

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي والتجاري للبنوك التجارية الجزائرية

-دراسة حالة عينة من البنوك التجارية النشطة في ولاية برج بوعريريج-

The impact of information and communication technology on the financial and commercial performance of Algerian commercial Banks

A case study of a sample of active commercial banks in the state of Bordj Bou Arreridj

هيبه مزعاش

جامعة محمد بوضياف - المسيلة (الجزائر)، hiba.mezeache@univ-msila.dz

تاريخ النشر: 2021/09/30

تاريخ القبول: 2021/09/27

تاريخ الإرسال: 2021/07/05

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي والتجاري للبنوك التجارية النشطة في ولاية برج بوعريريج، من خلال تصميم إستبانة لغرض جمع البيانات من أفراد العينة التي بلغ تعدادها (50) مفردة ومعالجتها باستخدام الرزنامة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS و تم تحليل وتفسير البيانات المتحصل عليها.

توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساعد البنوك التجارية عن طريق منحها مكانة مرموقة في السوق البنكي، تخفيض التكاليف، إدارة المخاطر، التنبؤ بالأزمات، تحقيق رضا العملاء، ترويج وتنويع الخدمات، الأمر الذي يعود بالإيجاب على تطور الأداءين المالي والتجاري للبنوك التجارية.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ الأداء المالي؛ الأداء التجاري؛ البنوك التجارية؛ برج بوعريريج.

تصنيفات JEL: G21, M15.

Abstract:

This study aims to demonstrate the effect of the use of information and communication technology on the financial and commercial performance of commercial banks at the level of Bordj Bou Arreridj, this study was conducted by designing a questionnaire for the population of (50) individuals, and the statistical calendar for Social Sciences was used In order to analyze the data.

The study found that information and communication technology helps banks in work, pushes them, giving them a position in the market, reduce costs, manage risks, predict crises, achieve Customer satisfaction, promotion of various services and achieving diversity in the provision

Keywords: information and communication technology, financial performance, commercial performance, commercial banking, Bordj Bou Arreridj.

JEL Classification Cods: G21, M15.

المؤلف المرسل: هيبه مزعاش، الايميل: hiba.mezeache@univ-msila.dz

المقدمة:

يعيش العالم اليوم موجة من التغييرات الجذرية على صعيد تكنولوجيا المعلومات والاتصال واقتصاد المعرفة، حيث غزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال عالم المال والأعمال فغيرت من أساليب التعامل مع البيانات والمعلومات المتاحة في هذا المجال، وأصبحت تُشكل الركيزة الأساسية التي يُستند عليها في أداء المهام.

هذا وباعتبار أن تطور القطاع البنكي يعد العمود الأساسي للتقدم داخل أي بلد، ألزمت البنوك التجارية على تبني مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخدام أبعاده المتعارف عليها في مختلف المهام التي تقوم بها، بغية تحقيق مختلف الأهداف التي تسعى إليها كزيادة حجم أعمالها، تقليل التكاليف مع ضمان تقديم خدمات عالية الجودة، مواجهة مختلف التغيرات والتأقلم معها خاصة وأن البنوك أصبحت تعمل في ظل بيئة معاصرة تتميز بالتعقيد والتنوع.

لذلك ونظرا لأن الأداء المالي والتجاري يعدان مؤشرين أساسيين لقياس مدى تطور البنوك وموقعها في البيئة التي تعمل فيها، تسعى البنوك دائما إلى تطبيق أحدث ما اكتشف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من أجل الرفع من أدائها في التعامل مع الموارد المالية المتاحة، استخدام هذه التكنولوجيا في العمليات التجارية التي تقوم بها البنوك بغية التقرب أكثر من العملاء لمعرفة نوع الخدمة التي يسعون إليها ويفضلون وجودها داخل البنك، بالإضافة إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمعرفة التقلبات التي قد تحدث داخل البنوك والكشف عليها مبكرا من أجل منع حدوث أزمات وإدارة المخاطر التي قد تتعرض لها.

للتطرق أكثر لموضوع أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي والتجاري للبنوك التجارية في الجزائر، وبالأخص البنوك التجارية النشطة في ولاية برج بوعرييج تم طرح إشكالية الدراسة على النحو التالي:

ما أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي والتجاري للبنوك التجارية الجزائرية؟

الأسئلة الفرعية:

تفرع عن الإشكالية الرئيسة الأسئلة الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي للبنوك التجارية المدروسة؟
- هل توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء التجاري للبنوك التجارية المدروسة؟

الفرضيات:

كإجابات أولية لتساؤلات الدراسة يمكن تصميم وصياغة الفرضيات التالية:

- توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي لبنوك العينة المدروسة؛
- لا توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء التجاري لبنوك العينة المدروسة.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الموضوع في كونه يركز على أحد المواضيع المهمة، ألا وهو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي والتجاري للبنوك التجارية، كما يكتسي هذا الموضوع أهميته من خلال توضيح أثر إدماج هذا

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي والتجاري للبنوك التجارية الجزائرية _دراسة حالة عينة من البنوك التجارية النشطة في ولاية برج بوعريرج_

النوع من التكنولوجيا على نشاط البنوك بالإضافة إلى محاولة الوصول إلى مدى تطبيق بنوك الولاية المدروسة لها، وتحقيقها لرغبات لأطراف ذات صلة بها.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التوصل إلى ما يلي:

- إبراز أسباب الكامنة ودوافع اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك التجارية؛
- التعرف على طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المالي والتجاري للبنوك التجارية؛
- تسليط الضوء على مدى تطبيق البنوك التجارية النشطة في ولاية برج بوعريرج لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

منهج الدراسة:

لدراسة موضوع أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي والتجاري للبنوك التجارية قمنا باعتماد المنهج الوصفي التحليلي لدراسة المعلومات والمعطيات المتعلقة بالجانب النظري، وتحليل مختلف المعلومات المجمعة في الجانب التطبيقي والاستناد على أسلوب الاستقصاء باستعمال الاستبيان والاعتماد على التحليل الإحصائي لعرض وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية وتفسيرها.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

- دراسة ميهوب سماح: "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية"، أطروحة دكتوراه. (ميهوب، 2014)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مقومات النشاط البنكي عن بعد خاصة الإلكتروني منه، السبب وراء تبني التكنولوجيا الحديثة من طرف البنوك التجارية، العوامل التي تساعد على دمج النشاط البنكي عن بعد وأثر ذلك على الأداء المالي والتجاري.

