



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

في علوم التسيير

تخصص: إدارة بنكية

بعنوان :

دراسة مستوى ثقة الزبائن في البنوك التجارية

دراسة مقارنة بين البنوك العمومية والخاصة بولاية سعيدة

تحت إشراف الأستاذ:

د شويفرات عبد القادر

من إعداد الطالبتين:

- بوزيدي اسمهان

- دراوي سعاد

نوقشت و أجزيت علنا بتاريخ: 20/06/2024

أمام اللجنة المكونة من السادة

الدكتور / عتيق شيخ أستاذ التعليم العالي رئيسا

الدكتور / شويفرات عبد القادر أستاذ محاضراً مشرفاً

الدكتورة / عتيق خديجة أستاذة التعليم العالي مناقشا

السنة الجامعية : 2023/2024

## إهداء

### "وأخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين"

بسم الله خالقي وميسر أموري وعصمت أمري لك الحمد والامتنان

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق كان محفوظا  
بالتسهيلات لكنني فعلتها

اهدي هذا النجاح إلى نفسي الطموحة أولا ثم إلى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة  
دمتم لي سندا لا عمرا

إلى منارة العلم.. إلى سيد الخلق إمام المرسلين.. الأمي الذي علم المتعلمين (سيدنا محمد صلى الله  
عليه وسلم)

إلى جدي... إلى الجدار الذي استند عليه في تعبتي وحزني... إلى الكتف التي أضع عليها أثقالي  
واليد التي تربت علي في كل حين... إلى عزيزي وحببي الذي أحبه بقدر هذا العالم وأكثر، إلى  
أغلام على قلبي وأقربهم إلي... جدي الذي لم ينساني يوما بدعواته أطال الله في عمره

إلى أبي... إلى داعمي الأول في مسيرتي وسندي وقوتي وملاذي بعد الله فخري واعتزازي: أبي  
العزيز أدامك الله ظلانا

إلى أمي... إلى التي لم تبخل علي بنصائحها وإرشاداتها وحنانها آمي الغالية حفظها الله

إلى إخوتي وأخواتي... إلى من بهم اكبر وعليهم اعتمد من عرفت معهم معنى الحياة

إلى الأستاذ المشرف شويرفات شكرا على كل ما قدمته لنا من توجيهات ومعلومات قيمة جزاك  
الله عنا كل خير

ولله الشكر كله أن وفقني لهذه اللحظة راجية من الله تعالى انب نفعني بما علمني وان يعلمني ما  
اجهل ويجعله لي لا علي

سعاد

## إهداء :

من قال انا لها .. نالها

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ما سلكننا البدايات الا بتيسيره وما بلغنا النهايات الا بتوفيقه وما حققنا الغايات إلا بفضل الله وكان فضل الله علينا عظيما

مهما كتبت من عبارات تخرج فلن أجد اصدق من قوله تعالى: (يرفع الله الذين امنوا منكم والذين اوتوا العلم درجات )

تحقق ما كان بالامس حلما بعيدا الحمد لله حمدا يبلغ عنان السماء و الارض الحمد لله دائما وابدا ،شكرا للأستاذ شويفات على تاطيره وتوجيهه

شكرا لامي وابي فهذا النجاح بفضلهم بعد الله عز وجل ،شكرا لاختي واخي ضلعي الثابت الذي لا يميل ،شكرا لخالاتي ورحمة الله على جدي الذي كان له الفضل في وصولي الى ما انا عليه اليوم

اللهم كما انعمت فزد وكما زدت فبارك وكما باركت فتمم وكما اتممت فثبت ((واخر دعواهم ان الحمد لله رب العالمين ))

## اسمهان

## شكر و عرفان :

انطلاقاً من قوله تعالى :

(ومن شكر فإنما يشكر لنفسه ومن كفر فإن ربي غني كريم)

نحمد الله أن انعم علينا بانجاز هذا العمل والشكر له أن وفقنا لإخراجه إلى النور وبموجب ذلك نتوجه بالشكر الجزيل وخالص الثناء، ومواقف التقدير والعرفان إلى الأستاذ المشرف "شويرفات عبد القادر" مساعداً وإشرافاً وتوجيهاً، ولا ننسى أن نتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير إلى كل أساتذتنا الذين درسونا بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وفي الأخير نشكر كل من كانت له يد العون من بعيد أو من قريب لإتمام هذا العمل

# الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ثقة الزبائن في البنوك التي يتعاملون معها، مع المقارنة بين البنوك العمومية والخاصة بولاية سعيدة، ولتحقيق هذا الهدف اعتمدنا على المنهج الوصفي، حيث تم تصميم استبانة الدراسة كأداة لجمع البيانات اللازمة، طبقت على 48 زبون، مشكلة بذلك عينة الدراسة والمتمثلة في زبائن بنك الخليج AGB و البنك الوطني الجزائري BNA بولاية سعيدة، وللتأكد من صحة فرضيات الدراسة اعتمدنا على مجموعة من الأساليب الإحصائية بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للمعلومات الاجتماعية SPSS، حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن درجة ثقة الزبائن في البنوك التجارية في مدينة سعيدة تختلف من بنوك لأخرى، حيث أن الزبائن في البنوك الخاصة والمتمثلة في بنك AGB أكبر مقارنة بالبنوك العمومية والمتمثلة في عينة الدراسة ببنك BNA، و أن درجة ثقة الزبائن في البنوك الخاصة عالية، وفي البنوك العمومية متوسطة.

**الكلمات المفتاحية:** ثقة الزبائن \_ البنوك التجارية \_ البنوك الخاصة \_ البنوك العمومية \_ أبعاد الثقة .

## **Abstract :**

This study aimed to identify the level of customer confidence in the banks they deal with, with a comparison between public and private banks in the state of Saida. To achieve this goal, we relied on the descriptive approach, where the study questionnaire was designed as a tool to collect the necessary data. It was applied to 48 customers, forming a sample. The study included customers of the Gulf Bank AGB and the National Bank of Algeria BNA in the state of Saïda. To verify the validity of the study's hypotheses, we relied on a set of statistical methods using the Statistical Package for Social Information (SPSS) program. The study reached a set of results, the most important of which is that the degree of customer confidence in commercial banks in the city Saida varies from one bank to another, as the customers in private banks, represented by AGB Bank, are larger compared to public banks, represented in the study sample by BNA Bank, and the degree of customer confidence in private banks is high, and in public banks is average.

**Keywords:** customer trust \_ commercial banks \_ private banks \_ public banks \_ dimensions of trust.

Sommaire

قائمة المحتويات

..... إهداء

..... شكر و عرفان

..... الملخص

..... قائمة المحتويات

..... قائمة الجداول

..... تمهيد

الفصل الأول : الإديبات النظرية للدراسة

**المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للبنوك التجارية.....15**

المطلب الأول : مفهوم البنوك التجارية ووظائفها.....15

الفرع الأول : مفهوم البنوك التجارية .....15

الفرع الثاني : وظائف البنوك التجارية .....16

المطلب الثاني : مفهوم البنوك التجارية العامة و الخاصة.....20

**المبحث الثاني : ماهية الثقة في البنوك .....20**

المطلب الأول : مفهوم الثقة في البنوك و أهميته.....21

الفرع الأول : مفهوم الثقة في البنوك .....21

الفرع الثاني : أهمية الثقة في البنوك .....23

المطلب الثاني : أبعاد الثقة في البنوك.....23

**المبحث الثالث : الدراسات السابقة .....24**

المطلب الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية.....24

## الفهرس العام

|  |   |
|--|---|
| 25.....                                | المطلب الثاني: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع باللغة الأجنبية   |
| 26.....                                | المطلب الثالث: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية           |
| 28.....                                | خلاصة الفصل الأول :   |
| <u>الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية</u> |   |
| 32.....                                | <u>المبحث الأول</u> : منهج و أدوات الدراسة                        |
| 32.....                                | المطلب الأول: منهج و مجتمع الدراسة                                |
| 32.....                                | أولا :منهج الدراسة  |
| 33.....                                | ثانيا :مجتمع الدراسة  |
| 33.....                                | المطلب الثاني :الأدوات المستخدمة في الدراسة                       |
| 34.....                                | <u>المبحث الثاني</u> : عرض نتائج الدراسة                          |
| 34.....                                | المطلب الأول: نتائج المستجوبين لبنك AGB                           |
| 42.....                                | المطلب الثاني: نتائج المستجوبين للبنك الوطني الجزائري BNA         |
| 49.....                                | <u>المبحث الثالث</u> : مقارنة النتائج بين البنوك العمومية والخاصة |
| 49.....                                | المطلب الأول: بعد الإحسان   |
| 50.....                                | المطلب الثاني: بعد النزاهة  |
| 50.....                                | المطلب الثالث: بعد القدرة والخبرة                                 |
| 50.....                                | المطلب الرابع: بعد القيم المشتركة                                 |
| 51.....                                | المطلب الخامس: بعد الاتصال  |
| 52.....                                | خلاصة الفصل الثاني :  |

