

أثر اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنمية الكفاءات البشرية بالبنوك الجزائرية،

دراسة ميدانية بالبنوك العمومية بمدينة قلمة

The impact of the adoption of information and communication technology on the development of human competencies in Algerian banks, case study in public banks in the city of Guelma

د. طلحي فاطمة الزهراء

ط.د. بن صالح كريمة

جامعة مساعدية محمد الشريف، سوق أهراس، الجزائر

fatmazohra.talhi@yahoo.fr

bensalahkarima85@yahoo.fr

تاريخ القبول: 2019/07/30

تاريخ الاستلام: 2018/11/11

الملخص: نهدف من خلال هذه الدراسة إلى إبراز أثر اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها والمتنقلة في (تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا الاتصال، تكنولوجيا الشبكات) على تنمية الكفاءات البشرية بمختلف أبعادها (المعارف، المهارات، السلوكيات)، لذا تحتل هذه الدراسة أهمية بالغة كونها تعالج أهم مواضيع التحول للاقتصاد المعرفي الجديد ألا وهي عنصر التكنولوجيا وعنصر المورد البشري، وإدراكا منا لأهمية الموضوع والنتائج المتوقعة للدراسة التطبيقية وقصد الإجابة على الإشكالية المطروحة اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل متغيرات الدراسة، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات التي تم الحصول عليها من عينة من البنوك العمومية المتواجدة بمدينة قلمة، وتم الاعتماد على برنامج SPSS ver 20 لاختبار صحة الفرضيات، وقد توصلت الدراسة إلى نتيجة رئيسية مفادها أن اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك محل الدراسة له أثر إيجابي على تنمية كفاءات الموظفين.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الصيرفة الالكترونية، الكفاءات البشرية، البنوك الجزائرية، البنوك في مدينة قلمة.

Abstract: In this study, we aim to highlight the impact of the adoption of information and communication technologies (IT, communication technology, networking technology) on the development of human competencies in various dimensions (knowledge, skills, behavior). This study is of great importance because it addresses the most important topics of the new knowledge economy (Technology and human resource). To answer the problem, we adopted in our study on descriptive analytical approach to describe and analyze the variables of the study, the questionnaire was used as a tool for collecting information obtained from the public banks of the city of Geulma and was based on the SPSS ver 20 program to test hypotheses. The study concluded that the adoption of information and communication technology in the banks under study has a positive impact on the development of staff competencies.

Keywords: Information and Communication Technology, Electronic Banking, Human Competencies, Algerian banks, Banks in Guelma City.

JEL Classification: G21, O15, O33

*مرسل المقال: كريمة بن صالح (bensalahkarima85@yahoo.fr)

المقدمة:

لقد فرض التطور العلمي والسريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسات ومنها المصارف السعي لمواكبة هذه المستجدات والحصول على أحدث ما توصل إليه العلم من تقنيات متطورة تسمح لها بمواكبة جديد الاقتصاد المعرفي، وليس الحصول عليها فقط بل واستخدامها في مختلف نشاطات البنوك وعملياتها ووظائفها. وتحولاً إلى الاقتصاد المبني على المعرفة، والذي يركز على قيمة القدرات الفكرية والمعرفية وعلى مهارات وسلوكيات الموارد البشرية، أصبح من الضروري اهتمام المصارف كذلك بالموارد البشري والبنوك الجزائرية ليست بمنأى عن هذا التطور سعياً منها للاندماج في الاقتصاد الرقمي.

واستجابة لمتطلبات العصر والاقتصاد الرقمي الجديد ورغبات الزبائن بمختلف فئاتهم أصبح من الضروري الاستثمار في الكفاءات البشرية للبنوك والتي تعتبر حجر الزاوية ضمن كل مسعى ونهج استراتيجي هادف لتطوير المنظومة المصرفية الجزائرية، وفي هذا الصدد قامت البنوك الجزائرية العمومية باستحداث تغييرات مستمرة اعتماداً على أحدث التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، كما قامت بالاهتمام بالجانب البشري وتنمية كفاءات موظفيها بما يخدم هذه التطورات. كما أن اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة عامة في تنمية الموارد البشرية ليس مسألة خيار بالنسبة للمؤسسات - خاصة الخدمية والمصرفية منها- بل مسألة حتمية، فالمزايا التي تمتلكها قادرة على تجاوز كثير من الصعاب. وانطلاقاً مما سبق تنطلق هذه الدراسة من التساؤل الجوهري التالي: ما أثر اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنمية الكفاءات البشرية بالبنوك العمومية الجزائرية؟

وعليه فإننا نطرح التساؤلات التالية للدراسة:

- ✓ ما المقصود بالكفاءات البشرية وفيما تكمن أهمية استثمارها وتنميتها؟
- ✓ ما هي أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وماذا يقصد بالتكنولوجيا المصرفية؟
- ✓ هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال (تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا الاتصال، تكنولوجيا الشبكات)، على تنمية أبعاد الكفاءات البشرية (المعارف، المهارات، السلوكيات)؟

فرضيات الدراسة: للإجابة على الإشكالية المطروحة قمنا بصياغة الفرضية الأساسية التالية:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنمية أبعاد الكفاءات البشرية بالبنوك الجزائرية العمومية.