توصلت الدراسة إلى أن وجود التقنيات الحديثة تساعد البنوك على تطوير أدائها التجاري من خلال تحسين جودة الخدمة البنكية، التحكم في التكاليف وجعل الخدمات منافسة، كما تساهم في تحقيق عامل التنويع في طرق عرض الخدمة من خلال القنوات البنكية المتعددة التي تبنتها المصارف عبر الزمن منها: القنوات التقليدية، الصراف الآلي، الهاتف النقال، التلفزة الرقمية والانترنت، كما دفعت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات البنوك لتطوير أدوات ووسائل الدفع لتصبح ملائمة لطبيعة المعاملات الحديثة وتتماشى مع بيئة الأعمال الإلكترونية.

تشابه دراسة ميهوب سماح ودراسنا في أن كل منهما يسعى إلى تبيان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي والتجاري للبنوك التجارية، لكن الاختلاف بينهما في أن هذه الدراسة تسعى إلى تبيان الأثر على الخدمات البنكية التي تجرى عن بعد أما دراستنا فهي تهدف إلى تبيان الأثر على كافة الخدمات التي تقوم بها البنوك، بالإضافة إلى الاختلاف في

عينة الدراسة فهذه الدراسة ركزت على البنوك التجارية العاملة في فرنسا ودراستنا ركزت على البنوك التجارية الجزائرية بالأخص تلك النشطة في ولاية برج بوعرييج.

الدراسة الثانية:

— دراسة بن ميري مصطفى، فلاق علي: "تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين أداء العاملين -دراسة حالة أساتذة جامعة المدية". (بن ميري، فلاق، 2020)

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة تسمح بتجميع، تخزين، معالجة ونقل المعلومات في تحسين أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي. توصلت هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دورا هاما وفعالا في تحسين وتطوير أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

تشابه هذه الدراسة ودراستنا في سعي كل منهما إلى تبيان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء البنوك التجارية، لكن الاختلاف بين الدراستين يظهر في سعي هذه الدراسة إلى تبيان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين في حين دراستنا تسعى إلى تبيان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداءين المالي والتجاري، زيادة على تطبيق دراسة بن ميري وفلاق كانت على عينة من الأساتذة العاملين في جامعة المدية بينما دراستنا طبقت على عينة من البنوك التجارية.

1- علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالأداء المالي والتجاري للبنوك التجارية

تغطي تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأهمية كبيرة على مستوى البنوك التجارية، نظرا لعملها على تسهيل أعمالها وضمان كفاءة وجودة العمليات التي تقوم بها.

1-1 التعريف بالمتغيرات الأساسية في الدراسة:

1-1-1 تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

حظي مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالعديد من التعاريف التي من شأنها أن تساهم في الرفع من قيمته واستخدامه داخل البنوك التجارية، لعل أهم هذه التعاريف التالي:

التعريف الأول: "اكتساب ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات الصوتية، المصورة، النصية والرقمية من خلال مجموعة تعتمد على الإلكترونيات الدقيقة من أجهزة الكمبيوتر وأجهزة الاتصالات." (Kwadwo Kyeremeh and others, 2019, p. 02)

التعريف الثاني: "مصطلح شامل يصف مجموعة من التقنيات التي تستخدم للوصول، إنشاء، تخزين، استرجاع، نشر، تبادل، إدارة ونقل المعلومات بتنسيق رقمي." (LADJEL, 2020, p. 650)

التعريف الثالث: "مجموعة المكونات المادية، البرمجيات، الاتصالات، البيانات والأفراد التي تستخدمهم البنوك في جلب البيانات والمعلومات وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها باستخدام برمجيات متعددة الوسائط (السمعية، البصرية، النصية)." (مسلم، 2015، صفحة 126)

من خلال التعاريف المقدمة نستطيع القول بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي:
"مجموعة من المكونات (المكونات المادية، البرمجيات، الاتصالات، البيانات والأفراد)، التي تستخدمها البنوك من أجل اكتساب ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات الصوتية والمصورة والنصية والرقمية، لتحقيق الأهداف المرجوة من وراء اعتمادها."
1-1-2 تعريف الأداء المالي للبنوك التجارية:

قدمت العديد من التعاريف للأداء المالي قصد تفريقه عن غيره من أنواع الأداء الأخرى، أهم هذه التعاريف نذكر:
التعريف الأول: "مدى مساهمة أنشطة البنك في خلق القيمة أو الفعالية في استخدام الموارد المالية المتاحة، من خلال بلوغ الأهداف المالية بأقل التكاليف المالية." (بجيج، بن حمين، 2020، صفحة 360)
التعريف الثاني: "آلية تمكن المنظومة الاقتصادية من النجاح في الاستخدام الأمثل للوسائل المالية المتاحة لدى البنك، من أجل تحقيق الأهداف المسطرة." (رقايقية وآخرون، 2020، صفحة 51)
التعريف الثالث: "تحقيق ربحية جيدة ونمو مُرضٍ وخلق قيمة للمساهمين، بالإضافة إلى ضمان استقرار تمويل البنك من أجل استخدام أقل قدر ممكن من الائتمان عن طريق إدارة الموارد المالية المتاحة للعمل، تحديد ربحية الأموال المستثمرة وتحديد العمليات الأكثر ربحية." (Oubya, 2016, p. 24)

من التعاريف التي قدمت يمكن القول بأن الأداء المالي للبنك التجاري هو:
"إظهار فعالية البنك في استخدام الموارد المالية المتاحة لديه ما يؤدي إلى نمو البنك، زيادة ربحيته وخلق قيمة للمساهمين، بالإضافة إلى نجاح المنظومة الاقتصادية في الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة للبنك لتحقيق الأهداف المسطرة."
1-1-3 تعريف الأداء التجاري للبنوك التجارية:

