

تمهيد:

إن توجه الجزائر نحو الدخول في الاقتصاد المعرفي، فرض على المصارف الجزائرية مواجهة هذه التغيرات المستجدة، حيث ما يميز العمل المصرفي في عصر المعرفة هو تفاقم دور التكنولوجيا المصرفية، فانتقال المصارف الجزائرية إلى عصر المعلوماتية أوجب عليها ضرورة التكيف مع تغيرات و تطورات المحيط الجديد و هذا بالسعي لابتكار منتجات و خدمات جديدة تتناسب مع تطلعات زبائنها الذين أصبحوا يطمحون لخدمات أرقى و أسرع. و قد كان بنك الفلاحة و التنمية الريفية من السباقين لتطوير خدماته و مواكبة الجديد في مجال التكنولوجيا المصرفية.

و في هذا الفصل سنتعرض إلى:

المبحث الأول : الخدمات البنكية في الجزائر

المبحث الثاني: خدمات بنك الفلاحة و التنمية الريفية

المبحث الثالث: الدراسة الميدانية بمديرية و وكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية - بسكرة

المبحث الأول: الخدمات البنكية الالكترونية في الجزائر

إن الخدمات البنكية الالكترونية هي آخر ما تطورت إليه الخدمات البنكية و في هذا المبحث سنتعرف على مدى تطوير الخدمات في الجزائر انطلاقا من المساعي التي قامت بها في سبيل هذا.

المطلب الأول: واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر

تعد الصيرفة الالكترونية من أهم مظاهر الانتقال إلى اقتصاد متطور يواكب التطورات الحالية لهذا فان البنوك الجزائرية و في محاولة منها لمواكبة التغيرات الحاصلة في الجهاز المصرفي العالمي بادرت لتقديم عدة خطوات في سبيل التطوير و العصرية.

أولا : مؤسسة SATIM¹: و هي مؤسسة مكونة من 8 بنوك جزائرية (بنك الجزائر الوطني BNA القرض الشعبي الجزائري CPA ، بنك البركة ، بنك التنمية المحلية BDL ، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي *CNMA، بنك الجزائر الخارجي BEA، بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR، الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط - بنك CNEP) عام 1995.

أنشئت SATIM من اجل آلية و رقمنة المعاملات البنكية و تعد عنصرا هاما ضمن الإصلاح و عصرية القطاع البنكي في الجزائر ، و مهمتها تحقيق مشروع ربط بين كل المؤسسات البنكية عبر شبكة بين بنكية متخصصة ، هذا المشروع اعد في سنة 1996 و انطلق بواسطة ABEF² (منظمة البنوك و المؤسسات المالية).³ و تعمل ساتيم على إدخال وظيفة الدفع الالكتروني عمليا منذ سنة 2002.

المهام الأساسية لمؤسسة SATIM هي⁴:

- 1- العمل على تطوير استعمال أدوات الدفع الالكترونية .
- 2- تنظيم و إدارة البنية التحتية التقنية و التنظيمية لضمان التوافقية الكاملة بين كل متعاملي الشبكة النقدية في الجزائر (شبكة الخدمات المصرفية الالكترونية).
- 3- المشاركة في وضع القوانين بين البنكية لتسيير المنتجات البنكية لكونها قوة دفع.
- 4- مرافقة البنك في إصدار و تطوير المنتجات البنكية الالكترونية.
- 5- تخصيص الشيكات و بطاقات الدفع و السحب النقدي.
- 6- تنفيذ جميع الإجراءات التي تحكم سير عمل نظام الدفع بمختلف مكوناته بما فيها
 - مراقبة التكنولوجيا.
 - أتمة الإجراءات.
 - سرعة المعاملات.
 - اقتصاديات التدفقات النقدية الخ

¹ Société d'Automatisation des Transactions Interbancaire et de la Monétique.

* تم تحويله لاحقا إلى مؤسسة تسيير واستشارات فلاحية

² Association des Banques et Etablissement Financiers

³ Pascal Belda, Credits, edition e.Bizguides, Ireland, 2004,p109.

⁴ WWW.SATIM-DZ.COM

ثانيا: نظام التسوية الإجمالية الفورية: Real Time Gross Settlement System

هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي و يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة و على الفور بدون تأجيل و على أساس إجمالي .

كما يعرف على انه " نظام مركزي الكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي و مستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة، و يوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصارف".¹

و قد حدد النظام رقم 04-05 المؤرخ في 13 أكتوبر 2005 نظام التسوية الإجمالية للمبالغ الكبيرة و الدفع المستعجل و الذي يعني تنفيذ أوامر التحويل في وقت حقيقي دون فترة سماح و القاعدة العامة هي عملية بعملية و يتعلق الأمر بالتحويلات السريعة التي تكون اقل من هذا المبلغ بطلب من العميل.²

أهداف نظام التسوية الإجمالية الفورية:

- تتماشى مع المعايير الدولية من حيث إجراءات المدفوعات.
 - خفض و منع مخاطر التسوية .
 - تعزيز إدارة السياسة النقدية.
 - ضمان سرعة و امن التبادلات التجارية وفقا للمعايير العالمية.
 - خفض آجال الدفع فيما بين البنوك .
 - العمل على مركزية تسيير الخزينة.
- و عمليات الخزينة التي ستنفذ من قبل البنوك المشاركة في النظام هي:
- التحويل العادي
 - التحويلات السلوكية
 - السحوبات Retraits, appel de fonds
- و المبلغ الأدنى المحدد من قبل بنك الجزائر لكل عملية مدارة بنظام RTGS يجب أن تساوي أو تفوق: 100.000.000 دج.

¹ آيت زيان كمال، آيت زيان حورية، الصرافة الإلكترونية في الجزائر، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الخامس " نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية الكترونية" خلال الفترة 4-5/7/2007 في جامعة فيلادلفيا ، عمان.

² زقير عادل ، تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة الشاملة دراسة حالة الجهاز المصرفي الجزائري ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة بسكرة، 2008/2009، ص 148.

ثالثا : الجزائر لخدمات الصيرفة الالكترونية AEBS

تعد الصيرفة على الخط احد أهم أوجه الصيرفة الالكترونية ، و من اجل تبني هذا النظام قامت الجزائر بإنشاء شركة مختصة في تقديم الخدمات البنكية عن بعد و هي شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الالكترونية (aebs).

1- إنشاء AEBS :

تعتبر مؤسسة الجزائر لخدمات الصيرفة الالكترونية هي نتاج اتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية Diagram- Edi الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الالكترونية و أمن تبادل البيانات المالية و ثلاث مؤسسات جزائرية هي MAGACT Multimedia و Soft Engineering و مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني (Cerist) ، لتتأ على إثره شركة مختلطة سميت بـ "الجزائر لخدمات الصيرفة الالكترونية (AEBS(Algeria E-Banking Services). و الهدف من إقامة هذه المؤسسة هو تحقيق مشروع الصيرفة على الخط في الجزائر¹. أنشئت هذه الشركة في جانفي 2004 و في البداية ركزت على عمليات تطوير و تدعيم البنوك و المؤسسات المالية موجهة جهودها نحو عصنة الخدمات البنكية و أدوات الدفع.

هذه المؤسسة وظيفتها :²

- إقامة بنية تحتية في نظم المعلومات .
- دعم و مرافقة البنوك في تنفيذ تقنية البنك عن بعد.
- تكوين الإداريين على البرمجيات progiciel.

2- خدمات AEBS:

توجد الخدمات المقدمة من طرف الشركة على قسمين على نفس الدرجة من التطور التكنولوجي:

- الصنف الخاص بالبنك : DIAGRAM E - BANKING .
 - صنف التبادل الإلكتروني للبيانات EDI متعدد الواجهات و الأقسام .DIAGRAM . E- FILES .
- و تضمن هذه الخدمات تزويد زبائنها بكل تطور تكنولوجي و وظيفي يعرفه القطاع و تقديم خدماتها يكون بصفة مستمرة طوال مدة الاستفادة منها كما يلي:
- 1- التحليل الأولي: تقوم بعمليات تدقيق الحاجات و الموجودات و دراسة المحيط دراسة دقيقة لتقديم حلول تتناسب مع المؤسسة و مع محيطها .
 - 2- التركيب : و يتمثل في تقديم الخدمة و الإشراف على العمليات مع ما تشمله من خدمات مرفقة .

¹ رحيم حسين ، هواري معراج ، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصنة المصارف الجزائرية، مداخلة مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية واقع و تحديات، جامعة الشلف، 14-15 ديسمبر 2004.

² JI, Algeria e-banking services est née , Le jeune Indépendant , quotidien national d'information. Vue le 18/03/2011.

3- المتابعة المستمرة : و تكون بتقديم خدمات الصيانة ، التكوين ، المساعدة ، المساعدة عن بعد ، لضمان الإنتاجية المستمرة للعمليات .

3- أهداف AEBS:

تهدف أساسا إلى:

- 1- الاقتراح على الزبائن (بنوك مؤسسات مالية) حلول معتمدة أساسا على الخدمات متعددة القنوات و فعالية عالية مع تأمين تام لمبادلات المعلومات.
- 2- تكييف الخدمات وفق حاجات كل زبون و وفق رغباته .
- 3- تسمح لزبائنها باكتساب نظام معلومات ممتد على مجالات عديدة و هذا بما يتوافق مع مستلزمات كل واحد منهم¹.

رابعا: المقاصة الالكترونية في الجزائر

عرفت المؤسسات البنكية و مكاتب بريد الجزائر و هيئات الخزينة العامة في 15 ماي 2006 انطلاقة صيغة نظام الدفع النقدي بواسطة المقاصة الآلية (Algerie Télécompensation Interbancaire) و يعتمد هذا النظام على الإدخال الآلي للبيانات الرقمية و صور الشيكات على الماسح الضوئي². من الشروط المسبقة التي كانت يجب أن تتوفر لتشغيل نظام معلوماتي في الجهاز المصرفي الجزائري ما يلي:³

- تعيين لجنة القيادة تعمل على إنشاء هيئة -شبكة- مستقبلية للمقاصة الالكترونية و تشرف على جميع مشاريع العصرية المهيكلة للقطاع المصرفي و المالي.
 - أوكلت لجنة القيادة إلى بنك الجزائر و أنشئت لها فروع.
 - تم إنشاء شركة مصرفية جديدة للخدمات تقوم بتسيير النظام.
- و لإنجاح المشروع الجزائري تم القيام بالأعمال التالية:

- 1-إعادة صياغة النصوص التنظيمية و تكييفها مع خيارات التكنولوجيا و شكلت ما يعرف بالميثاق المصرفي و ترتب عنه إدخال تعديلات على القانون التجاري و الجزائي و قانون النقد و القرض.
- 2- تكييف الشركة الجزائرية للاتصالات AT المنشأة من طرف إدارة البريد و المواصلات و التي تكفلت بالاحتياجات إلى الموارد التقنية الضرورية لتطوير الطلب على المستوى النوعي و الكمي.

1- تقييم المقاصة الالكترونية :

1-1- المزايا:

- ربح الوقت (حيث أن آجال التحصيل خمسة أيام).

¹ ايت زيان كمال، ايت زيان حورية، مرجع سابق.

² "comprendre la télécompensation", la revue BADR INFOS , n0 42 ,mai/juin 2006.

³ نوال شيشة ، زينتي فريدة، المقاصة الالكترونية و تجارب الدول المغاربية فيها ، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى العلمي الرابع حول عصرية نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية ، المركز الجامعي خميس مليانة ، 26/27 افريل 2011.

- سهولة الاتصال.
- ربح الأرصدة المجمدة بواسطة الآجال الطويلة مسبقا.

1-2- العيوب

- عدم التحكم في هذه الآلية لحد الآن.
- عدم تفعيل دور الشركة الضامنة للمخاطر لضمان النزاعات .
- وجود مشاكل تقنية .
- خطر شلل مذكرة المقاصة خاصة إن شلت على المستوى المركزي.
- دور الوكالات منحصر في تلقي المعلومات و تبقى عاجزة في حالة حدوث خلل مركزي.
- عدم وجود بنك معلومات بآتم معنى الكلمة تلجا إليه البنوك في رحلة بحثها عن المعلومات.
- نظام المقاصة الحالي فيه عدة نقائص و يحتاج إلى دراسة و مراجعة.

