارة وتطوير المنظمات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2005، ص 113.

³ نفس المرجع السابق، ص 114.

⁴ رقية عدنان المعاينة، إعادة هندسية العمليات، مقال على الانترنت على الموقع <http://knoll.google.com/k> بتاريخ

2010/06/30.

المصرفية، والابتكار في الأساليب والابتكار الإداري والتنظيمي، هذه المستويات الإستراتيجية الثلاث ذات علاقات تكاملية .

ثانيا : ظهور مفاهيم إدارية حديثة .تبعاً للتطورات الحاصلة في جميع المجالات ظهرت مفاهيم إدارية مصرفية حديثة ساعدت على تجسيد معالم اقتصاد المعرفة في القطاع البنكي ونذكر منها :

1- البنك التعليمي :

تتطلب بيئة الأعمال المصرفية عدم انعزال البنك على نفسه بل يجب أن يسمح نظامه بالمشاركة في التغييرات التي تحدث في تلك البيئة واستيعاب التقنيات الحديثة .

وينبغي أن يتصف النظام المصرفي بالمرونة الكافية للتعامل مع مستحدثات البيئة بدلا من الاكتفاء بدور المتلقي للمتغيرات

يعد مدخل المنظمة المتعلمة أو التعليمية احد المداخل الحديثة التي برزت في الآونة الأخيرة والتي يمكنها التعامل مع مستجدات عصر المعرفة .

وطبقا للتصور الذي قدمه Hammer & Champy فإن إعادة هندسة العمليات تتضمن إعادة تصميم جميع أنشطة المنظمة من جديد بغرض إحداث تحسين غير عادي في الأداء والجودة ونمط العمليات التشغيلية¹

1. كما عرفها آخرون بأنها : إعادة تصميم جذري لعمليات المنظمة لتحقيق تحسين غير عادي في الجودة والسرعة والأداء.

ومن خلال التعاريف السابقة لمفهوم الهندرة يتضح أنها تختلف في الصياغة دون المضمون فبينما تعدد الصياغات يتمحور المضمون حول أربعة عناصر رئيسية هي:

2- أساسي : حيث تبدأ إعادة الهندسة من الصفر، بحيث تحدد عملية إعادة الهندسة في البداية ما الذي يجب القيام به، ثم كيفية القيام به، بحيث تتجاهل ما هو كائن وتركز على ما ينبغي أن يكون حتى لا تعتمد على مفاهيم أو قواعد راسخة

3- جذري: يعني أن التغيير يكون من الجذور الأساليب العمل وليس تغييرات

¹ طارق طه، مرجع سابق، ص 141 .

سطحية أو تجميلات ظاهرية للوضع القائم وإنما هي التخلي عن جميع الهياكل والإجراءات السابقة وابتكار أساليب جديدة ومستحدثة لأداء العمل ومن هذا المفهوم فهي تعني : التجديد والابتكار وليس مجرد تحسين وتعديل أو تطوير أساليب العمل القائمة .

4- جوهرى : إعادة الهندسة لا ترتبط بالتحسينات الشكلية بل تهدف إلى تحقيق تغييرات هائلة كلية جذرية في الأساليب ومستويات الأداء واستبدال القديمة بالجديد المبتكر

5- العمليات : العملية تمثل أكثر المفاهيم صعوبة أمام المسؤولين الإداريين . حيث يركز فريق العمل عادة على الوظائف والهياكل التنظيمية بدلا من العمليات . فالعملية تعني مجموع من الأنشطة التي تستوعب واحدا أو أكثر من المدخلات لتقديم منتج ذي قيمة للمستخدمين، وقد سيطرت فكرة التركيز على المهام أي تقسيم العمل إلى مهام وإسنادها للاختصاصيين على بيئة العمل خلال مائتي عام السابقة ولكن أصبح التحول الجديد المتمثل في التركيز على العمليات هو محور الاهتمام في المستقبل¹ .

وبالتالي يمكن تعريف إعادة هندسة الأنشطة المصرفية كما يلي " : هي ذلك المدخل الإداري الحديث الذي ينطوي على هدم الأوضاع القائمة بالبنك وإعادة تصميم وبناء جميع أنشطة أعماله مصحوبا بتغيير جذري في المفاهيم والقيم السائدة في البنك بهدف تحقيق طفرات انجازية كبيرة²

وقد أدى استخدام الحواسيب الالكترونية الشخصية لدعم شبكة المعاملات المصرفية داخل البنك الواحد وفروعه وبين البنوك جميعها وبقية المؤسسات المالية وأسواق المال والمتعاملين إلى ضرورة إعادة هندسة العمليات المصرفية المباشرة وفي شبايك الخدمة وكذلك في المكاتب الخلفية .

¹ .حازم عبد العزيز داود النشئة، إنعكاسات إعادة الهندسة الإدارية في الهندرة (على جوانب النجاح المؤسسي في بلدية الخليل، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين، 2009، ص.14

² نفس المرجع السابق، ص. 142.

جدول رقم 02: تطور التطبيقات المصرفية حسب أجيال تكنولوجيا المعلومات التحديث في تكنولوجيا المعلومات أساليب تشغيل البيانات

التحديات في تكنولوجيا المعلومات	أساليب تشغيل البيانات	التطبيقات المصرفية
الجيل الأول في الستينات	التشغيل المتوازي للشبكات	سرعة مناولة الشبكات أوتوماتيكية المحاسبة ودق المحاسبات
الجيل الثاني في السبعينات والثمانينات	التشغيل الفوري	آلات التحويل الأوتوماتيكي للأموال . كروت الائتمان الدائنة والمدينة . الصيرفة التليفونية. السحب الفوري للنقدية
الجيل الثالث في التسعينات وحتى الآن	تخصيص كمبيوتر خادم للعملاء . تسهيل التعامل مع البنك عن طريق الانترنت . تخصيص مواقع للبنوك على الانترنت	التعاون في العمليات الحسابية . نظام معلومات المتعاملين. العمليات المصرفية من المنزل . مركزية العمليات المصرفية الخلفية . إدارة محافظة الاستثمار فوريا . تقليص دور السماسرة

المصدر: فريد النجار وآخرون، التجارة والأعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعية، الإسكندرية 2006 ،

ص. 253

خلاصة الفصل

بناء على ما تقدم فإن اقتصاد المعرفة في الأساس يقصد به أن تكون المعرفة هي المحرك الرئيسي للنمو الاقتصادي. واقتصاديات المعرفة تعتمد على توافر تكنولوجيات المعلومات والاتصال واستخدام الابتكار والرقمنة .

وعلى العكس من الاقتصاد المبني على الإنتاج، حيث تلعب المعرفة دوراً أقل، وحيث يكون النمو مدفوعاً بعوامل الإنتاج التقليدية، فإن الموارد البشرية المؤهلة وذات المهارات العالية، أو رأس المال البشري، هي أكثر الأصول قيمة في الاقتصاد الجديد، المبني على المعرفة حيث ترتفع المساهمة النسبية للصناعات المبنية على المعرفة أو تمكينها، وتتمثل في الغالب في الصناعات ذات التكنولوجيا المتوسطة والرفيعة، مثل الخدمات المالية والمصرفية وخدمات الأعمال. ويتطلب هذا :
توافر مجتمع معرفي قادر على استيعاب التطورات الجديدة المصاحبة له .
حكومة إلكترونية ذات بنية تكنولوجية متطورة تسمح بكل التعاملات الإلكترونية - تشجيع الابتكارات المصرفية وإعادة هندسة النظم الموجودة حالياً .

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية للبنوك

المبحث الأول: الدراسة الإحصائية للإستبيان

لقد تم في الدراسة الإحصائية الإعتماد على عينة من عمال البنوك تتمثل هذه العينة في عمال البنك الوطني الجزائري وكالة الوادي وبنك القرض الشعبي الجزائري وكالة الوادي . الهدف الأساسي من الدراسة هو معرفة مدى تطور الخدمات المصرفية لكل من BNA و CPA وكالتي الوادي في ظل أقتصاد المعرفة، ولتحقيق ذلك تم طرح العديد من التساؤلات والتي تسهل الوصول إلى مدى تطور الخدمات البنكية للوكالتين في ظل إقتصاد المعرفة .

المطلب الأول: تقديم لمجتمع الدراسة ومنهجية الدراسة الميدانية

وسف نتناول في هذا المطلب تقديم لمجتمع الدراسة والمنهجية المستخدمة

تقديم لمجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في الأفراد العاملين ببنك الوطني الجزائري وكالة الوادي وبنك القرض الشعبي الجزائري وكالة الوادي، وتلبية لأغراض الدراسة تم توزيع 40 إستبيان على العمال تم إسترجاع منها 35 إستبانة .

أولاً: أساليب جمع البيانات

لقد تم الإعتماد على الإستبيان بإعتباره أداة ملائمة للحصول على المعلومات، وهذا عن طريق إستمارة يتم تعبئتها من قبل العمال المستجيبين .

ثانياً: الإستبيان الخاص بالدراسة

يتكون الإستبيان من ثلاثة أقسام

❖ القسم الأول: خاص بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة من: جنس، وعمر، والمستوى التعليمي، والخبرة المهنية .

❖ القسم الثاني: يتعلق بواقع إقتصاد المعرفة في البنك وفيه بعدين :

✓ البعد الأول: إنتاج المعرفة في البنك وفيه 09 عبارات؛

✓ البعد الثاني: الإبتكار المصرفي وتطبيق مفهوم البنك التعليمي وفيه 05 عبارات

❖ القسم الثالث: ويتعلق بمستوى تطور الخدمات المصرفية في البنك ويحتوي على بعدين.

البعد الأول: تكنولوجيا المعلومات والإتصال وفيه 07 عبارات؛

البعد الثاني: تطوير الخدمات المصرفية وفيه 08 عبارات .

كما تم الإعتماد على سلم ليكارت الخماسي .

جدول رقم 02 سلم ليكارت الخماسي

الرأي	الرقم	المتوسط المرجح	درجة الموافقة
غير موافق إطلاقاً	1	من 1-79.1	ضعيفة جداً
موافق غير	2	من 1.80-2.59	ضعيفة
محايد	3	من 2.60-3.39	متوسطة
موافق	4	من 3.40-4.19	عالية
موافق بشدة	5	من 20.4-5	عالية جداً

المصدر: عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والإستدلالي باستخدام spss، دار خورزم العلمية لنشر والتوزيع، ط1، 2007، ص 540 .