خاتمة

المراجع

الملاحق

## قائمة الأشكال

| الصفحة | عنوان الشكل                                      | رقم الشكل |
|--------|--|-----------|
| 19     | يبين وظائف البنك التجاري                         | 01        |
| 34     | يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس                | 02        |
| 35     | يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر                | 03        |
| 35     | يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى المعيشي      | 04        |
| 36     | يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدة التعامل مع البنك | 05        |
| 42     | يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس                | 06        |
| 43     | يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر                | 07        |
| 43     | يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى المعيشي      | 08        |
| 44     | يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدة التعامل مع البنك | 09        |

قائمة الجداول

| رقم الصفحة | رقم الجدول | عنوان الجدول  |
|------------|------------|---|
| 26         | 01         | المقاربات النظرية لتنمية الثقة                              |
| 31         | 02         | مقارنة بين الدراسات السابقة باللغة العربية والدراسة الحالية |
| 32         | 03         | الدراسات السابقة للغة الانجليزية والحالية                   |
| 36         | 04         | يوضح النتائج الخاصة بعملية توزيع واسترجاع الاستبيانات       |
| 37         | 05         | سلم ليكارت الخماسي  |
| 39         | 06         | توزيع أفراد العينة حسب الجنس                                |
| 39         | 07         | توزيع أفراد العينة حسب العمر                                |
| 40         | 08         | توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي                     |
| 41         | 09         | توزيع أفراد العينة حسب مدة التعامل مع البنك                 |
| 41         | 10         | يوضح معامل الفاكرونباخ                                      |
| 42         | 11         | اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الأول          |
| 43         | 12         | اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الثاني         |
| 44         | 13         | اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الثالث         |
| 46         | 14         | اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الرابع         |
| 47         | 15         | اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الخامس         |
| 48         | 16         | يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس                           |
| 48         | 17         | توزيع أفراد العينة حسب العمر                                |
| 49         | 18         | توزيع أفراد العينة حسب المستوى المعيشي                      |
| 50         | 19         | توزيع أفراد العينة حسب مدة التعامل مع البنك                 |
| 51         | 20         | يوضح معامل الفاكرونباخ                                      |
| 51         | 21         | يوضح اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الأول     |
| 52         | 22         | اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الثاني         |
| 54         | 23         | اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الثالث         |
| 55         | 24         | اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الرابع         |
| 56         | 25         | اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الخامس         |
| 57         | 26         | مقارنة بين البنكين حول البعد الأول                          |
| 57         | 27         | مقارنة بين البنكين حول البعد الثاني                         |
| 58         | 28         | مقارنة بين البنكين حول البعد الثالث                         |
| 58         | 29         | مقارنة بين البنكين حول البعد الرابع                         |
| 59         | 30         | مقارنة بين البنكين حول البعد الخامس                         |

# مقدمة

شهدت الساحة المصرفية في الوقت الحالي تنوعا ملحوظا مع ازدياد عدد البنوك العاملة، سواء كانت بنوكا حكومية تقليدية أو بنوكا خاصة حديثة، وتعد ثقة الزبائن احد أهم العوامل التي تساهم في استقرار أي مؤسسة مالية، حيث تولي البنوك التجارية اهتماما خاصا ببناء علاقات قائمة على الثقة مع زبائنهم، إذ من الصعب بناء الثقة وكذلك من الصعب استعادتها بعد خسارتها، فهي عنصر حاسم في استدامة العلاقات بين البنوك وزبائنهم، خاصة في مجال الخدمات المصرفية التي تتميز بطابعها غير الملموس فبدون ثقة، يصعب على البنوك الاحتفاظ بقاعدة عملائها أو جذب مودعين جدد أو مستثمرين مستعدين لتحمل المخاطر وتمويل مشاريعهم، وفهم العوامل التي قد تهز هذه الثقة يساعد البنوك على اتخاذ خطوات فعالة لبناء الثقة و تعزيزها مع عملائها، مما يساهم في تحقيق النجاح و الازدهار على المدى الطويل .

### ثانيا: إشكالية الدراسة

يوجد ارتباط وثيق بين اهتزاز الثقة بعوامل معرفية وعاطفية، تتعلق إما بثقة الزبائن في المؤسسات المصرفية بشكل عام أو بثقتهم في البنك الذي يتعاملون معه بشكل خاص، ومنه يمكن صياغة مشكلة الدراسة كالآتي :

**ما مدى ثقة الزبائن في البنوك التجارية في ولاية سعيدة؟ وأيهما أكبر في البنوك العمومية او الخاصة؟**

وللإجابة على السؤال الرئيسي توجب علينا طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- 1.هل لدى الزبائن ثقة في البنوك التجارية؟
- 2.ماهي العوامل المؤثرة في ثقة الزبائن في البنوك التجارية؟
- 3.هل ثقة الزبائن تكون أكثر في البنوك العمومية أم الخاصة؟

### ثالثا: الفرضيات

للإجابة على الإشكالية المطروحة أعلاه يمكننا صياغة فرضيات للدراسة على النحو التالي:

- يتمتع زبائن البنوك التجارية في ولاية سعيدة بمستوى متوسط من الثقة.
- تتأثر ثقة الزبائن بعدة عوامل مثل قدرة البنك وحسن معاملته للزبائن
- تكون ثقة الزبائن في البنوك العمومية أكبر بحكم ثقتهم في ملاكها - الدولة-

## رابعاً:مبررات اختيار الموضوع

توجد عدة أسباب لاختيارنا لهذا الموضوع من بينها ما يلي :

- الميول الشخصي والقناعة بهذا الموضوع .
- إثراء المعرفة واكتساب معارف جديدة تنمي فكرنا وفكر القارئ .
- الأهمية البالغة التي تكتسي موضوع البحث .

## خامساً:أهمية الدراسة

تساعد هذه الدراسة على فهم العوامل التي تؤثر على مستوى الثقة في البنوك التجارية، مما يُمكن البنوك من اتخاذ خطوات فعالة لتعزيز هذه الثقة، كما تقدم هذه الدراسة مقارنة بين مستوى الثقة في البنوك العمومية والخاصة، مما يساعد على تحديد نقاط القوة والضعف لدى كل من البنوك، وتوفر الدراسة توصيات عملية للبنوك التجارية لتحسين مستوى الثقة لدى زبائنهم مما يؤدي إلى زيادة ولائهم و تحقيق النجاح على المدى الطويل .

## سادساً:أهداف الدراسة

نسعى من خلال القيام بهذه الدراسة للوصول للأهداف التالية :

- تحليل أبعاد ثقة الزبائن وتأثيرها على سلوكياتهم .
- تقييم مستوى ثقة الزبائن في البنوك التجارية .
- مقارنة حاول عملية لتعزيز ثقة الزبائن في البنوك التجارية .

## سابعاً:نطاق وحدود الدراسة

تتمثل حدود دراستنا فيما يلي :

- الحدود المكانية:بنك الخليج الجزائر AGB- البنك الوطني الجزائري BNA بولاية سعيدة .
- الحدود الزمنية: تتم انجاز هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2024/2023 .
- الحدود البشرية: تم اختيار عينة عشوائية من زبائن البنوك AGB و BNA .

## ثامناً:مرجعية البحث

اعتمدنا في بحثنا هذا على عدة مصادر منها:الكتب و المقالات، وأطروحات الدكتوراه، ورسائل الماجستير.

## تاسعاً:المنهج المتبع

للتعمق في فهم مشكلة الدراسة وتحديد مختلف جوانبها، استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي وتم الاعتماد على أداة الاستبيان كوسيلة رئيسية لجمع البيانات في الدراسة التطبيقية وقمنا بتحليل البيانات المُجمعة باستخدام الأساليب الإحصائية المُلائمة .

### عاشرا :صعوبات الدراسة

- قلة البحوث ذات الصلة بالموضوع، خاصة فيما يتعلق بثقة الزبائن في البنوك.
- مواجهة صعوبات في التواصل الفعال مع الزبائن.
- قلة تعاون البنوك مع الباحثين، مما يعيق الوصول إلى المعلومات.