أهمية الدراسة: إن دراستنا هذه تستمد أهميتها أساساً من أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال والموارد البشرية التي أصبح من الضروري أن تكون على مستويات عالية من الكفاءة خاصة في ظل اقتصاد رقمي جديد يحتم على البنوك الجزائرية العمومية وكغيرها من المنظمات ضرورة استخدام الطرق والأساليب الإدارية الحديثة لتحقيق أهدافها واستغلال كفاءات مواردها البشرية بالطريقة الأمثل ليتمكن البنك من المنافسة وتقديم أفضل الخدمات الحديثة في بيئة تتميز بشدة المنافسة بين البنوك العمومية الجزائرية من جهة وبين البنوك العمومية والأجنبية من جهة أخرى.

أهداف الدراسة: إن الهدف الرئيسي للدراسة هو إبراز أثر اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنمية الكفاءات البشرية بالبنوك العمومية الجزائرية، بالإضافة إلى تسليط الضوء على مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف أبعاده (تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا الاتصال، تكنولوجيا الشبكات)، والتعرف على مفهوم كفاءات الموارد البشرية بأبعاده المتمثلة في المعارف، المهارات، السلوكيات.

منهج الدراسة: صمد الإجابة على الإشكالية المطروحة والاحاطة بمختلف جوانب الموضوع اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل متغيرات الدراسة، كما قمنا بدراسة ميدانية في بعض البنوك العمومية لولاية قالمة، ومعالجة الفرضيات عن طريق طرح استبيان موجه لموظفي هذه البنوك، تم دراسة ومعالجة الاستبيانات باستخدام برنامج SPSS ver 20، كما تم الاعتماد على عدة مراجع تخدم الجانب النظري للدراسة.

وللإجابة على الإشكالية قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى المحاور التالية:

- الإطار النظري للدراسة؛
 - ماهية الكفاءات البشرية وأهمية تنميتها بالبنوك؛
 - تكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيا المصرفية؛
- الإطار التطبيقي للدراسة.

1. الإطار النظري للدراسة :

يحتل موضوع تنمية الموارد البشرية والكفاءات بأهمية كبيرة باعتبار هذا المورد من أهم الموارد التي تسهم في نجاح أية مؤسسة على المدى البعيد، لذا تعمل المنظمات على تطوير كفاءات الموظفين بها منطلقاً من كون ذلك استثماراً للموارد البشرية من جهة وتنمية لهذه الموارد من جهة أخرى.

وقد فرض التطور العلمي والسريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسات السعي لمواكبة هذه المستجدات والحصول على أحدث ما توصل إليه العلم من تقنيات متطورة تسمح لها بمواكبة جديد الاقتصاد المعرفي، وليس الحصول عليها فقط بل واستخدامها في مختلف نشاطات المؤسسة وعملياتها ووظائفها.

1.1. ماهية الكفاءات البشرية وأهمية تنميتها بالبنوك

لقد نشأ مفهوم الكفاءات عام 1980 (ثابتي لحبيب، 2005). وأداء المنظمات يعتمد بشكل مباشر على الكفاءات ذات الخبرة والمعارف الاستراتيجية التي نادراً ما تكون موزعة على الجميع. (Sabine. Sépari, Guy, Solle, 2009).

أ. مفهوم الكفاءات البشرية وأنواعها:

يمكن إجمالاً القول بأن الكفاءات هي "مجموعة من المعارف والمهارات والخبرات وضعت موضع التنفيذ لتقديم استجابة مناسبة لتحقيق هدف قابل للقياس، أي أن الكفاءات تضم مجموعة من المعارف: المعارف والمعارف الفنية

والمعارف السلوكية تستخدم لتنفيذ نشاط معين". (Maurice Thévent ; et autre, 2012)، والكفاءة هي التطبيق الفعال لهذه المعارف في حالة معينة كحل لمشكلة ما. (Jean-Yves Prax, 2012)

ويمكن تفصيل هذه المعارف على النحو التالي: (Bernard Martory, Daniel Crozet, 2005)

❖ **المعارف les savoir**: بمعنى المعارف العامة أو المختصة التي يجب أن يمتلكها الفرد، ويمكن أن يتعلق الأمر بالمعارف النظرية، أو التحكم في بعض اللغات العلمية والنفسية؛

❖ **المعارف الفنية les savoir-faire**: (المهارات) تتعلق بإتقان أدوات وطرق في سياقات خاصة، ومن المهم تحديد متى يمكن نقل هذه المعارف إلى وضعيات عمل متنوعة؛

❖ **المعارف السلوكية les savoir-être**: استعدادات وسلوكيات الفرد في العمل، والأشكال المرغوبة للتصرف الفردي والتصرف الجماعي.