مثل غيره من أنواع الأداء الأخرى حظي الأداء التجاري داخل البنوك باهتمام الباحثين، ورصدت له عدة تعاريف أهمها:
التعريف الأول: "يتمثل في مقارنة أداء البنك بأداء منافسيه للتعرف على نقاط القوة من أجل تعزيزها، ونقاط الضعف لغرض الحد منها." (بنية وبعلي، 2020، صفحة 492)
التعريف الثاني: "مصطلح يصف كفاءة وفاعلية العملية التجارية، من خلال التركيز على المواءمة بين مخرجات أنشطة واستراتيجيات البنك التجارية وبين الأهداف المطلوبة لها." (قاشي وعثمان، 2020، صفحة 177)
التعريف الثالث: "قدرة البنك على إرضاء عملائه من خلال تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة تلي توقعاتهم واحتياجاتهم، تأخذ بعين الاعتبار استراتيجيات المنافسين من أجل الحفاظ أو تطوير الحصة السوقية." (ISSOR, 2017, pp. 37-38)
بناء على ما سبق، يمكن لنا القول بأن الأداء التجاري هو:

"كفاءة وفاعلية العمليات التجارية للبنك التجاري من أجل التعرف على نقاط القوة والضعف، إرضاء العملاء من خلال تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة تلي توقعاتهم واحتياجاتهم ومقارنة أدائه بمنافسيه بغرض تحقيق الأهداف المرجوة".

2-1 الأبعاد الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

توجد أربع أبعاد أساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، يمكن لنا عرضها من خلال ما يلي: (عبدوي، 2016، الصفحات 81-89)

- **الأجهزة والمعدات:** تشمل كافة المكونات المادية التي تستخدم في استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من حواسيب، طابعات، ماسحات ضوئية، كاميرات مراقبة، هواتف وفاكس... إلخ؛
- **البرمجيات:** البرامج التي تحتاجها المكونات المادية للحاسوب لتمكين من إنجاز أعمالها ومعالجتها الضرورية المطلوبة، فهي تشير إلى التعليمات التي توجه إلى الحاسب الآلي بغرض أداء مهمة معينة، وتحتاج الحاسبات الآلية لها لكي تؤدي كل مهمة تقوم بها، على سبيل المثال تمكن البرمجيات الحاسب المستخدم من كتابة، مراجعة، طباعة مستند ما، وكذلك حساب وتقدير المؤشرات المالية أو إعداد جداول زمنية بتوقيت استخدام المعدات؛
- **شبكات الاتصال:** أحد مكونات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل البنوك، حيث تمكن الناشطين في البنك من تبادل البيانات والمعلومات إلكترونياً من خلال الشبكات، المشاركة في اتخاذ القرار، إدارة عمليات وموارد البنوك بصورة أكثر فعالية، بالتالي رفع القدرة التنافسية للبنك داخل البيئة المتغيرة التي يعمل فيها؛
- **قواعد البيانات:** مجموعة متكاملة من البيانات التي تُنظم وتخزن بطريقة يسهل من خلالها استرجاعها، ويجب أن تضم الهياكل الأساسية لقواعد البيانات بصورة تتوافق مع احتياجات المؤسسة، كما تسمح بسهولة الوصول إليها مثلما يجب أن تكون وبالشكل الذي يمكن من خلاله إجراء أكثر من برنامج تطبيقي عليها.

3-1 أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي والتجاري للبنوك التجارية:

من أجل الوصول إلى أداء بنكي جيد يُمكن من تحقيق الأهداف المطلوبة، ويساعد على تحقيق مكانة في السوق عمدت البنوك إلى تبني جملة من الاستراتيجيات التي تساعد في دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل البنوك من أجل تحقيق ما يلي: (ميهوب، 2014، الصفحات 28-32)

- **مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تغيير القوانين المنظمة للعمل البنكي:** إن البنك الذي يريد التطور والنمو ومسايرة التغيرات الاقتصادية عامة والمالية خاصة، يجب عليه أن يكون مرناً في قوانين العمل، وأن يعمل على تطويرها بشكل مستمر بحسب نشاطه، حيث أن تبني البنوك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يسمح بوضع أرضية خاصة من القوانين تتماشى مع نشاطها وتحمي المتعاملين من المخاطر الناتجة عنها؛
- **مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تغيير الهيكل التنظيمي للبنك:** يتميز الهيكل التنظيمي للبنك بالمرونة وإمكانية الابتكار والتجديد ما يؤدي إلى إدخال تغيرات واسعة عند تبني مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فهو يُساعد على تغيير الأساليب التي تتبعها البنوك في رفع التقارير، كما توفر إمكانيات جديدة لمساعدة المديرين على التخطيط، التنظيم، القيادة والمراقبة، بالإضافة إلى المساهمة في استخدام قنوات بنكية حديثة تساعد في إنجاز الأعمال؛

— **مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توفير عنصر الاتصال:** من خلال المساهمة في نقل المعلومات بين مختلف الأقسام وفروع البنوك من جهة وبين البنك وجميع الأطراف ذات صلة بالبنك، زيادة على هذا تعتبر وسائل الاتصال الحديثة وخاصة الشبكات أفضل وسيلة لتدعيم استراتيجيات الاتصال في البنك، من خلال توفيرها لعامل السرعة وتقليص الوقت وسهولة الاتصال؛

— **مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعرف على حاجات العملاء:** من أجل الاستجابة لاحتياجات العاملين وتحقيق رغبتهم من أجل ضمان ولائهم، تسعى البنوك إلى استخدام أساليب عديدة كالدراسات الاستكشافية والميدانية التي يمكن الوصول إليها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأيضاً من أجل توفير السرعة والسهولة في معالجة البيانات والاحتفاظ بها واسترجاعها إذا استدعى الأمر إلى ذلك بغية الوصول إلى نتائج فعالة وتحقيق مبتغى العملاء؛

— **مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير عنصر الترويج:** يساهم اعتماد البنك لإستراتيجية ترويج فعالة في جذب العملاء والتأثير فيهم، ما يدعم وصول البنك إلى تحقيق أهدافه من خلال اعتماد أساليب وأدوات للترويج لخدماته في أماكن وأوقات متعددة عن طريق مختلف آليات تكنولوجيا المعلومات والاتصال كالبريد الإلكتروني، موقع الإلكتروني للبنك، استخدام الموزع الآلي للنقود والتلفزة الرقمية؛