### حادي عشر : هيكل الدراسة

للإجابة على إشكالية الدراسة و تحقيق الأهداف التي قام عليها هذا البحث حسب منهجية IMRAD، سوف نقوم بتقسيم البحث إلى فصلين، حسب الخطة التالية:

الفصل الأول : الأدبيات النظرية

المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للبنوك التجارية

المبحث الثاني : ماهية الثقة في البنوك

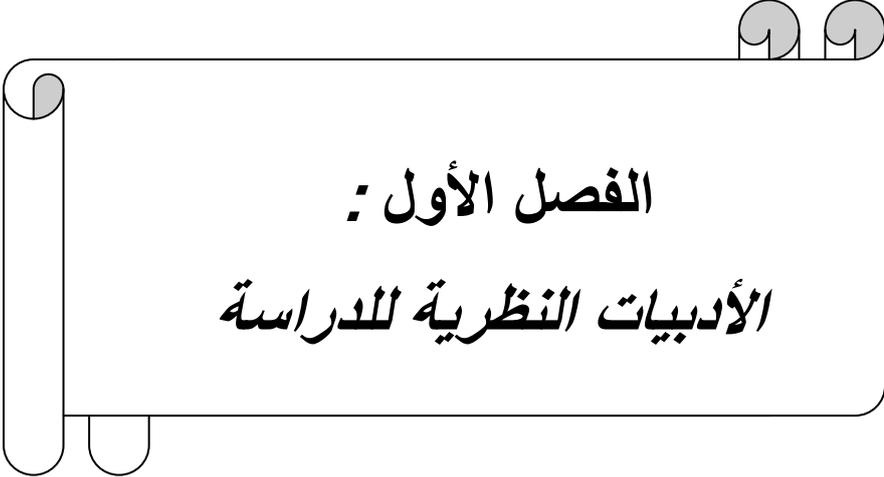
المبحث الثالث :الدراسات السابقة

الفصل الثاني : الأدبيات التطبيقية

المبحث الأول :منهج وأدوات الدراسة

المبحث الثاني :عرض نتائج الدراسة

المبحث الثالث :مقارنة النتائج بين بنك BNA وبنك AGB



**الفصل الأول :-  
الأدبيات النظرية للدراسة**

### تمهيد :

تعتبر البنوك التجارية إحدى الركائز الأساسية في تحقيق التطور الاقتصادي و التنمية الاقتصادية من خلال وظائفها المتعددة، و لذلك تسعى إلى بناء علاقات قوية مع الزبائن مبنية على الثقة و الاحترام المتبادل، كما تساهم في إشباع احتياجاتهم المتعددة من أجل كسب ولائهم و تعزيز الثقة بين البنوك و الزبائن .

### المبحث الأول :الإطار المفاهيمي للبنوك التجارية

#### المطلب الأول :مفهوم البنوك التجارية ووظائفها

#### الفرع الأول:مفهوم البنوك التجارية

توجد عدة تعريفات للبنوك التجارية نذكر منها :

يعود أصل كلمة بنك إلى اللغة الإيطالية وهي كلمة "BANCO" والتي تعني المصطبة التي يجلس عليها الصرافون لتحويل العملة ،ثم تطور معناها ليعبر عن المنضدة التي يتم فوقها عد و تداول العملات،ثم أصبحت أخيرا تعبر عن المكان الذي توجد به المنضدة و تجري فيه المتاجرة بالنقود.<sup>1</sup>

-البنوك التجارية هي مكان التقاء عرض الأموال بالطلب عليها،أيأن البنوك تعمل كأوعية تتجمع فيها المدخرات ومن ثم تتولى عملية ضخ هذه الأموال للأفراد على شكل قروض و استثمارات أيأنها حلقة وصل بين المدخرينو المستثمرين .<sup>2</sup>

- يمكن تعريفها على أنها المؤسسات النقدية التي تقبل الودائع من طرف الأشخاص أو المؤسسات و تكون تحت تصرف المودع في أي وقت شاء ،وتبعا للمدة المنقق عليها و نظرا لهذه الميزة أصبح يطلق عليها بنوك الودائع و تأتي هذه البنوك في الدرجة الثانية بعد البنك المركزي وهذين النوعين من البنوك يشكلان عصب الجهاز المصرفي لأي بلد .<sup>3</sup>

- ويعرف كذلك بأنه المنشأة أو المؤسسة المالية التي تقبل الودائع من الأفراد والهيئات تحت الطلب أوالأجل ثم تستخدم هذه الودائع في فتح الحسابات و تقديم القروض الائتمانية بقصد الربح.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> شاكر القز ويني،محاضرات في اقتصاد البنوك ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الطبعة الثانية،الجزائر،1992،ص4

<sup>2</sup> مؤيد عبدا لرحمان الدوري ،إدارة البنوك ،دار وائل للنشر والتوزيع ،عمان.أردن 2008ص43\_44

<sup>3</sup> مجدي محمود شهاب "النقود والبنوك والاقتصاد" دار المريخ للنشر ص 105

<sup>4</sup> سليمان بوذياب ،اقتصاديات النقود و البنوك ،مؤسسات الدراسات للنشر و التوزيع ص48

-ومن حيث الوظيفة الاقتصادية و التمويلية تُعرف البنك التجاري بأنه "ذلك البنك الذي يقوم بصفة معتادة بقبول ودائع تدفع عند الطلب أوالأجال المحددة و تزاوُل عمليات التمويل الداخلي و الخارجي ،كما تباشر عمليات تنمية الادخار و الاستثمار المالي في الداخل و الخارج ،والمساهمة في إنشاء المشروعات وما يتطلبه من عمليات مصرفية و تجارية و مالية طبقا للأوضاع التي يقرها البنك المركزي <sup>1</sup>.

-ومن هذه التعاريف السابقة يمكن استخلاص تعريف للبنوك التجارية :

البنوك التجارية هي مؤسسات مالية تقوم بتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المالية للأفراد و المؤسسات ذات العجز لتحقيق الأرباح ، تساهم في تسهيل تدفق الأموال في جميع أنحاء الاقتصاد كما تهدف إلى حماية المودعين و ضمان استقرار النظام المالي

-بشكل مبسط هي وسيط بين الأشخاص المدخرين و المستثمرين ،تحقق فائدة لكلا الطرفين بحيث تقبل الودائع و تمنح القروض فتقدم للمدخرين خدمات متنوعة للاستثمار و يقوم بعملية التمويل الداخلي و الخارجي .

### الفرع الثاني: وظائف البنوك التجارية

تقدم البنوك التجارية مجموعة واسعة من الخدمات المالية للأفراد و الشركات، كما تشمل عدة وظائف والتي يمكن تصنيفها إلى وظائف تقليدية ووظائف حديثة .

#### 1-الوظائف التقليدية :

يمكن حصر الوظائف التقليدية التي يقدمها البنك التجاري في :

#### **1-1 قبول الودائع:**

حيث تتلقى البنوك التجارية الودائع من الجمهور ،وتتمثل الودائع المصدر الأساسي لموارد البنوك التجارية ،ومن أهم هذه الودائع :

**1-1-1 الودائع الجارية :** وتسمى الودائع تحت الطلب أو النقود المصرفية ،وهي عبارة عن الحسابات الجارية لدى البنوك التجارية،ويتم السحب منها عند الطلب عن طريق الشيكات دون أية قيود ،والودائع الجارية تعكس وظيفة النقود كوسيط للتبادل .

<sup>1</sup>حده رايح ، دور البنك المركزي في إعادة تجديد السيولة في ظل النظام الاقتصادي اللاربوي ،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ص4.جامعة خيضر بسكرة 2007-2008

### 1-1-2 الودائع لأجل :

وهي التي لا يمكن السحب منها إلا بعد انقضاء فترة زمنية معينة يتم الاتفاق عليها بين البنك والعميل، ويدفع البنك عنها فوائد، وتزيد الفوائد كلما طال اجل الوديعة ، ولا يتم تداولها بالشيكات وتعكس الوظيفة النقود كمستودع للقيمة .

### 1-1-3 الودائع الادخارية :

وهي الودائع التي لا يتم السحب منها إلى في حدود معينة، مثل ودائع دفا تر التوفير، وتدفع البنوك عنها فوائد، ولكنها اقل مقارنة بالودائع لأجل، ولا يتم تداولها بالشيكات ، وتعكس وظيفة النقود كمخزن للقيمة.

### 1-1-4 الودائع بإخطار:

وتشترك مع الودائع الآجلة في وجود قيد معين على السحب منها ولكنه قيد اخف نسبيا، ويتمثل في ضرورة إخطار البنك قبل السحب بمدة معينة، الأمر الذي جعل قابليتها للسحب منها أعلى نسبيا و اضطرار البنك لتجنب قدرا كبر ن السيولة لمقابلة السحب منها، ومؤدى هذا إن يتاح للبنك قدر اقل نسبيا لتوظيفها ، وبالتالي تميل أسعار الفائدة المقررة لها لان تكون اقل بالمقارنة مع النوع السابق.

### 1-2 تشغيل موارد البنك :

بعدما يجمع البنك التجاري موارده المختلفة، يتطرق إلى مهمة تشغيلها مراعيًا في ذلك مبدأ التوافق بين أهدافه الجوهرية (السيولة-الربحية-الأمان) .

### 1-3 تقديم القروض والسلفيات:

إن البنك التجاري يقوم بمنح القروض والتسهيلات للهيئات والمؤسسات والأفراد المشتغلين في شتى القطاعات المختلفة و يتخذ هذا النشاط إحدى الصور التالية:

- إمانً يكون تسليفاً أي قرضاً نقدياً مباشراً، إمانً يكون على الحساب أو في شكل سحب على المكشوف أو خصم كميالية لصالح العميل .

- إمانً يمنح البنك لعميله كفالة أو ضمان كفيل للمشاريع .

### 1-4 الاستثمارات : وهي قروض طويلة الأجل تستخدم في شراء المواد الأولية والأجهزة وبراءات الاختراع

وغالبا ما تكون هذه القروض في مدة لا تقل عن سنتين ولا تمد لأكثر من سبعة سنوات.