ب. المواصفات النموذجية لكفاءات البنوك:

وتنقسم كفاءات الموارد البشرية إلى نوعين هي الكفاءات الفردية والكفاءات الجماعية، والتي تساهم في تطوير الكفاءة الكلية داخل المنظمة.

***الكفاءات الفردية**: الكفاءات الفردية هي "مجموع المعارف، المهارات، والقدرات التي تسمح في سياق معين للوصول إلى مستويات الأداء المتوقعة والتحقق من صحتها". (Cécile Dejoux, 2008)

ويمكن القول بأن الكفاءة الفردية تمثل توليفة من الموارد الباطنية والظاهرية التي يمتلكها الفرد، كالمعارف، القدرات، السلوكيات، القيم الاجتماعية... الخ التي تظهر أثناء العمل، والتي يجب التنقيب عليها، واكتشافها وتطويرها بما يخدم المؤسسة، حيث يمكن للمؤسسة أن تحوز على الكفاءات الفردية بالاستناد إلى معايير موضوعية ودقيقة في عملية التوظيف، وكذا تكوين الأفراد بشكل يتماشى مع المناصب التي يشغلونها.

***الكفاءات الجماعية**: وهي ما تؤكد على تكوينه المنظمات داخل بيئة عملها، حيث تنشأ هذه الكفاءات من تجمع الكفاءات الفردية، حيث يمكن التعرف عليها من خلال عمليات المتابعة واكتشاف العناصر المشتركة للمهارة والكفاءة بين مجاميع العاملين، والتي تكونت أصلاً نتيجة وجود مبدأ التعاون. (إبراهيم عباس الحلابي، 2013).

لموظفي البنوك مواصفات نموذجية نذكر منها (محمد زيدان، 2006):

***الاتصال**: ويعني القدرة على التعبير بوضوح شفاهة أو كتابة عند الاتصال بالعملاء والتعامل معهم؛

***الحساسية تجاه العميل**: إظهار الاهتمام بمشاعر وأحاسيس ووجهات نظر العملاء؛

***المرونة**: القدرة على تغيير نمط أو أسلوب تقديم الخدمة بما يتناسب أو يتكيف مع احتياجات وميول كل عميل على

حده؛

***المعرفة الوظيفية**: والمتمثلة في الفهم الكامل للخدمات المصرفية التي يقدمها البنك، وكذلك السياسات والإجراءات

المتعلقة بالتعامل مع البنك؛

*المظهر: حسن المظهر وترك انطباع إيجابي ومحب لدى العملاء؛

*الكرامة والنزاهة: الالتزام من جانب الموظف المسؤول عن تقديم الخدمة وفقا للمعايير والقيم الأخلاقية والأعراف الاجتماعية عند التعامل مع العملاء؛

*المتابعة: تقديم الخدمة في الوقت المحدد وبطريقة تعكس الاستجابة السريعة لمطالب العملاء والوفاء بالالتزامات المقدمة لهم.

ج. مفهوم تنمية الكفاءات البشرية وأهميتها بالبنوك

إن الكفاءات البشرية أثنى ما تملكه المؤسسة، وليس الأصول المادية، وبالتالي أصبحت تنميتها ركنا أساسيا لنجاح خطط التنمية في مختلف المجتمعات والدول النامية والمتقدمة على حد سواء.

ويمكن تعريف استراتيجية تنمية الكفاءات البشرية على أنها مجموعة النشاطات التعليمية التي تؤدي إلى زيادة المردودية الحالية والمستقبلية للأفراد ورفع قدراتهما الخاصة بإنجاز المهام الموكلة إليهم، وذلك عن طريق تحسين معارفهم، استعداداتهم، واتجاهاتهم. (Simon Delean, 2002)

إن الكفاءة مفهوم عام يشمل القدرة على استعمال المهارات والمعارف في وضعيات جديدة ضمن حقل مهني، فهي تشمل التنظيم والتخطيط والتجديد والقدرة على التكيف مع النشاطات الجديدة، وهذه المفاهيم فإن اكتساب الكفاءات يشكل تحديا أكبر من اكتساب المهارات والمعارف فقط.

لا تستغني المصارف الناجحة عن القوة البشرية المميزة من الناحية الكفؤة، فهذا العنصر هو المنفذ لاستراتيجية الادارة وسياساتها، والاهتمام بهذا العنصر الاستراتيجي ضرورة حتمية نظرا لتأثيره على نجاح تطبيق الاستراتيجية البنكية. وعليه وجب على الادارة تطوير جميع أنواع الكفاءات العاملة على كافة المستويات الادارية، ومن جهة أخرى قد شهدت البنوك توسعا كبيرا في استخدام التكنولوجيا مما أدى إلى التوسع في التعامل الإلكتروني للعملاء مع البنوك، والبنك الإلكتروني عبارة عن طريقة لإجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني بواسطة شبكة الأنترنت.