المطلب الثاني : وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر

من أهم مظاهر التكنولوجيا الحديثة في العمل المصرفي استعمال وسائل الدفع الالكتروني، و تبعا لحرص الجزائر على مواكبة الأحداث و التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي خاصة في مجال الصناعة المصرفية و سعيها نحو الصيرفة الالكترونية، شرعت في تقديم بعض وسائل الدفع. و في هذا المطلب سنتعرض إلى أهم وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر و سبل تطوير استعمالها، و كذا مشاكل اعتماد الدفع الالكتروني في الجزائر.

أولا : أدوات الدفع الالكتروني في الجزائر

1- بطاقات الصرف الآلي CIB:

أنشئت هذه البطاقات بواسطة مؤسسة SATIM و بدأ العمل بها في سنة 1997، تستعمل هذه البطاقات خاصة للسحب من أجهزة الصرف الآلي و هي محددة المدة و المكان لأنها صالحة فقط في الجزائر.¹ ما يعاب على هذه البطاقة كونها بطاقة سحب فقط و ليست بطاقة دفع كما يشير إلى ذلك اسم النظام. هذا بالإضافة إلى ضعف التعامل بهذه البطاقة.

2- البطاقات البنكية الدولية

يعد القرض الشعبي الجزائري CPA البنك العمومي الوحيد في الجزائر الذي يصدر بطاقة VISA الدولية و هي بطاقة للسحب و الدفع تمنح للعملاء ذوي الحسابات بالعملة الصعبة صالحة على المستويين المحلي و الدولي ، لكن إصدار هذه البطاقة كان بعدد ضعيف جدا بلغ 6 ملايين بطاقة سنة 2003 . و 7 ملايين سنة 2004 و هذا بالرغم من الانتشار الواسع لهذه البطاقة على المستوى العالمي.

¹ سليمان ناصر ، النظام المصرفي الجزائري و تحديات العولمة ، مجلة الدراسات الاقتصادية و المالية، العدد الاول ، جانفي 2008، ص ص 14-

و تمنح هذه البطاقات:

- من طرف بنك محلي لزبون جزائري للسماح له بتسوية معاملاته من مشتريات و خدمات تجارية من الخارج.
- أو لعملاء أجنب أو غير مقيمين بالوطن (رحلات تجارية أو سياحية) من اجل سحب مبالغ بالعملة الأجنبية و هذا وفق ما يسمح به القانون.¹

مما يؤخذ أيضا على هذه البطاقة في الجزائر رغم صفتها العالمية أنها لا تعد بطاقة ائتمان أي لا يمكن السحب بها بأكثر من الرصيد، و يبدو أن كل ذلك يعود أساسا إلى غياب ثقافة التعامل بالبطاقات البنكية في الجزائر ، و عدم وجود قبول عام لها بسبب محدودية أماكن التعامل بها مقابل التفضيل النقدي في التعاملات اليومية للأفراد.

أما من حيث استعمال هذه الأدوات في المصارف الجزائرية فتشير الإحصائيات إلى محدودية التعامل بالبطاقات البنكية التي يبقى استعمالها ضيق نتيجة غياب الثقافة البنكية لدى العملاء و محدودية عدد الموزعات الآلية التي قد تتعطل أحيانا و تتطلب تكاليف صيانة مرتفعة الأمر الذي يحول دون استعمالها و تفضيل الدفع التقليدي بدل الالكتروني. و الملاحظ في الفترة الأخيرة استحواذ بريد الجزائر على أكثر من 80 % من إجمالي البطاقات البنكية المصدرة.²

و حسب إحصائيات لشركة SATIM فقد تم توزيع 420 ألف بطاقة دفع الكترونية كلاسيكية و 52 ألف بطاقة ذهبية "قولدن" منذ 2004 ، و قد بلغت قيمة التعاملات عبر هذه البطاقات 7500 عملية يوميا تتم عبر 2120 نهائيا للدفع الالكتروني الموزعة على التجار و 640 موزعا آليا للنقود متواجدا أمام وكالات 17 مؤسسة مصرفية . و تتوقع SATIM توزيع 850 ألف بطاقة جديدة في نهاية 2009 و رفع عدد الموزعات الآلية ب720 آلة جديدة و توزيع 4300 نهائيا للدفع الالكتروني لدى التجار.³

ثانيا : مشاكل وسائل الدفع الالكترونية -البطاقات البنكية⁴

1- مشاكل خاصة بالجزائر

- وجود أزمة ثقة بين العملاء و التجار و بين المؤسسات المالية التي تسير حساباتهم، و قد زاد من حدة هذه الأزمة الفضائح المالية التي عرفتها البنوك الجزائرية كبنك آل خليفة،
- عدم الثقة في النظام و المحاكم القضائية التي حال وقوع مشاكل ستأخذ وقتا طويلا للفصل في القضايا، و مرد انعدام الثقة يعود إلى طول الإجراءات القضائية التي تتخذ في القضايا المتعلقة بالشيكات بدون رصيد،

¹ MANSOURI Mansour , **systemes et pratiques bancaires en Algerie**, ed houma , Alger , 2006 , p260

² مفتاح صالح و آخرون ، **الصيرفة الشاملة كمدخل لمواكبة مستجدات الصناعة المصرفية و تأهيل المصارف الجزائرية** ، مؤتمر جامعة العلوم التطبيقية ، 28/27 نيسان 2009 ، الأردن .

³ نوال ح ، **تعميم استعمال بطاقات الدفع الالكترونية ابتداء من شهر جويلية** ، جريدة المساء الجزائرية ، العدد الصادر بتاريخ 2009/06/07.

⁴ عبد الرحيم وهبية ، **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية حالة الجزائر** ، مرجع سابق ، ص ص 127-128

- ارتفاع الاستعمالات المتكررة للشيكات بدون رصيد أو غير كافية الرصيد ساهم في رفع الثقة عن وسائل الدفع مما ساهم في تفضيل السيولة النقدية.
- مشكل الأمية يجعل الأشخاص لا يتقنون سوى في السيولة النقدية و غير قادرين على استيعاب أو استعمال البطاقات البنكية،
- يحبز المواطن الجزائري استخدام النقد لأنها أحسن وسيلة للتهرب من الضرائب و عدم القدرة على فرض رقابة، خاصة بالنسبة للتجار الذين ستجبرهم عملية البيع بالبطاقات على التصريح بالقيمة الفعلية لتعاملاتهم التجارية.

2- مشاكل عامة:

- **السرقه والضياح:** و لمواجهة هذا المشكل تم وضع في المتناول مركز خاص بهذه الحالات يتلقى الاتصالات لمدة 24 سا/24 سا و 7 أيام/7 أيام و هو مركز تابع لشركة SATIM و الذي بمجرد أن يتلقى اتصال بضياح أو سرقة بطاقة معينة يقوم بوضع البطاقة في حالة معارضة، لكن إن لم يتلق هذا المركز التأكيد الكتابي من طرف الحامل أو بنكه على ضياح أو سرقة البطاقة في مدة 15 يوما فسيقوم برفع الحجز عن البطاقة، و تصبح المسؤولية على عاتق الحامل أو البنك. حيث يتخصص هذا المركز بحالات السرقة و الضياح للبطاقات، بينما مركزية و عوارض الدفع مكلفة بوسائل الدفع الأخرى كالشيكات و السندات لأمر،
- **الاستعمال الإحتيالي للبطاقة:** في حال اكتشاف استعمال مشبوه فيه لهذه البطاقة سيتم حجزها مؤقتا حتى يتم التأكد من عملية الغش، و في حال التأكد من براءة الحامل ستصدر بطاقة أخرى لصالحه.
- **العمليات التعسفية:** كل بطاقة أصبحت غير صالحة للاستعمال كأنقضاء مدة صلاحيتها أو تجاوز العميل للمبلغ المصرح له من قبل البنك، و تم قبول الدفع بهذه البطاقة من طرف التاجر، يتم وقف عمل الأجهزة التابعة للبنوك و التي تكون موجودة لدى هذا التاجر، و يطلب من البنك المتعامل مع التاجر إلغاء العقد.
- **إشكالية الإثبات:** يتم إثبات العمليات المستخدمة للبطاقة من خلال التسجيلات التي تتم أوتوماتيكيا على الشريط الإلكتروني، كما يتم استخدام كافة البيانات المسجلة حول كل عمليات السحب من أجهزة TPE و GAB و DAB، و عادة هذه المشكلة لا تثار إلا حينما يطرح نزاع على القضاء.

ثالثا : جهود الجزائر لمكافحة الجريمة الإلكترونية

في إطار تكثيف جهودها لمحاربة الجريمة الإلكترونية قامت الجزائر بإصدار القانون 09-04 و الذي يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مكافحتها و هذا في أوت 2009. و يتم وفقا للقواعد المنصوص عليها في قانون الإجراءات الجزائية وفي هذا القانون

وضع ترتيبات تقنية لمراقبة الاتصالات الإلكترونية وتجميع وتسجيل محتواها في حينها والقيام بإجراءات التفتيش والحجز داخل منظومة معلوماتية.¹

كما أنشئت هيئة وطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحته. تتولى هذه الهيئة المهام الآتية²:

أ - تنشيط وتنسيق عمليات الوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحته

ب - مساعدة السلطات القضائية ومصالح الشرطة القضائية في التحريات التي تجريها بشأن الجرائم ذات الصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال بما في ذلك تجميع المعلومات وإنجاز الخبرات القضائية.

ج - تبادل المعلومات مع نظيراتها في الخارج قصد جمع كل المعطيات المفيدة في التعرف على مرتكبي الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال وتحديد مكان تواجدهم.

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الشعبية، العدد 47 الصادرة بتاريخ 16 أوت 2009، المادة 01

² الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الشعبية، المادة 14

المبحث الثاني: خدمات بنك الفلاحة و التنمية الريفية

يعد بنك الفلاحة و التنمية الريفية من أهم البنوك العمومية في الجزائر و التي تحاول الوصول إلى خدمات متطورة من خلال إدماج العديد من وسائل المعرفة في عمله و الاهتمام بكل التطورات التكنولوجية الجديدة في مجال الخدمات المصرفية. و في هذا المبحث سيتم التعرف على بنك الفلاحة و التنمية الريفية بكل أهدافه و مهامه ، و كذا سنتعرف إلى سلسلة التطورات التكنولوجية التي شهدتها البنك و أخيرا سنتعرف على خدمة البنك على الخط التي يوفرها البنك لزيائنه.

المطلب الأول: تقديم عام حول البنك BADR

أولا : التعريف بالبنك

بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR هو احد بنوك القطاع العمومي في الجزائر إذ يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الهادفة إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي و ترقية المناطق الريفية تم إنشاؤه بموجب مرسوم رقم 106/82 المؤرخ في 13 مارس 1982 تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الخارجي . و بعد صدور قانون النقد و القرض في 14/04/1990 الذي منح استقلالية أكبر للبنوك و الغي من خلاله نظام التخصص. أصبح بنك الفلاحة و التنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية. ثم عاد البنك إلى التخصيص مع سنوات 2000 . يقدر رأسمال البنك ب 33 مليار دينار جزائري و يتميز بكثافة بشرية عالية جدا تزيد عن 7500 عامل من بينها إطارات و مهندسين و موظفين كما انه يشغل مكانة هامة داخل النظام البنكي الجزائري حيث انه صنف:¹

1. كأول بنك في ترتيب البنوك الجزائرية.
2. ثاني بنك على المستوى المغربي.
3. المرتبة الرابعة عشر على المستوى العربي.
4. تاسع بنك إفريقي من ضمن 326 بنك شملها التصنيف.
5. و قد احتل المركز الثامن و الستين بعد الستمائة (668) في الترتيب العالمي من بين 4100 بنك. وتجدر الإشارة إلى أن البنك كان أول من أطلق في سنة 1994 بطاقات السحب في الساحة المالية الجزائرية.²

ويمكن تقسيم مراحل تطور بنك الفلاحة و التنمية الريفية إلى ثلاثة مراحل أساسية هي:

¹ محمد زيدان ، أهمية العنصر البشري ضمن مكونات المزيج التسويقي الموسع في البنوك بالتنسيق على بنك الفلاحة و التنمية الريفية، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة بسكرة ، العدد 15 ، أكتوبر 2008، ص55.

² حفيظ صوالي، جريدة الخبر الصادرة في 21/09/2011، العدد 6483 .