### 1-5 القيام بخدمات التجارة الخارجية :

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية للدراسة

وهنا تلعب البنوك التجارية دورا في التسوية المالية الناشئة عن التجارة الخارجية، وذلك بتقديم الائتمان اللازم سواء للمصدر أو المستورد و يتحقق هذا الدور من خلال ثلاث نماذج أساسية وهي:

- **التحصيل المستندي:** أي يصدر البائع كمبيالة و يسلمها إلى بنكه مرفقا بها كافة المستندات ويوكل البنك من قبل البائع لتسليم المستندات للمشتري أو بنكه من اجل قبض قيمة الكمبيالة ومن ثم تحصيلها عند وصول الاستحقاق .
- **خصم الكمبيالات المستندية:** أي يخصم البائع الكمبيالة و يرفقها بالمستندات فيقوم البنك خصم بتسليم المستندات إلى المشتري أو بنكه في مقابل دفع قيمة الكمبيالة أو قبولها لدفعها عند الاستحقاق .
- **الاعتماد المستندي:** قد يشترط البائع على المشتري عند توقيع عقد البيع أن يسحب البائع الكمبيالة على مصرف المشتري وليس على المشتري نفسه وهذا يمثل ضمانا على الدفع بعد الحصول على موافقة البنك .

### 1-6 التعامل بالأوراق المالية :

يقصد بذلك شراء الأوراق المالية من أسهم و سندات لحساب العملاء و حفظها لهم و تحصيلها في مواعيد استحقاقها و كذلك بيعها في بورصة الأوراق المالية .

### 1-7 القيام بالعمليات المالية لحساب العملاء :

وتتمثل في التحويلات النقدية بين العملاء و القيام بتحصيل شيكاتهم و كمبيالاتهم و سداد ديونهم نيابة عنهم داخل الدولة أو خارجها .

### 1-8 خدمات مصرفية أخرى :

يقدم البنك لزيائنه بعض الخدمات الملحقة بعملياته المختلفة فيقدم خدمات فنية أهمها:

- ✓ تنظيم حسابات الأفراد.
- ✓ تحصيل الأوراق التجارية و خصمها والتسليف بضمانها .
- ✓ تأجير الخزائن الآمنة لحظ المجوهرات و المستندات .<sup>1</sup>

**2- الوظائف الحديثة:** لقد تغيرت نظرة البنوك إلى العمل البنكي من جرد تأديتها للخدمات التقليدية إلى القيام بوظائف حديثة وبتوجهات تتلاءم مع أهدافها المتنوعة ،هذه الوظائف تكتسي طابعا من التجديد و الاستحداث

<sup>1</sup> قتال عقبة، دور البنوك التجارية في تمويل التجارة الخارجية -دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي BEA -  
مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية \_2016- 2017، ص13

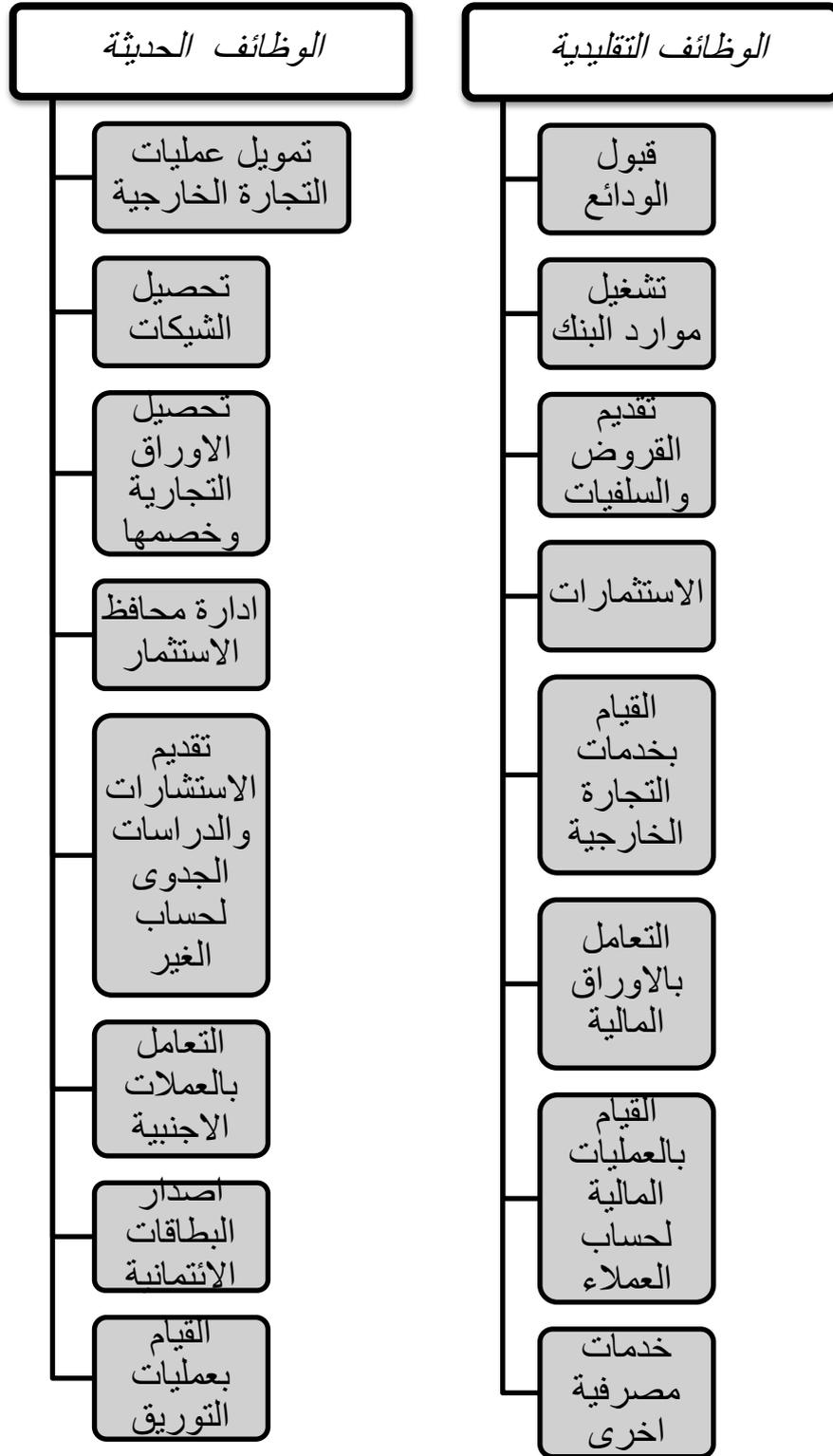
الناشئ عن اقتحامها مجالات جديدة ترى فيها بقاءها ونموها إضافة إلى حصولها على أرباح، من هذه الوظائف نذكر :

- **تمويل عمليات التجارة الخارجية**: للبنوك التجارية دورا رئيسيا في عملية تسوية المدفوعات الخارجية بين المستوردين والمصدرين من خلال فتح الاعتمادات المستندية أو التحويلات المستندية أو التحويلات العادية .
- **تحصيل الشيكات** : تعمل البنوك على تحصيل الشيكات الواردة إليها من عملائها عن طريق عملية التحويل الداخلي أو التحويل من خلال غرفة المقاصة ،حيث يعتبر الشيك وسيلة لتحريك نقود الودائع ،أي الحساب الجاري لدى البنوك التجارية سواء بالزيادة أو بالنقصان .
- **تحصيل الأوراق التجارية و خصمها**: الأوراق هي أدوات الائتمان قصيرة الأجل من أهمها الكمبيالة ،السند الأدنى ،اذونات ،ويقوم البنك التجاري بتحصيل مستحقات عملائه من الأوراق التجارية من مصدرها المختلفة ،كما يدفع ديونهم إلى مستحقيها سواء داخل البلد أو خارجه ،وقد يحدث أن يقع حاملوا الأوراق التجارية في أزمة سيولة ،مما يضطرهم إلى اللجوء للبنوك التجارية قصد خصمها مقابل عمولة تعتبر بمثابة المقابل الذي تتحصل عليه البنوك التجارية نتيجة تحويل الإخطار إليها .
- **إدارة محافظ الاستثمار**: تعمل البنوك التجارية على شراء وبيع الأوراق المالية لحسابها ولحساب عملائها وكذلك متابعة الأسهم والسندات من خلال تطور الأسعار... الخ .
- **تقديم الاستشارات ودراسات الجدوى الاقتصادية لحساب الغير**: أصبحت البنوك تشترك في إعداد الدراسات المالية المطلوبة للمتعاملين معها لإنشاء مشاريعهم ،ويتم على أساس هذه الدراسات تحديد الحجم الأمثل للتمويل وكذا طريقة دراسة الجدوى الاقتصادية للمشروع وقيام البنوك باستثمار أموال في البحث عن الأساليب الحديثة في ذلك .
- **التعامل بالعملات الأجنبية**: تتم عمليات شراء وبيع العملات الأجنبية عاجلا أم أجلا وذلك بالأسعار المحددة من قبل البنك المركزي أو حسب التنظيم الساري العمل به في مجال سوق الصرف ،وقد تخص عملية تحويل العملة مبالغ بسيطة ،إذ تقوم البنوك بتحويل مبالغ بحجم محدود ولأغراض معينة كالدراسة والعلاج... الخ.
- **إصدار البطاقات الائتمانية**: وهي عبارة عن بطاقة من البلاستيك ،تتيح لمن أصدرت باسمه الحصول على الائتمان الذي يطلبه ،وبموجبها يتمتع العميل بالحصول على شراء بضائع من المتاجر أو التمتع ببعض الخدمات الأخرى ،على أن يقوم العميل بسداد قيمة ما يشتريه إلى البنك خلال اجل وبدون فوائد .
- **القيام بعمليات التوريق**: تتمثل عمليات التوريق في تحويل الديون أو الأصول المالية غير السائلة مثل القروض البنكية إلى مساهمات في شكل أوراق مالية قابلة للتداول في أسواق رأس المال ،وذلك بيع الدين إلى مؤسسة مختصة في إصدار الأوراق المالية ،يلجأ البنك إلى اعتماد هذه العملية عند حاجته الماسة إلى السيولة