2.1. تكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيا المصرفية

إن التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات. (معالي فهمي خيضر، 2002). بشكل أدق يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتحليلها إلى عناصرها المكونة متمثلة في:

أ. تكنولوجيا المعلومات: وهي الأجهزة والبرمجيات والأدوات والوسائل والطرق ونظم البرمجة التي تحتاجها المنظمة لتحقيق أهدافها وتساعدتها في تدوين، تسجيل، تخزين، معالجة، استخدام، واسترجاع المعلومات التي تستخدم من قبل نظم المعلومات، سواء كانت مرئية أو سمعية أو مكتوبة، والتي تعمل على تسهيل العمليات للمستفيد سواء كان أفراد أو مؤسسات (فايز جمعة صالح النجار، 2007).

ب. تكنولوجيا الاتصال: "تلك الأجهزة والمعدات والوسائط والأدوات التي تستخدم في توصيل ونقل رسالة تتضمن على معلومات أو أخبار من مكان إلى آخر بغض النظر عن نوعية المعلومات المنقولة شفوية كانت أو مكتوبة. (جعفر الجاسم، 2005).

ج. تكنولوجيا الشبكات: وتعرف شبكات الحاسوب بأنها "مجموعة من الحاسبات وملحقات الحاسب المتصلة ببعضها البعض، وقد تكون تلك المكونات بجوار بعضها أو بعيدة عن بعضها، في هذه الحالة يتم الربط بينهما باستخدام وسائل وأدوات الاتصال. (محمد عبد العليم صابر، 2006). وتعرف أيضا على أنها النظام الذي يربط مجموعة من الحاسبات مع بعضها البعض ومع الأجهزة الطرفية الأخرى المستخدمة في إطار نظام المعلومات بهدف تحقيق المشاركة في الموارد المتاحة وأيضا في المعلومات المتولدة عن نظام المعلومات (محمد الطائي، 2007).

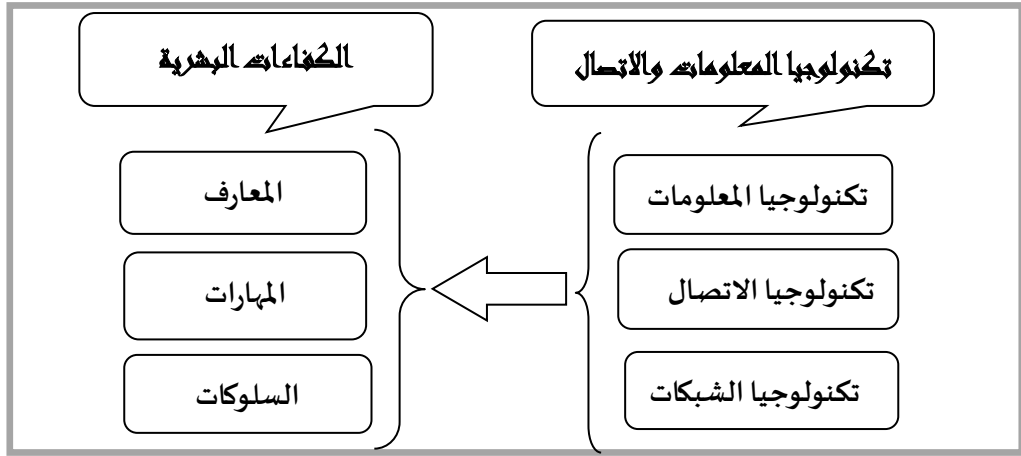
وتعتبر المصارف من أكثر المؤسسات استخداما لتكنولوجيا المعلومات، فقد استفادت المصارف من هذه التكنولوجيا في تطوير وتوسيع الخدمات التي تقدمها، وفي زيادة انتشار الخدمات المصرفية، وفي زيادة فاعلية وكفاءة العمل المصرفية، كما يتميز القطاع المصرفي بسرعة تبنيه للتطورات التكنولوجية المتلاحقة والاستفادة منها خاصة في استحداث الكثير من الخدمات الجديدة، فقد ساعدت التطورات التكنولوجية الحديثة في مجال الأجهزة والبرمجيات والاتصالات قد ساعدت المصارف على إعادة هندسة عملياتها الإدارية وتنوع خدماتها المصرفية، كتقديمها من خلال الأنترنت (سعيد صاف، 2004).

ويقصد بتكنولوجيا المعلومات المصرفية استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحاسبات الآلية التي يمكن أن تسهل وتساعد في عمل المصارف، ويعد موضوع تكنولوجيا المعلومات من العناصر الأساسية لمصارف اليوم في ظل بيئة العولمة السائدة، إذ لم يعد المفهوم كما كان ينظر إليه تقليديا بوصفها أدوات فحسب، وإنما أصبح مدخلا شاملا للاستخدام، وحقلا واسعا للإبداع وابتكار كل ما هو جديد في عالم المصارف. وجدير بالذكر أن تعامل الحقل المصرفي العربي مع هذه التكنولوجيا قد يؤهله لتخطي الحدود الجغرافية ودخول الأسواق العالمية، إلا أن ذلك ليس بالأمر الهين فهناك الكثير من العقبات التي يمكن أن تواجهها المصارف في هذا الأمر (مصطفى كمال السيد طائل، 2014).