المرحلة الأولى من 1982-1990: تم تأسيس بنك الفلاحة و التنمية الريفية تبعاً لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري¹، حيث انطلق برأس مال قدره مليار دينار جزائري، و 140 وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري (BNA) .

و خلال السنوات الأولى من نشأته سعى البنك إلى فرض وجوده ضمن المجال الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق الريفية وهذا طبقاً لمبدأ تخصص البنوك حيث كان كل بنك عمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية العامة.

وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة و التنمية الريفية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأسمال قدره 2.200.000.000 دج مقسماً إلى 2200 سهم بقيمة 1.000.000 دج للسهم الواحد.

المرحلة الثانية من 1991-1999: بعد صدور قانون النقد و القرض و الذي منح استقلالية أكبر للبنوك ألغي نظام التخصص للبنوك و أصبح بنك الفلاحة و التنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر مهامه المختلفة المتمثلة في منح القروض و تشجيع عملية الادخار بنوعيتها بالفائدة وبدون فائدة ، كما وسع أفاقه إلى مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي خاصة قطاع المؤسسات الاقتصادية الصغيرة و المتوسطة و المصغرة، و عليه يمكننا تعريف بنك الفلاحة و التنمية الريفية بأنه بنك تجاري يمكنه جمع الودائع سواء كانت جارية أو لأجل ، ويمثل أيضاً بنك تنمية باعتباره يستطيع القيام بمنح القروض سواء كانت متوسطة أو طويلة الأجل ، وهدفها تكوين رأس المال الثابت .

المرحلة الثالثة: 2000-2002: تميزت هذه المرحلة بوجود التدخل الفعلي للبنوك العمومية لبعث نفس جديد في مجال تشجيع الاستثمارات و جعل نشاطها و مستوى مردودها يساير قواعد اقتصاد السوق ، وفي إطار تمويل الاقتصاد ضمن التوجهات الاقتصادية الجديدة للجزائر، عمل بنك الفلاحة و التنمية الريفية على تغيير سياسته الإقراضية حيث رفع إلى حد كبير حجم القروض لفائدة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و المصغرة في جميع الميادين و في نفس الوقت طور مستوى أدائه مسايرة للتحويلات الاقتصادية و الاجتماعية العميقة و استجابة لتطلعات العملاء و المستثمرين .

ثانياً: مهام وأهداف البنك²

تم إنشاء البنك للرد على المتطلبات الاقتصادية و التي خلقتها الإرادة السياسية اللازمة لإعادة هيكلة النظام الزراعي. ضمان الاستقلال الاقتصادي للبلاد و رفع مستويات المعيشة لسكان الريف.

1- مهام BADR

أدى توسيع فروع بنك الفلاحة و التنمية الريفية إلى توسيع وظائفه و مهامه و يمكن تلخيص هذه المهام فيما يلي:

- معالجة كل عمليات الائتمان. النقد الأجنبي و الخزينة

¹ - شاكر القزويني، مرجع سابق، ص 62.

² www.badr-bank.net consulté le 13/03/2011.

- فتح حسابات بنكية لكل شخص قام بالطلب
- استلام الودائع
- المشاركة في جمع الادخار
- المساهمة في التنمية الزراعية
- ضمان و تشجيع الزراعة و تصنيع المواد الغذائية، الزراعية، الصناعية و الحرفية.
- المراقبة بالتعاون مع السلطات التنظيمية للحركات المالية للمؤسسات.

2- أهداف BADR

- الزيادة في الموارد بأقل التكاليف و اكبر ربحية بواسطة القروض الإنتاجية و المتنوعة في إطار احترام القواعد.
- الإدارة الصارمة لخزينة البنك سواء بالدينار أو العملات الأجنبية.
- ضمان تحقيق تنمية متناسقة للبنك في مجالات النشاط التي يلبها.
- توسيع و إعادة تطوير شبكته.
- رضا العملاء و هذا من خلال توفير المنتجات و الخدمات التي تلبى احتياجاتهم.
- تكييف إدارة ديناميكية.
- التنمية التجارية من خلال إدخال تقنيات إدارية جديدة مثل التسويق و إدراج منتجات جديدة.

ثالثا : منتجات و خدمات بنك الفلاحة و التنمية الريفية

يقدم البنك عدة خدمات و منتجات تقليدية و حديثة و هذا لتحقيق رضا الزبائن بكل مستوياتهم و باختلاف حاجاتهم و رغباتهم.

1- منتجات بنك الفلاحة و التنمية الريفية

تتمثل أهم هذه المنتجات في :

- **الحساب الجاري:** يكون مفتوحا للأشخاص الطبيعيين و المعنويين الذين يمارسون نشاطا تجاريا
- (تجار، صناعيون ، مؤسسات تجارية ، فلاحون ،... الخ) . هذا المنتج المصرفي بدون فائدة.
- **حساب الصكوك (الشيكات):** تكون حسابات مفتوحة لجميع الأفراد أو الجماعات التي لا تمارس أي نشاط تجاري (جمعيات، إدارة، الخ) و ذوي الأجور الراغبين في الاستعانة بالشيكات لتصفية الحسابات.
- **دفتر التوفير Livret épargne BADR :** و هو عبارة عن منتج مصرفي يمكن الراغبين من ادخار أموالهم الفائضة عن حاجاتهم على أساس فوائد محددة من طرف البنك أو بدون فوائد حسب رغبات المدخرين ، و باستطاعة هؤلاء المدخرين الحاملين لدفتر التوفير القيام بعمليات

دفع و سحب الأموال في جميع الوكالات التابعة للبنك و بذلك فإن هذا المنتج يجنب أصحاب دفاتر التوفير مشاكل و صعوبات نقل الأموال من مكان لآخر.

● **دفتر توفير الشباب Livret épargne Junior** : مخصص لمساعدة أبناء المدخرين للتمدرس و التدريب على الادخار في بداية حياتهم الادخارية. هذا الدفتر يفتح للشباب الذين لا تتجاوز أعمارهم 19 سنة من طرف ممثليهم الشرعيين حيث حدد الدفع الأولي ب 500 دينار، كما يمكن أن يكون الدفع في صورة نقدية أو عن طريق تحويلات تلقائية أو أوتوماتيكية منتظمة. كما يستفيد الشاب صاحب الدفتر عند بلوغه الأهلية القانونية ذو الأقدمية التي تزيد عن 5 سنوات الاستفادة من قروض مصرفية تصل إلى مليونين دينار جزائري.

● **بطاقة بدر Carte BADR** : هذه البطاقة موجهة لزبائن بنك الفلاحة و التنمية الريفية حيث تمكن من القيام بعمليات الدفع و السحب للأوراق النقدية عبر الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB كما تمكن أصحابها أيضا من القيام بعمليات السحب من الموزعات الآلية للبنوك الأخرى.

● **سندات الصندوق Les bons de caisse** : عبارة عن تفويض لأجل و بعائد موجه للأشخاص الطبيعيين و المعنويين.

● **الإيداعات لأجل Les dépôts à termes** : و هي وسيلة تسهل على الأشخاص الطبيعيين و المعنويين إيداع الأموال الفائضة عن حاجاتهم إلى آجال محددة بنسبة فوائد متغيرة من طرف البنك.

● **حساب بالعملة الصعبة Les comptes devises** : منتج يسمح بجعل نفود المدخرين بالعملة الصعبة متاحة في كل لحظة مقابل عائدا محدد حسب شروط البنك.

كما توجد عدة منتجات أخرى لدى بنك الفلاحة و التنمية الريفية كالدفتر المخصص للسكن إضافة إلى الاعتمادات و القروض التي يمنحها البنك لزبائنه التي تكون وفق دراسات و شروط مسبقة.

3- خدمات بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

تظهر أهم هذه الخدمات في :

- فتح مختلف الحسابات للزبائن و تخليص الصكوك بأمر المعني أو بأمر الآخرين.
- التحويلات المصرفية .
- الخدمات المتعلقة بالدفع و التحصيل فيما يخص التعاملات الخارجية.
- خدمة كراء الخزائن الحديدية.
- خدمات البنك للمعينة BADR consulte التي تمكن الزبائن من معاينة و مراجعة التحويلات التي طرأت على أرصدهم عبر استعمال الأرقام الشخصية السرية لهم المعطاة من طرف البنك من خلال استعمال أجهزة الإعلام الآلي المتاحة.

- خدمات الفحص السلكي télétraitement التي تسمح بخدمة أحسن لزبائن البنك باستعمال شبكة الفحص السلكي في تنفيذ العمليات التحويلية المصرفية في الوقت الحقيقي.

و يعتمد بنك BADR في توزيع خدماته المصرفية على التوزيع المباشر من خلال شبكة من الوكالات منتشرة عبر كامل التراب الوطني و التي تتعدى 300 وكالة بهدف الوصول على اكبر عدد من الزبائن أيضا وضع البنك تحت تصرف زبائنه نظام توزيع الكتروني و ذلك عن طريق الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB أو عن طريق الشبائيك الآلية للأوراق النقدية GAB كما يوفر أيضا خدمات مصرفية عبر الهاتف لكنها محدودة جدا.

رابعاً: تكنولوجيا بنك BADR.

شهد بنك الفلاحة و التنمية الريفية عدة تحولات تهدف إلى عصرنته و تطويره و جعله يواكب التطورات البنكية العالمية حيث انه في ظل الانتقال إلى اقتصاد المعرفة يجب على البنك القيام بالمزيد من الإصلاحات و التغييرات.

كانت أول اهتمامات البنك هي إدخال تكنولوجيا الإعلام الآلي و التكنولوجيا الجديدة باعتبارها الخطوة الأولى في تعزيز البنية التحتية¹:

1991: تطبيق نظام Swift لتطبيق عمليات التجارة الخارجية.

1992: وضع برمجيات Logiciel Sybu مع فروع المختلفة للقيام بالعمليات البنكية (تسيير القروض، تسيير عمليات الصندوق، تسيير المودعات، الفحص عن بعد لحساب الزبائن).

-إدخال الإعلام الآلي على جميع عمليات التجارة الخارجية حيث أصبحت عمليات فتح القروض الوثائقية لا تفوق 24 ساعة على الأكثر.

- إدخال مخطط الحسابات الجديد على مستوى الوكالات.

1993: إنماء عمليات إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية.

1994: تشغيل بطاقات التسديد و السحب في بعض الوكالات الرئيسية.

1996: إدخال عمليات الفحص السلكي (Télétraitement)، فحص و إنجاز العمليات البنكية عن بعد و في الوقت الحقيقي (Télétransmission).

2000-2002: وضع برنامج خماسي فعلي يرتكز خاصة على عصرنه البنك و تحسين الخدمات و كذلك إحداث تطهير في ميدان المحاسبة و الميدان المالي و الذي نتجت عنه الإنجازات التالية:

2000: القيام بفحص دقيق لنقاط القوة و الضعف للبنك و إنجاز مخطط تسوية المؤسسة لمطابقة القيم الدولية.

¹ بن وسعد زينة ، مباركي سمرة ، المعرفة في البنوك الجزائرية ، مداخلة ضمن الملتقى الدولي " المعرفة : الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات و الاقتصاديات " جامعة بسكرة ، 12/13-11-2005.

2001 : التطهير الحسابي و المالي و إعادة النظر و تقليل الوقت و تحقيق الإجراءات الإدارية و التقنية المتعلقة بملفات القروض .

- تحقيق مشروع البنك الجالس (Banque Assise) مع الخدمات المشخصة.

- إدخال مخطط جديد في الحسابات على مستوى المحاسبة المركزية و تعميم شبكة (Mega-Pac) عبر الوكالات و المنشآت المركزية و كذا إنشاء تطبيق نظام يختص بالية الدفع في مجال التعامل و الاقتراض.

2002: تعميم نظام الشبكة المحلية مع إعادة تنظيم البرنامج SYBU كزبون للخدمة.

- تعميم البنك الجالس مع الخدمات المشخصة على جميع الوكالات الرئيسية.

2003: إدخال نظام syrat و هو نظام تغطيه الأرصدة عن طريق الفحص السلبي دون اللجوء إلى النقل المادي للقيم.

- تأسيس نادي الصحافة بمبادرة مديرية الاتصال تشجيعا لمبدأ التداول الحر للمعلومات البنكية و كذا تعريف الزبائن بمختلف خدمات البنك.