النقدية للتوسع في نشاطه التمويلي أو سداد بعض التزاماته المالية ،ومن الطبيعي أن يبيع ديونه بسعر اقل من القيمة القائمة للدين كي يخلق حافزا في شرائها أملا في حصوله على ربح معقول .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محاط هناء ،بوقزوحس حسناء دور إستراتيجية التنويع في البنوك التجارية كخيار لمنافسة البنوك الاسلامبة-دراسة حالة تجارب دولية في فتح النوافذ الإسلامية – مذكرة مكملة لنيل شهادة الماس تر في علوم التسيير 2019\_2020 ص27-28

الشكل (01) : يبين وظائف البنك التجاري.



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على ما سبق

## المطلب الثاني: مفهوم البنوك التجارية العامة و الخاصة

### 1- مفهوم البنوك التجارية العامة :

يقصد بها تلك التي يقع مركزها الرئيسي في العاصمة، أو إحدى المدن الكبرى، وتباشر نشاطها من خلال فروع، أو مكاتب على مستوى الدولة، أو خارجها، وتقوم هذه البنوك بكافة الأعمال التقليدية للبنوك التجارية وتمنح الائتمان قصير، ومتوسط الأجل، كذلك فهي تباشر كافة مجالات الصرف الأجنبي، وتمويل التجارة الخارجية.<sup>1</sup>

### 2- مفهوم البنوك التجارية الخاصة :

ويقصد بها تلك البنوك التي يقتصر نشاطها على منطقة جغرافية محدودة نسبية مثل محافظة معينة أو مدينة أو ولاية أو إقليم محدد، ويقع المركز الرئيسي للبنك والفروع في هذه المنطقة المحددة، وتتميز هذه البنوك بصغر الحجم، كذلك فهي ترتبط بالبيئة المحيطة بها ، وينعكس ذلك على مجموعة الخدمات المصرفية التي تقوم بتقديمها.<sup>2</sup>

## المبحث الثاني: ماهية الثقة في البنوك

### المطلب الأول: مفهوم الثقة في البنوك وأهميته

#### الفرع الأول: مفهوم الثقة في البنوك

1- **تعريف الثقة:** الثقة بناء متعدد التخصصات في العديد من المجالات كعلم النفس والاجتماع والعلوم السياسية، والعلوم الاقتصادية والتسويق لدراسة أنواع مختلفة من العلاقات، التي حددها " zukerr1986" في ثلاث أنواع رئيسية:<sup>3</sup>

• **الثقة الشخصية:** هي الثقة التي يضعها الأفراد في الآخرين، حيث ينظر إليهم على أنهم موردون اجتماعيون يسهلون التعاون، ويسمحون بتنسيق أفضل للتفاعلات، وهناك مستويين من الثقة الشخصية تتمثل في الثقة

<sup>1</sup>حورية تأيني، نور الإيمان خميسيات، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية العاملة في الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي 2022، ص9

<sup>2</sup>بن مبروك نور، حمري أماني، إدارة مخاطر السيولة في البنوك التجارية، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر 2023، ص6

<sup>3</sup>Simon ,E(2007), Introduction, La confiance dans tous ses états, Revue français de gestion ,175(6) ;P15

المعتمدة والثقة بالكفاءة، يشير المستوى الثاني إلأن الفرد يثق بأخر لان هذا الأخير لديه القدرات والمهارات المطلوبة.

**الثقة المؤسسية:** يتم تعريف الثقة المؤسسية أو النظامية على أنها "سلطة أعلى داخل المجتمع تحمي الأفراد أو المنظمات من المخاطر، ويرى "williams1993"الثقة المؤسسية على أنها تشير إلى الثقة في الإطار الاجتماعي والتنظيمي، حيث تتم العقود و جميع أشكال المعاملات، ويتم تطوير الثقة المؤسسية من خلال الاعتراف وقبول القواعد التي تحكم الحياة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، وتتجلى بشكل رئيسي في لجوء الطرفين إلى مؤسسات مختلفة مثلا للقوانين والإطار التنظيمي والعقود مع قبول القواعد المسيرة لها .

• **الثقة بين المنظمات:** تنشأ على مستوى العلاقات بين منطمتين على الأقل كأشخاص اعتباريين ،تم تعريفها من قبل "zaheer et al 1998"على أنها"الثقة التي يضعها أعضاء منظمة في المنظمة المرتبطة"بمعنأخر،إنها تتجاوز العلاقة الشخصية، فهي تشمل المنظمة الشريكة بأكملها<sup>1</sup>، في التسويق تعتبر الثقة عنصرا مهما يركز على العلاقات بين البائع والمشتري، وفي هذا الصدد قدم الباحثون العديد من التعاريف بهدف الوصول إلى مفهوم شامل حول الثقة لدى الزبائن والعديد من المحاولات تأثرت بتعريف "Rotter1967" الذي يرى بان الثقة هي"توقع الفرد على انه يمكن الاعتماد على الكلمة أو الوعد أو الكلام الشفهي أو الكتابي لفرد آخر" يؤكد"Devon & Kent 2000"أن الثقة أكثرأهمية في المجال الخدمي للزبائن والمسوقين ويرى "Morgan and Hunt 1994" أن الثقة هي "قناعة الزبون باستقامة البائع الذي يتعامل معه وإمكانية الاعتماد عليه" ويعرف" Sidersmukh and al 2002"الثقة بأنها "توقعات الزبائن بان مقدم الخدمة يمكن الاعتماد عليه في الوفاء بالوعود المقدمة من طرفه "<sup>2</sup>.

• أما في المجال البنكي والخدمات المالية فقد قدمت العديد من التعاريف لثقة الزبائن حيث ينظر كل من "Ennew&Sekhon 2007"للثقة على أنها"استعداد الفرد لقبول الضعف على أساس التوقعات الايجابية حول نوايا أو سلوك شخص آخر في موقف يتسم بالاعتماد المتبادل والمخاطر"أما "RaijaAnneliJaRvinen 2014"فيرى ثقة الزبائن في البنوك أنها "تستند على تجربة الزبون وتعتمد على قدرة البنك على التصرف بطريقة موثقة ومراعاة القواعد واللوائح التنظيمية، والعمل بشكل جيد وخدمة المصلحة العامة ووفاء البنك بوعوده" ويرى "Peng Lee, Moghavemi2015"أن الثقة في القطاع البنكي تعني أن "البنك جدير بالثقة والصدق والنزاهة، وموثوق به في تقديم الخدمات لزيائنه .

قام "Pauline et al 2017"بتوضيح هذه المستويات في المجال البنكي كالتالي :

<sup>1</sup>Makkaou,N,(2014) ;La confiance inter-organisationnelle :essai de conceptualisation et proposition de mesure Question(s) de management,7(3),p45

<sup>2</sup>Kantsperger,R,w,(2010),consumer trust in servicecompanirs :a multiple mediatinganalysis,Managing service Quality ;20(1) ;p4

✓ الثقة الشخصية: هي الثقة التي لدينا في الأشخاص الآخرين ، ويوضح "SherazadeGatfaoui" دور مقدمي الخدمة و المستشارين في البنوك في بناء هذه الثقة من خلال السلوكيات التي يبديونها تجاه الزبائن من مصداقية ، وتفهم لاحتياجاتهم ومراعاة ظروفهم وتعاطفهم واحترامهم .... وغير ذلك .

✓ الثقة المؤسسية: هي الثقة في منظمة أو مؤسسة (بنك) للوفاء بوعودها والعمل وفقا للوعود والإجراءات والنتائج المتفق عليها ويوضح "SherazadeGatfaoui 2015" بان الثقة المؤسسية تستند على سمعة البنك ، وحجمه وخبرته (من خلال مهارات مقدمي الخدمة والاتصالات البنكية ) . وحسب دراسة قام بها " Sherazade Gatfaoui 2003" فان نوع الثقة التي تربط العلاقة بين البنك والزبائن هي الثقة الشخصية و الثقة المؤسسية .