2. القسم التطبيقي:

1.2. مخطط البحث الفرضي: قبل القيام بالدراسة لابد من تحديد مخطط لها مما يساعد إظهار طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث، والشكل الموالي يوضح نموذج الدراسة:

الشكل رقم 01: مخطط الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين.

يظهر من الشكل أن الأبعاد الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال (تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا الاتصال، تكنولوجيا الشبكات) يتم اعتمادها باعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل، والأبعاد الخاصة بالكفاءات البشرية هي (المعارف، المهارات، السلوكات) يتم اعتمادها باعتبار الكفاءات البشرية كمتغير تابع.

2.2. أداة الدراسة ووسائلها: استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد قسمت إلى ثلاثة محاور رئيسية،

يقيس المحور الأول المتغيرات الديموغرافية. ويقيس المحور الثاني متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال ويتكون من 24 عبارة، أما المحور الثالث فيقيس متغير الكفاءات البشرية ويتكون من 27 فقرة. ومن مجموع الاستبانات الموزعة 90 استبانة، تم استرجاع 78 استبانة للتحليل الإحصائي، والجدول الموالي يوضح الأبعاد المعتمدة في الدراسة:

الجدول رقم 1: وصف وترميز متغيرات الدراسة

المتغيرات	الأبعاد	عدد الفقرات
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	تكنولوجيا المعلومات	09
	تكنولوجيا الاتصال	08
	تكنولوجيا الشبكات	07
الكفاءات البشرية	المعارف	09
	المهارات	09
	السلوكات	09
المجموع الكلي للاستبانة		51

المصدر: من إعداد الباحثين.

وقد تم استخدام مقياس ليكارت المتدرج لقياس العبارات السابقة، ويأخذ هذا المقياس الشكل التالي: إعطاء 5 علامات للاختيار موافق تماما؛ 4 علامات للاختيار موافق؛ 3 علامات للاختيار محايد؛ علامتين للاختيار غير

موافق؛ وعلامة واحدة للاختيار غير موافق إطلاقاً. (دلال القاضي، محمد البياتي، 2008) وبحساب الحد الأعلى للخلية الذي ينتج عن جمع طول الخلية مضاف إلى أقل قيمة في المقياس نجد النتائج الموضحة بالجدول التالي:

الجدول رقم 02: طول الخلايا حسب مقياس ليكارت الخماسي

المستوى	المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	من 01 إلى أقل من 1.8
غير موافق	من 1.8 إلى أقل من 2.6
محايد	من 2.6 إلى أقل من 3.4
موافق	من 3.4 إلى أقل من 4.2
موافق بشدة	من 4.2 إلى أقل من 05

المصدر: من إعداد الباحثين

3.2. عينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من الموظفين العاملين على مستوى الوكالات التجارية للبنوك العمومية العاملة على مستوى ولاية قالمة، الذين بلغ عددهم 78 موظف، وقد تم توزيع الاستبيان بطريقة مباشرة شخصياً، وحتى يتم تحديد مدى كفاية العينة فقد تم استخدام اختبار kmo.

الجدول رقم 03: اختبار kmo لتحديد مدى كفاية العينة

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.781
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	3815.467
	Df
	1275
	Sig.
	.000

المصدر: مخرجات برمجية SPSS V20

يتبين من الجدول أعلاه أنّ قيمة اختبار KMO تساوى 0.781، أي أكبر من الحد الأدنى المقبول لهذا الاختبار، وبالتالي يكون حجم العينة مناسب في التحليل الحالي لأن قيمة kmo أكبر من 70%. وقيمة sig والتي تمثل الدلالة الإحصائية لمعامل chi-square أقل من 5% فحجم العينة يسمح لنا أن نقوم بالتحليل العاملي وأنه يوجد فروق فردية داخل العينة تسمح بالقيام بالتحليل العاملي، ويتضح من هذا الاختبار أنه معنوي عند كل المستويات الاحتمالية (عند مستوى 0.01 فأقل)، وبالتالي يجب رفض الفرضية العدمية والإقرار بأنّ معاملات الارتباط لا تمثل مصفوفة الوحدة، أي بينها بعض الارتباطات.

4.2. الوسائل الإحصائية المستخدمة:

تم تفرغ وتحليل نتائج البيانات المتحصل عليها من الاستبانة، بواسطة: برمجية الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) واستخدمت الاختبارات الإحصائية الآتية:

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لوصف الإجابات وإظهار اتجاهاتها ومدى تشتتها.
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronpach's Alpha) لقياس ثبات الاستبانة.
- معامل ارتباط بيرسون Pearson لقياس الارتباط.

5.2. صدق وثبات أداة الدراسة

قبل الشروع في عملية تحليل واستخلاص النتائج، يجب التأكد من مدى صدق وثبات العبارات التي تضمنتها الاستبانة، حتى تكون النتائج ذات مصداقية وأكثر واقعية؛ فصدق أداة الدراسة يعني أن تكون الاستبانة شاملة لكل البيانات التي تدخل في عملية التحليل، وأن تقيس ما صممت لقياسه، وتكون كل مفرداتها واضحة وسلسة.