- إدخال نظام معلوماتي جديد معد من طرف AXYS للخدمات يسهل عملية التركيب، الصيانة عن بعد و حتى فيما يخص الجانب القانوني و الشرعي مما يسهل تسيير الموارد البشرية.

- إدخال طرق العمل بالنقود الآلية.

2004: التحضير لإدخال برنامج الحكومة الالكترونية E-gouvernement في مختلف وكالات البنك.

2005: شهر سبتمبر من هذه السنة عرفت أول تجربة ناجحة لعملية سحب تتم من خلال شبك آلي للأوراق النقدية وسط حضور جماهيري و إعلامي غفير (وكالة الشراقة) كما استمرت العملية طوال الأشهر الأولى

لسنة 2006 من اجل تعميم استعمالها في مختلف الوكالات عبر الوطن

2011: شروع البنك في اعتماد أنظمة البنك الالكتروني التي تسمح للزبائن بالإطلاع مباشرة على حساباتهم و طلب دفاتر الشيكات على شبكة الانترنت و السماح أيضا للمؤسسات لتحويل أجور العمال دون التنقل من مقرات عملهم، إضافة إلى التحويل عن بعد و مختلف التعاملات المالية و المصرفية. أيضا قام بنك BADR

بتطوير وسائل الدفع الالكتروني و توفير البطاقات، إذ يعتبر البنك الأول من حيث عدد بطاقات السحب

المتداولة.¹

¹ جريدة الخبر الجزائرية ، حفيظ صوالي، الصادرة بتاريخ 2011/09/21. العدد 6483

المطلب الثاني : خدمات BADR الالكترونية¹

في هذا المطلب سنحاول تقديم أهم الخدمات التي يقدمها موقع البنك الالكتروني (موقع الصيرفة الالكترونية).

الصفحة الرئيسية الدخول لموقع «BADRnet»: عند الدخول للموقع <https://ebanking.badr.dz> نجد الصفحة الرئيسية:

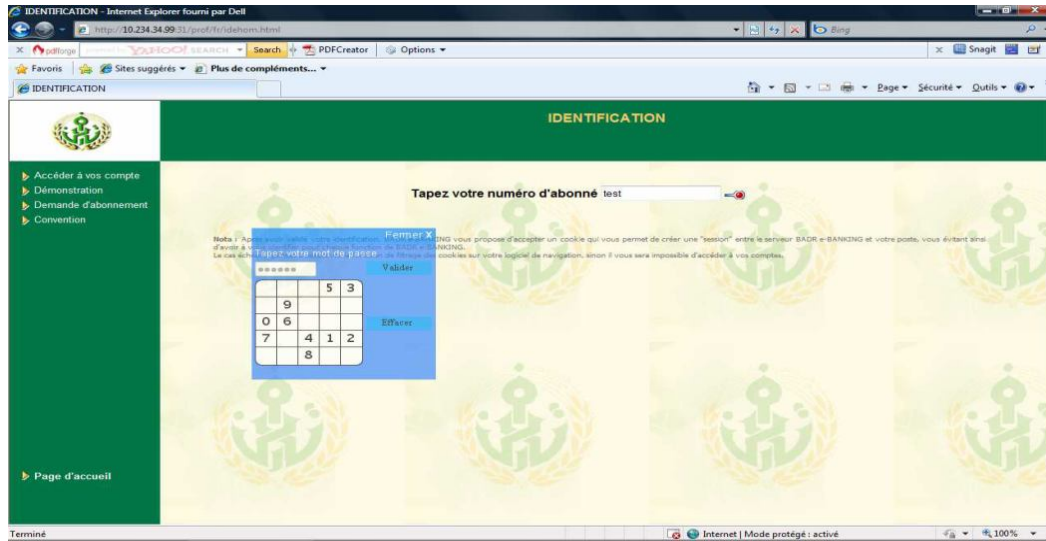


1- طلب الاشتراك : عند أول دخول للموقع يمكن للعميل طلب الاشتراك مجانا و عليه أن يقوم بملاء البيانات الشخصية و إتباع الخطوات المطلوبة و هذا لضمان امن المعلومات و ضمان عدم التلاعب بها.

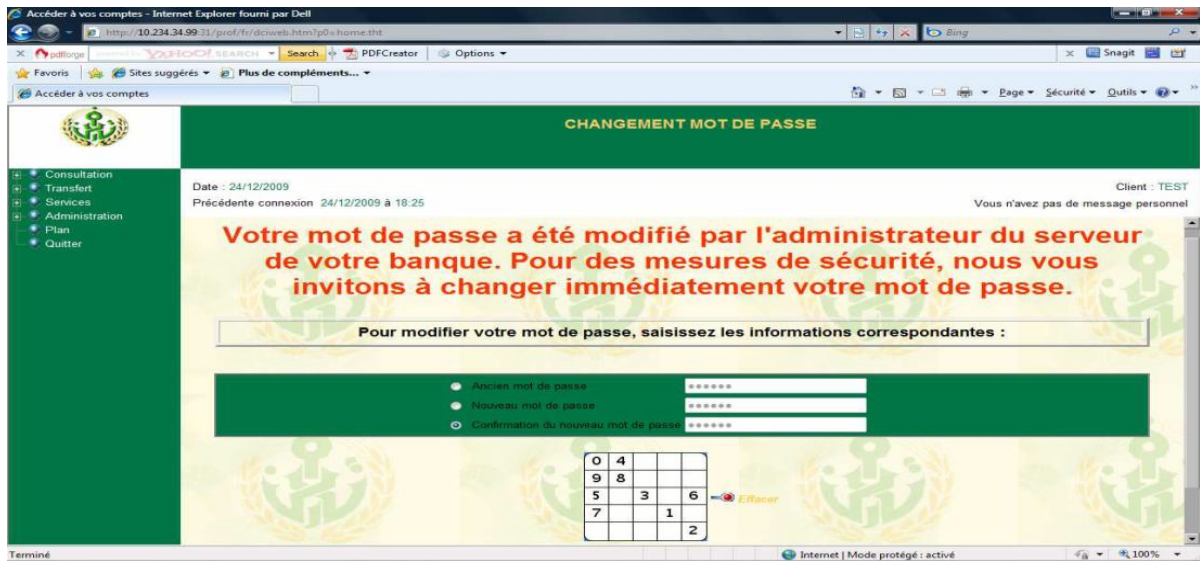
DEMANDE D'ABONNEMENT	
Formulaire d'abonnement en ligne	
Titulaire du compte	<input type="text"/>
Numéro du compte de l'abonnement	<input type="text"/> Exemple 634-300905-200-00
Agence du compte	<input type="text" value="AUCUNE"/>
Numéro de téléphone domicile	<input type="text"/>
Numéro de téléphone professionnel	<input type="text"/>
Numéro de téléphone portable	<input type="text"/>
Services souhaités	<input type="text" value="Web"/>
Valider	

¹ اعتمادا على الموقع الالكتروني لخدمات البنك الالكترونية: <https://ebanking.badr.dz> أو لموقع البنك على الانترنت: www.badr-bank.com

3- إثبات الهوية: هذه الخدمة تسمح للمشارك بالدخول لحسابه و هذا عن طريق ادخال رقم الاشتراك في الخانة المخصصة لذلك.

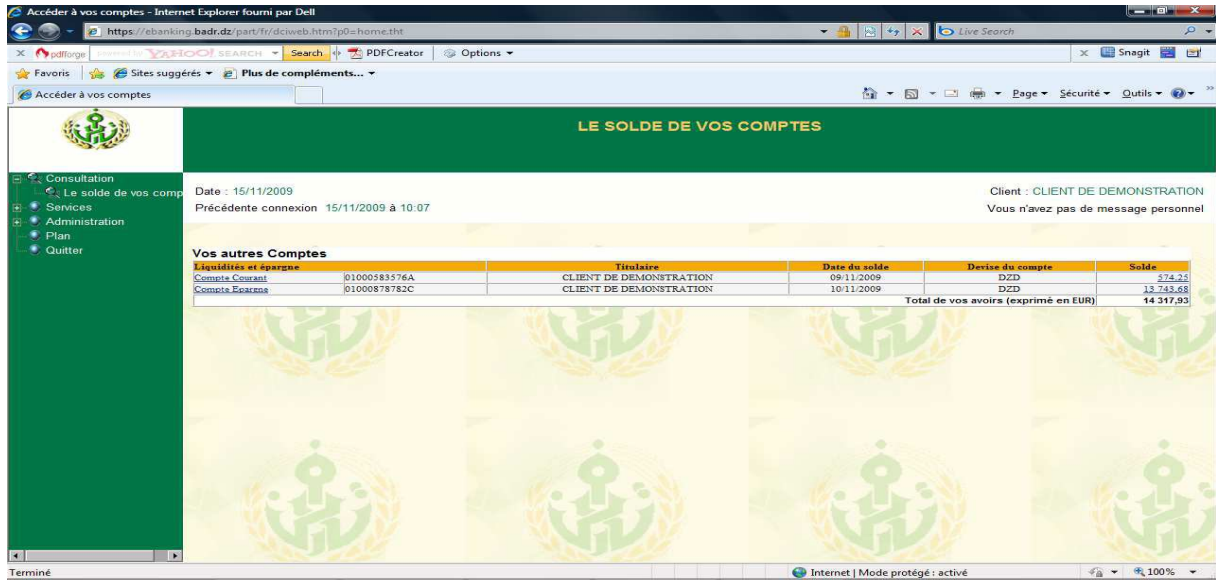


4- تغيير كلمة المرور: تسمح هذه الخدمة بتغيير كلمة المرور و هذا لغرض السرية و الأمان عند الدخول إلى الحساب. و عادة ما يتم الطلب من العميل القيام بتغيير كلمة المرور من فترة لأخرى.



5- Consultation: تسمح هذه الخدمة بالإطلاع على حسابك الجاري و البحث عن العمليات الخاصة بحسابك و كذلك بتحميل ملفات معاملاتك.

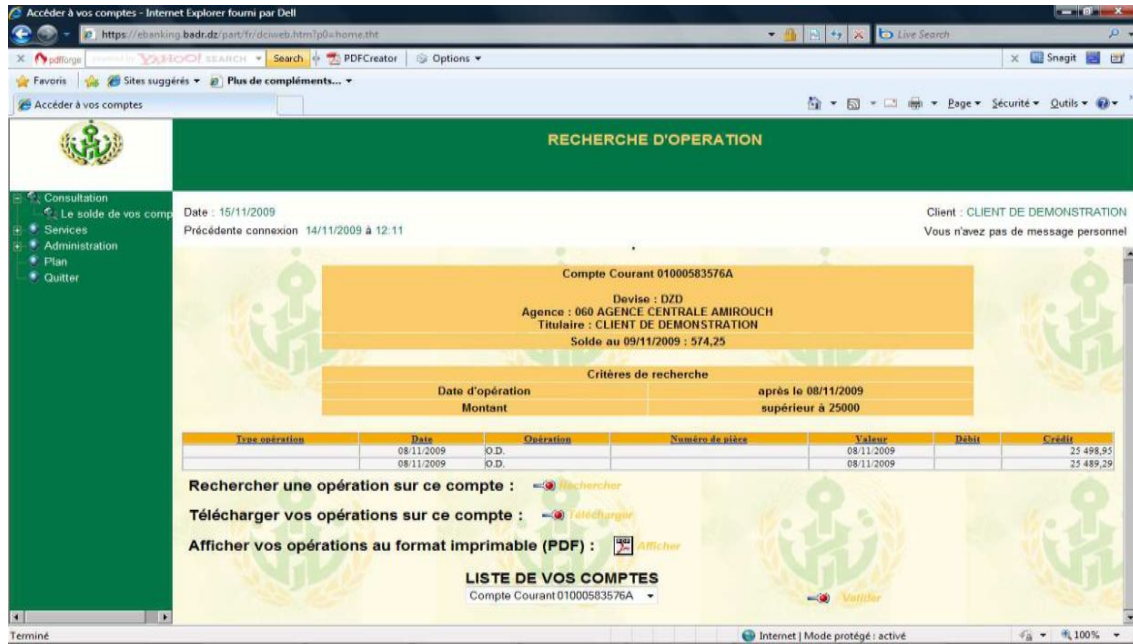
5-1- الإطلاع على الرصيد: تسمح هذه الخدمة للعميل بالإطلاع على حسابه الجاري و على حسابات التوفير من دون تحمل عناء الذهاب إلى البنك.