✓ ثقة النظام: هي الثقة في البنوك بشكل عام ، والنظام المصرفي الوطني أو الدولي ، وكذا الثقة في تحويل الأموال والثقة داخل الشبكة المصرفية (بين البنوك والمؤسسات المالية الأخرى).<sup>1</sup>

### 2- المقاربات النظرية لتنمية الثقة :

يشير الباحث (Kramer, 1999, pp571-572) أن هناك مقاربتين لدراسة الثقة يتمثلان فيما يلي :

1. تصور الثقة كحالة نفسية أكثر تعقيدا ومتعددة الأبعاد: يركز على العمليات الإدراكية تتشكل من الارتباطات المعرفية وعمليات عاطفية وتحفيزية فهي مزيج من التفكير والشعور أيضا .

2. تصور الثقة كسلوك اختيار: يركز على القرار كسلوك يمكن ملاحظته التي تقوم على الاختيار العقلاني والاعتبارات الاجتماعية و العلائقية .

وبناء عليه، فان الباحثين الذين يتبنون المقاربة السلوكية سريعة التقدم إبالفعل يفترضون أن التفكير العقلاني هو الذي أدبالي هذا الفعل ، أما المقاربة النفسية تدعم تركيز الاهتمام في أسباب هذا الإجراء خاصة المعتقدات و التوقعات والتأثير والعاطفة .

### الجدول (01): يبين المقاربات النظرية لتنمية الثقة . 2

| المقاربة النفسية  |                    |                                   | المقاربة السلوكية   | الأسئلة الرئيسية |
|-------------------|--------------------|-----------------------------------|---------------------|------------------|
| التحولي           | ثنائي البعد        | أحادي البعد                       |                     |                  |
| معرفة من حيث أساس | محددة من حيث الثقة | يعرف بأنه واثق التوقعات أو الرغبة | محددة من حيث اختيار | كيف يتم          |

<sup>1</sup> سلمى بالمهدي ، سمرة دومي ، دراسة مستوى ثقة الزبائن في البنوك التجارية\_دراسة مقارنة بين البنوك العمومية والخاصة – مجلة اقتصاديات الأعمال و التجارة 2021 ص143-144 .

<sup>2</sup> سي يحيى سميرة، مساهمة التسويق الذكي في تنمية الثقة لدى عملاء البنوك-دراسة ميدانية لعينة من عملاء البنوك التجارية – أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث ص 17-18-19 جامعة 8 ماي 1945 السنة الجامعية 2023-2024

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية للدراسة

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <p>الثقة والتكاليف والفوائد المتوقعة، معرفة الآخر، درجة القيم المشتركة والهوية. يتم قياسها بواسطة عناصر المقياس حيث يتم تصنيف الثقة وفقا لمؤشرات نوعية مختلفة لمراحل مختلفة .</p>  | <p>الاجيائية والسلبية تتضمن التوقعات قياس جوانب مختلفة من العلاقات. تقاس بينود المقياس حيث تكون الثقة وانعدام الثقة مترابطين ولكنهما مبنيتان مختلفتان ،كل منها يتراوح من الأقل إلى الأعلى .</p> | <p>في أن تكون عرضة للخطر ،يتضمن عناصر النية المعرفية والعاطفية و السلوكية. يتم قياسها من خلال عناصر المقياس حيث تتراوح الثقة من عدم الثقة إلى الثقة العالية يتم قياسه في كثير من الأحيان في سياقات شخصية مباشرة وجها لوجه</p>   | <p>تعريف الثقة وقياسها ؟ السلوك المشتق من الثقة والتوقعات ،يفترض اختيارات عقلانية تقاس من خلال السلوكيات التعاونية</p>   |
| <p>الثقة تبدأ في مرحلة حسابية ، الثقة بدأت من خلال السمعة ،وهي الهياكل التي توفر مكافأة على الجدارة بالثقة وردع الاشفاق.</p>   | <p>تبدأ الثقة وتتعدم الثقة من مستويات منخفضة (مع عدم وجود معلومات عن الآخر )</p>  | <p>يجادل البعض بان الثقة تبدأ عند الصفر، يجادل الآخرون عنه ثقة أولية متوسطة إلى عالية، عدم الثقة الأولى ممكن أيضا. العوامل المؤثرة على الثقة الأولية ،قد يشمل المستوى الشخصي والمعرفي والاجتماعي عمليات التصنيف، السلوك القائم على الدور وسمعة الوصي ،والهياكل القائمة على المؤسسات .</p> | <p>في أي مستوى الثقة تبدأ ؟ تبدأ الثقة عند مستوى الصفر عندما لا توجد معلومات متاحة ،تؤسس من خلال الأعمال التعاونية من قبل الآخر أو عند الإشارة إلى التوجه التحفيزي للطرف الآخر</p> |
| <p>تنمو الثقة مع تاريخ علاقة ايجابي وزيادة المعرفة والقدرة على التنبؤ بالآخر ،وعندما تأتي الأطراف لتطوير رابطة عاطفية وقيم مشتركة. تتخفف الثقة عن التوقعات الايجابية غير مؤكدة</p> | <p>تتراكم أسباب الثقة وانعدامها عندما توفر التفاعلات مع الآخرين مزيدا من الاتساع أو العمق أو بسبب بنية الاعتماد المتبادل، قد يؤدي ذلك إلى مجموعات مختلفة من الثقة وانعدام الثقة</p>             | <p>تنمو الثقة مع زيادة الأدلة على صفات الوصي وتاريخ العلاقة، عمليات الاتصال ونوع العلاقة والعوامل الهيكلية ،تتخفف الثقة عندما تكون التوقعات ايجابية غير مؤكدة</p>   | <p>ما هي أسباب تغير مستوى الثقة (عدم الثقة ) ؟ تنمو الثقة مع توسيع التعاون وتبادله وتراجع عندما لا يبادل الطرف الآخر التعاون</p>   |

وفقا لما جاء في الجدول السابق، فقد قام الباحثين بمراجعة ثلاثة تصورات محددة لتنمية الثقة ضمن النهج النفسي (Lewicki et al , 2006):

أ. النموذج أحادي البعد :الذي يتعامل مع الثقة وانعدام الثقة كأضداد ثنائية القطب .

- ب. **النموذج ثنائياً لأبعاد** :الذي يجادل بان الثقة وعدم الثقة هما بعدان مختلفان بشكل واضح ومستقل .
- ت. **النموذج التحويلي** :الذي يؤكد أن للثقة أشكالاً مختلفة تتطور وتظهر بمرور الوقت .

ومنه فان نماذج تنمية الثقة قد يتم قياسها والتعبير عنها بواحد او مجموعة من الأبعاد المختلفة وهي ما سنذكرها لاحقاً<sup>1</sup>.

### الفرع الثاني:أهمية الثقة في البنوك

- تتمثل الوظيفة الأساسية للثقة في الحد من عدم اليقين وتبسيط الاختيار ،لذلك فالثقة مهمة للعلاقات بين الزبائن و البنك وللعلاقات مع الزبائن بشكل عام ،لعدة أسباب<sup>2</sup> :
- الثقة تسهل المعاملات مع العملاء فلا يتعين على الزبائن القلق بشأن الاهتمام بمصالحهم الشخصية،ومدخراتهم مع البنك ،والمنتجات المالية التي تقدمها البنوك .
  - تحقق ثقة الزبائن بالبنك شعوراً لديهم بان البنك يخدم مصالحهم .
  - يعتبر المستوى العالي من الثقة بمثابة حاجزاً ضد التجارب السلبية التي يمكن أن تنشأ بين الزبائن ،حيث يميل الزبائن إلى التغاضي عن التجارب السلبية واعتبارها استثناءً إذا كانوا يتقنون في البنك ،أما إذا كان مستوى الثقة منخفضاً ،قد ينظر إلى التجربة السلبية كدليل على عدم الوثوق في البنوك .
  - تساهم الثقة في إعطاء استمرارية العلاقة وخلق مشاعر الولاء ، وبالتالي كلما زادت ثقة المستهلك في الشركة وموظفيها،زادت احتمالية مشاركته في تعاملات مستقبلية والحفاظ على علاقة طويلة الأمد معها .
  - تساعد الثقة في جذب زبائن جدد والاحتفاظ بالزبائن الحاليين<sup>3</sup> .