— **مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق ميزة تنافسية:** وفر تبنى البنوك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال عامل السرعة والسهولة في التعرف على خدمات البنوك المنافسة، وكل ما يترتب عنها من تكلفة، توزيع وتسعير... الخ، كذلك معرفة موقعهم في السوق بالإضافة إلى مساهمتها أيضاً في تخزين المعلومات وتحليلها واسترجاعها من خلال الأنظمة المختصة، كما غيرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من ملامح ثلاث وظائف رئيسية تؤديها البنوك هي الوصول إلى السيولة وتحويل الأصول ومراقبة المخاطر. (Madhushree and others, 2018, p. 143)

2- أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي والتجاري للبنوك التجارية العاملة في ولاية برج بوعريريج
للإجابة على فرضيات الدراسة اعتمدنا في الجزء التطبيقي على الاستبيان الذي يحتوي على أسئلة مغلقة ذات خيارات معدة مسبقاً، كما تناولنا فيه كافة الأدوات المستخدمة في جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات، كذلك تم عرض متغيرات الدراسة وتحليلها من أجل الوقوف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي والتجاري للبنوك التجارية في ولاية برج بوعريريج.

1-2 مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في البنوك التجارية بجميع مستوياتهم، أما عينة الدراسة فاقترنت على العاملين في البنوك التجارية في ولاية برج بوعريريج، حيث تم إعداد استبيان كأداة لجمع البيانات، وقسمت الدراسة إلى 03 محاور أساسية، يتناول المحور الأول منها البيانات الذاتية للمجيب ويضم 07 أسئلة، أما المحور الثاني فيتعلق بأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأربعة، بحيث يضم كل بعد 05 أسئلة تتعلق بالجوانب الرئيسية له وشكلت هذه الأسئلة في المجلد 20 سؤال، في حين تتعلق أسئلة المحور الثالث بكل من الأداء المالي والتجاري لهذه البنوك، حيث خصصت 10 أسئلة للأداء المالي

و10 أسئلة للأداء التجاري، هذا وقد تم توزيع 50 استبياناً على عينة الدراسة مع إجراء مقابلات مع المستجوبين. بالإضافة إلى تحليل هذا الاستبيان وفق مقياس ليكرت الخماسي ذو خمس درجات كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (01): درجة الموافقة وفق مقياس Likert الخماسي

التقدير	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الباحثة.

3-2 متغيرات الدراسة والمؤشرات البحثية:

- يتكون نموذج الدراسة من متغير مستقل ومتغيرين تابعين مثل ما هو موضح فيما يلي:
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال (المتغير المستقل): يشتمل على الأبعاد الأربعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال المتمثلة أساساً في: الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال وكذلك قواعد البيانات.
- الأداء المالي والتجاري (المتغيرات التابعة): يشتمل على العبارات الخاصة بكل نوع من الأداء.

4-2 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

- لقد تم تفرغ الاستبانة وترميز البيانات وإدخالها في الحاسوب باستعمال برنامج الخدمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS (sciences social for package statistical)، من خلال الاستعانة ببعض الأدوات الإحصائية منها:
 - معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لقياس درجة مصداقية الإجابات على فقرات الاستبيان؛
 - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأداء المالي والتجاري، للكشف على اتجاه أفراد العينة تجاه هذه الأبعاد؛
 - الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي والتجاري للبنوك المدروسة.
- هذا ويبين الجدول التالي مستويات الإجابة لمقياس ليكرت الخماسي:

الجدول (02): مستويات الملائمة للوسط الحسابي وفق مقياس Likert الخماسي

المستوى	منخفض جداً	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جداً
المتوسط الحسابي	1.8-1	2.60-1.81	3.40-2.61	4.20-3.41	5-4.21

المصدر: (العطوي،، 2020، صفحة 179)

5-2 تحديد درجة ثبات القياس:

من أجل اختبار درجة الثبات قمنا بحساب معامل "Cronbach Alpha" الذي يشير إلى ثبات المقياس ودرجة صدق العينة لكل محور من محاور الاستبيان وللاستبيان ككل، حيث كانت نتائج الاختبار كما هي مبينة في الجدول رقم 03.

الجدول (03): نتائج اختبار درجة ثبات المتغيرات

محاو الاستبيان	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
المحور الأول	الأجهزة والمعدات	0.93
	البرمجيات	0.90
	شبكات الاتصال	0.94
	قواعد البيانات	0.92
المحور الثاني	الأداء المالي	0.97
	الأداء التجاري	0.93
عبارات جميع الاستبيان		0.95

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.23

يلاحظ من الجدول السابق أن معامل ألفا كرونباخ قد تراوح بين 0.90 و 0.97، ويوحى بأن المعاملات جيدة وتنفوق الحد الأدنى المتفق عليه (0.6)، أما معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان فقد بلغ 0.95، الأمر الذي يدل على ثبات أداة الدراسة ومنح الصلاحية للاستبيان لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

2-6 تحليل نتائج الدراسة الميدانية:

يختص هذا الجزء بوصف وتحليل متغيرات الدراسة لكن لا بد أولاً من وصف العينة من خلال البيانات الشخصية.

أ. وصف خصائص أفراد عينة الدراسة:

تضمنت الدراسة 07 متغيرات أساسية خاصة بأفراد عينة الدراسة، المتمثلة في: الجنس، السن، المستوى التعليمي نوع البنك، القسم، سنوات الخبرة وعدد الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول (04): وصف عينة البحث وفقاً للبيانات الشخصية

المتغيرات الأساسية الخاصة بأفراد العينة	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	30
	أنثى	40
السن	من 22 سنة إلى 32 سنة	18
	من 33 سنة إلى 43 سنة	36
	أكبر من 44 سنة	05
المستوى التعليمي	شهادة بكالوريا	02
	شهادة ليسانس	36
	شهادة ماستر	18
	شهادة تقني سامي	08
نوع البنك	بنك عام	62
	بنك خاص	38