5-2- البحث عن عمليات: تسمح هذه الخدمة بالبحث عن العمليات الخاصة بحسابك و هذا بتعبئة البيانات المطلوبة.

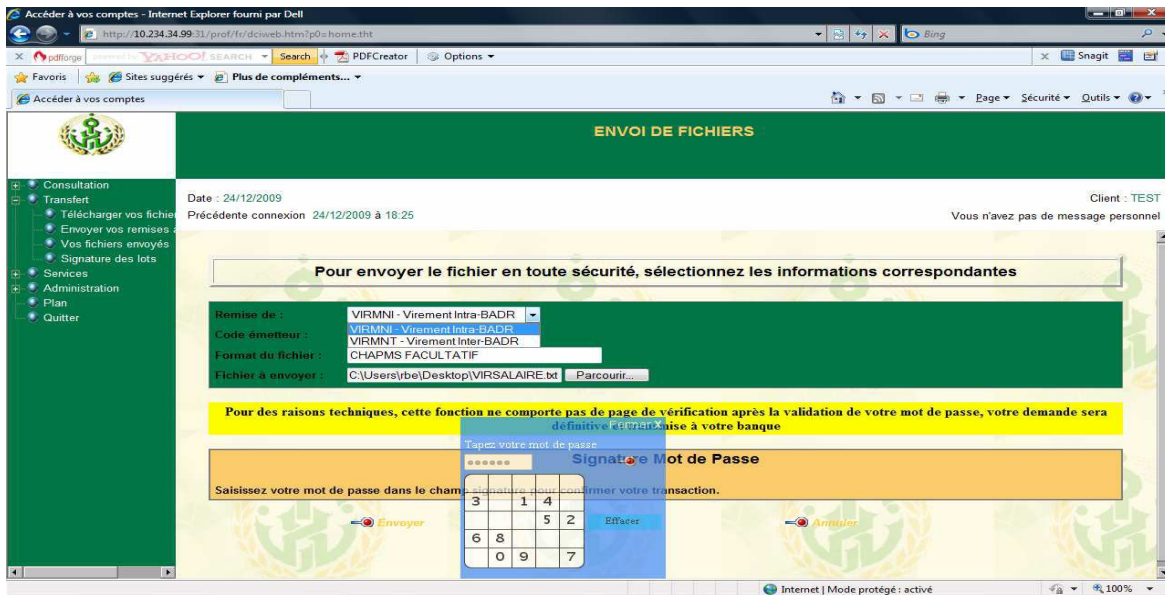


5-3- تحميل المعاملات : يتيح لك هذه الخدمة خيار تحميل معاملاتك على جهاز الكمبيوتر الشخصي في التنسيق الذي حددته سابقا. يمكنك أيضا الحصول على كل العمليات في شكل PDF من خلال النقر على رمز قارئ أكروبات PDF.

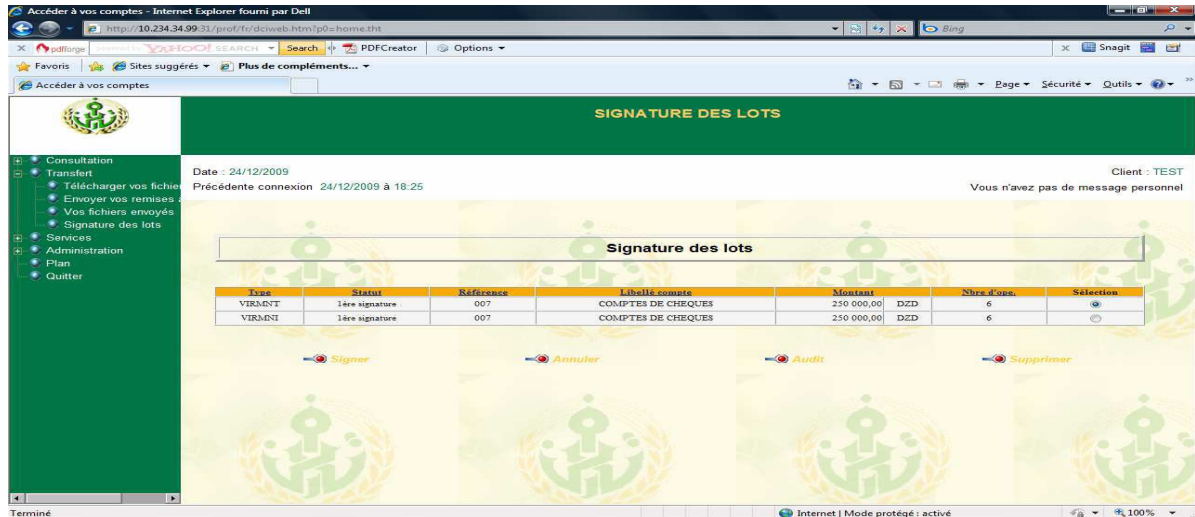


6- تحويل الملفات (خاص بالزبائن التجاريين - المؤسسات) : هذه الخدمة مخصصة بالمؤسسات التجارية وتسمح ب:

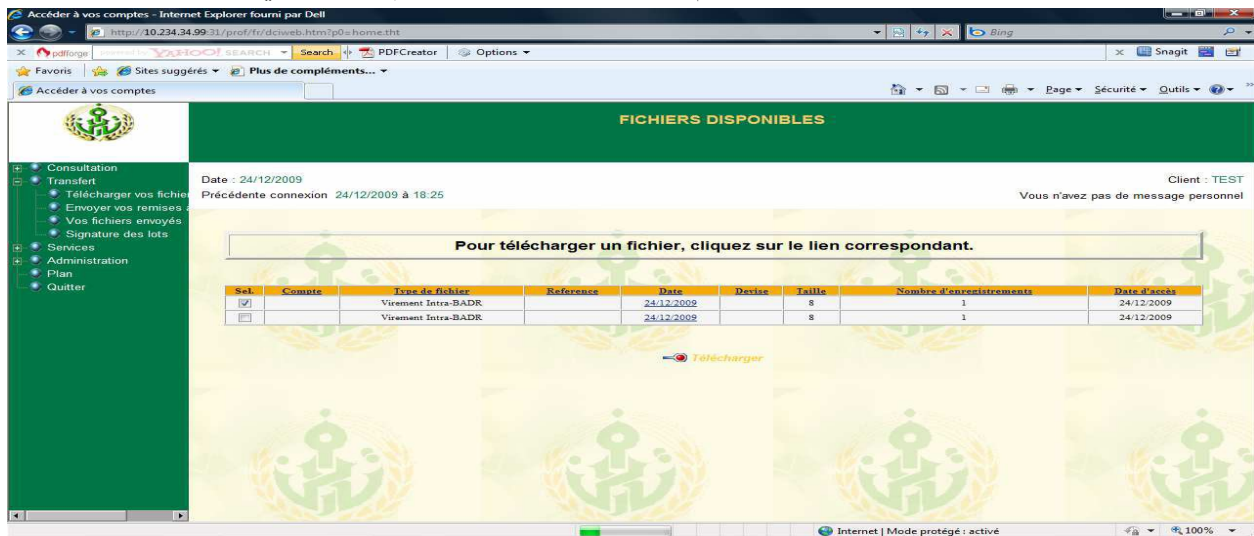
1-6- إرسال ملفات التحويلات و الضرائب: تسمح هذه الخدمة إرسال ملفات التحويلات و الضرائب دون تحمل مشقة الانتقال من مقر العمل.



2-6- توقيع المدفوعات: أيضا تسمح للمؤسسات التجارية بتوقيع كافة مدفوعات.



6-3- تحميل الملفات المستلمة: هذه الخدمة "Téléchargement" تسمح بعرض حالة كل طلب أو أمر تحويل أو سحب (سجل المعاملات / غير المدفوعة). يتم إرسال هذا الملف لك من قبل البنك الذي تتعامل معه بعد إجراء سحبات البنك ملف التحويلات / السحوبات المرسله (القوائم الخاصة بك). و يسمح لك بعرض حالة أوامر التحويل. بالنقر على « Télécharger vos fichiers » ثم على الارتباط للملف الذي ترغب في تحميله .



المبحث الثالث: الدراسة الميدانية بمديرية و وكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية بسكرة.

لغرض إتمام الدراسة الميدانية قمنا بتوزيع الاستبيان على مستوى وكالة و مديرية بنك الفلاحة و للتنمية الريفية بسكرة. و بعد استرجاع الاستبيان و جدولة بياناته قمنا بتحليل نتائجه التي سيتم عرضها في هذا المبحث

المطلب الأول: تقديم لمجتمع الدراسة

أولاً: مديرية الاستغلال بسكرة - الواد

1- تقديم للمديرية:

المديرية الجهوية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية بسكرة الواد هي مديرية تابعة لبنك الفلاحة و التنمية الريفية أنشئت في مارس 1982 يتفرع عنها 9 وكالات: بسكرة، سيدي عقبة، أولاد جلال، طولقة، المغير، جامعة قمار، الواد، الدبيلة.

و تم اختيار مديرية بسكرة كمجتمع للدراسة نظرا لملاحظتنا لمدى وجود علاقة قوية بين عمال المديرية و كذا لوجود خبرات عديدة بالمديرية رأينا أنها قد تفيدنا في الدراسة. و يبلغ عدد العمال بمديرية بسكرة 50 موظفا.

2- الهيكل التنظيمي للمديرية

1- مدير المديرية .

2- نيابة المديرية المكلف بالاستغلال: هدفها: تنمية جمع الموارد، توزيع القروض، ترويج المنتجات و الخدمات المتاحة للزبائن.

تنقسم إلى ثلاث مصالح هي : مصلحة القرض و التجارة الخارجية ، مصلحة الحركة التجارية ، مصلحة النقد و وسائل الدفع.

3- نيابة المديرية للمحاسبة: هدفها التسيير الجيد للحسابات، احترام اللوائح بخصوص فرض الضرائب و مراقبة الميزانية حسب الأهداف.

و تتكون من ثلاث مصالح: مصلحة المحاسبة و الضرائب، مصلحة التحليل و المعالجة، مصلحة الميزانية و مراقبة التسيير.

4- نيابة المديرية لإدارة المخاطر و تسوية المنازعات: مهمتها مراقبة القروض القائمة و عمليات التجارة الخارجية بواسطة الوكالات التابعة و السهر على استكمال و جمع الضمانات.

و تتكون من :

- مصلحة "متابعة التجارة و التجارة الخارجية"

- مصلحة « متابعة تسوية المنازعات»

- مصلحة "متابعة الضمانات"

5- القسم الإداري : مهمته الحرص على التسيير الجيد للموارد البشرية و المادية و تأمين امن الممتلكات و الأفراد الموظفين لدى المديرية و الوكالات التابعة.

و تتكون من :

- مصلحة "الموارد البشرية"

- مصلحة "الأمن و الوسائل العامة"

- مصلحة "الإعلام الآلي"

6- الخلية القضائية: مهمتها الإشراف و مساعدة الوكالات قضائيا للدفاع عن مصالح البنك ضد الغير و تأمين حفظ أرشيف المديرية و الوكالات التابعة لها.

و تتكون من :

- مصلحة " القضاء و المنازعات".

- مصلحة " الجباية".

- مصلحة " الوثائق والأرشيف".