### المطلب الثاني :أبعاد الثقة في البنوك

تعددت محاولات الباحثين في مجال تعيين أبعاد الثقة ،فاختلفت أبعادها حسب اختلاف وجهات نظر ومفهوم الباحثين والكتاب ،ولعل ابرز هذه المفاهيم المحددة للأبعاد تتمثل في :

#### 1-المفهوم الأحادي للثقة :

تم تعريف الثقة من طرف العديد من الكتاب ،Schurr, &Ozanne1985,Dwyer &Oh 1987, Rotter1967 Dwyer &Oh 1987 فقط بالإشارة إلى بعد "الموثوقية"<sup>4</sup>

<sup>1</sup>سي يحيى سميرة،مساهمة التسويق الذكي في تنمية الثقة لدى عملاء البنوك-دراسة ميدانية لعينة من عملاء البنوك التجارية - أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث ص 17-18-19 جامعة 8 ماي 1945 السنة الجامعية 2023-2024

<sup>2</sup>Esterik-Plasmeijer,p(2017) ;Banking system trust,bank trust, and Bank loyalty,International Journal of Bank Marketing,35(6),P97

<sup>3</sup>Kantsperger ;R,W,op cit,p9

<sup>4</sup>Aimond,M,A(2000),the measurement of trust in marketing studies :a review of models and methodologies,Tconference He 16th industriel marketing and purchasing grau (pp1-36) university of Bath and Birmingham, p4

### 2-المفهوم الثنائي للثقة : حدد "Richardson & Swan, Bowzrs 1999"بعدين أساسيين للثقة

،وغالبا ما يتم اعتماد المفهوم الثنائي في مجال التسويق لأبعاد الثقة عند دراسة العلاقة (B toC) سواء كانت ثقة شخصية أو ثقة المؤسسة، ويتمثل هذين البعدين في :<sup>1</sup>

البعد المعرفي :وهو الاعتقاد بان الشريك لديه الخبرة والمهارة والدوافع الضرورية لتأمين شروط التجارة .  
البعد العاطفي :يتعلق بالصدق والأمانة أو درجة الإحسان للشريك، حيث أن صدق الشريك هو الوعد باحترام شروط التبادل ،أما الإحسان فيشير إلى الشعور بالأمان حول قدرة الاعتماد على الأشخاص الذين هم على اتصال والذين سيأخذون بعين الاعتبار مصلحة الشريك .

### 2-المفهوم الثلاثي للثقة :

حدد" Mayer et Al 1995"ثلاثة أبعاد الثقة هي القدرة ،والنزاهة،والإحسان،حيثأن تقارب هذه الأبعاد الثلاثة هو الحيز الذي تتكون فيه الثقة ،ويمكن تقديم الشروحات التالية لها :<sup>2</sup>

القدرة :هي تلك المجموعة من المهارات والكفاءات والخصائص والتي تمكن طرفا من التأثير في مجال معين،الوظيفة الرئيسية للقدرة محددة لان الموثوق قد يكون على درجة عالية من الكفاءة في بعض المجالات الفنية ،مما يمنح هذا الشخص الثقة في المهام المتعلقة لهذا المجال .

النزاهة :تنطوي على تصور المؤمن بان الوصي يلتزم بمجموعة من المبادئ التي يرى المؤمن إنها مقبولة .  
الإحسان :المدى الذي يعتقد فيه أن الموثوق فيه يريد الأفضل لمانح الثقة،بغض النظر عن دافع الربح .

### 3-المفهوم الرباعي للثقة :

يميز "Schumann et al 2010" أربعة محددات للثقة في مقدمي الخدمة :  
القدرة (الكفاءة)،الإحسان(التوجه نحو الزبون)،النزاهة والقدرة على التنبؤ وتستند القدرة على التنبؤ على ما يمكن توقعه، وبالتالي إمكانية التنبؤ بسلوك المؤسسة واستمراريتها و استقرارها.

### 4-المفهوم الخماسي للثقة :

في مجال الخدمات المالية يميز "Ennew&Sekon 2007"خمسة أبعاد لجدارة الثقة تتمثل في :  
الإحسان :اهتمام مؤسسة الخدمات المالية بمصالح عملائها من منظور الزبائن .  
النزاهة :صدق مؤسسة الخدمات المالية واتساقها في ما تفعله من منظور الزبائن .  
القدرة -الخبرة :نظرة الزبائن إلى مؤسسة الخدمات المالية على أنها تمتلك المهارات والقدرة اللازمة لتقديم الخدمات من منظور الزبائن .  
القيم المشتركة :اعتقاد الزبائن أن مؤسسة الخدمات المالية لديها قيم مماثلة لقيمهم .

<sup>1</sup>Gatfaoui,S,(2015),construire la confiance dans la relation bancaire ,In S,C,MARIANNE ABRAMOVICI Grenoble-France :PuG,p193

<sup>2</sup> Mayer ,R,D(1995),An Integrative model of Organizational trust, the academy of management review20(3) ;pp727

الاتصالات :تواصل مؤسسة الخدمات المالية بشكل جيد وفعال من منظور الزبائن <sup>1</sup>.

### المبحث الثالث : الدراسات السابقة

#### المطلب الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية

اعتمدنا في بحثنا هذا على مجموعة من الدراسات السابقة المتنوعة ،ومن أهم الدراسات التي حصلنا عليها

ما يلي :

**دراسة 1:**سي يحيى سميرة (سنة 2024) ،بعنوان مساهمة التسويق المباشر الذكي في تنمية الثقة لدى عملاء البنوك ،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث،والتي هدفت إلى التعرف على الكيفية التي يساهم بها التسويق المباشر الذكي في تنمية ثقة العملاء في البنوك التجارية،وذلك في ظل بيئة رقمية تجمع بين مخاوف العملاء وثقتهم في التكنولوجيا وتعبر عن اهتماماتهم التي تمثل تحديات لصناعة التسويق المباشر ومحاولة التعرف على واقع ذلك في بيئة قطاع البنوك التجارية، ومن اجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والميداني،حيث تم توزيع الاستبيان على عينة حجمها 363 مفردة تمثل مجتمع الدراسة من العملاء والأفراد لمجموعة من البنوك التجارية الناشطة في ولاية عنابة ،تم استخدام برنامج الإحصائي SPSS وأسلوب النمذجة المعادلة البنائية عبر برنامج AMOS مع الاستعانة ببرنامج Excel ، وكان من ابرز نتائجها وجد أن واقع تطبيق التسويق المباشر الذكي في البنوك التجارية محل الدراسة كان مقبول إلى حد ما بدرجة تقييم متوسطة ،في حين تميز واقع ثقة العملاء في البنوك عامة بمستوى متوسط ،وقد وجد أن هناك دور وتأثير ايجابي للتسويق المباشر الذكي على تنمية ثقة العملاء .

**دراسة 2:**بن صالح ماجدة (2021) ،بعنوان العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الالكترونية-دراسة حالة البنوك الجزائرية -أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، والتي هدفت إلى التعرف على العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر، حيث افترضت أن كلا من خصائصالخدمة المتمثلة في السرية والأمانوسهولة الاستخدام،وخصائص البنك المتمثلة في سمعة البنك وحجم البنك،وخصائص المستهلك المتمثلة في التجارب السابقة والكفاءة في استخدام الحاسب الآلي هي متغيرات مستقلة تؤثر على الثقة في الخدمات المصرفية الالكترونية كمتغير تابع في أنموذج الدراسة المقترح،وبناء على هذا الأنموذج تم تصميم الاستبيان،وتوزيعه على عينة مقصودة من عملاء بعض البنوك في الجزائر،حيث بلغ عدد عملاء عينة الدراسة التي أدخلت في التحليل الإحصائي 154 عميلا، وتم جمع البيانات الأولية من العينة المستهدفة باستخدام الاستبيان في الفترة الممتدة ما بين جانفي 2020 إلىأكتوبرمن نفس السنة،كما تم الاعتماد

<sup>1</sup>سلمى بالمهدي ،سمرة دومي ،دراسة مستوى ثقة الزبائن في البنوك التجارية\_دراسة مقارنة بين البنوك العمومية والخاصة - مجلة اقتصاديات الأعمال و التجارة 2021 ص 145-146

على المقابلات لدعم تفسير النتائج، استخدمت الباحثة كلا من معامل الارتباط بيرسون واختبارات الانحدار المتعدد، من أجل إثبات صحة الفرضيات .

بعد تحليل البيانات باستخدام النسخة 26 للبرنامج الإحصائي (SPSS و AMOS) توصلت الدراسة إلى ثبوت كافة العوامل المقترحة ، واختتمت الباحثة الدراسة بمجموعة من الاقتراحات التي تفيد البنوك في مجال تعزيز الثقة في الخدمات المصرفية الالكترونية لدى العملاء وتساهم في زيادة الإقبال عليها واستخدامها .

**دراسة 3: محمدي سناء (2023)** ، بعنوان **دور جودة الخدمة المصرفية في زيادة ثقة الزبون بالبنوك التجارية**، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جود الخدمة المصرفية ودورها في زيادة ثقة الزبون بالبنوك التجارية ، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي ، حيث تم تصميم استبانة الدراسة كأداة لجمع البيانات اللازمة، طبقت على 45 زبون مشكلة بذلك عينة الدراسة والمتمثلة في زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وبنك الخليج AGB والقرض الشعبي الجزائري CPA بورقلة، وللتأكد من صحة فرضيات الدراسة تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للمعلومات الاجتماعية (SPSS)، حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن مستوى جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبون هو مستوى ذو جودة عالية، وان هناك مستوى مرتفع لثقة الزبون على الخدمات المقدمة من طرف البنوك (بنك الخليج، بنك الفلاحة و التنمية الريفية، بنك القرض الشعبي الوطني ) .