6	03	قسم الزبائن	القسم
24	12	قسم تكنولوجيا المعلومات والاتصال	
44	22	الإدارة	
26	13	أقسام أخرى	
38	19	أقل من 05 سنوات	سنوات الخبرة
42	21	من 05 سنوات إلى 10 سنوات	
20	10	أكثر من 10 سنوات	
20	10	0 دورة تدريبية	عدد الدورات التدريبية
52	26	من 01 إلى 05 دورات تدريبية	
28	14	أكثر من 05 دورات تدريبية	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.23

بعد تحليل الجدول السابق يتضح ما يلي:

- **الجنس:** من خلال الجدول السابق نلاحظ أن هناك تقارب بين فئة الذكور بنسبة 60% وفئة الإناث التي كانت بنسبة 40%، وهذا راجع إلى توظيف البنك لكلا الجنسين دون أي تحيز ويرجع الاختلاف البسيط بينهما إلى أن الاستبيان تم إعداده في فترة كورونا أين توقف النساء العاملات ذوات العائلات عن عملهن؛
- **السن:** من خلال الجدول نلاحظ أن الفئة العمرية من 33 إلى 43 سنة شكلت أعلى نسبة 36%، ثم تلتها الفئة العمرية من 22 إلى 32 سنة بنسبة 18%، في حين حصلت الفئة العمرية الأكثر من 43 سنة على النسبة الأقل أي 05%، ما يبين أن البنوك التجارية تحرص على المساهمة في توظيف الطاقة الشابة لديها؛
- **المستوى التعليمي:** من الجدول يتضح أن أصحاب شهادة اليسانس هم أكثر توظيفاً في البنوك 72%، ثم تليها أصحاب شهادة الماستر بنسبة 18%، وهما يشكلان النسبتين الأكبر في المستوى التعليمي دلالة على توظيف البنك لأصحاب الشهادات الجامعية بمستوى مرتفع مماشياً مع طبيعة عمله التي تفرض عليه ذلك من جهة، وجهة أخرى للرفع من أدائه وزيادة كفاءته؛
- **نوع البنك:** من قراءتنا للجدول السابق نجد أن البنوك العمومية أخذت النسبة الأكبر في عينة الدراسة بنسبة 62%، تليها البنوك الخاصة بنسبة 38%، يمكن لنا إرجاع هذا إلى تشديد البنوك الخاصة للإجراءات الاحترازية وعدم رغبتها في الاستقبال أو إجراء مقابلات في فترة انتشار وباء كورونا؛
- **القسم:** من الجدول يتضح أن قسم الإدارة أخذ نسبة 44% وهي أعلى نسبة نظراً لوجود أكبر قدر من العاملين فيه بخلاف الأقسام الأخرى وكذلك استخدامه للمعدات والأجهزة، البرمجيات، قواعد البيانات بشكل كبير، ثم يأتي قسم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بنسبة 24% وذلك لأن هذا القسم يشكل أساس الدراسة، أما القسم الزبائن فقد أخذ نسبة 06% ويرجع هذا لتخفيض حجم العاملين في هذه المناصب خلال فترة الوباء واستخدام الحد الأدنى من العاملين في هذه المناصب، أما باقي عينة الدراسة فكانت من أقسام أخرى كقسم المحاسبة؛

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي والتجاري للبنوك التجارية الجزائرية
 دراسة حالة عينة من البنوك التجارية النشطة في ولاية برج بوعرييج.

- سنوات الخبرة: من الجدول يمكن القول أن فئة أصحاب الخبرة ما بين 05 سنوات و10 سنوات أخذت أعلى نسبة قدرت بـ 42%، ثم تليها أصحاب الخبرة الأقل من 05 سنوات بنسبة 38%، أما أصحاب الخبرة أكبر من 10 سنوات فقد قدرت نسبتها بـ 20%، وهذا راجع لتوظيف البنك عمال من متوسطي الأعمار، وكذلك نظرا لاستقطاب الكفاءات الجامعية التي لديها علم بالممارسات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- عدد الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال: من قراءتنا للجدول توصلنا إلى أن بنوك العينة المدروسة تحرص على القيام بالدورات التدريبية للعاملين لديها من أجل تسهيل تعاملهم مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، هذا وكما يحرص العاملون في حد ذاتهم على تطوير مهاراتهم من خلال القيام بدورات تدريبية على حسابهم الخاص، فالكثير منهم وصل عدد الدورات التي قاموا بها إلى 05 دورات، ما يفسر حصول فئة من 01 إلى 05 دورات على أعلى نسبة قدرت بـ 52%.

ب. تحليل أسئلة الدراسة:

يتعلق هذا الجزء بدراسة وتحليل نتائج أسئلة المحور الثاني والثالث من الاستبيان، التي جاءت نتائجها كما يلي:

أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

الجدول (05): المتوسطات والانحرافات المعيارية لأراء عينة الدراسة حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الأبعاد المدروسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الأجهزة	3,664	1,1698	مرتفعة
البرمجيات	3,532	1,0288	مرتفعة
شبكات الاتصال	3,64	1,1818	مرتفعة
قواعد البيانات	3,548	1,1058	مرتفعة
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	3,596	1,12155	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS.23

تشير بيانات الجدول أعلاه إلى بلوغ المتوسط الحسابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال 3.596 وهو ذو درجة موافقة مرتفعة ناتجة عن حصول جميع الأبعاد على متوسطات مرتفعة، ما يشير إلى إقبال أفراد العينة على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كبير في البنوك المدروسة، من خلال حرص البنوك على توفير جميع المعدات والأجهزة بما فيها شبكات الاتصال التي تسهل العمل البنكي، وسهرها على متابعة مدى كفاءة الوسائل والعاملين على استخدامها، زيادة إلى امتلاك البنوك محل الدراسة للبرمجيات التي تسهل إنجاز الأعمال والقيام بتحديثها بصفة مستمرة بغية مواكبة التطور الحاصل في هذا المجال، الأمر الذي سوف يعود عليها بالنفع طبعاً، كما وأن بنوك العينة تولي أهمية كبيرة لقواعد البيانات وتحرص على توظيف متخصصين في المجال من أجل ضمان سهولة التعامل مع البيانات من قبل الجميع وعدم ازدواجيتها من أجل تسهيل عملية اتخاذ القرارات.