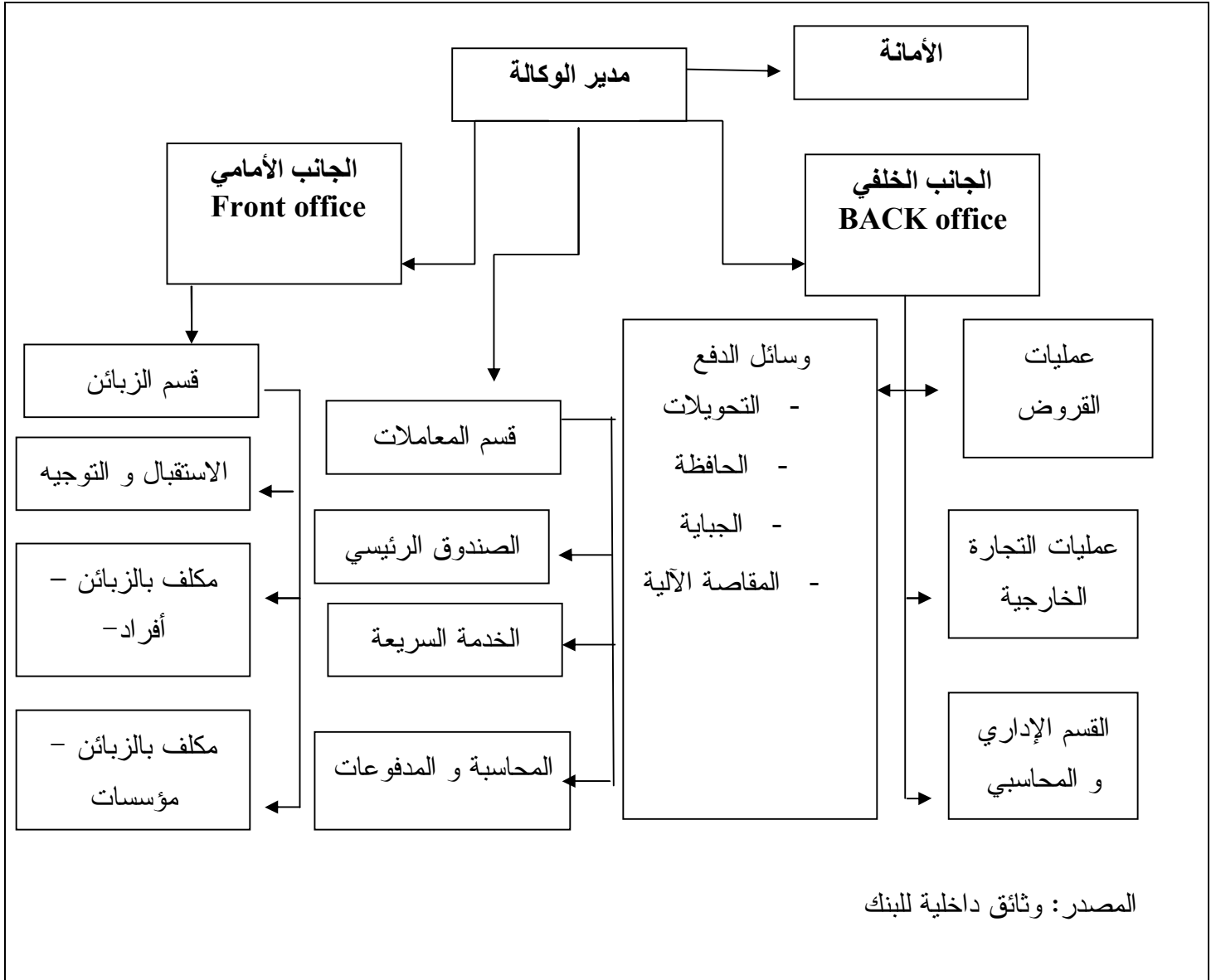
ثانيا: وكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية بسكرة

1- تقديم لوكالة بسكرة:

تأسست وكالة بدر بسكرة في مارس 1982 تزامنا مع تأسيس البنك . و يقع مقرها في وسط المدينة، تشغل الوكالة 29 عاملا تعتمد على خبراتهم و يقوم البنك بتكوين و تدريب العمال و هذا لزيادة خبرتهم و كذا كفاءتهم في التعامل مع التحديث الجاري في البنك.

2- الهيكل التنظيمي للوكالة: يوضح الشكل التالي مختلف أقسام الوكالة:

شكل رقم 04 : الهيكل التنظيمي للوكالة



المطلب الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

أولا : حدود العينة

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

ثانيا : أساليب جمع البيانات

لقد تم الاعتماد على الاستبيان باعتباره أداة ملائمة للحصول على معلومات و بيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين و هذا عن طريق استمارة تجرى تعبئتها من قبل المستجيب.¹

حيث تم تصميمه بالاعتماد على مصادر مختلفة و بالاعتماد على آراء بعض الأساتذة في مجال العلوم الاقتصادية و علوم التسيير.

يتكون الاستبيان من قسمين :

القسم الأول: خاص بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة من: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة و المركز الوظيفي.

القسم الثاني : خاص بمتغيرات الدراسة و التي هي : اقتصاد المعرفة كمتغير مستقل و تطوير الخدمات البنكية كمتغير تابع.

المطلب الثالث: خصائص أفراد مجتمع الدراسة

يظهر الجدول رقم (3) الخصائص الديمغرافية لأفراد مجتمع الدراسة حيث تضمن ما يلي:

أولاً: الجنس

جدول رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

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

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن عدد الذكور أكبر من عدد الإناث حيث بلغ 27 بنسبة 60 %

و عدد الإناث 18 بنسبة 40% من إجمالي عينة الدراسة.

¹ سامي محمد ملحم ، مناهج البحث في التربية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، ط2، عمان ، 2002، ص 287

ثانيا: العمر

جدول رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 25 سنة	1	2.2%
من 25-35	15	33.3%
من 36-45	16	35.6%
أكثر من 45	13	28.9%
المجموع	45	100.0%

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

حسب الجدول نجد أن أعمار أفراد العينة توزعت بين الفئتين الثانية [25-35] بنسبة 33.3% و الثالثة [36-45] بنسبة 35.6% ثم تليها الفئة الرابعة [أكثر من 45] بنسبة 28.9% و في الأخير الفئة الأولى [اقل من 25 سنة] بنسبة 2.2%.

ثالثا: المستوى التعليمي

جدول رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

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

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

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

رابعاً : الخبرة

جدول رقم (6): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
1-5 سنوات	8	17.8 %
6-10	9	20.0 %
11-15	4	8.9 %
أكثر من 15 سنة	24	53.3 %
المجموع	45	100.0 %

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

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

خامساً : المركز الوظيفي

جدول رقم (7): توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي.

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

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

تراوحت المراكز الوظيفية لأفراد العينة بين مدير بنسبة 2.2 %، نائب مدير بنسبة 4.4 %، رئيس مصلحة بنسبة 17.8 % و موظف¹ بنسبة 75.6 % . و هذا يرجع إلى عدم اهتمام العاملين بالمراكز الوظيفية العالية بتعبئة الاستبانة.

¹ موظف تشمل كل من : مكلف بالدراسات ، مكلف بالزيائن ، محاسب ، الخ

المطلب الرابع : الاختبارات الإحصائية

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

عدد العبارات	α
18	0.768

المتغير المستقل (اقتصاد المعرفة) ككل بعد حذف العناصر المشار إليها :

حسب الجدول نلاحظ وجود اتساق داخلي مقبول كذلك وجود درجة ثبات عالية = 0.768

المتغير التابع : تطوير الخدمات البنكية

عدد العبارات	α
13	0.834

نلاحظ أن معامل $\alpha = 0.834$ و تعتبر درجة عالية مما يدل على وجود اتساق داخلي بين جميع عبارات هذا المحور .

ثانياً : اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

يعتبر هذا من أهم الاختبارات و من اجل التحقق من فرضية التوزيع الطبيعي تم حساب معاملي التفلطح

و الالتواء.

جدول رقم 08 : حساب معاملي الالتواء و التفرطح

	اقتصاد المعرفة	TIC	التعلم التنظيمي	انتاج المعرفة	تطوير الخدمات
N	45	45	45	45	45
Valid	45	45	45	45	45
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3,5012	3,6444	3,3111	3,5481	3,2202
Std. Deviation	,53573	,71607	,77452	,62199	,70671
Skewness	-,463	-,415	,001	,467	-,378
Std. Error of Skewness	,354	,354	,354	,354	,354
Kurtosis	,433	-,194	-,411	-,238	-,765
Std. Error of Kurtosis	,695	,695	,695	,695	,695

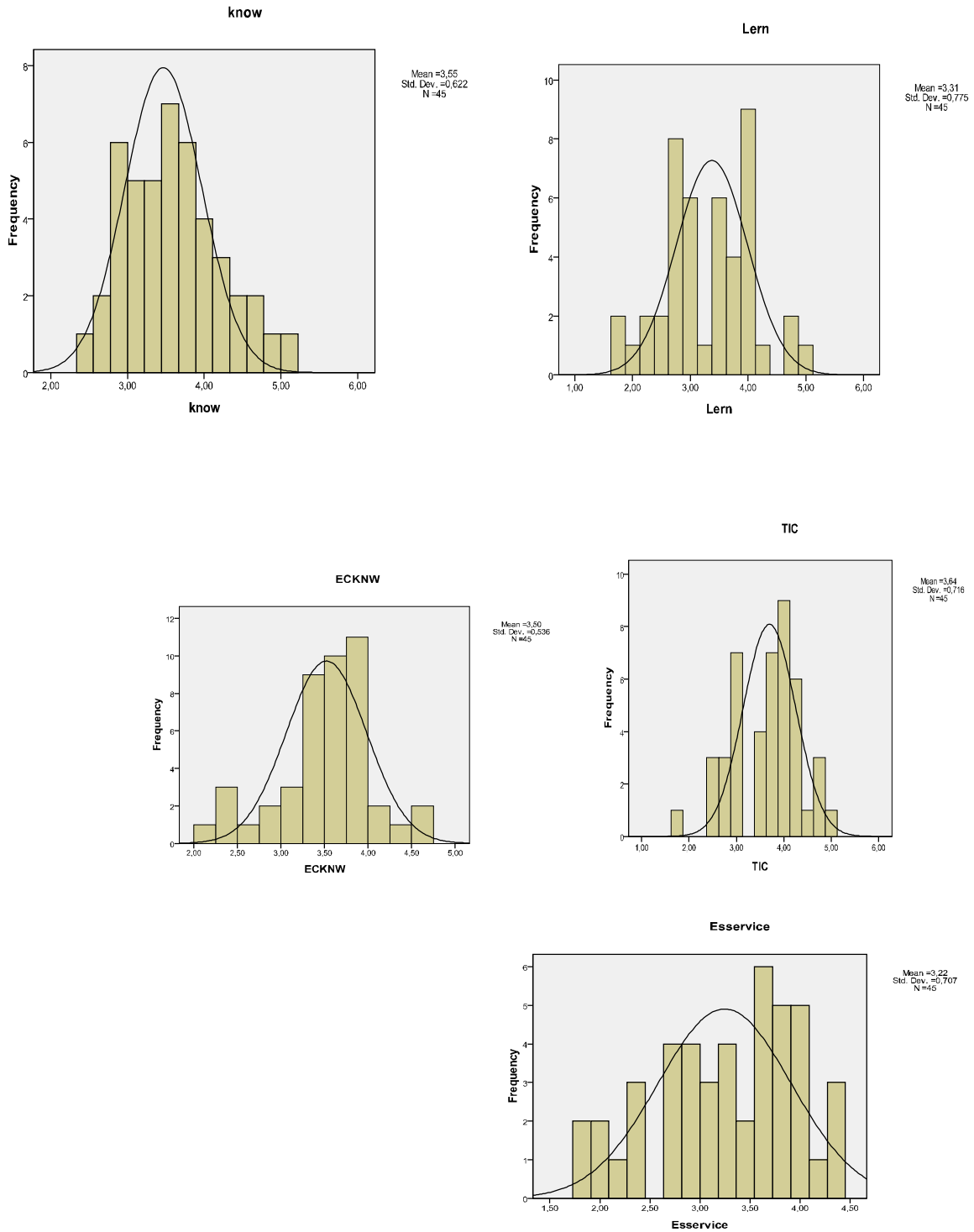
المصدر : اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS

بالنسبة لتوزيع البيانات كما هو موضح بالجدول (6) فهي موزعة توزيع طبيعي بحيث أن Skewness محصور بين 3- و 3 وهذا مقبول، وكذلك معامل التفرطح kurtosis أقل من 7 وهذا استناداً إلى دراسة (Cao & Dowlatshahi) في تحديد المجال المسموح به للالتواء و التفرطح.¹

و المنحنيات التالية توضح ذلك:

¹Cao.Q., and Dowlatshahi.S, "The impact of alignment between virtual enterprise and information technology on business performance in an agile manufacturing environment", Journal of Operations Management, 2005, 23,p542

شكل رقم 05: منحنيات تبين إتباع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي



المصدر : مخرجات الحاسوب باستخدام برنامج spss

المطلب الخامس : عرض وتحليل نتائج متغيرات الدراسة

أولا : اقتصاد المعرفة (المتغير المستقل)

1- إنتاج المعرفة في البنك

جدول رقم 09: التكرارات و النسب المئوية الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمؤشر إنتاج المعرفة

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

المحور الأول

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يظهر الجدول أن إنتاج المعرفة في البنك قد حققت وسطا حسابيا قيمته 3.548 و انحراف معياري قدره 0,62199 مما يعني موافقة أفراد العينة على وجود عملية إنتاج للمعرفة في البنك . و فيما يلي تحليل العبارات المكونة لهذا المحور:

- جاءت في المرتبة الأولى العبرة رقم 8 و التي تناولت اعتماد البنك على التخزين الالكتروني في خزنه للمعرفة حيث حققت العبرة وسطا حسابيا قدره 4.4 و انحراف معياري 0.53936 مما يعني درجة موافقة كبيرة و هذا يدل على اعتماد البنك على الوسائل الالكترونية في تخزين المعرفة.