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج المتغيرات الدراسية

بعد توزيع الإستبيان على عمال BNA و CPA ورجاع وكالتي الوادي، تم تحليلها وإرجاع الأسئلة للبيانات الناطقة وفي ما يلي توضيح لذلك :

الفرع الأول: خصائص أفراد مجتمع الدراسة

أولاً: الجنس

جدول رقم 03 توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	16	45.7%
أنثى	19	54.3%
المجموع	35	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات . spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن عدد الإناث أكثر من عدد الذكور حيث بلغت نسبة الإناث 54.3% أما نسبة الذكور فبلغت 45.7% من إجمالي عينة الدراسة .

ثانيا: العمر

جدول رقم 04 توزيع أفراد العينة حسب العمر

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

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات . spss

حسب الجدول نجد أن أعمار أفراد العينة توزعت كالتالي: جاءت الفئة الثانية في المرتبة الأولى (25- 35) بنسبة 45.7% تليها الفئة الثالثة (36-45) بنسبة 40% تليها الفئة الرابعة (أكثر من 45) بنسبة 11.4% ثم في الأخير الفئة الرابعة (أقل من 25 سنة) بنسبة 2.9%.

ثالثا: المستوى التعليمي

جدول رقم 05 توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى	التعليمي التكرار	النسبة
أقل من ثانوي.	02	4.3%
ثانوي	04	11.4%
ليسانس	24	68.6%
ماجستير	04	11.41%
دراسات العليا متخصصة.	1	4.3%
المجموع	35	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات . spss

من الجدول نلاحظ بأن غالبية أفراد عينة الدراسة توزعت كالتالي: جاءت أكبر نسبة في الفئة الثالثة (ليسانس) بنسبة 68.6% تليها الفئة الثانية والرابعة بنسب متساوية 11.4% تليها الفئة الأولى.

والخامسة بنسبة 04.3% من خلال هذه النتائج نجد أن أكبر نسبة تعود لحملة الشهادات (الماجستير، ليسانس، دراسات عليا) مما ينعكس على توافر الرصيد المعرفي لدى هؤلاء الأفراد .
وتجدر الإشارة إلى أن معظم من لديهم مستوى ثانوي أو أقل لديهم شهادات بنكية متخصصة تم الحصول عليها من خلال التكوين داخل البنك .

رابعا: الخبرة المهنية

جدول رقم 06 توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
37.1 %	13	من سنة إلى 05 سنوات.
28.6 %	10	سنوات 10 إلى 6 من
17.1 %	06	سنة 15 إلى 11 من
17.1 %	06	سنة 15 من أكثر
100 %	35	المجموع.

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات . spss

من خلال الجدول نلاحظ أن توزيع سنوات الخبرة في البنك على أربع فئات ولكن بنسب متفاوتة حيث نجد أكبر نسبة في الفئة الأولى (من سنة إلى 05 سنوات) بنسبة 37.1 % تليها الفئة الثانية (من 06-10 سنوات) بنسبة 28.6% تليها الفئتين الثالثة والرابعة (من 11-15 سنة، وأكثر من 15 سنة) بنسبة 17.1 % ومنه نستنتج تراكم الخبرات لدى العاملين بالبنك .

الفرع الثاني: ثبات وصدق الإستبانة

أولاً: حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ: لتأكد من مدى ثبات عبارات الإستبيان قمنا بحساب معامل ألفا كرونباخ حيث كلما إقتربت α من الواحد دل ذلك على درجة عالية من الثبات .

الجدول رقم 07 معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

α	عدد العبارات
0.821	30

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات spss

وإتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة ألفا كرونباخ مرتفعة للإستمارة ككل أين كانت قيمة المعامل 0.82 وهي أكبر من القيمة المرجعية 0.6 وهذا يعني ثبات الإستمارة وأن عباراتها متناسقة داخليا.

عدد الأبعاد	α
4	0.667

معامل الثبات (الصدق لأبعاد الدراسة) :

حسب الجدول نلاحظ وجود إتساق داخلي مقبول وكذلك وجود درجة ثبات عالية تقدر ب: 0.667

الفرع الثالث: عرض وتحليل نتائج متغيرات الدراسة

أولاً: تحليل واقع إقتصاد المعرفة في البنك

إنتاج المعرفة في البنك :

جدول رقم 08 التكرارات والوسط الحسابي والإنحراف المعياري وترتيب العبارات ودرجة

الموافقة لبعث إنتاج المعرفة في البنك

الرقم	العبار	التكرار					الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة الموافقة
		1	2	3	4	5				
01	يقوم البنك بإستشارة خبراء للإستفادة من معارفهم وخبراتهم لدعم عملية تطوير الخدمات المصرفية .	0	1	6	19	9	4.0285	0.86675	4	عالية
02	توزيع المعرفة داخل البنك وبين فروعها يعتمد على الإنترنت والإكسترنات .	1	2	7	20	5	3.7428	1.12422	6	عالية
03	يتم تخزين المعرفة بالإعتماد على المستندات الورقية .	0	0	7	27	1	3.8285	0.81478	5	عالية
04	يتم تخزين المعرفة بالإعتماد على التخزين الإلكتروني (الحاسبات الإلكترونية، والأقراص المضغوطة)	0	1	2	22	10	4.1714	0.74247	2	عالية

عالية	7	1.07062	3.71 42	4	20	8	3	0	يشجع البنك عملية البحث والتطوير وخلق الإبداع لتحسين خدماته الحالية واستحداث خدمات جديدة	05	
عالية	3	0.81478	4.08 57	9	21	4	1	0	أداء وأساليب طرق بتطوير البنك يقوم الخدمة .	06	
عالية	8	1.03955	3.51 42	8	8	13	6	0	يشجع البنك التفكير الجماعي لإيجاد ولتوليد معارف جديدة .	07	
عالية جدا	1	0.64561	4.48 57	19	15	0	1	0	يسعى البنك لتطوير معارف العمال عن طريق تنظيم ملتقيات ودورات تدريبية .	08	
عالية	9	1.37993	3.37 14	7	11	10	2	5	تم عملية إنتقال المعرفة في البنك من خبرات الموظفين الأقدم .	09	
عالية		0.9443	3.88 02	المجموع							

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات . spss

يوضح الجدول أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على العبارات التي تعكس إنتاج المعرفة في البنك جاءت كلها عالية وبمتوسط حسابي عام 3.8802، وانحراف معياري قدره 0.9443، مما يعني موافقة عمال البنك على وجود إنتاج للمعرفة في البنك، وقد سجلت العبارة رقم 08 والمتعلقة بسعي البنك لتطوير معارف العمال عن طريق تنظيم ملتقيات ودورات تدريبية، أكبر قيمة للمتوسط حسابي 4.4857، والسبب في ذلك هو قيام البنك بدورات تدريبية وتنظيم ملتقيات بشكل دوري لتكوين عماله؛

تحليل لعبارات المكونة لإنتاج المعرفة :

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 08 حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 4.4857 وانحراف معياري 0.64561، مما يعني وجود درجة موافقة كبيرة لمعظم أفراد العينة على أن البنك يسعى لتطوير معارف العمال عن طريق تنظيم ملتقيات ودورات تدريبية؛

- جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم 04 والتي تناولت إعتقاد البنك على التخزين الإلكتروني حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 4.1714 وانحراف معياري قدره 0.74247، مما يعني إعتقاد البنك على الوسائل الإلكترونية في التخزين المعرفة؛
- جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم 06 والتي تناولت قيام البنك بتطوير أداء وأساليب وانحراف معياري قدره 0.81478، الخدمة، حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 4.0857 مما يعني موافقة معظم أفراد العينة على أن البنك يقوم بتطوير أساليب أداء الخدمة؛
- جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم 01 والتي تناولت قيام البنك بإستشارة خبراء للإستفادة من وانحراف معياري قدره 0.86675، معارفهم، حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 4.0285 مما يدل على حرص البنك على الحصول على المعرفة الضمنية؛
- جاءت في المرتبة الخامسة العبارة رقم 03 والتي تناولت تخزين المعرفة في البنك يعتمد على المستندات الورقية، حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 3.8285 وانحراف معياري 0.81478، وهذا يدل على أن البنك لازال يعتمد على التخزين المعارف بالطريقة التقليدية؛
- جاءت في المرتبة السادسة العبارة رقم 02 والتي تناولت توزيع المعرفة داخل البنك وبين فروعها يعتمد على الإنترنت والإكسترنات، حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 3.7428، وانحراف معيار 1.12422، مما يعني موافقة أفراد العينة على وجود تبادل للمعرفة عن طريق الإنترنت والإكسترنات، وهذا يدل على أن البنك يمتلك قاعدة تقنية للأعمال الإلكترونية؛ جاءت في المرتبة السابعة العبارة رقم 05 والتي تناولت قيام البنك بتشجيع البحث والتطوير والإبداع لتحسين خدماته الحالية واستحداث خدمات جديدة، حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 3.7142 وانحراف معياري قدره 1.07062، مما يدل على سعي البنك لتطوير خدماته عن طريق تشجيع الإبداع والبحث والتطوير؛

2- الإبتكار والتعلم :

جدول رقم 09 التكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري وترتيب العبارات ودرجة الموافقة لبعء الإبتكار والتعلم :

الرقم	العبار التكرار	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارات	درجة الموافقة						
						5	4	3	2	1	
01	يشجع البنك التعليم بين أعضائه ويروج لتبادل المعلومات بين العاملين .	3.8857	1.039 55	2	عالية	9	16	8	1	1	
02	الإبداعي التفكير عملية البنك يشجع	3.5142	1.190 30	5	عالية	5	14	11	4	1	
03	يتيح نظام البنك للعاملين توليد أفكار جديدة ومبتكرة .	3.6	1.854 8	4	عالية	9	13	6	4	3	
04	يملك البنك القدرة على إبتكار منتجات وأساليب مصرفية جديدة .	3.9428	0.853 07	1	عالية	5	24	5	1	0	
05	يتيح البنك للعاملين فرصة المشاركة في تحديد المشاكل والبحث عن حلول لإحداث التغيير وتحسين قدرات البنك .	3.7142	1.172 51	3	عالية	8	15	7	4	1	
المجموع											
		3.7313	0.676 6		عالية						