- عبارات الأداء المالي والتجاري لبنوك العينة:

الجدول (06): المتوسطات والانحرافات المعيارية لأراء عينة الدراسة حول الأداء المالي والتجاري

متغيرات الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الأداء المالي	3,349	1,3615	متوسطة
الأداء التجاري	3,324	1,111	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS.23

من خلال الجدول (06) نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام للأداء المالي كان 3.349 وهو ذو درجة موافقة متوسطة نتيجة تحقيق مختلف عباراته لدرجة موافقة متوسطة، ما يشير إلى أن البنوك تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أدائها المالي بدرجات متوسطة حسب آراء العاملين، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في إدارة المخاطر المالية داخل البنوك، تساعد في التحكم في التكاليف المالية والتخطيط للحصول على موارد جديدة، كذلك تعمل على التنبؤ بالتدفقات النقدية الداخلة والخارجة و زيادة إيرادات البنوك، غير أن غياب تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا يخلق حالة من العدم التأكيد في البنوك المدروسة لقدرتها على مسايرة الأوضاع في حال غياب تكنولوجيا المعلومات والاتصال وامتلاكها استراتيجيات بديلة التي تساعد على تسيير أمورها ومواجهة التغيير الحاصل.

كما يوضح الجدول كذلك أن المتوسط الحسابي العام لعبارات الأداء التجاري بلغ 3.324 وهو ذو درجة موافقة متوسطة، يرجع ذلك لقيام البنوك محل الدراسة بتحسين وزيادة جودة الخدمات المقدمة وتقديمها الخدمات البنكية عن بعد، السرية في أداء الأعمال من أجل جذب متعاملين جدد، قدرة البنوك على التعرف على استراتيجيات التسعيرية والتنافسية المتبعة من قبل كل بنك فيها لعرضها عبر المواقع الخاصة بها من أجل الترويج للبنك وتحقيق قاعدة جماهيرية واسعة، إلا أن البنوك لا تقوم بدراسات ميدانية واستكشافية للتعرف على نوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال المناسبة أكثر للعملاء وطبيعة الخدمات التي يرغب فيها العملاء أكثر.

ج. دراسة اتجاهات آراء أفراد العينة حول متغيرات الدراسة:

من خلال هذا الجزء سيتم دراسة الاختلافات المحتملة لآراء المستجوبين في البنوك التجارية المدروسة حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي والتجاري لمعرفة ما إذا كانت هذه البنوك بمختلف أنواعها لها نفس الاتجاه في الإجابة.

الجدول (07): نتائج اتجاهات آراء أفراد العينة حول متغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة
الأجهزة والمعدات	0.648	1.878	0.797
البرمجيات	0.354	0.292	0.550
شبكات الاتصال	0.483	0.280	0.796
قواعد البيانات	0.523	0.234	0.793
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.478	0.248	0.849
الأداء المالي	0.856	0.084	0.417
الأداء التجاري	0.894	-0.393	0.578

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS.23

— نتائج اتجاهات آراء العينة حول بعد الأجهزة والمعدات: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، إذ بلغت قيمة $\alpha = 0.797$ ، ما يدل على تماثل آراء المستجوبين في كل البنوك المدروسة وهذا راجع إلى سعي هذه البنوك لتوفير كل الأجهزة والمعدات التي من شأنها تسهيل العمل البنكي، وتحقيق كفاءة في إنجاز الأعمال واختصار الوقت لأداء الأعمال وتلبية حاجات العملاء من خلال تدريب الموظفين على تحقيق ذلك؛

— نتائج اتجاهات آراء العينة حول بعد البرمجيات: من قراءتنا للجدول أعلاه نلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، إذ بلغت قيمة $\alpha = 0.550$ ما يشير إلى تماثل آراء المستجوبين في كل البنوك المدروسة، الأمر الذي يعود إلى قدرة البنوك التجارية المدروسة على امتلاك برمجيات متطورة تساعد في تقدير المؤشرات المالية أو الجداول المالية، كما تسمح لها بمنافسة البنوك الأخرى وتضمن لها إنجاز الأعمال بكل كفاءة وتساعد في اتخاذ القرارات وإصدار التقارير الدورية؛

— نتائج اتجاهات آراء العينة حول بعد شبكات الاتصال: يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) إذ بلغت قيمة $\alpha = 0.796$ ، ما يبين تماثل آراء المستجوبين في كل العينة، وتحقيق هذه النتيجة راجع إلى اهتمام البنوك ببعد شبكات الاتصال كوسيلة أساسية تساعد على إنجاز المهام المطلوبة، اختصار الوقت والتكاليف لأداء الأعمال وربط البنك بالعالم الخارجي، كما يساعد أيضا وجود الاتصال الرسمي في البنوك على تقليل الاتصالات الشخصية التي تعتبر من أنواع الاتصالات غير محبذ وجودها في أي بنك؛

— نتائج اتجاهات آراء العينة حول بعد قواعد البيانات: من الجدول السابق رقم (07) نلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) إذ بلغت قيمة $\alpha = 0.793$ ، ما يبين تماثل آراء المستجوبين في كل العينة، وتحقيق هذه نتيجة يرجع إلى قدرة البنوك على توفير قاعدة بيانات تمتاز بالمرونة، وإمكانية استخدامها من مختلف العاملين ومختلف فروع البنوك ما يسهل على العاملين ويرضي العملاء ويجنبهم عناء التنقل إلى الفروع الرئيسية؛