- في المرتبة الثانية العبارة رقم 6 و التي تناولت اعتماد البنك على الهاتف والفاكس في توزيع المعرفة بين فروع البنك حيث حققت العبارة وسط حسابي قدره 4.3778 و انحراف معياري قدره 0.80591 مما يعني موافقة أفراد العينة على العبارة.
- في المرتبة الثالثة العبارة رقم 10 و التي تناولت تنظيم البنك لدورات تدريبية و ملتقيات لتطوير معارف العمال حيث حققت العبارة وسط حسابي 4.1778 و انحراف معياري 0.98371 مما يعني موافقة معظم افراد العينة على العبارة و هذا ما يدل على اهتمام البنك بتطوير معارف عماله.
- في المرتبة الرابعة العبارة رقم 9 و التي تناولت تشجيع البنك عملية البحث و التطوير لتحسين خدماته الحالية و استحداث خدمات جديدة. و قد حققت العبارة وسطا حسابيا 3.8889 و انحراف معياري 1.09175 مما يعني موافقة أفراد العينة على العبارة و هذا ما يدل على سعي البنك لتطوير خدماته عن طريق تشجيع وظيفة البحث و التطوير.
- في المرتبة الخامسة جاءت العبارة 5 و التي تناولت اعتماد البنك في توزيع المعرفة على النشرات و المجالات بمتوسط حسابي 3.7778 و انحراف معياري 1.06363 مما يدل على موافقة معظم الأفراد على العبارة.
- في المرتبة السادسة جاءت العبارة 2 و التي تناولت قيام البنك باستشارة خبراء للاستفادة من معارفهم و خبراتهم لدعم عملية تطوير الخدمات المصرفية، و قد حصلت العبارة على متوسط حسابي قدره 3.5111 و انحراف معياري 1.23624 مما يدل على موافقة اغلب افراد العينة عليها وهذا ما يدل على حرص البنك على الحصول على المعرفة الضمنية و التي هي كامنة لدى الخبراء و الاستشاريين.
- في المرتبة السابعة جاءت العبارة الأولى و التي تناولت وجود تفاعل جماعي لأعضاء البنك لتوليد معارف جديدة بمتوسط حسابي 3.00 و انحراف معياري 1.1426 ، حيث نلاحظ أن إجابات أفراد العينة تباينت بين موافق و غير موافق مما يدل على عدم تأكد أفراد العينة من وجود تفاعل لأعضاء البنك لتوليد معارف جديدة.
- في المرتبة الثامنة جاءت العبارة رقم 3 و التي تناولت اعتماد البنك على الانترنت في توزيعه للمعرفة و للمعلومات المتعلقة بالبنك بمتوسط حسابي 2.4667 و انحراف معياري 1.28982 مما يعني عدم موافقة معظم أفراد العينة على هذه العبارة مما يدل على عدم استخدام البنك للانترنت.
- في المرتبة التاسعة جاءت العبارة 04 و التي تناولت توزيع المعرفة بين فروع البنك يعتمد على الانترنت و الاكسترنانت بمتوسط حسابي 2.3333 و انحراف معياري 1.29685 مما يعني عدم موافقة معظم أفراد العينة على هذه العبارة مما يدل على عدم توزيع المعرفة بين فروع البنك بالاعتماد على استخدام الإنترنت و الاكسترنانت.

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

2- تطبيق التعلم التنظيمي في البنك

جدول رقم 10: التكرارات و النسب المئوية الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمؤشر التعلم التنظيمي

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

المحور الثاني

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يظهر الجدول أن هذا المحور قد تحصل على متوسط حسابي قدره 3.31 و انحراف معياري 0,77452 حيث نلاحظ تراوح الإجابات بين موافق و محايد. حيث متوسط إجابات أفراد العينة جاءت محايد أي أن أفراد العينة غير متفقين فيما إذا كان هناك تطبيق للتعلم التنظيمي في البنك.

و فيما يلي تحليل العبارات المكونة لهذا المحور:

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 04 و التي تناولت " سعي العمال إلى تطوير قدراتهم العلمية من خلال التعلم الذاتي و التعلم المستمر" بمتوسط حسابي 3.6667 و انحراف معياري 1.16775 مما يعني موافقة معظم أفراد العينة على هذه العبارة و هذا ما يدل على وعي الموظفين بضرورة تطوير و تنمية قدراتهم و مهاراتهم عن طريق عملية التعلم.

- في المرتبة الثانية العبارة 01 و التي تناولت " تتم عملية التعلم من خبرات الموظفين الأقدم" بمتوسط حسابي 3.4222 و انحراف معياري 1.33976 مما يعني موافقة معظم أفراد العينة على هذه العبارة و هذا ما يدل على أن هناك عملية انتقال للمعارف من الموظفين الأقدم إلى الموظفين الجدد مما يحسن عملية التعلم المنظمي.

- في المرتبة الثالثة جاءت العبارة رقم 3 " قيام البنك بدعم عملية التعلم الجماعي أي إنشاء ندوات لتبادل المعلومات و الخبرات" بمتوسط حسابي 3.2889 و انحراف معياري 1.272473 . نلاحظ تباين إجابات الأفراد بين موافق و غير موافق و محايد و لكن يمكننا اعتبار المتوسط الحسابي مقبولا بالرغم من كونه محايد حسب سلم ليكرت. مما يدل على ضعف نسبي لقيام البنك بإنشاء ندوات لتبادل الخبرات لدعم عملية التعلم.
- في المرتبة الرابعة جاءت العبارة رقم 02 و التي جاء فيه " تتم عملية التعلم من تجارب البنوك المنافسة" بمتوسط حسابي 2.8667 و انحراف معياري 1.179372 . نلاحظ أن المتوسط ضعيف نوعا ما (محايد حسب سلم ليكرت) مما يدل على أن عملية التعلم من تجارب البنوك المنافسة في البنك ضعيفة نسبيا.

3- تكنولوجيا المعلومات و الاتصال :

جدول رقم 11: التكرارات و النسب المئوية الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمؤشر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

الرقم	العبارة	التكرار و النسبة المئوية					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
		1	2	3	4	5				
01	يملك البنك بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال	2	7	1	26	9	3.7333	1.09545	2	موافق
		4.4	15.6	2.2	57.8	20				
02	يعتمد نظام المعلومات في البنك بشكل كلي على الكمبيوتر.	2	4	0	28	11	3.9333	1.00905	1	موافق
		4.4	8.9		62.2	24.4				
03	يملك البنك موقع انترنت دائم و فعال .	3	11	1	25	5	3.4000	1.17551	4	موافق
		6.7	24.4	2.2	55.6	11.1				
05	تواكب خدمات البنك التطورات العالمية من حيث استعمال التكنولوجيا.	0	14	2	21	8	3.5111	1.12052	3	موافق
			31.1							
	المحور الثالث						3.64442	0,71607		موافق

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يظهر الجدول أن هذا المحور قد حقق وسطا حسابيا قيمته 3.6442 و انحراف معياري قدره 0,71607 مما يعني موافقة أفراد العينة على استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنك. و فيما يلي تحليل العبارات المكونة لهذا المحور:

- في المرتبة الأولى جاءت العبارة رقم 02 و التي تناولت اعتماد نظام المعلومات في البنك بشكل كلي على الكمبيوتر، بمتوسط حسابي 3.9333 و انحراف معياري 1.00905 مما يدل على موافقة معظم أفراد العينة على هذه العبارة و هذا ما يعني إدخال البنك للكمبيوتر في كل عملياته.
 - في المرتبة الثانية جاءت العبارة رقم 01 و التي تناولت " يملك البنك بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال " بمتوسط حسابي 3.7333 و انحراف معياري 1.09545 مما يدل على موافقة معظم أفراد العينة على هذه العبارة و هذا ما يدل على حرص البنك على امتلاك و تطوير بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
 - في المرتبة الثالثة العبارة 04 و التي تناولت " تواكب خدمات البنك التطورات العالمية من حيث استعمال التكنولوجيا ". بمتوسط حسابي 3.5111 و انحراف معياري 1.12052 . نلاحظ موافقة أغلب أفراد العينة على هذه العبارة مما يدل على إيقان العمال بأن خدمات البنك مواكبة للتطورات التكنولوجية العالمية.
 - في المرتبة الرابعة جاءت العبارة 03 و التي تناولت " يملك البنك موقع انترنت دائم و فعال" بمتوسط حسابي 3.4 و انحراف معياري 1.17551 أيضا هنا نلاحظ موافقة اغلب أفراد العينة على هذه العبارة مما يدل على أن الموظفين على إطلاع بموقع البنك الالكتروني.
- مما سبق نجد أن البنك يعمل على استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تطوير بنيته التحتية .

المتغير المستقل: اقتصاد المعرفة

جدول رقم 12: الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمحور اقتصاد المعرفة

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
01	المحور الأول	3.5481	0,62199	2	موافق
02	المحور الثاني	3,3111	0,77452	3	محايد
03	المحور الثالث	3.6444 2	0,71607	1	موافق
	المتغير المستقل: اقتصاد المعرفة	3,5012	0,53573		موافق

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss
نلاحظ موافقة اغلب أفراد العينة و المتعلق باقتصاد المعرفة و هذا بمتوسط حسابي 3.5008 و انحراف معياري 0.53573. و هذا ما يدل على موافقة معظم أفراد العينة على أن هناك سعي للانتقال إلى اقتصاد

المعرفة و هذا بتزايد الاهتمام بالمعرفة إلي تعد أهم عنصر في هذا الاقتصاد الجديد ، و اهتمام بامتلاك تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بدرجة اقل الاهتمام بتشجيع عملية التعلم .

ثانيا : المتغير التابع : تطوير الخدمات المصرفية

جدول رقم 13: التكرارات و النسب المئوية الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمحور تطوير الخدمات البنكية

الدرجة	الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرار و النسبة المئوية					العبرة	
				5	4	3	2	1		
01	موافق	1.30539	3.4222	9	20	1	11	4	يقدم الموقع الالكتروني للبنك خدمات مصرفية للزبائن.	
				20.0	44.4	2.2	24.4	8.9		
02	محايد	1.13618	3.2667	4	22	3	14	2	يقدم البنك خدمات الكترونية متطورة متميزة تدعم موقعه التنافسي و تتسم بجذب زبائن جدد.	
				8.9	48.9	6.7	31.1	4.4		
03	محايد	1.28197	3.2444	6	20	3	11	5	لدى البنك قاعدة بيانات واسعة حول الزبائن الذين يستفيدون من الخدمات الالكترونية .	
				13.3	44.4	6.7	24.4	11.1		
04	موافق	1.14062	3.4889	8	20	4	12	1	يعمل البنك على تحسين نوعية قاعدة البيانات باستخدام أحدث وسائل التكنولوجيا المتطورة.	
				17.8	44.4	8.9	26.7	2.2		
05	موافق تماما	0.58344	4.4222	21	22	2	0	0	هناك إقبال على استخدام الموزع الآلي DAB الخاص بالوكالة BADR .	
				46.7	48.9	4.4	0	0		
06	موافق	1.02149	3.8444	9	28	3	2	3	إن استخدام جهاز الموزع الآلي للنقود يتم بكفاءة عالية.	
				20.0	62.2	6.7	4.4	6.7		
07	موافق	0.75344	4.0222	10	29	3	3	0	تراقب الإدارة مدى تعطل الموزع الآلي و تصليحه في الوقت المناسب	
				22.2	64.4	6.7	6.7	0		
08	غير موافق	1.30655	2.5556	3	13	0	19	10	الإقبال على الشبابيك أصبح قليلا بعد اعتماد الموزع الآلي.	
				6.7	28.9	0	42.2	22.2		
09	موافق	1.17722	3.5778	8	24	2	8	3	يقوم البنك بعمليات التحويل المالي الالكتروني.	
				17.8	53.3	4.4	17.8	6.7		
10	موافق تماما	0.78625	4.2000	18	19	7	1	0	يعتمد البنك نظام المقاصة الالكترونية.	
				40	42.2	15.6	2.2	0		
11	موافق	1.17937	3.5333	9	21	1	13	1	تتميز الخدمات المقدمة بالتنوع و السرعة في الإنجاز.	
				20	46.7	2.2	28.9	2.2		
12	غير موافق	1.05649	2.4444	2	7	6	24	6	يستخدم البنك تكنولوجيا البنك الناطق في تقديم خدماته للعملاء	
				4.4	15.6	13.3	53.3	13.3		
13	غير موافق	0.89160	2.0222	1	1	9	21	13	يقدم البنك خدماته الالكترونية عبر الهاتف الجوال	
				2.2	2.2	20	46.7	28.9		
				0,70671	3,2202	المتغير التابع				

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يظهر الجدول نتائج إجابات أفراد العينة حيث حققت وسطا حسابيا قدره 3,2202 و انحراف معياري قيمته

0.70671 و تمت معالجة هذا المتغير من خلال 13 عبارة :

جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 05 " هناك إقبال على استخدام الموزع الآلي الخاص بالوكالة بمتوسط

حسابي 4.4222 و انحراف معياري 0.58344 مما يدل على درجة موافقة كبيرة و هذا راجع إلى السرعة

في الإنجاز و التي أصبحت تشجع على استخدام الشبابيك الآلية.