* **الصدق الظاهري:** بعد بناء الاستبانة تم عرضها على مجموعة من المتخصصين والأساتذة الذين لهم خبرة في مجال بناء الاستبانة البحثية، وذلك لتحديد مدى وضوح العبارات ومدى قدرتها على تحقيق أهداف الدراسة، وبناء على ذلك تم تعديل بعض العبارات لتخرج في صورتها النهائية.

* **قياس ثبات أداة الدراسة:**

سيتم استخدام معادلة ألفا كرونباخ Alpha-Cronbach والذي يعد أحد أهم الاختبارات الإحصائية لتحليل بيانات الاستبانة، لإضفاء الشرعية عليها. وعلى ضوء نتائج هذا الاختبار يتم تعديل الاستبانة أو قبولها. ويستخدم هذا الاختبار فيما إذا كانت أسئلة الاستبانة متناسقة فيما بينها.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_i^2} \right] \text{ بحسب من المعادلة:}$$

K: عدد مفردات الاختبار؛ $(\sum s_i^2)$: تباين درجات كل مفردة من مفردات الاختبار؛ (s_i^2) : التباين الكلي لمجموع مفردات الاختبار.

الجدول التالي يبين قيمة ألفا كرونباخ المحسوبة باستخدام مقياس ألفا كرونباخ.

الجدول رقم 4: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المتغيرات	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	24	0.884
الكفاءات البشرية	27	0.933
المجموع الكلي للاستبانة	51	0.930

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS ver 20

يتضح من نتائج الجدول أعلاه أن قيمة ألفا كرونباخ لكامل الاستبانة تساوي 0.930، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات؛ أي أنه في حالة إعادة نفس الاستبيان للاستطلاع مرة أخرى، فإن الاستبانة ستكون ثابتة بنسبة 93%، وهذه النسبة مقبولة جدا في الدراسة.

6.2. التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة (الإجابة على أسئلة الدراسة):

للإجابة على أسئلة الدراسة، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحاور، وكذلك الوسط الحسابي الكلي والانحراف المعياري الكلي للمحاور، والجدول الموالي يوضح النتائج:

الجدول 5: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد الدراسة.

المتغيرات	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الاجابة
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	تكنولوجيا المعلومات	3,2749	0.63304	متوسط
	تكنولوجيا الاتصال	2,9135	0.66184	متوسط
	تكنولوجيا الشبكات	3,0348	0.74682	متوسط
الكفاءات البشرية	المعارف	3,8034	0,50962	موافق
	المهارات	3,8063	0,53134	موافق
	السلوكات	4,0285	0,52405	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS ver 20

يتضح من الجدول أعلاه أن نتائج متوسطات أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التوالي تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا الاتصال، تكنولوجيا الشبكات (3.27، 2.91، 3.03) وهذا يدل على أن البنوك العمومية بولاية قالة تمتلك تكنولوجيا المعلومات والاتصال ولكن بدرجة متوسطة أي أنها لم تواكب كل التطورات في هذا المجال كميًا ونوعيًا وتستخدم هذه التكنولوجيات في حدود وليس بشكل واسع، وهذا من وجهة نظر موظفي البنوك، أما فيما يخص امتلاك الموظفين للكفاءات المناسبة للعمل البنكي والسعي لتنميتها فقد كانت متوسطات الأبعاد المعارف، المهارات، السلوكات على التوالي (3.80، 3.80، 4.02) مما يبين أن الإجابات بينت أن الموارد البشرية العاملة بالبنوك العمومية بولاية قالة تمتلك المعارف والمهارات وتحلى بالسلوكيات الضرورية للعمل البنكي وتحاول تنميتها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

بالنسبة للانحراف المعياري نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه أقل من 0.8 بالنسبة لكل الأبعاد حيث يتراوح بين 0.5 و 0.74 وهو يدل على تشتت ضعيف أي اتفاق كبير في الإجابات بين أفراد العينة.

7.2. اختبار فرضيات الدراسة

للتحقق من الفرضية التي تشير إلى وجود علاقة تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الكفاءات البشرية للموظفين بالبنوك العمومية الجزائرية، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون، والنتائج موضحة في الجدول التالي:²

الجدول رقم 6: معامل الارتباط بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الكفاءات البشرية.

Corrélations							
		تكنولوجيا المعلومات	تكنولوجيا الاتصال	تكنولوجيا الشبكات	المعارف	المهارات	السلوكات
تكنولوجيا المعلومات	معامل بيرسون	1	,387**	,640**	,343**	,194	,242*
	Sig.		,000	,000	,002	,089	,033
تكنولوجيا الاتصال	معامل بيرسون	,387**	1	,552**	,356**	,241*	,340**
	Sig.	,000		,000	,001	,034	,002
تكنولوجيا الشبكات	معامل بيرسون	,640**	,552**	1	,500**	,388*	,430**
	Sig.	,000	,000		,000	*	,000
المعارف	معامل بيرسون	,343**	,356**	,500**	1	,740*	,544**
	Sig.	,002	,001	,000		*	,000
المهارات	معامل بيرسون	,194	,241*	,388**	,740**	1	,721**
	Sig.	,089	,034	,000	,000		,000
السلوكات	معامل بيرسون	,242*	,340**	,430**	,544**	,721*	1
	Sig.	,033	,002	,000	,000	*	,000