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات . spss

يوضح الجدول أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على العبارات التي تعكس الإبتكار والتعلم في البنك جاءت كلها عالية وبمتوسط حسابي عام 3.313، وانحراف معياري قدره 0.6766، مما يعني موافقة عمال البنك على وجود إبتكار وتشجيع التعلم في البنك، وقد سجلت العبارة رقم 04

والمعلقة بقدرة البنك على إبتكار منتجات وأساليب مصرفية جديدة، أكبر قيمة للمتوسط حسابي 3.9428؛ تحليل لعبارات المكونة إبتكار مصرفي وتطبيق لمفهوم البنك التعليمي :

❖ جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 04 حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 3.9428 وانحراف معياري قدره 5307.00، مما يعني قدرة البنك على إبتكار منتجات وأساليب مصرفية جديدة؛

❖ جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم 01 حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 3.8857 وانحراف 1.0395، أي أن البنك يشجع التعليم بين أعضائه ويروج لتبادل معياري قدره المعلومات؛

❖ جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم 05 حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 3.7142 وانحراف معياري قدره 1.17251، أي أن البنك يتيح لموظفيه المشاركة في تحديد المشاكل والبحث عن حلول لها؛

❖ جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم 03 حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 6.3 وانحراف معياري قدره 1.8548، مما يعني أن نظام البنك يتيح للعاملين توليد أفكار جديدة ومبتكرة؛

❖ جاءت في المرتبة الخامسة العبارة رقم 02 حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره وانحراف معياري قدره 1.19030، مما يعني وجود تشجيع لتفكير الإبداع في البنك؛

ثانيا: تحليل مستوى تطور الخدمات المصرفية بالبنك :

1- تكنولوجيا الإعلام والاتصال :

جدول رقم 10 التكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية واتجاهات الآراء لبعدها تكنولوجيا الإعلام والاتصال

الرقم	البيان التكرار	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاهات الآراء					
						5	4	3	2	1
01	يملك البنك بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال .	4.1142	0.7390	4	عالية	8	24	2	1	0
02	يمتلك البنك شبكة اتصالات إلكترونية لتسريع العمليات المصرفية .	4.3142	0.6122	2	جدا عالية	13	20	2	0	0
03	يستخدم البنك تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتواصل مع العملاء .	4.1428	0.7647	3	عالية	11	18	6	0	0
04	هناك دعم لعمليات تطوير بواسطة تقنيات ومعدات متطورة .	3.9428	1.1114	5	عالية	12	14	6	1	2
05	لا توجد مشاكل تقنية مؤثرة على تقديم الخدمات المصرفية في ظل استخدام البنك لتكنولوجيا الحديثة .	3.3714	1.4010	7	متوسطة	7	12	7	5	4
06	يعتمد نظام المعلومات في البنك بشكل كلي على الكمبيوتر .	3.2285	1.3491	8	متوسطة	6	10	8	8	3

07	.وفعال دائم أنترنت موقع البنك يملك	0	0	2	13	20	4.5142	0.5826	1	جدا عالية
08	يستطيع البنك التحلي عن الأعمال الورقية والتحول إلى النظام الإلكتروني بشكل كلي .	2	8	4	10	11	3.5714	1.2912	6	عالية
المجموع										
							3.8999	0.9814		عالية

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات . spss

يوضح الجدول أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على العبارات التي تعكس تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنك جاءت أغلبها عالية وبمتوسط حسابي عام 3.8999 وانحراف معياري قدره، 0.9814، وقد سجلت أكبر قيمة للمتوسط الحسابي 3.8999 العبارة رقم 07 والتي تناولت إمتلاك البنك لموقع إلكتروني دائم، وهذا ما يدل على حرص البنك لإمتلاك وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال. تحليل لعبارات المكونة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال :

❖ جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 07 حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 4.5142 وانحراف معياري قدره 0.5826، مما يدل على أن الموظفين على إطلاع بالموقع الإلكتروني للبنك؛
❖ جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم 02 حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 3.1424 وانحراف معياري قدره 0.6122، أي أن البنك يملك شبكة إتصالات إلكترونية تسرع العمليات البنكية

❖ جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم 03 حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 4.1428 وانحراف معياري قدره 0.7647، مما يعني أن البنك يقدم خدماته للعملاء عبر الموقع الإلكتروني أو الهاتف المصرفي وغيرها لتواصل مع زبائنه؛

❖ جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم 01 حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 4.1142 وانحراف معياري قدره 0.7390، أي أن البنك يحرص على إمتلاك وتطوير بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال .

- ❖ جاءت في المرتبة الخامسة العبارة رقم 04 حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 9428.3 وانحراف معياري قدره 1.1114، مما يعني إدخال البنك للكمبيوتر في عملياته .
- ❖ جاءت في المرتبة السادسة العبارة رقم 08 حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 3.5714 وانحراف معياري قدره 1.2912، أي أن البنك يستطيع التحول إلى نظام إلكتروني بشكل كلي دون أن يعتمد على الأعمال الورقية وهذا راجع لإمتلاك البنك لانظمة إلكترونية مثل المقاصة الإلكترونية نظام التحويلات المالية وغيرها؛
- ❖ جاءت في المرتبة السابعة العبارة رقم 05 حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 3.3714 وانحراف معياري قدره 1.4010، وبدرجة موافقة متوسطة مما يعني وجود مشاكل تقنية جراء استخدام التكنولوجيا الحديثة تؤثر على تقديم الخدمات البنكية منها عدم تمكن العاملين من التكنولوجيا الحديثة وأيضا الأعطال التقنية التي قد تصيب هذه الأجهزة مثل إنقطاع الشبكة؛
- ❖ جاءت في المرتبة الثامنة العبارة رقم 06 حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 3.2285 وانحراف معياري قدره 1.3491، وبدرجة موافقة متوسطة أي أن نظام المعلومات في البنك لا يعتمد كليا على الكمبيوتر .

2- تطور الخدمات المصرفية :

جدول رقم 11 التكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري وترتيب العبارات ودرجة الموافقة لبعث تطوير الخدمات المصرفية

الرقم العبارة التكرار الوسط	الحسابي					الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة الموافقة
	1	2	3	4	5			
01	3	2	0	17	13	1.2312	4	عالية
02	0	4	7	17	7	1.0831	6	عالية
03	2	8	4	13	7	1.6295	7	متوسطة

متوسطة	8	1.7869	3.1714	6	11	5	9	4	الإقبال على الشبايك أصبح قليلا بعد اعتماد الموزع الآلي .	04
عالية	3	1.1867	4	15	13	1	4	2	يقوم البنك بعمليات التحويل المالي إلكترونيا.	05
جدا عالية	1	0.8381	4.2	13	18	2	2	0	يعتمد البنك على نظام المقاصة الإلكترونية.	06
عالية	2	0.8811	4.1714	12	20	0	3	0	يقدم البنك خدماته إلكترونيا عبر الهاتف المصرفي.	07
عالية	5	0.9941	3.9428	9	18	5	3	0	تميز الخدمة المقدمة بالتنوع والسرعة في الإنجاز.	08
عالية		1.2038	3.8249	المجموع						

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات . spss

من خلال الجدول نلاحظ أن تطوير الخدمات المصرفية قد حقق وسطا حسابيا عاما قيمته 3.8249، وانحراف معياري قدره 1.2038، مما يعني موافقة أفراد العينة على أن هناك تطوير للخدمات البنكية .

تحليل لعبارات المكونة لتطور الخدمات المصرفية :

❖ جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 06 حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 2.4 وانحراف معياري قدره 0.8381، بدرجة قبول عالية جدا مما يعني إتفاق أفراد العينة على اعتماد البنك على المقاصة الإلكترونية وهذا راجع إلى إلزام البنك المركزي كل البنوك على ضرورة استخدام المقاصة الإلكترونية؛

❖ جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم 07 حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 4.1714 وانحراف معياري قدره 0.8811، بدرجة قبول عالية مما يعني أن البنك يوفر خدماته عبر الهاتف المصرفي كإستفسار عن الرصيد أو الشكاوي أو غيرها من الخدمات؛

❖ جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم 05 حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 4، وانحراف معياري قدره 1.1867 ،بدرجة قبول عالية مما يعني أن البنك يقوم بعمليات التحويل المالية الإلكترونية؛

❖ جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم 01 حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 4، وانحراف معياري قدره 1.2312 ،بدرجة قبول عالية مما يعني محاولة البنك تقديم خدمات بنكية لعملائه عن طريق الموقع الإلكتروني خاصة فيما يتعلق بالإطلاع على الرصيد أو الشروط الواجب توفرها للحصول على القروض؛

❖ جاءت في المرتبة الخامسة العبارة رقم 08 حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 3.9428، وانحراف معياري قدره 0.9941 ،بدرجة قبول عالية مما يعني أن الخدمات المقدمة من البنك تتميز بالسرعة في الإنجاز .

❖ جاءت في المرتبة السادسة العبارة رقم 02 حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 3.7714، وانحراف معياري قدره 1.1831، وبدرجة قبول عالية مما يدل على أن هناك إتجاه نحو تسريع الخدمات وتنويعها؛ أي ان الخدمات الإلكترونية تقدم بكفاءة عالية؛

❖ جاءت في المرتبة السابعة العبارة رقم 03 حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 3.3428، وانحراف معياري قدره 1.6295، وبدرجة قبول متوسطة مما يعني أن الإقبال على الخدمات الإلكترونية متوسط وهذا راجع إلى حداثة مثل هذه الخدمات وغياب الثقافة الإلكترونية عند بعض العملاء وخاصة الفئات العمرية الكبير التي تجهل طريقة إستعمال هذه الخدمات؛

❖ جاءت في المرتبة الثامنة العبارة رقم 04 حيث حققت العبارة وسطا حسابيا قدره 3.1714، وانحراف معياري قدره بدرجة قبول متوسطة وهذا راجع إلى غياب ثقافة إستخدام الموزعات قدره، الآلية وعدم الثقة في الوسائل الإلكترونية عند بعض عملاء البنك وتفضيلهم الشباييك على الموزع الآلي؛

المبحث الثاني: إختبار فرضيات الدراسة

من خلال هذا المطلب سنحاول اختبار فرضيات الدراسة الرئيسة والفرعية، حيث من خلاله يتم والمتعدد حيث قبل إجراء رفض أو قبول فرضيات الدراسة، باستخدام معاملات الانحدار البسيط لتحليل الانحدار يجب إجراء بعض الاختبارات وذلك من أجل ضمان خطية العلاقة.