في المرتبة الثانية جاءت العبارة رقم 10 و التي تناولت " يعتمد البنك نظام المقاصة الالكترونية " بمتوسط حسابي 4.2 و انحراف معياري 0.78625 أي أن هناك درجة موافقة كبيرة و هذا ما يدل على تأكد الموظفين من اعتماد البنك على نظام المقاصة الالكترونية .

في المرتبة الثالثة جاءت العبارة رقم 7 و التي تناولت مراقبة الإدارة مدى تعطل الموزع الآلي و تصليحه في الوقت المناسب. بمتوسط حسابي 4.0222 و انحراف معياري 0.75344 مما يعني موافقة أفراد العينة على هذه العبارة مما يدل على أن إدارة البنك تراقب باستمرار جهاز الموزع الآلي و تعمل على تصليحه و هذا يرجع إلى الرقابة الدائمة من طرف الإدارة المركزية.

في المرتبة الرابعة جاءت العبارة رقم 6 و التي تناولت استخدام جهاز الموزع الآلي للنقود يتم بكفاءة عالية بمتوسط حسابي 3.8444 و انحراف معياري 1.02149 أي أن هناك درجة موافقة كبيرة من طرف أفراد العينة على هذه العبارة مما يدل أن هناك كفاءة في إدارة و استخدام الموزع الآلي.

في المرتبة الخامسة جاءت العبارة رقم 09 و التي تناولت قيام البنك بعمليات التحويل الالكتروني بمتوسط حسابي 3.5778 و انحراف معياري 1.17722 مما يدل على موافقة معظم أفراد العينة على هذه العبارة و هذا ما يؤكد اعتماد نظام التحويلات الالكترونية في البنك.

في المرتبة السادسة العبارة رقم 11 و التي تناولت تميز خدمات البنك بالتنوع و السرعة في الانجاز بمتوسط حسابي 3.5333 و انحراف معياري 1.17937 أيضا هذه العبارة حازت على درجة موافقة عالية مما يدل على أن هناك اتجاه نحو تسريع الخدمات و تنويعها.

في المرتبة السابعة جاءت العبارة رقم 04 و التي تناولت " يعمل البنك على تحسين نوعية قاعدة البيانات باستخدام أحدث وسائل التكنولوجيا المتطورة " بمتوسط حسابي 3.4889 و انحراف معياري 1.14062 و هي درجة موافقة مقبولة مما يدل على أن البنك يعمل على معرفة كل زبائنه و الاهتمام بهم كذلك يهتم بإدخال وسائل تكنولوجيا متطورة.

في المرتبة الثامنة جاءت العبارة رقم 01 و التي تناولت تقديم الموقع الالكتروني للبنك خدمات مصرفية للزبائن بمتوسط حسابي 3.4222 و انحراف معياري 1.30539 مما يدل على محاولة البنك لتقديم خدمات متطورة تواكب المتغيرات العالمية و التي أهمها خدمات الانترنت.

في المرتبة التاسعة جاءت العبارة رقم 02 " يقدم البنك خدمات الكترونية متطورة متميزة تدعم موقعه التنافسي و تسمح بجذب زبائن جدد" بمتوسط حسابي 3.2667 و انحراف معياري 1.13618 أي أن إجابات أفراد العينة جاءت متراوحة بين الموافقة و عدمها وهذا ما يدل على أن البنك لم يصل بعد إلى المستوى الذي يعزز موقعه التنافسي في مجال الخدمات الالكترونية.

في المرتبة العاشرة جاءت العبارة رقم 03 " لدى البنك قاعدة بيانات واسعة حول الزبائن الذين يستفيدون من الخدمات الالكترونية " بمتوسط حسابي 3.2444 و انحراف معياري 1.28197 . نلاحظ تباين إجابات الأفراد بين موافق و غير موافق و محايد. و هذا ما يدل على ضعف قاعدة البيانات للزبائن الذين يستعملون الخدمات الالكترونية المقدمة.

في المرتبة 11 جاءت العبارة رقم 08 و التي تناولت ضعف الإقبال على الشبابيك بعد اعتماد الموزع الآلي بمتوسط حسابي 2.5556 و انحراف معياري 1.30655 هنا جاءت معظم إجابات أفراد العينة غير موافق مما يدل على أن الإقبال على الشبابيك بقي كبيرا بالرغم من اعتماد البنك جهاز الموزع الآلي و هذا يرجع إلى عدم الثقة في الأجهزة الالكترونية السائدة لدى الزبائن و أيضا اغلب متعملي البنك من كبار السن الذين لا يتقنون استخدام الخدمات الالكترونية.

في المرتبة 12 جاءت العبارة رقم 12 و التي تناولت " يستخدم البنك تكنولوجيا البنك الناطق في تقديم خدماته للعملاء" بمتوسط حسابي 2.4444 و انحراف معياري 1.05649 أيضا معظم أفراد العينة غير موافقين على هذه العبارة مما يدل على أن البنك ما زال بعيدا عن هذه التكنولوجيا.

في المرتبة الأخيرة جاءت العبارة رقم 13 و التي تناولت " يقدم البنك خدماته الالكترونية عبر الهاتف الجوال" بمتوسط حسابي 2.0222 و انحراف معياري 0.89160 أيضا معظم أفراد العينة غير موافقين على هذه العبارة مما يدل على أن البنك لا يوفر هذه التقنية.

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

المطلب السادس : اختبار الفرضيات

أولا : اختبار الفرضيات الفرعية

بعد أن قمنا بتحليل و عرض نتائج الدراسة سنقوم في هذا الجزء باختبار فرضيات الدراسة لمعرفة مدى وجود علاقة بين المتغيرات التابعة و المتغير المستقل و قد استعملنا لهذا الغرض معامل ارتباط الرتب سبيرمان (Spearman) : و الذي يقيس مقدار قوة الارتباط بين متغيرين على صورة بيانات وصفية و عينات صغيرة يمكن وضعها في صورة ترتيبية.¹

1- : الارتباط بين متغيرات الدراسة

جدول رقم 14 : معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة

	تطوير الخدمات	المعرفة	التعلم	TIC
Spearman's rho	1,000	,385 ^{**}	,316 [*]	,421 ^{**}
Correlation Coefficient				
Sig. (2-tailed)	.	,009	,035	,004
N	45	45	45	45
المعرفة	,385 ^{**}	1,000	,403 ^{**}	,404 ^{**}
Correlation Coefficient				
Sig. (2-tailed)	,009	.	,006	,006
N	45	45	45	45
التعلم	,316 [*]	,403 ^{**}	1,000	,199
Correlation Coefficient				
Sig. (2-tailed)	,035	,006	.	,189
N	45	45	45	45
TIC	,421 ^{**}	,404 ^{**}	,199	1,000
Correlation Coefficient				
Sig. (2-tailed)	,004	,006	,189	.
N	45	45	45	45

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

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

المصدر : اعتمادا على مخرجات برنامج spss

الفرضية الفرعية الأولى :

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

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

حسب الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان (0,385) (38.5%) عند مستوى دلالة معنوية 1% (0.009=sig) مما يدل على وجود علاقة بين المتغيرين و الدليل وجود النجمتين (**) أعلى النسبة . أيضا حسب التحليل السابق لعناصر إنتاج المعرفة و التي تحصلت على متوسط حسابي 3.5481 يمكننا

¹ وليد عبد الرحمن الفراء , تحليل نتائج الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS ، الندوة العالمية للشباب الإسلامي ، إدارة البرامج و الشؤون

الخارجية ، 1430هـ 2009 م ، الرياض، ص 29.

القول بأنه: يتم رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة أي انه هناك علاقة ايجابية بين إنتاج المعرفة في البنك و تطوير الخدمات البنكية.

الفرضية الفرعية الثانية :

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

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

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

الفرضية الفرعية الثالثة:

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

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

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

ثانيا : اختبار الفرضية الرئيسية

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

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

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

جدول رقم 15 : معامل الارتباط بين اقتصاد المعرفة و تطوير الخدمات المصرفية

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

المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج spss

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

هذه العلاقة تتمثل في:

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

خلاصة الفصل:

في ظل التطورات الاقتصادية العالمية و التي أضحت مرتكزة على كل ما هو رقمي و مرتبط بالتكنولوجيا، أصبح لزاما على المؤسسات عامة و على المؤسسات المصرفية خاصة تطوير خدماتها المقدمة لمواكبة الانتقال إلى اقتصاد المعرفة.

و الجزائر كغيرها من الدول الساعية للنمو و التطور كان عليها الالتحاق بهذه التطورات و من خلال هذا الفصل اتضح لنا أن الجزائر تحاول تطبيق بعض مظاهر اقتصاد المعرفة ألا و هي الانتقال إلى الحكومة الالكترونية و هذا ما تبين لنا من اهتمامها ب:

- تطوير الخدمات في القطاع المصرفي من تقليدية إلى الكترونية
- استحداث نظم دفع جديدة

هذا على المستوى النظري أما على المستوى التطبيقي فمن خلال دراستنا الميدانية على مستوى مديرية و وكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية بسكرة وجدنا:

- إن هناك نقصا كبيرا في الوعي بأهمية اقتصاد و إدارة المعرفة،
- كذلك و بالرغم من الجهود المبذولة يبقى تقبل الزبائن ضعيفا للتعاملات الالكترونية و هذا لغياب الثقافة البنكية الالكترونية في المجتمع.

و بعد اختبار فرضيات الدراسة توصلنا للنتائج التالية :

- عملية إنتاج المعرفة في البنك موجودة و نستطيع ملاحظتها من خلال تشجيع البنك على اكتساب، توليد، تخزين و نشر المعرفة مع كون هذه العملية غير مقصودة من طرف إدارة البنك و بالتالي يمكن القول بأن العلاقة ايجابية بين إنتاج المعرفة في البنك و تطوير الخدمة البنكية.
- بالرغم من عدم فهم عملية التعلم التنظيمي من طرف إدارة البنك إلا أننا وجدنا هناك عملية تعلم داخل البنك سواء تعلم الأفراد من خلال التواصل و نقل الخبرات فيما بينهم ، التعلم المستمر و تعلم البنك من التجارب السابقة و ما يدل على ذلك اعتماده في توزيع المناصب العليا على الأكثر خبرة و ليس على الأكبر شهادة و بالتالي يمكننا القول بأن هناك علاقة ايجابية بين التعلم التنظيمي و تطوير الخدمة البنكية.
- هناك محاولات جيدة لتطوير وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و التي تعتبر حاليا ضعيفة و محدودة و هذا لما لها من اثر بالغ في تطوير الخدمة البنكية.