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: مخرجات برمجية SPSS ver 20

يتضح من نتيجة الارتباط بين أبعاد المحورين، التي كانت موجبة، أنّ هناك ارتباط معنوي موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01، بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال (تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا الاتصال، تكنولوجيا الشبكات) وأبعاد الكفاءات البشرية (المعارف، المهارات، السلوكات)، ويظهر أن هذا الارتباط قوي مما يؤكد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ترتبط ارتباطاً كبيراً بتنمية الكفاءات البشرية، وأن أبعاد تكنولوجيا المعلومات تؤثر في تنمية معارف وتطوير مهارات الموظفين وكذا تساهم في تحليهم بالسلوكات الإيجابية في عملهم البنكي وذلك كون اتجاه التأثير إيجابياً.

الخاتمة:

إن الكفاءة مفهوم عام يشمل القدرة على استعمال المهارات والمعارف في وضعيات جديدة ضمن حقل مهني، فهي تشمل التنظيم والتخطيط والتجديد والقدرة على التكيف مع النشاطات الجديدة، وبهذه المفاهيم فإن اكتساب الكفاءات يشكل تحدياً أكبر من اكتساب المهارات والمعارف فقط.

ولقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات هنا مساهمة عظيمة، حيث أن ثورة المعلومات تعد أهم إنجاز تكنولوجي، فقد استطاع الإنسان أن يلغي المسافات ويختصر الزمن ويجعل العالم أشبه ما يكون بشاشة إلكترونية في عصر الامتزاج بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال والثقافة، وقد أصبح الاتصال وتبادل الأخبار والمعلومات عبر شبكات الحواسيب حقائق ملموسة وهذه الحقائق دفعت بالإنسان عموماً والمتدرب خاصة إلى الوصول بسرعة كبيرة إلى مراكز العلم والمعرفة والمكتبات والاطلاع على الجديد لحظة بلحظة. بأقل التكاليف، وفي كل وقت وزمان ومكان.

وقد توصلنا من خلال دراستنا هذه إلى أن هناك أثر إيجابي لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال (تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا الاتصال، تكنولوجيا الشبكات) على تنمية أبعاد الكفاءات (المعارف، المهارات، السلوكيات) التي تمتلكها الموارد البشرية العاملة على مستوى البنوك العمومية الجزائرية لولاية قلمة.

ولتزايد دور تقنية المعلومات والاتصال، فإن عدم التمكن من تنمية مقدرات الموارد البشرية التقنية سيكون من التحديات التي تواجه المؤسسات والاقتصاد الأضعف، ونقصد هنا تحديداً المؤسسات المصرفية بالجزائر، ولذلك يتعين على أصحاب المصلحة في مجال تنمية الكفاءات البشرية أن يدركوا أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي دعامة النمو لاستحداث الثروة الوطنية والعمالة ذات الجودة. لذا نوصي بما يلي:

- استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال كأداة أساسية في التعليم والتدريب لما لها من إيجابيات تنعكس على تنمية كفاءات المورد البشري وهي: قلة التكلفة؛ المرونة في الوقت والمكان؛ خاصة بالنظر لطبيعة العمل المصرفي الذي يهدف لخدمة العملاء ما يتطلب تواجد الموظفين في الخدمة في الوقت والمكان المناسب؛
- الحصول على آراء العلماء والمفكرين والباحثين المتخصصين وتبادل الخبرات والمعارف بين المصارف؛
- مساعدة العاملين بالمصارف على تكوين علاقات عالمية؛ وتطوير مهاراتهم على استخدام الحاسوب؛
- عدم التقييد بالساعات التدريبية حيث يمكن وضع المادة العلمية عبر الأنترنت والحصول عليها في أي مكان وفي أي وقت.
- السعي لتحويل المعارف الضمنية للكفاءات البشرية العاملة في البنوك الجزائرية خاصة ذوو الخبرة الطويلة في مجال العمل البنكي إلى معارف صريحة تنقل بين الموظفين للاستفادة منها قبل إحالتهم على التقاعد، وتكوين كفاءات جماعية على أعلى مستوى.