المطلب الأول: إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

من أجل التحقق من فرضية التوزيع الطبيعي تم إجراء الإختبار المسمى بإختبار جودة **spss** وهو ما المطابقة كولمنجروف سمرنوف (**Smirnov-Kolmogorov**) الموجود في برمجية يوضحه الجدول رقم

الجدول رقم 12 نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات .

المتغيرات			
	إقتصاد المعرفة تطوير الخدمات المصرفية		
	35 35	حجم العينة	
0.164	0.155	احصائية : Kolmogorov- Smirnov	
0.18	0.33	المعنوية مستوى	

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات **spss**

الجدول يختبر الفرضيتين التاليتين :

قبول فرضية العدم H_0 في حالة أن مستوى المعنوية لإحصائية **Smirnov-Kolmogorov** أكبر من 0.05 أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي .

-تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط من أجل الاجابة على الفرضيات الفرعية والفرضية الرئيسي .
في حالة أن مستوى المعنوية لإحصائية

نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل H_1 في حالة ان المستوى المعنوية للأحصاءات **Smirnov-Kolmogorov** أقل من 0.05 أي أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي .

من خلال الجدول رقم يلاحظ أن مستوى المعنوية لكل متغيرات الدراسة أكبر من 0.05 مما يدعونا إلى قبول الفرضية الصفرية H_0 وبالتالي بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي،

وهذا يمكننا من استخدام الإختبارات المعلمية وخاصة أسلوب الإنحدار المعتمد على طريقة المربعات الصغرى في تقدير معلماته .

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية والفرضية الرئيسية

أولاً: إختبار الفرضية الفرعية الأولى

H_0 لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إنتاج المعرفة وتطوير الخدمات البنكية عند دلالة مستوى $(\alpha=0.05)$.

H_1 يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إنتاج المعرفة وتطوير الخدمات البنكية دلالة مستوى عند $(\alpha=0.05)$.

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط للمتغير الفرعي المستقل (إنتاج المعرفة) والمتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية) وهو ما يوضحه الجدول التالي .

الجدول رقم 13 نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير الفرعي المستقل (إنتاج المعرفة) على المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر اقتصاد المعرفة على تطوير الخدمات البنكية					
معامل التحديد (R^2) 0.372			الخطأ المعياري للتقدير 0.76985		
قيمة (F) 16,601			المعنوية مستوى: 0.000		
المتغير	T معنوية sig	T قيمة	β بيتا	SEB	B
الثابت	,010	2,751		,423	1,164
المعرفة بعد إنتاج	,000	4,074	,610	,148	,601

من إعداد الطالبة بناء spss المصدر: على مخرجات برمجية

من خلال الجدول رقم 13 يمكن استخلاص التحليل الإحصائي التالي:

يظهر معامل التحديد R^2 وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن 21.10% من التغيرات في المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية) يفسرها المتغير المفسر الفرعي (إنتاج المعرفة) وأن الباقي 78.9% ترجع إلى عوامل أخرى، أما قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.65645 تشير كذلك إلى صغر الأخطاء العشوائية، وبالتالي جودة تمثيل خط الانحدار لنقاط شكل الانتشار وهو ما تدل عليه قيمة F البالغة 8.813 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$

كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل b حيث بلغت 0.690 مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين، فإن أي زيادة أو إنتاج للمعرفة بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في تطوير الخدمات البنكية بمقدار 0.690، وللمعلمة مستوى معنوية 0.006 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع (الحد الثابت) فقد بلغت 0.462 تحت مستوى معنوية 0.046 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية إنتاج المعرفة في تطوير الخدمات البنكية في الوكالات البنكية محل الدراسة .

من خلال ما سبق يمكن القول أنه يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية لإنتاج المعرفة وتطوير الخدمات البنكية في الوكالات البنكية محل الدراسة "BNA,CPA" بالوادي) عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وهو ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الأولى .

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

H. 0 لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الابتكار التعلم وتطوير الخدمات البنكية عند $(\alpha=0.05)$. دلالة مستوى

H. 1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الابتكار والتعلم وتطوير الخدمات البنكية عند $(\alpha=0.05)$. دلالة مستوى

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط للمتغير الفرعي المستقل (الابتكار والتعلم) والمتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية) وهو ما يوضحه الجدول التالي .

الجدول رقم 14 نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير المستقل (الابتكار والتعلم) على المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية).

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر إنتاج المعرفة على تطوير الخدمات البنكية					
التحديد معامل (R^2)		0.319		الخطأ المعياري للتقدير 0.91080	
قيمة (F)		13,087		المعنوية مستوى: 0.001	
المتغير	T معنوية sig	T قيمة	β بيتا	SEB	b
الثابت	,017	2,546		,475	1,210
المعرفة بعد إنتاج	,001	3,618	,564	,166	,600

من إعداد الطالبة spss بناء على مخرجات برمجية

من خلال الجدول رقم 14 يمكن إستخلاص التحليل الإحصائي التالي :

يظهر معامل التحديد R^2 البالغة وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن 17.8 % من التغيرات في المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية) يفسرها المتغير المفسر الفرعي (الإبتكار والتعلم) وأن الباقي 82.2 % ترجع إلى عوامل أخرى، أما قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.66976 تشير كذلك إلى صغر الأخطاء العشوائية، وبالتالي جودة تمثيل خط الانحدار لنقاط شكل الانتشار وهو ما تدل عليه قيمة F البالغة 7.168 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 05.0 $\alpha=$

كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل b حيث بلغت 0.389 مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين، فإن أي زيادة في الإبتكار والتعلم بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في تطوير الخدمات البنكية بمقدار 0.389، وللمعلمة مستوى معنوية 011.0 وهي أقل من 05.0 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع (الحد الثابت) فقد بلغت 624.0 تحت مستوى معنوية 0.002 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمي الإنحدار يشير إلى أهمية الإبتكار والتعلم في تطوير الخدمات البنكية في الوكالات البنكية محل الدراسة .

من خلال ما سبق يمكن القول أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للإبتكار والتعلم وتطوير الخدمات البنكية في الوكالات البنكية محل الدراسة "BNA,CPA" (الوادي) عند مستوى معنوية $\alpha= 0.05$ وهو ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية .

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

H. 0 لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحكم في تكنولوجيا المعلومات وتطوير

الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة (05.0) $\alpha=.$

H. 1 يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحكم في تكنولوجيا المعلومات وتطوير الخدمات

المصرفية عند مستوى دلالة (05.0) $\alpha=.$

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط للمتغير الفرعي المستقل (التحكم

في تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية) وهو ما يوضحه الجدول التالي :

الجدول رقم 15 نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير الفرعي المستقل (التحكم في

تكنولوجيا المعلومات) على المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر إنتاج المعرفة على تطوير الخدمات البنكية					
معامل التحديد (R ²) 0.426			الخطأ المعياري للتقدير 0.83563		
قيمة (F) 20,812			المعنوية مستوى: 0.000		
المتغير	T معنوية sig	T قيمة	بيتا	SEB	b
الثابت	,055	2,006		,448	,899
المعرفة بعد إنتاج	,000	4,562	,653	,153	,697

المصدر: من إعداد الطالبة spss بناء على مخرجات برمجية

من خلال الجدول رقم 15 يمكن استخلاص التحليل الإحصائي التالي :

يظهر معامل التحديد R² وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن 15.7 % من التغيرات

في المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية) يفسرها المتغير المفسر الفرعي (تكنولوجيا المعلومات

والإتصال) وأن الباقي 3.84 % يرجع إلى عوامل أخرى، أما قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة

0.67864 تشير كذلك إلى صغر الأخطاء العشوائية، وبالتالي جودة تمثيل خط الانحدار لنقاط

شكل الانتشار، وهو ما تدل عليه قيمة F البالغة 6 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية

$\alpha = 05.0$ كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل b حيث بلغت 0.635، مما يشير إلى أن هناك

أثر إيجابي بين المتغيرين، فإن أي زيادة في تكنولوجيا المعلومات والإتصال بمقدار درجة واحدة تقابلها

زيادة في تطوير الخدمات البنكية بمقدار 0.635، وللمعلمة مستوى معنوية 0.019 وهي أقل من

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

من خلال ما سبق يمكن القول أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير الخدمات البنكية في الوكالات البنكية محل الدراسة "BNA, CPA" ب الوادي $\alpha=0.05$ وهو ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثالثة . عند مستوى معنوية.

رابعا: اختبار الفرضية الرئيسية

يتم استخدام الانحدار البسيط لإكتشاف أثر اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات في الوكالات البنكية محل الدراسة " (BNA .BADR " بالوادي)، ذلك لإختبار صحة الفرضية الرئيسية ويمكن أن نلخص نتائج تحليل الانحدار الخاصة بمتغيرات الدراسة والمستخرجة من برمجية SPSS في الجدول التالي :

الجدول رقم 16 نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر اقتصاد المعرفة على تطوير الخدمات البنكية .