- نتائج اتجاهات آراء العينة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال: من الجدول رقم (07) نلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) إذ بلغت قيمة $\alpha = 0.849$ ، تحقق ذلك راجع إلى تماثل أحوبة مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فاستخدام البنوك مختلف الأدوات والتقنيات الحديثة التي تستخدم للوصول، إنشاء، تخزين، استرجاع، نشر، تبادل، إدارة ونقل المعلومات بمختلف أشكالها من أجل تبسيط نشاطها والرفع من أدائه وتسهيل التواصل بشتى أنواعه عبر مختلف الفروع من أجل تسهيل عملية اتخاذ القرار وزيادة سرعة أداء العمليات؛
- نتائج اتجاهات آراء العينة حول الأداء المالي: من قراءتنا للجدول رقم (07) نلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) إذ بلغت قيمة $\alpha = 0.417$ ، ما يبين تماثل آراء المستجوبين في كل البنوك المدروسة ما يدل على فعالية البنوك في التحكم في استخدام الموارد المالية بغية تحقيق نتيجة إيجابية، تسمح لهم بالمنافسة وتضمن تحقيق الربحية، الوصول للأهداف المسطرة من قبل الإدارات العليا بالإضافة إلى كسب مكانة سوقية في السوق البنكي، كما تساعدهم على التعرف على مختلف المخاطر لإدارتها، التنبؤ بالأزمات التي قد يتعرض لها البنك لمواجهةها وتجنب المسألة من البنك المركزي؛
- نتائج اتجاهات آراء العينة حول الأداء التجاري: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، إذ بلغت قيمة $\alpha = 0.578$ ، ما يدل على تماثل آراء المستجوبين في كل البنوك المدروسة، هذا راجع إلى سعي هذه البنوك لزيادة جودة الخدمة البنكية المقدمة من أجل جذب العملاء والتأثير فيهم، تنويع العمليات التجارية المتاحة في البنوك ومحاولة جعلها شاملة لجميع احتياجات العملاء، التعرف على نقاط القوة بغية تعزيزها ونقاط الضعف من أجل تداركها، تنويع أساليب واستراتيجيات تقديم الخدمات، عن طريق دمج آليات تكنولوجيا المعلومات والاتصال كالبريد الإلكتروني، موقع الإلكتروني للبنك، استخدام الموزع الآلي للنقد والتلفزة الرقمية من أجل تسهيل وصول البنك لأهدافه المتعلقة بالجانب التجاري.

3- اختبار فرضيات الدراسة:

يتم في هذا الجزء اختبار نموذج الدراسة باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط الذي يقيس أثر المتغير المستقل على المتغير التابع، أي دراسة مدى قدرة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تفسير التغير الحاصل في الأداء المالي والتغير الحاصل في الأداء التجاري للبنوك المدروسة وهل هناك علاقة تأثير جوهرية (معنوية) بينهما.

أ. اختبار الفرضية الأولى:

لاختبار الفرضية الأولى تم الاعتماد على الانحدار الخطي البسيط كما يلي:

الفرضية الأولى: توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المالي للبنوك التجارية في ولاية برج بوعريريج:

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي والتجاري للبنوك التجارية الجزائرية
 دراسة حالة عينة من البنوك التجارية النشطة في ولاية برج بوعريرج

الجدول (08): نتائج معادلة الانحدار البسيط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المالي

المعايير الإحصائية		المعلومات المقدرة				
معامل التحديد	معامل الارتباط R	F	Bêta	مستوى الدلالة	الثابت	b1
0.117	0.367	7.472	0.367	0.009	1.608	0.484

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS.23

من خلال نتائج الجدول رقم (08) يتبين لنا معنوية النموذج حيث نلاحظ أن مستوى الدلالة المحسوب 0.009 أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) ما يوضح وجود علاقة بين المتغيرين أي أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر في الأداء المالي للبنوك المدروسة، كما تشير النتائج أيضا إلى وجود ارتباط موجب بدرجة متوسطة بينهما حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون 36.7% وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)، كما يشير الجدول إلى أن 11.7% من التباين في الأداء المالي يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التنبؤ به، أما قيمة المعلمة b1 التي بلغت 0.484 فتوضح قوة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع فكلما أدخلت البنوك تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملها أكثر، وجلبت وسائل وبرمجيات تكنولوجية تتميز بالحدثة أكثر انعكس ذلك على الأداء المالي بـ 48.8%.

بالتالي تقبل الفرضية الأولى: توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي للبنوك التجارية في ولاية برج بوعريرج.

منه تكتب المعادلة كما يلي: $0.484 + 1.608$ (الأداء المالي).

ب. اختبار الفرضية الثانية:

لاختبار الفرضية الأولى تم الاعتماد على الانحدار الخطي البسيط، كما يلي:

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء التجاري للبنوك التجارية في ولاية برج بوعريرج:

الجدول (09): نتائج معادلة الانحدار البسيط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء التجاري

المعايير الإحصائية		المعلومات المقدرة				
معامل التحديد	معامل الارتباط R	F	Bêta	مستوى الدلالة	الثابت	b1
0.176	0.439	11.473	0.439	0.001	2.168	0.420

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS.23

بعد تحليل نتائج الجدول (09) يمكن لنا القول بأن للنموذج المدروس معنوية حيث نلاحظ أن مستوى الدلالة المحسوب 0.001 أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، ما يوضح وجود علاقة بين المتغيرين المدروسين أي أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر في الأداء التجاري لبنوك العينة، كما تشير النتائج إلى وجود ارتباط متوسط بين بينهما حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون 43.9%، وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$) كما نلاحظ أن ما قيمته 17.6% من التباين في الأداء التجاري تفسره تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أما قيمة المعلمة b1 والتي بلغت 0.420

فتوضح قوة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع فكلما اعتمدت البنوك على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسير عملياتها التجارية، وخاصة ما تعلق بالتعامل مع العملاء والخدمات المقدمة لهم انعكس ذلك على الأداء التجاري بـ 42%.

بالتالي ترفض الفرضية الثانية: أي توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء التجاري للبنوك التجارية في ولاية برج بوعرييج.

بناء عليه تكتب المعادلة كما يلي: $0.42 + 2.168$ (الأداء التجاري).

4- الخاتمة:

يعتبر الحديث عن أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء البنوك التجارية بشكل عام من المواضيع التي تأخذ اهتمام كبير في المجال البحثي نظرا لأهمية الموضوع على المستوى العملي والأكاديمي، وللخوض في هذا الموضوع أكثر حاولنا من خلال هذه الدراسة معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على نوعين من الأداء هما الأداء المالي والتجاري لمعرفة مدى تبني البنوك التجارية لهذه التكنولوجيا في أعمالها المتعلقة بنوعي الأداء المذكورين، ومدى مساهمتها للتغيرات الحاصلة على المستوى العالمي، كما يعتبر تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال شرطا مهما لمزاولة العمل البنكي ونجاحه داخل أي اقتصاد، فوجود تكنولوجيا المعلومات والاتصال جعل من الخدمة البنكية غير مقيدة. يمكن وزمان ونوع بقدر الإمكان من الخدمات المقدمة كما ساهم في خفض التكاليف والوقت اللازم لأداء الأعمال وساهم في التنبؤ بالآزمات التي قد تحدث ومواجهة المخاطر المحتملة.