قائمة المراجع:

- الجاسم جعفر (2005)، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة، عمان، الأردن.
- الحلابي إبراهيم عباس (2013)، تنمية الموارد البشرية واستراتيجيات تخطيطها، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، ط 1.
- الطائي محمد (2007)، صيانة وإدامة نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة، عمان، الأردن، ط 1.
- النجار فايز جمعة صالح (2007)، نظم المعلومات الإدارية، دار حامد، عمان، الأردن، ط 2.
- زيدان محمد (2006)، أهمية العنصر البشري ضمن المزيج التسويقي الموسع للبنوك بالتطبيق على بنك الفلاحة والتنمية الريفية، المؤتمر الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي بشار.
- طایل مصطفى كمال السيد (2014)، الصناعة المصرفية والعملة الاقتصادية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط 1.
- -ثاني الحبيب (2005)، تطوير الكفاءات وتنمية الكفاءات وتنمية الموارد البشرية، التحدي الأساسي للتنافسية الجديدة، المؤتمر "الدولي الأداء المتميز للمنظمات والحكومات"، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة.
- سعيدي وصاف (2004)، الصناعة المصرفية والتحويلات العالمية، ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى الوطني الأول حول: المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية (الواقع والتحديات)، جامعة الشلف.
- -محمد عبد العليم صابر (2006)، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط 1.
- -معالي فهمي حيزر (2002)، نظم المعلومات - مدخل للتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- Dejoux Cécile (2008), Gestion des compétences ETGPEC, Dunod, Paris.
- Delean Simon (2002), La gestion des ressources humaines, Canada, 3eme édition.
- Martory Bernard, Daniel Crozet (2005), Gestion des ressources humaines pilotage social et performances, Dunod, 6^{ème} édition, Paris.
- Prax Jean-Yves (2012), le manuel du knowledge management (mettre en réseau les hommes et les savoir pour créer de la valeur), Dunod, Paris, 3^e édition.
- Sépari Sabine, Guy Solle (2009), management et contrôle de gestion DSCG3, Dunod, Paris.
- Thévent Maurice; et autre (2012), fonctions RH, politiques, métiers et outils des ressources humaines, Pearson éducation, France, 3em édition.

الملاحق

الملحق رقم 01: اختبار kmo لتحديد مدى كفاية العينة اعتمادا على برنامج SPSS ver 20

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.781
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3815.467
	Df	1275
	Sig.	.000

الملحق رقم 2: حساب معامل ألفا كرونباخ اعتمادا على برنامج SPSS ver 20

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,884	,885	24

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,933	,935	27

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
,930	,936	51

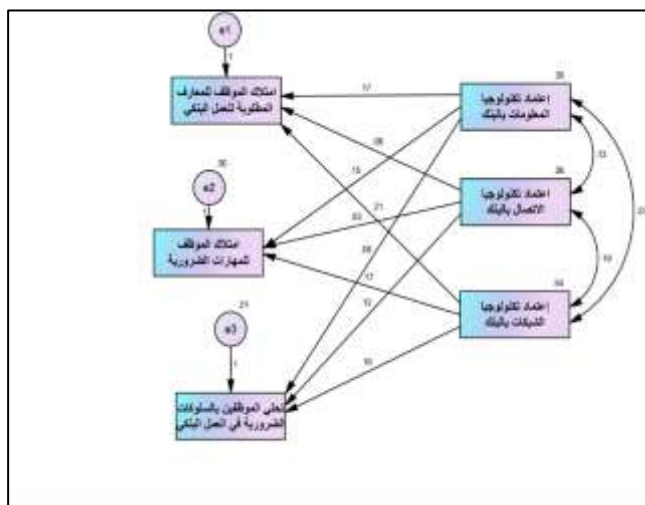
الملحق رقم 03: حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لأبعاد متغيرات الدراسة اعتمادا على برنامج

SPSS ver 20

Statistiques descriptives

	N	Somme	Moyenne	Ecart type	Variance
TI	78	255,44	3,2749	,63304	,401
TC	78	227,25	2,9135	,66184	,438
TIN	78	236,71	3,0348	,74682	,558
knowldege	78	296,67	3,8034	,50962	,260
skills	78	296,89	3,8063	,53134	,282
beha	78	314,22	4,0285	,52405	,275
N valide (listwise)	78				

الملحق رقم 04: النموذج البنائي لأثر تكنولوجيا م.و.ا على الكفاءات البشرية، مخرجات AMOS V24



الملحق رقم 05: حساب معامل ارتباط بيرسون ودرجة المعنوية اعتمادا على برنامج SPSS ver 20

	TI	TC	TIN	knowldege	skills	beha
Corrélation de Pearson	1	,387**	,640**	,343**	,194	,242'
TI Sig. (bilatérale)		,000	,000	,002	,089	,033
N	78	78	78	78	78	78
Corrélation de Pearson	,387**	1	,552**	,356**	,241'	,340**
TC Sig. (bilatérale)	,000		,000	,001	,034	,002
N	78	78	78	78	78	78
Corrélation de Pearson	,640**	,552**	1	,500**	,388**	,430**
TIN Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
N	78	78	78	78	78	78
Corrélation de Pearson	,343**	,356**	,500**	1	,740**	,544**
knowldege Sig. (bilatérale)	,002	,001	,000		,000	,000
N	78	78	78	78	78	78
Corrélation de Pearson	,194	,241'	,388**	,740**	1	,721**
skills Sig. (bilatérale)	,089	,034	,000	,000		,000
N	78	78	78	78	78	78
Corrélation de Pearson	,242'	,340**	,430**	,544**	,721**	1
beha Sig. (bilatérale)	,033	,002	,000	,000	,000	
N	78	78	78	78	78	78

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).