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر إنتاج المعرفة على تطوير الخدمات البنكية					
معامل التحديد (R^2)			0.240		
الخطأ المعياري للتقدير			,96163		
قيمة (F)			8,858		
المعنوية مستوى:			0.006		
المتغير	T معنوية sig	T قيمة	β بيتا	SEB	b
الثابت	,001	3,763	-	,435	1,637
المعرفة بعد إنتاج	,006	2,976	,490	,145	,432

المصدر من إعداد الطالبة spss بناء على مخرجات برمجية

يتبين من الجدول رقم 16 ثبات صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الرئيسية إستنادا الى ارتفاع عند مستوى معنوية 0.002 ويتضح من إرتفاع قيمة F والبالغة 11.47 وهي دالة إحصائيا الجدول نفسه أن المتغير المستقل إقتصاد المعرفة في هذا النموذج تفسر المتغير التابع (تطوير الخدمات البنكية) ما مقداره 1.26 % أما الباقي أي 9.73 % يمكن إرجاعه إلى عوامل أخرى

كأن تكون متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، مما يعني أيضا أن هناك عوامل أخرى لم تدخل في هذه الدراسة تحتاج إلى دراسات مستقبلية.

كما يبين الجدول درجة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع، حيث كانت درجة تأثير إقتصاد المعرفة على تطوير الخدمات البنكية بالوكالات البنكية محل الدراسة لها قيمة احتمال المعنوية 0.002 أي أنها ذات دلالة إحصائية .

من خلال ما سبق يمكن القول أن الإعتماد على إقتصاد المعرفة يؤدي إلى تطوير الخدمات البنكية، بالتالي فإنه هناك أثر ايجابي بينهما بالوكالات البنكية محل الدراسة (CPA, BNA) بالوادي عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ وهو ما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية .

خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل حاولنا إبراز واقع تطوير الخدمات البنكية في البنوك الجزائرية في ظل توجه الجزائر نحو إقتصاد المعرفة .

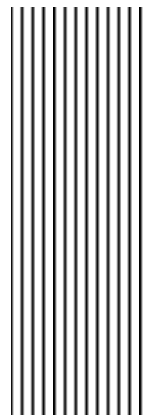
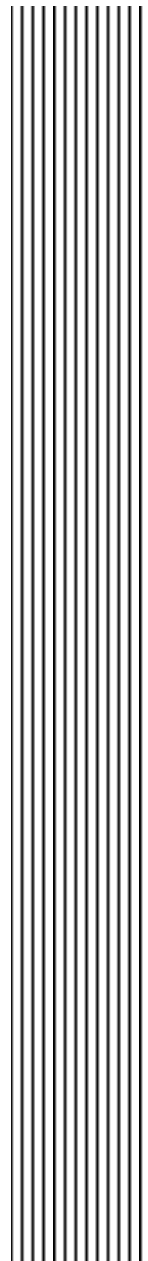
ومن خلال دراستنا الميدانية لكل من وكالة البنك الوطني الجزائري وكالة -842 - الوادي، ووكالة القرض الشعبي الجزائري وكالة -317 - الوادي، وجدنا :

عملية إنتاج وصناعة المعرفة في البنك موجودة ونستطيع ملاحظة ذلك عن طريق تشجيع تبادل المعارف، سواءا بإستشارة خبراء للإستفادة من معارفهم، أو من خلال تنظيم ملتقيات ودورات تدريبية وبالتالي فإن هناك علاقة بين إنتاج المعرفة وتطوير الخدمات البنكية؛

يشجع البنك الإبتكار المصرفي وتطبيق مفهوم البنك التعليمي من خلال سعي البنك لإبتكار منتجات وأساليب بنكية جديدة، كما لاحظنا وجود عملية تعلم داخل البنك سواء من خلال الموظفين الأقدم أو بين أعضاء البنك في تبادل المعلومات، لذا يمكننا القول بأن هناك علاقة إيجابية بين الإبتكار والتعلم في البنك وتطوير الخدمات البنكية؛

هناك محاولات متواصلة من البنك لتطوير بنية تكنولوجيا المعلومات والإتصال في البنك من خلال الإعتتماد كل من CPA ;BNA على التقنيات الحديثة في مجال خدمة زبائنه مثل الموزع الآلي ووسائل الدفع الإلكتروني وكذلك المقاصة الإلكترونية، هذا ما يدل على وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتطوير الخدمات البنكية .

الجامعة



خاتمة :

على وقع التوجه العالمي للانتقال نحو إقتصاد المعرفة الناتج عن تزايد الأهمية الإقتصادية للمعرفة، والتغيرات الكبيرة والمتسارعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فرض على كل المؤسسات بما فيها المؤسسات البنكية مواكبة كل التحولات المصاحبة لهذا الانتقال بما في ذلك من إنتاج وتوليد للمعرفة ودعم الابتكار، وتعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، للوصول إلى خدمات ومنتجات بنكية متطورة تكنولوجيا ترقى إلى تطلعات العملاء وتتماشى وتطورات السوق العالمية .

ومن خلال هذه الدراسة حاولنا إبراز التطور الذي حصل على الخدمات البنكية في ظل إقتصاد المعرفة وقد توصلنا من خلاله إلى النتائج التالية :

أولاً: النتائج

1- نتائج الدراسة النظرية

- من خلال الدراسة النظرية توصلت الباحثة إلى ما يلي :
- ✓ إقتصاد المعرفة هو نمط إقتصادي حديث قائم على الإستخدام واسع النطاق للمعلوماتية وشبكاتها في مختلف أوجه نشاطها الإقتصادي، حيث يعتبر المعرفة المحرك الرئيسي للإنتاج والنمو الإقتصادي وكذلك لخلق الثروة؛
- ✓ يعد البحث والتطوير والابتكار وتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتشجيع التعليم من أهم متطلبات إقتصاد المعرفة؛
- ✓ يعتمد إقتصاد المعرفة على التكنولوجيا الحديثة والإنترنت وتقنيات الحاسب الآلي وتطوير التعليم والعنصر البشري من أجل خلق عمالة مؤهلة وفرص عمل مناسبة؛
- ✓ إن الهدف الرئيسي لإقتصاد المعرفة هو جعل المؤسسات البنكية تصل إلى إنجاز خدماتها بأسرع وقت وأقل تكلفة وجهد وبجودة عالية وهذا بفضل التقنيات الحديثة؛
- ✓ تعد الصيرفة الإلكترونية من أهم أوجه تطوير الخدمات البنكية حيث توفر العديد من المزايا وتساهم في توسع البنك وكسب أكبر عدد ممكن من العملاء، وكذلك إكتساب مكانة في السوق البنكية؛

✓ يعتبر البنك التعليمي والإبتكار المصرفي من أحدث المفاهيم البنكية التي تدفع بالبنوك إلى التقدم وتطوير خدماتها .

2- نتائج الدراسة الميدانية

✓ يسعى كل من بنك BNA و CPA لإنتاج المعرفة عن طريق إستشارة خبراء وتنظيم ملتقيات ودورات تدريبية؛

✓ هناك تحول واضح في خدمات البنك نحو الخدمات الإلكترونية وما يدل على ذلك التغيير الحاصل في وسائل الدفع والإعتماد على قنوات توزيع إلكترونية؛

✓ على العموم يمكن القول بأن هناك مجهودات مبذولة من طرف البنك الوطني الجزائري والقرض الشعبي الجزائري لمواكبة التطورات التي يفرضها إقتصاد المعرفة وهذا في إطار التحول نحو القيام بأعمال تعتمد على وسائل إلكترونية والإعتماد على وسائل التقنية في إنجاز مهامها وخدماتها؛

✓ يسعى كل من بنك الشعبي الجزائري والبنك الوطني الجزائري لإنتاج المعرفة عن طريق تشجيع تبادل المعارف، وكذلك إستشارة خبراء للإستفادة من معارفهم، وسعي البنك لتطوير معارف عماله من خلال تنظيم ملتقيات ودورات تدريبية؛

✓ بنية البنك التكنولوجية جيدة والدليل توزيع المعرفة داخل البنك وبين فروعها يعتمد على الإنترنت والإكسترنات؛

ثانيا: إختبار الفرضيات

✓ وبناءا على النتائج المتوصل إليها يمكن دعم الفرضية الأساسية للبحث والتي مفادها أن إقتصاد المعرفة يؤثر في تطوير خدمات البنكية من خلال التوجه نحو عمل مصرفي أكثر إعتمادا على عناصر المعرفة (إنتاج وصناعة المعرفة، والإبتكار والتعلم)، وتكنولوجيا المعلومات والإتصال، وترقية الخدمة إلى خدمات مصرفية إلكترونية وتطوير وسائل تقديمها بما يخدم التطلع نحو مصارف متقدمة إلكترونيا تهدف إلى المنافسة والنمو.

✓ أما الفرضيات فقد تم التأكيد على صحة الفرضية الأولى وذلك أن إنتاج المعرفة في البنك موجودة من خلال تشجيع البنك على إكتساب وتوليد المعرفة، وبالتالي يمكن القول بأن العلاقة إيجابية بين إنتاج المعرفة في البنك وتطوير الخدمة البنكية .

✓ وقد ثبتت صحة الفرضية الثانية التي مفادها أن هناك علاقة بين الإبتكار والتعلم وتطوير الخدمات البنكية .

✓ وبالنسبة للفرضية الثالثة فهي صحيحة ذلك أن تكنولوجيا المعلومات والإتصال تساهم في تطوير الخدمات المصرفية .

وعلى العموم يمكن القول وإعتقادا على الدراسة الميدانية وتحليل الإستبيان وجود مساعي مكثفة من طرف البنك الوطني الجزائري والقرض الشعبي الجزائري لمواكبة التطورات التي يفرضها إقتصاد المعرفة، على الرغم من وجود نقائص عدة التي يجب تجنبها من أهمها نقص وعي بعض العمال بأهمية تبادل المعلومات فيما بينهم وضرورة مشاركة معارفهم الضمنية، وكذلك تدريب موظفي البنك لكي يقدموا خدمات البنكية بأكثر كفاءة.

