

الخاتمة العامة

ان التوجه العالمي للانتقال الى اقتصاد المعرفة فرض على كل المؤسسات بما فيها المؤسسات المصرفية مواكبة كل التحولات المصاحبة لهذا الانتقال بما في ذلك من إنتاج أو صناعة للمعرفة , و تعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات و تدعيم لعملية التعلم من التجارب العالمية أو الاخطاء السابقة و هذا للوصول الى خدمات و منتجات بنكية متطورة تكنولوجيا .

إن الانتقال إلى اقتصاد المعرفة يتطلب أيضا توافر مجتمع معرفي قادر على تقبل و تنمية مهاراته و هذا للاستعمال الجيد للمنتجات الجديدة.

في هذه الدراسة حاولنا ابراز التطور الذي حصل على الخدمات البنكية في ظل الانتقال الى اقتصاد المعرفة و قد توصلنا من خلالها الى النتائج التالية:

نتائج الدراسة النظرية :

من خلال الدراسة النظرية توصلت الباحثة الى النتائج التالية :

- اقتصاد المعرفة هو مرحلة متطورة و حديثة للاقتصاد , و هو ذلك الاقتصاد الذي نتج عن تقدم المعلومات بعد العصر الصناعي , يقوم على فهم جديد لدور المعرفة و رأس المال البشري في تطوير الاقتصاد.
- يهتم اقتصاد المعرفة بإنتاج و صناعة المعرفة .
- يعد البحث و التطوير و الابتكار و تطوير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و كذلك تشجيع التعليم من اهم عوامل الاندماج في اقتصاد المعرفة.
- ان البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال تعتبر العامل الالهم في تحديد قدرته على الانتقال الى الاقتصاد العالمي المبني على المعرفة.
- يتطلب اقتصاد المعرفة تعزيز السياق التنظيمي لانتاج المعرفة بما يضمن قيام الابتكار والابداع فيه.
- تعتمد قدرة اي بلد على الاستفادة من اقتصاد المعرفة من خلال تحوله الى اقتصاد تعليمي حيث يكون الافراد و المؤسسات قادرين على انتاج المعارف بحسب قدراتهم و تخصصاتهم.
- تعد الصيرفة الالكترونية من اهم اوجه تطوير الخدمات البنكية حيث يوفر للبنك عدة مزايا تساهم في انتشاره و تحقيقه لمزايا تنافسية في القطاع المصرفي .
- ان الابتكار المصرفي و البنك التعليمي يعدان احداث المفاهيم البنكية التي تدفع بالبنوك الى التقدم و تطوير خدماتها.

- الهدف الاساسي لاقتصاد المعرفة هو جعل الافراد و المؤسسات يصلون الى انجاز خدماتهم و وظائفهم و عملياتهم في اسرع وقت و تكلفة اقل و بجودة افضل وهذا بفضل التقنيات الحديثة .
- يمكننا القول بان الجزائر تتخذ حاليا الطريق الصحيح نحو تطوير و تحديث وسائل الدفع خاصة البطاقات الالكترونية .

نتائج الدراسة الميدانية

- بنك الفلاحة و التنمية الريفية يسعى لانتاج المعرفة عن طريق تشجيع انتقال الخبرات بين الافرادو عقد المؤتمرات .
- تبقى بنية البنك المتقدمة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ضعيفة و الدليل على ذلك غياب الانترنت و الانترنت داخل البنك .
- عملية تعلم البنك سواءا من تجارب البنوك المنافسة او من تجاربه السابقة لم تصل بعد الى المستوى اللازم للقول بان هناك عملية تعلم تنظيمي داخل البنك.
- هناك تحول واضح في خدمات البنك نحو الخدمات الالكترونية و مايدل على ذلك التغيير الحاصل في وسائل الدفع الالكتروني و الاعتماد على قنوات توزيع الكترونية .
- ايضا لاحظنا عدم معرفة الموظفين بخدمات البنك على الانترنت و هذا بالرغم من ان البنك يتيح للزبائن القيام ببعض العمليات على موقعه الالكتروني.
- على العموم يمكن القول اعتمادا على الدراسة الميدانية و تحليل نتائج الاستبيان ان هناك مساح مكثفة من طرف بنك الفلاحة و التنمية الريفية لمواكبة التطورات التي يفرضها اقتصاد المعرفة و هذا في اطار التحول الى الحكومة الالكترونية مع هذا هناك نقائص عديدة اهمها عدم وجود شبكة انترنات داخل البنك و نقص وعي العمال باهمية تبادل المعارف فيما بينهم كما يجب ان تعزز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

التوصيات :

- في ضوء ما تم التوصل اليه من استنتاجات يمكن ان تقدم الباحثة عددا من التوصيات التالية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية :
- ضرورة انشاء شبكة داخلية انترانت لتسهيل التواصل بين افراد البنك .
 - ضرورة تزايد مكاتب العمال بشبكة انترنت و هذا لمعرفة ما هو جديد عن الخدمات البنكية الالكترونية و كذلك للتواصل مع مستعملي موقع البنك الالكتروني .
 - انشاء شبكة خارجية اكسترنات و هذا للربط بين مختلف الوكالات التابعة للبنك و بينها و بين المديريات الجهوية و المديرية الرئيسية.
 - على المؤسسات البنكية الانفتاح على التغييرات الحاصلة على الساحة الدولية و هذا من أجل ضمان بقائها و استمراريتها.
 - محاولة التقليل من العمل الورقي و استبداله بالعمل الالكتروني .
 - تشجيع الموظفين على الابداع في عملهم و محاولة تحفيزهم .
- هذا بالإضافة الى بعض التوصيات العامة :
- السعي الدائم لانتاج المعارف داخل المؤسسات البنكية باعتبار انتاج المعرفة من أهم ما يقوم عليه اقتصاد المعرفة.
 - عقد دورات تدريبية لعمال البنوك قصد توعيتهم بأهمية تشارك معارفهم مع الاخرين و قصد استخراج معارفهم الكامنة.
 - على البنوك الجزائرية تطوير خدماتها بما يتماشى و الاهداف المرسومة من ادخال التكنولوجيا و الوسائل الالكترونية على خدماتها.
 - ان الانتقال الى اقتصاد المعرفة يفرض الاهتمام اكثر بالبحث و التطوير و الابتكار المصرفي.

أفاق البحث:

أثناء معالجتنا لاشكالية البحث و التي تناولت تطوير الخدمات المصرفية في ظل اقتصاد المعرفة و هو مدخل كلي ، وجدنا العديد من الجوانب التي يمكن مواصلة البحث فيها سواء في الجانب النظري او التطبيقي و نذكر منها :

- دور ادارة المعرفة في تطوير الخدمات البنكية .
- انتاج المعرفة في البنوك الجزائرية- مقارنة بين القطاعين العام و الخاص.-.
- مدى تطبيق التعلم التنظيمي في البنوك الجزائرية.
- دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق ميزة تنافسية للبنك.
- التكنولوجيا المصرفية كأحد اهم مداخل تطوير الخدمة المصرفية .
- دور التعلم التنظيمي في تعزيز الابتكار المصرفي.