1-4 نتائج الدراسة:

أهم النتائج التي تم التوصل لها من خلال هذه الدراسة ما يلي:

- تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحد العوامل المؤثرة في نجاح نشاط البنوك التجارية في الوقت الحالي، نظرا لأنها تحتوي أبعاد كفيفة بتسهيل العمل البنكي للعمال، تطويره أكثر ودفعه على الأمام؛
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تغيير الهيكل التنظيمي للبنك يجعله أكثر مرونة لمواجهة التغيرات، وكذلك توفير عنصر الاتصال الذي يضمن للبنك السرعة في أداء المهام، كما تعين تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تلبية احتياجات جميع الأطراف الذي يتعامل معها البنك وتكسبه ميزة تنافسية تمكنه من تحقيق الرواج الذي يطمح إليه؛
- تهدف البنوك المدروسة من وراء تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال الرفع من أدائها المالي وتحسينه، ما يؤكد صحة الفرضية الأولى أي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأداء المالي للبنوك التجارية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- تسعى البنوك من وراء تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الارتقاء بالأداء التجاري والوصول إلى تحقيق رضا العملاء ما يوسع قاعدته الجماهيرية ويزيد من حجم المعاملات والحصة السوقية، ما يدفعنا إلى رفض الفرضية الثانية بمعنى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء التجاري للبنوك التجارية.

2-4 الاقتراحات:

بناء على النتائج المتوصل إليها يمكن لنا تقديم الاقتراحات التالية التي من شأنها أن تساهم في رفع الأداء المالي والتجاري تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع الأداء المالي والتجاري:

- قيام البنوك بتحفيز العاملين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أكثر فأكثر خاصة العاملين الذين يتجاوز سنهم 40 سنة لأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتبر أمر حديث بالنسبة لهم؛
- قيام البنوك بدراسات ميدانية والاحتكاك بالوسط الأكاديمي لمعرفة نوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال المناسبة أكثر للعملاء من أجل تبنيه وإدماجه في سياسة البنك المحددة في هذا المجال؛
- البحث المستمر من البنوك عن أحدث التكنولوجيات في مجال عملها وتبنيها من أجل تحقيق كفاءة أكثر في أداء الأعمال، تحقيق ميزة تنافسية، الرفع من مؤشرات البنك، تقليل الوقت والتكلفة؛
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بناء أنظمة تساعد البنوك التجارية في اتخاذ القرارات الحاسمة وتضمن السرية المعلومات.

المصادر والمراجع:

1. بن حمين بوجمعة ، بحيج عبد القادر، (2020)، تأثير مبادئ حوكمة الشركات في تحقيق الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، مجلة المالية والأسواق، 03 (07)، ص 355-379، جامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم- (الجزائر).
2. بن ميري مصطفى، فلاق علي، (2020)، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين أداء العاملين -دراسة حالة أساتذة جامعة المدية-، مجلة مجتمع -تربية- عمل، 07 (01)، ص 39-62، جامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة-، الجزائر.
3. بنية حمزة ، محمد بعلي، (2020)، أثر التخطي الاستراتيجي على تحسين الأداء التسويقي للبنوك التجارية الجزائرية، 34 (02)، ص 485-504، حليات جامعة الجزائر -جامعة بن يوسف بن خدة- (الجزائر).
4. رقايقية فاطمة زهراء وآخرون، (2020)، متطلبات تفعيل الرقابة المصرفية وتأثيرها على الأداء المالي للبنوك التجارية، مجلة البحوث والدراسات التجارية، 04 (01)، ص 46-69، جامعة زيان عاشور -الحلفة- (الجزائر).
5. عبد اوي هناء، (2016)، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر -بسكرة-، الجزائر.
6. العطوي ركدة، (2020)، إدارة المواهب بالمدارس الثانوية الحكومية مدينة تبوك نموذجاً، الطبعة 01، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان (الأردن).
7. قاشي خالد، عثمان ليلي، (2020)، أثر الابتكار التسويقي على تعزيز الأداء التسويقي للشركات، مجلة دراسات اقتصادية، 04 (01)، ص 171-185، جامعة زيان عاشور -الحلفة- (الجزائر).
8. مسلم عبد الله حسن، (2015)، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة 01، دار المعزز للنشر والتوزيع، عمان (الأردن).

9. ميهوب سماح، (2014)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية،

أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة-، الجزائر.

10. ISSOR Zinnb, (2017), La performance de l'entreprise un concept complexe aux multiples dimensions, 02(17), p 93-103, projectics journal, Boeck supérieur, France.
11. Kwadwo and others, (2019), Effect of Information Communication and Technology (ICT) on the Performance of Financial Institutions, (02), Munich Personal RePEc Archive, **Munich University Library**, Germany.
12. LADJEL karima, (2020), INTEGRATING ICT TOOLS TO IMPROVE ESP STUDENTS' ACADEMIC WRITING PROFICIENCYI, Ichkalat journal, 90(05), p 646-661, Ichkalat journal, Université de Abdelhamid Ibn Badis Tamenghasset, Algeria.
13. Madhushree and others, (2018), IMPACT OF INFORMATION TECHNOLOGY (IT) ON BANKING SECTOR, EMERGING AREAS OF IT APPLICATIONS IN MANAGEMENT EDUCATION AND SOCIAL SCIENCES, (05), p 142-149, SIMS Pandeshwar & Srinivas University Mukka, India.
14. Oubya Ghazlane, (2016), CONTRIBUTION A L'ETUDE DES DETERMINANTS DE LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE: IMPACT DE LA CREATION DE VALEUR POUR LE CLIENT SUR LA PERFORMANCE DES ENTREPRISES HOTELIERES EN TUNISIE, Thèse de doctorat, École doctorale DESPEG, Sciences de gestion, UNIVERSITÉ CÔTE D'AZUR, France