ثالثا: الإقتراحات

✓ على المؤسسات البنكية الجزائرية الإفتتاح على التغيرات الحاصلة في الساحة الدولية وهذا من أجل ستمراريتها؛ ضمان بقائها

✓ على البنوك التخلي ولو تدريجيا على التخزين الورقي واستبداله بالتخزين الإلكتروني

✓ تشجيع الموظفين على الإبتكار والإبداع في عملهم ومحاولة تحفيزهم؛

✓ الإهتمام أكثر بالبحث والتطوير والإبتكار؛

✓ عقد دورات تدريبية للموظفين لتوعيتهم بأهمية مشاركة معارفهم مع الآخرين لإستخراج معارفهم الكامنة؛

✓ على البنوك أن تهتم أكثر بالبحث والتطوير وتشجيع الإبتكار المصرفي وذلك بإنشاء قسم للبحث والتطوير والإبتكار؛

رابعاً: أفاق البحث

أثناء معالجتنا لإشكالية البحث والتي تناولت آليات تطوير الخدمات البنكية في ظل إقتصاد المعرفة

وجدنا العديد من الجوانب التي يمكن مواصلة البحث فيها نذكر منها :

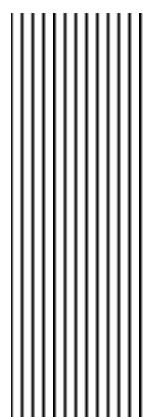
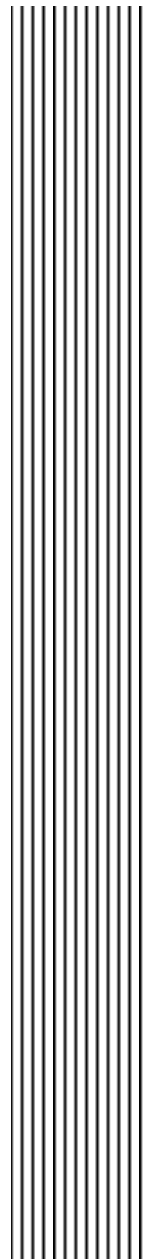
✓ دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات البنكية وتحقيق الميزة التنافسية؛

✓ واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر؛

✓ عصنة وتطوير النظام المصرفي الجزائري في ظل إقتصاد المعرفة؛

✓ أثر تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمات البنكية.

قائمة المصادر والمراجع



قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع

1. ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008 .
2. نعيم إبراهيم الظاهر، إدارة المعرفة، عالم الكتاب الحديث ودار جدار للكتاب العالمي، الأردن، 2009، ط 1 .
3. هيثم علي حجازي، إدارة المعرفة-مدخل نظري-، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، 2005 .
4. لعلي عبد الستار وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2006 .
5. عبد الله قلش، تكنولوجيا المعلومات والاتصال واقتصاد المعرفة، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، 27، 28 نوفمبر، جامعة الشلف، 2007
6. فيصل بوطيبة وخديجة خالدي، دور TIC في تكييف التعليم ع اقتصاد المعرفة، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة، جامعة بسكرة، 2005.
7. عبد الله قلش، تكنولوجيا المعلومات والاتصال واقتصاد المعرفة، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، 27، 28 نوفمبر، جامعة الشلف، 2007
8. سعد غالب ياسين: إدارة المعرفة: المفاهيم النظم والتقنيات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2007 .
9. كمال منصور، خليفي عيسى، اندماج اقتصاديات البلدان العربية في اقتصاد المعرفة المقومات والعوائق، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، عدد 4 2006.
10. سعد محمود الكواز، محمد نايف محمود، اتجاهات تطور المعرفة في الدول العربية، مداخلة ضمن المؤتمر العلمي الدولي الخامس " اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية " 28/27 افريل 2005، الأردن.

11. بوطالب قويدر، بوطيبة فيصل، الاندماج في اقتصاد المعرفة الفرص والتحديات، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، 09-10 مارس 2004.
12. محمد خضري، متطلبات التحول نحو الاقتصاد المعرفي، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الرابع، "إدارة المعرفة في العالم العربي"، الأردن، 2004.
13. د.موسى رحمانى، نحو توظيف إنساني لمنتوج المعرفة، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، 2005 .
14. سمير محمد عبد الوهاب، متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدن العربية دراسة حالة مدينة القاهرة، الندوة الدولية لمدن المعرفة، المدينة المنورة، 1426هـ.
- قرين علي، هبال عبد المالك، تسيير الموارد التكنولوجية وتطوير الإبداع التكنولوجي في
15. المؤسسة، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة، جامعة بسكرة، 2005.
16. سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة ، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة ، جامعة بسكرة , 2005.
17. بختي إبراهيم ، التجارة الالكترونية، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط2 ، الجزائر ، 2008 .
18. عادل حرحوش المفرجي وآخرون، الإدارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، القاهرة، 2007.
19. نورة بنت ناصر الهزاني، الخدمات الالكترونية في الاجهزة الحكومية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2008 .
20. رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي للنشر دمشق، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، 2007.
21. طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.
22. عامر الكبيسي، إدارة وتطوير المنظمات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2005.

ثانيا: الرسائل الجامعية

23. حازم عبد العزيز داود النتشة، إنعكاسات إعادة الهندسة الإدارية في الهندرة على جوانب النجاح المؤسسي في بلدية الخليل، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين، 2009.

ثالثا: الملتقيات والداخلات

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

25. قويدري محمد، واقع وآفاق أنشطة البحث والتطوير في بعض البلدان المغاربية، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية ، 09- 10 مارس 2004، جامعة ورقلة .

26. رقية عدنان المعايطه، إعادة هندسية العمليات، مقال على الانترنت على الموقع <http://knoll.google.com/k> بتاريخ 2010/06/30.

رابعا: المراجع الاجنبية

27. Gille balmise, gestion de connaissances : outils et application du knowledge management, Vuibert, paris, .

28. Gille Balmisse, opcit, .

29. Djeflat abdelkader , 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 , 2007, p242.

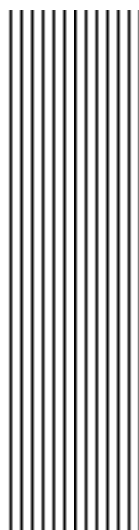
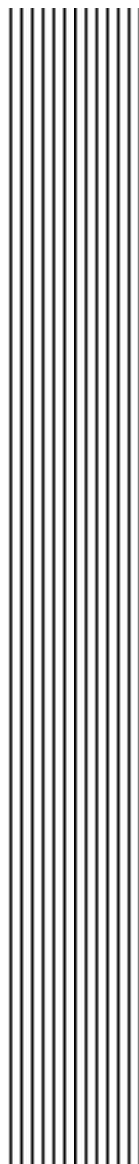
Djeflat abdelkader , Role et place des tic dans une économie fondée sur la connaissance ; le Maghreb dans l'économie numérique, collection « connaissance de maghreb » , Maison neuve and larose, France , 2007.

30. Nonaka Ikujiro & Noburo kanno, The concept of “Ba” Building a foundation for knowledge creation, California management review , vol 40 n0 3 , spring 1998,.

31. .Robert Vazille , le guide du management des connaissances , ed AFNOR, paris, 2006,

32. Michel ferrary& yvon pesqueux, Management de la connaissance, ed Economica, paris, 2006,

قائمة الملاحق



REGRESSION
 /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
 /MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT الفرضية_الثانية
 /METHOD=ENTER الفرضية_الاولى .

Régression

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,610 ^a	,372	,350	,76985

a. Prédicteurs : (Constante), واقع اقتصاد المعرفة في البنك

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	9,839	1	9,839	16,601	,000 ^b
	de Student	16,595	28	,593		
	Total	26,433	29			

a. Variable dépendante : الفرضية الثانية: تقييم مستوى تطور الخدمات المصرفية في البنك

b. Prédicteurs : (Constante), واقع اقتصاد المعرفة في البنك

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Statistiques de colinéarité		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.	Tolérance	VIF
1	(Constante)	1,164	,423		2,751	,010		
	الفرضية الاولى: واقع اقتصاد المعرفة في البنك	,601	,148	,610	4,074	,000	1,000	1,000

a. Variable dépendante : الفرضية الثانية: تقييم مستوى تطور الخدمات المصرفية في البنك

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر اقتصاد المعرفة على تطوير الخدمات البنكية					
معامل التحديد (R^2) 0.372			الخطأ المعياري للتقدير 0.76985		
قيمة (F) 16,601			المعنوية مستوى: 0.000		
المتغير	T معنوية sig	T قيمة	β بيتا	SEB	B
الثابت	,010	2,751		,423	1,164
المعرفة بعد إنتاج	,000	4,074	,610	,148	,601

```

CODEBOOK  [o]9_1ف [o] 8_1ف [o] 7_1ف [o] 6_1ف [o] 5_1ف [o] 4_1ف [o] 3_1ف [o] 2_1ف [o] 1_1ف
/VARINFO POSITION LABEL TYPE FORMAT MEASURE ROLE VALUELABELS MISSING ATTRIBUTES
/OPTIONS VARORDER=VARLIST SORT=ASCENDING MAXCATS=200
/STATISTICS COUNT PERCENT MEAN STDDEV.

```

Livre de codes

Remarques

Sortie obtenue		21-JUN-2021 21:05:29
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\farou\Desktop\ilyes2\ استبيان التكامل.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30

Syntaxe	CODEBOOK 1_1 ف [o] 2_1 ف [o] 3_1 ف [o] 4_1 ف [o] 5_1 ف [o] 6_1 ف [o] 7_1 ف [o] 8_1 ف [o] 9_1 ف [o] /VARINFO POSITION LABEL TYPE FORMAT MEASURE ROLE VALUELABELS MISSING ATTRIBUTES /OPTIONS VARORDER=VARLIST SORT=ASCENDING MAXCATS=200 /STATISTICS COUNT PERCENT MEAN STDDEV.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01

ف1_1

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position		6	
	Libellé	يقوم البنك باستشارة خبراء للاستفادة من معارفهم وخبراتهم لدعم عملية تطوير الخدمات المصرفية		
	Type	Numérique		

	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		
Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً	18	60,0%
	2	غير موافق	2	6,7%
	3	محايد	4	13,3%
	4	موافق	0	0,0%
	5	موافق جداً	6	20,0%

ف_1_2

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	7		
	Libellé	توزيع المعرفة داخل البنك وبين فروعها ويعتمد على الانترنت والاكسترنانت		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		
	Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً	11
2		غير موافق	5	16,7%
3		محايد	6	20,0%
4		موافق	0	0,0%
5		موافق جداً	8	26,7%

ف_1_3

	Valeur	Nombre	Pourcentage	
Attributs standard	Position	8		
	Libellé	يتم تخزين المعرفة اعتمادا على المستندات الورقية		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		
	Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقا	14
2		غير موافق	3	10,0%
3		محايد	6	20,0%
4		موافق	0	0,0%
5		موافق جدا	7	23,3%

ف_1_4

	Valeur	Nombre	Pourcentage	
Attributs standard	Position	9		
	Libellé	يتم تخزين المعرفة اعتمادا على التخزين الالكتروني (الحاسبات الالكترونية ، الاقراص المضغوطة)		
	Type	Numérique		
	Format	F8		

	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		
Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً	14	46,7%
	2	غير موافق	4	13,3%
	3	محايد	4	13,3%
	4	موافق	0	0,0%
	5	موافق جداً	8	26,7%

5_1 ف

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	10		
	Libellé	يشجع البنك عملية البحث والتطوير وخلق الابداع وتحسين الخدمات الحالية واستحداث خدمات جديدة		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		
	Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً	10
2		غير موافق	1	3,3%
3		محايد	8	26,7%
4		موافق	0	0,0%
5		موافق جداً	11	36,7%

ف_1_6

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	11		
	Libellé	يقوم البنك بتطوير طرق واساليب اداء الخدمة		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		
	Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقا	10
2		غير موافق	3	10,0%
3		محايد	8	26,7%
4		موافق	0	0,0%
5		موافق جدا	9	30,0%

ف_1_7

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	12		
	Libellé	يشجع البنك التفكير الجماعي لايجاد وتوليد معارف جديدة		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		

	Rôle	Entrée		
Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً	8	26,7%
	2	غير موافق	3	10,0%
	3	محايد	11	36,7%
	4	موافق	0	0,0%
	5	موافق جداً	8	26,7%

ف_1_8

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	13		
	Libellé	يسعى البنك لتطوير معارف العمال عن طريق تنظيم ملتقيات ودورات تدريبية		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		
	Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً	11
2		غير موافق	5	16,7%
3		محايد	3	10,0%
4		موافق	0	0,0%
5		موافق جداً	11	36,7%

ف_1_9

	Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	14	
	Libellé	تتم عملية انتقال المعرفة في البنك من خبرات ال1ين الأقدم	
	Type	Numérique	
	Format	F8	
	Mesure	Ordinales	
	Rôle	Entrée	
	Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً
2		غير موافق	1 3,3%
3		محايد	2 6,7%
4		موافق	0 0,0%
5		موافق جداً	13 43,3%

```

CODEBOOK  [o]8_2ف [o] 7_2ف [o] 6_2ف [o] 5_2ف [o] 4_2ف [o] 3_2ف [o] 2_2ف [o] 1_2ف
/VARINFO POSITION LABEL TYPE FORMAT MEASURE ROLE VALUELABELS MISSING ATTRIBUTES
/OPTIONS VARORDER=VARLIST SORT=ASCENDING MAXCATS=200
/STATISTICS COUNT PERCENT MEAN STDDEV.

```

Livre de codes

		Remarques
Sortie obtenue		21-JUN-2021 21:08:38
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\farou\Desktop\ilyes2\ استبيان التكامل.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30

Syntaxe		CODEBOOK 1_2ف [o] 2_2ف [o] 3_2ف [o] 4_2ف [o] 5_2ف [o] 6_2ف [o] 7_2ف [o] 8_2ف [o] /VARINFO POSITION LABEL TYPE FORMAT MEASURE ROLE VALUELABELS MISSING ATTRIBUTES /OPTIONS VARORDER=VARLIST SORT=ASCENDING MAXCATS=200 /STATISTICS COUNT PERCENT MEAN STDDEV.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02

ف_2_1

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	20		
	Libellé	ملك البنك بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		

Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً	10	33,3%
	2	غير موافق	6	20,0%
	3	محايد	4	13,3%
	4	موافق	0	0,0%
	5	موافق جداً	10	33,3%

ف2_2

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	21		
	Libellé	يمتلك البنك شبكة اتصالات الكترونية لتسريع العمليات المصرفية		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		
	Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً	14
	2	غير موافق	3	10,0%
	3	محايد	5	16,7%
	4	موافق	0	0,0%
	5	موافق جداً	8	26,7%

ف3_2

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	22		
	Libellé	يستخدم البنك تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتواصل مع العملاء		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		
	Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً	12
2		غير موافق	2	6,7%
3		محايد	4	13,3%
4		موافق	0	0,0%
5		موافق جداً	12	40,0%

ف_2_4

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	23		
	Libellé	هناك دعم لعمليات تطوير بواسطة تقنيات ومعدات متطورة		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		

Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً	10	33,3%
	2	غير موافق	5	16,7%
	3	محايد	7	23,3%
	4	موافق	0	0,0%
	5	موافق جداً	8	26,7%

ف2_5

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	24		
	Libellé	لا توجد مشاكل تقنية مؤثرة على تقديم الخدمات المصرفية في ظل استخدام البنك للتكنولوجيا الحديثة		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		
	Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً	9
	2	غير موافق	5	16,7%
	3	محايد	9	30,0%
	4	موافق	0	0,0%
	5	موافق جداً	7	23,3%

ف2_6

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	25		
	Libellé	يعتمد نظام المعلومات في البنك بشكل كلي على الكمبيوتر		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		
	Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً	13
2		غير موافق	3	10,0%
3		محايد	3	10,0%
4		موافق	0	0,0%
5		موافق جداً	11	36,7%

ف_2_7

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	26		
	Libellé	يملك البنك موقع انترنت دائم وفعال		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		
Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً	8	26,7%

2	غير موافق	3	10,0%
3	محايد	7	23,3%
4	موافق	0	0,0%
5	موافق جدا	12	40,0%

ف8_2

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	27		
	Libellé	يستطيع البنك التخلي عن الاعمال الورقية والتحول الى النظام الالكتروني بشكل كلي		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		
	Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً	14
2		غير موافق	3	10,0%
3		محايد	5	16,7%
4		موافق	0	0,0%
5		موافق جدا	8	26,7%

```

CODEBOOK  [o]14_1ف [o] 13_1ف [o] 12_1ف [o] 11_1ف [o] 10_1ف
/VARINFO POSITION LABEL TYPE FORMAT MEASURE ROLE VALUELABELS MISSING ATTRIBUTES
/OPTIONS VARORDER=VARLIST SORT=ASCENDING MAXCATS=200
/STATISTICS COUNT PERCENT MEAN STDDEV.

```

Livre de codes

Remarques

Sortie obtenue		21-JUN-2021 21:07:29
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\farou\Desktop\ilyes2\ استبيان التكامل.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30

Syntaxe		CODEBOOK 10_1ف [o] 11_1ف [o] 12_1ف [o] 13_1ف [o] 14_1ف [o] /VARINFO POSITION LABEL TYPE FORMAT MEASURE ROLE VALUELABELS MISSING ATTRIBUTES /OPTIONS VARORDER=VARLIST SORT=ASCENDING MAXCATS=200 /STATISTICS COUNT PERCENT MEAN STDDEV.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

10_1ف

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	15		
	Libellé	يشجع البنك التعليم بين اعضائه ويروج لتبادل المعلومات بين العاملين		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		

Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً	15	50,0%
	2	غير موافق	1	3,3%
	3	محايد	3	10,0%
	4	موافق	0	0,0%
	5	موافق جداً	11	36,7%

فا11

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	16		
	Libellé	يشجع البنك عملية التفكير الابداعي		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		
	Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً	10
	2	غير موافق	3	10,0%
	3	محايد	7	23,3%
	4	موافق	0	0,0%
	5	موافق جداً	10	33,3%

فا12

		Valeur	Nombre	Pourcentage
--	--	--------	--------	-------------

Attributs standard	Position	17		
	Libellé	يتيح نظام البنك للعاملين توليد افكار جديدة ومبتكرة		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		
Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً	9	30,0%
	2	غير موافق	6	20,0%
	3	محايد	7	23,3%
	4	موافق	0	0,0%
	5	موافق جداً	8	26,7%

ف1_13

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	18		
	Libellé	يملك البنك قدرة على ابتكار منتجات واساليب مصرفية جديدة		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		
Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً	11	36,7%
	2	غير موافق	1	3,3%

3	محايد	11	36,7%
4	موافق	0	0,0%
5	موافق جدا	7	23,3%

فأ_14

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	19		
	Libellé	يتيح البنك للعاملين فرصة للمشاركة في تحديد المشاكل والبحث عن حلول لآحداث تغيير وتحسين قدرات البنك		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		
	Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقا	12
2		غير موافق	2	6,7%
3		محايد	8	26,7%
4		موافق	0	0,0%
5		موافق جدا	8	26,7%

```

CODEBOOK  [o]ف16_2 [o] ف15_2 [o] ف14_2 [o] ف13_2 [o] ف12_2 [o] ف11_2 [o] ف10_2 [o] ف9_2
/VARINFO POSITION LABEL TYPE FORMAT MEASURE ROLE VALUELABELS MISSING ATTRIBUTES
/OPTIONS VARORDER=VARLIST SORT=ASCENDING MAXCATS=200
/STATISTICS COUNT PERCENT MEAN STDDEV.

```

Livre de codes

Remarques

Sortie obtenue		21-JUN-2021 21:09:18
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\farou\Desktop\ilyes2\ استبيان التكامل.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	

Syntaxe	CODEBOOK 9_2ف [o] 10_2ف [o] 11_2ف [o] 12_2ف [o] 13_2ف [o] 14_2ف [o] 15_2ف [o] 16_2ف [o] /VARINFO POSITION LABEL TYPE FORMAT MEASURE ROLE VALUETAGS MISSING ATTRIBUTES /OPTIONS VARORDER=VARLIST SORT=ASCENDING MAXCATS=200 /STATISTICS COUNT PERCENT MEAN STDDEV.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01

9_2ف

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position		28	
	Libellé	يقدم الموقع الالكتروني للبنك خدمات مصرفية للزبائن		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		

	Rôle	Entrée		
Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً	12	40,0%
	2	غير موافق	1	3,3%
	3	محايد	5	16,7%
	4	موافق	0	0,0%
	5	موافق جداً	12	40,0%

ف2_10

	Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	29	
	Libellé	يتم تقديم الخدمات الإلكترونية بكفاءة عالية	
	Type	Numérique	
	Format	F8	
	Mesure	Ordinales	
	Rôle	Entrée	
Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً	12 40,0%
	2	غير موافق	2 6,7%
	3	محايد	7 23,3%
	4	موافق	0 0,0%
	5	موافق جداً	9 30,0%

ف2_11

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	30		
	Libellé	هناك إقبال على الخدمات الالكترونية المقدمة من البنك		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		
	Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقا	14
2		غير موافق	2	6,7%
3		محايد	6	20,0%
4		موافق	0	0,0%
5		موافق جدا	8	26,7%

ف2_12

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	31		
	Libellé	الإقبال على الشبائيك أصبح قليلا بعد اعتماد الموزع الآلي		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		

Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً	11	36,7%
	2	غير موافق	1	3,3%
	3	محايد	10	33,3%
	4	موافق	0	0,0%
	5	موافق جداً	8	26,7%

ف2_13

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	32		
	Libellé	يقوم البنك بعمليات التحويل المالي إلكترونياً		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		
	Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً	10
	2	غير موافق	4	13,3%
	3	محايد	7	23,3%
	4	موافق	0	0,0%
	5	موافق جداً	9	30,0%

ف2_14

		Valeur	Nombre	Pourcentage
--	--	--------	--------	-------------

Attributs standard	Position	33		
	Libellé	يعتمد البنك على نظام المقاصة الالكترونية		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		
Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً	10	33,3%
	2	غير موافق	0	0,0%
	3	محايد	9	30,0%
	4	موافق	0	0,0%
	5	موافق جداً	11	36,7%

ف15_2

	Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	34	
	Libellé	يقدم البنك خدماته الالكترونية عبر الهاتف المصرفي	
	Type	Numérique	
	Format	F8	
	Mesure	Ordinales	
	Rôle	Entrée	
Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقاً	9 30,0%
	2	غير موافق	2 6,7%

3	محايد	11	36,7%
4	موافق	0	0,0%
5	موافق جدا	8	26,7%

ف2_16

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	35		
	Libellé	تتميز الخدمة المقدمة بالتنوع والسرعة في الإنجاز		
	Type	Numérique		
	Format	F8		
	Mesure	Ordinales		
	Rôle	Entrée		
	Valeurs valides	1	غير موافق إطلاقا	10
2		غير موافق	1	3,3%
3		محايد	11	36,7%
4		موافق	0	0,0%
5		موافق جدا	8	26,7%

RELIABILITY

```

/VARIABLES=2_البعَد_الأول_ف1_البعَد_الثاني_ف1_البعَد_الأول_ف2_البعَد_الثاني_ف2
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
/SUMMARY=TOTAL.

```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,807	4

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
إنتاج وصناعة المعرفة في البنك	8,3192	7,333	,666	,739
الإبتكار والتعليم	8,2644	6,990	,546	,803
تكنولوجيا المعلومات والإتصال	8,2460	7,660	,598	,770
تطوير الخدمات المصرفية	8,1835	6,885	,702	,719

RELIABILITY

```

/VARIABLES= 1_2 ف 14_1 ف 13_1 ف 12_1 ف 11_1 ف 10_1 ف 9_1 ف 8_1 ف 7_1 ف 6_1 ف 5_1 ف 4_1 ف 3_1 ف 2_1 ف 1_1 ف
2_2 ف
16_2 ف 15_2 ف 14_2 ف 13_2 ف 12_2 ف 11_2 ف 10_2 ف 9_2 ف 8_2 ف 7_2 ف 6_2 ف 5_2 ف 4_2 ف 3_2 ف
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Fiabilité**Echelle : ALL VARIABLES****Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,903	30

CODEBOOK [o] الجنس [o] المهنة [o] مكان_العمل [o] الخبرة_المهنية [o] التكوين_العلمي
 /VARINFO POSITION LABEL TYPE FORMAT MEASURE ROLE VALUELABELS MISSING ATTRIBUTES
 /OPTIONS VARORDER=VARLIST SORT=ASCENDING MAXCATS=200
 /STATISTICS COUNT PERCENT MEAN.

Livre de codes

توزيع أفراد العينة حسب التكوين العلمي

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	1		
	Libellé	التكوين العلمي		
Valeurs valides	1	تقني سامي	2	6,7%
	2	ليسانس	15	50,0%
	3	ماستر	12	40,0%
	4	ماجستير	1	3,3%
	5	دكتوراه	0	0,0%

توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	2		
	Libellé	الخبرة المهنية		
Valeurs valides	1	أقل من 05 سنوات	12	40,0%
	2	من 05 إلى 10 سنوات	13	43,3%
	3	أكثر من 10 سنوات	5	16,7%

توزيع أفراد العينة حسب مكان العمل

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	3		
	Libellé	مكان العمل		
Valeurs valides	1	بنك الخليج	7	23,3%
	2	بنك الجزائر	5	16,7%
	3	البنك الوطني الجزائري	18	60,0%

توزيع أفراد العينة حسب المهنة

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	4		
	Libellé	المهنة		
Valeurs valides	1	موظف	24	80,0%
	2	مكلف بالدراسات	1	3,3%
	3	رئيس مصلحة	4	13,3%
	4	نائب مدير	1	3,3%
	5	مدير	0	0,0%

توزيع أفراد العينة حسب الجنس

		Valeur	Nombre	Pourcentage
Attributs standard	Position	5		
	Libellé	الجنس		
Valeurs valides	1	ذكر	19	63,3%
	2	أنثى	11	36,7%

```

REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT البعد_الثاني_ف2
/METHOD=ENTER البعد_الأول_ف1.

```

Régression

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,564 ^a	,319	,294	,91080

a. Prédicteurs : (Constante), إنتاج وصناعة المعرفة في البنك

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1					
Régression	10,856	1	10,856	13,087	,001 ^b
de Student	23,227	28	,830		
Total	34,084	29			

a. Variable dépendante : تطوير الخدمات المصرفية

b. Prédicteurs : (Constante), إنتاج وصناعة المعرفة في البنك

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	1,210	,475	2,546	,017		
	إنتاج وصناعة المعرفة في البنك	,600	,166	,564	,001	1,000	1,000

a. Variable dépendante : تطوير الخدمات المصرفية :

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر إنتاج المعرفة على تطوير الخدمات البنكية					
الخطأ المعياري للتقدير 0.91080			التحديد معامل (R ²) 0.319		
المعنوية مستوى: 0.001			قيمة (F) 13,087		
المتغير	T معنوية sig	T قيمة	بيتا β	SEB	b
الثابت	,017	2,546		,475	1,210
المعرفة بعد إنتاج	,001	3,618	,564	,166	,600

```

REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT البعد_الثاني_ف2
/METHOD=ENTER البعد_الثاني_ف1.

```

Régression

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,490 ^a	,240	,213	,96163

a. Prédictors : (Constante), الإبتكار والتعليم

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	8,191	1	8,191	8,858	,006 ^b
	de Student	25,893	28	,925		
	Total	34,084	29			

a. Variable dépendante : تطوير الخدمات المصرفية

b. Prédictors : (Constante), الإبتكار والتعليم

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	1,637	,435		3,763	,001		
	الإبتكار والتعليم	,432	,145	,490	2,976	,006	1,000	1,000

a. Variable dépendante : تطوير الخدمات المصرفية

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر إنتاج المعرفة على تطوير الخدمات البنكية					
معامل التحديد (R^2) 0.240			الخطأ المعياري للتقدير 0.96163		
قيمة (F) 8,858			المعنوية مستوى: 0.006		
المتغير	T معنوية sig	T قيمة	β بيتا	SEB	b
الثابت	,001	3,763	-	,435	1,637
المعرفة بعد إنتاج	,006	2,976	,490	,145	,432

```

REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT البعد_الثاني_ف2
/METHOD=ENTER البعد_الأول_ف2.

```

Régression

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,653 ^a	,426	,406	,83563

a. Prédicteurs : (Constante), تكنولوجيا المعلومات والإتصال

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	14,532	1	14,532	20,812	,000 ^b
	de Student	19,552	28	,698		
	Total	34,084	29			

a. Variable dépendante : تطوير الخدمات المصرفية

b. Prédicteurs : (Constante), تكنولوجيا المعلومات والإتصال

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Tolérance	VIF
1	(Constante)	,899	,448		2,006	,055		
	تكنولوجيا المعلومات والإتصال	,697	,153	,653	4,562	,000	1,000	1,000

a. Variable dépendante : تطوير الخدمات المصرفية

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر إنتاج المعرفة على تطوير الخدمات البنكية					
معامل التحديد (R ²)			الخطأ المعياري للتقدير 0.83563		
قيمة (F)			المعنوية مستوى: 0.000		
المتغير	T معنوية sig	T قيمة	بيتا	SEB	b
الثابت	,055	2,006		,448	,899
المعرفة بعد إنتاج	,000	4,562	,653	,153	,697

NPAR TESTS

/K-S (NORMAL)=1_البعْد_الثاني_ف1_البعْد_الأول_ف2_البعْد_الثاني_ف2_البعْد_الأول_ف2
/MISSING ANALYSIS.

Tests non paramétriques

Remarques		
Sortie obtenue		21-JUN-2021 21:45:41
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\farou\Desktop\lilyes2\ استبيان التكامل.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

Observations utilisées	Les statistiques pour chaque test sont basées sur toutes les observations dotées de données valides pour les variables utilisées dans le test.	
Syntaxe	NPAR TESTS /K-S(NORMAL)= البعد_الأول_ف2 البعد_الثاني_ف2 البعد_الأول_ف1 البعد_الثاني_ف1 /MISSING ANALYSIS.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00
	Nombre d'observations autorisées ^a	224694

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail.

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		تكنولوجيا المعلومات والإتصال	تطوير الخدمات المصرفية	إنتاج وصناعة المعرفة في البنك	الإبتكار والتعليم
N		30	30	30	30
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	2,7583	2,8208	2,6852	2,7400
	Ecart type	1,01600	1,08411	1,02006	1,22969
Différences les plus extrêmes	Absolue	,200	,168	,179	,179
	Positif	,200	,168	,179	,179
	Négatif	-,108	-,111	-,086	-,116

Statistiques de test	,200	,168	,179	,179
Sig. asymptotique (bilatérale)	,003 ^c	,031 ^c	,015 ^c	,016 ^c

- a. La distribution du test est Normale.
- b. Calculée à partir des données.
- c. Correction de signification de Lilliefors.