### المطلب الثاني : عرض الدراسات السابقة حول الموضوع باللغة الأجنبية

سيتم التطرق من خلال الدراسات السابقة باللغة الأجنبية التي تعرض لها الباحثين في نفس مجال دراستنا **دراسة 1: zendagui Amina 2021**: كانت الدراسة بعنوان الاختبار التجريبي والتحقق من العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في القطاع المصرفي: دراسة حالة عملاء البنوك، الهدف من هذا البحث هو تحديد العوامل التي تؤثر على ثقة العملاء في العلامة التجارية مثل الولاء والرضا والسمعة وجودة الخدمة الملموسة ، وتم القيام بإجراء دراسة تجريبية على عينة مكونة من 164 عميلا من عملاء BNP Banque PARIBAS ، بمدينة تلمسان، ومن أجل تحليل البيانات واختبار الفرضيات، تم استخدام أسلوب المعادلة البنائية ، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي STATISTICA 8,0 وتؤكد النتائج التي تم الحصول عليها جميع الفرضيات وتبين العلاقة القوية بين المتغيرات المختلفة للنموذج وتأثيرها الايجابي على ثقة العملاء .

**دراسة 2: Sherazade Gatfaoui 2016** كانت الدراسة بعنوان بناء الثقة في العلاقة المصرفية، تم القيام بتحليل بناء الثقة في العلاقة بين العميل والبنك ، وتم إجراء دراسة نوعية وطولية مع BERD Banques بناء على 24 دراسة حالة بأثر رجعي، تسلط النتائج الضوء على العوامل الرئيسية لبناء الثقة بين الأشخاص والثقة المؤسسية بالإضافة للتأثير هذه العوامل على مفهوم وتمثيل الثقة خلال العلاقة المصرفية، وأخيراً أدى وضع النتائج في منظورها الصحيح مع الممارسات الحالية للبنوك على المستوى الاستراتيجي من خلال الاتصالات

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية للدراسة

المصرفية والعمليات من خلال إدارة علاقات العملاء إلى التشكيك في الاستراتيجيات العلائقية للبنوك ورغبتها الحقيقية في بناء الثقة .

### المطلب الثالث :مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية

نقوم من خلال هذا المطلب إلى التطرق لمقارنة الدراسات السابقة المعتمدة في بحثنا هذا مع الدراسة الحالية .

### الجدول(02) : مقارنة بين الدراسات السابقة باللغة العربية و الدراسة الحالية

| الدراسة الحالية  | الدراسات السابقة باللغة العربية  |   |   | الخصائص        |
|--|--|---|---|----------------|
|  | الدراسة الثالثة  | الدراسة الثانية   | الدراسة الأولى  |                |
| دراسة مستوى ثقة الزبائن في البنوك التجارية   | دور جودة الخدمة المصرفية في زيادة ثقة الزبون بالبنوك التجارية              | العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الالكترونية                       | مساهمة التسويق المباشر الذكي في تنمية الثقة لدى عملاء البنوك                                    | موضوع الدراسة  |
| التعرف على مستوى الثقة في البنوك التجارية، ومقارنة مستوى الثقة في البنوك العمومية والخاصة. | التعرف على جود الخدمة المصرفية ودورها في زيادة ثقة الزبون بالبنوك التجارية | التعرف على العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر | التعرف على الكيفية التي يساهم بها التسويق المباشر الذكي في تنمية ثقة العملاء في البنوك التجارية | الهدف          |
| 48زبون   | 45 زبون  | 154 عميلا   | 363 عميل  | عينة الدراسة   |
| 2024-2023  | 2023-2022  | 2021-2020   | 2023-2022   | فترة الدراسة   |
| الاستبيان  | استبانة خاصة   | الاستبيان   | الاستبيان   | طريقة المعالجة |
|  | أن مستوى جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبون هو مستوى                 | توصلت الدراسة إلى ثبوت كافة العوامل المقترحة .  | وجد أن واقع ثقة العملاء في البنوك عامة بمستوى متوسط ،وقد وجد                                    | أهم النتائج    |

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية للدراسة

|  |   |  |   |  |
|--|---|--|---|--|
|  | ذو جودة عالية، وان هناك مستوى مرتفع لثقة الزبون على الخدمات المقدمة من طرف البنوك |  | أن هناك دور وتأثير ايجابي للتسويق المباشر الذكي على تنمية ثقة العملاء . |  |
|--|---|--|---|--|

المصدر : معد بناء على الدراسات السابقة

الجدول(03) : مقارنة بين الدراسات السابقة باللغة الانجليزية و الدراسة الحالية

| الدراسة الحالية  | الدراسات السابقة باللغة الانجليزية  |   | الخصائص       |
|--|---|---|---------------|
|  | الدراسة الثانية   | الدراسة الأولى  |               |
| دراسة مستوى ثقة الزبائن في البنوك التجارية-دراسة مقارنة بين البنوك العمومية والخاصة-           | بناء الثقة في العلاقة المصرفية  | الاختبار التجريبي والتحقق من العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في القطاع المصرفي    | موضوع الدراسة |
| التعرف على مستوى الثقة في البنوك التجارية،و مقارنة بين مستوى الثقة في البنوك العمومية والخاصة. | القيام بتحليل بناء الثقة في العلاقة بين العميل والبنك   | تحديد العوامل التي تؤثر على ثقة العملاء في العلامة التجارية                       | الهدف         |
| 48 زبون  | 24 دراسة  | 164 عميل  | عينة الدراسة  |
| 2024-2023  | 2016  | 2021  | فترة الدراسة  |
| الاستبيان  |   | المعادلة البنائية   | طريق المعالجة |
|  | بناء الثقة بين الأشخاص أو الثقة المؤسسية بالإضافة إلى تأثير هذه العوامل على مفهوم الثقة خلال العلاقة المصرفية | العلاقة القوية بين المتغيرات المختلفة للنموذج وتأثيرها الايجابي على ثقة العملاء . | أهم النتائج   |

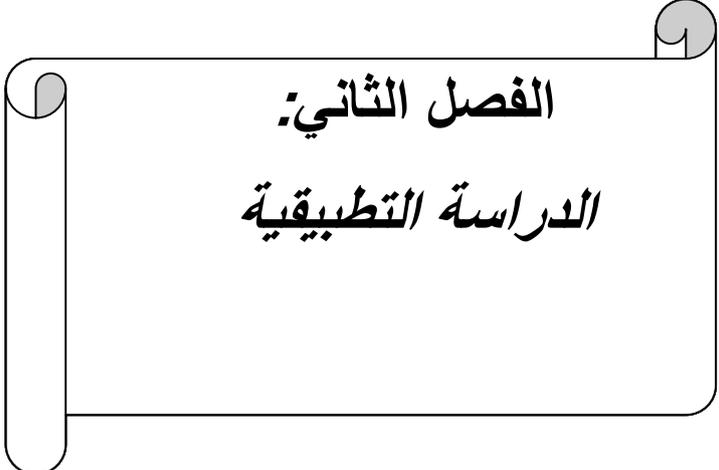
المصدر : معد بناء على الدراسات السابقة

الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية :

تتفرد دراستنا هذه بكونها تبحث في المقارنة بين قطاعين أو صنفين من البنوك التجارية العمومية والخاصة وهو ما يستدعي الوقوف على جدوى خصوصية القطاع المصرفي في الجزائر من جانب الثقة ثم الأداء والفعالية في مجال الاقتصاد بصفة عامة، وكان ذلك استنادا على الاستبانة التي وجهت عشوائيا لمختلف زبائن الوكالتين البنكيتين محل الدراسة.

### خلاصة الفصل الأول :

ومن خلال ما سبق يتبين لنا أن الثقة تلعب دورا محوريا في عمل البنوك التجارية ، حيث تشكل أساسا لعلاقات قوية ومستدامة مع الزبائن ،وتساهم في تحسين سمعة البنك وجذب المزيد من الزبائن ،مما يؤدي إلى زيادة أرباحه ،كما تساعد الثقة على خلق بيئة ايجابية داخل البنك ،وتحفز الموظفين على تقديم أفضل خدمة للزبائن .  
ختاما ،تعد الثقة عنصرا أساسيا لنجاح البنوك التجارية خاصة في بيئة الأعمال التنافسية الحالية .



**الفصل الثاني:**  
**الدراسة التطبيقية**

### تمهيد :

نحاول في هذا الفصل دراسة ومعرفة مستوى ثقة الزبائن في البنوك التجارية ، حيث قمنا بإسقاط ما تناولناه في الجانب النظري على الجانب التطبيقي ، وقد حاولنا الإحاطة بالموضوع بالشكل الجيد ، ولإثراء هذه الدراسة قمنا بإجراء استبيان للمقارنة بين مستوى ثقة الزبائن في البنوك التجارية العمومية والبنوك الخاصة .

### المبحث الأول : منهج و أدوات الدراسة

#### المطلب الأول : منهج و مجتمع الدراسة

##### أولا : منهج الدراسة

يهدف جمع البيانات والحقائق التي تتعلق بطبيعة الموضوع الذي اخترناه (دراسة مستوى ثقة الزبائن في البنوك التجارية) اعتمادنا في الجانب التطبيقي على المنهج الوصفي التحليلي وذلك بغرض الحصول على البيانات والمعلومات الضرورية لإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي والربط بينهما .

##### ثانيا : مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة فيزبائن البنوك التجارية العامة و الخاصة الناشطة في مدينة سعيدة ، ( AGB و BNA ) وتم توزيع الاستبيان واسترجاعه خلال الفترة الممتدة من 10/04/2024 إلى 12/05/2024، حيث استطعنا توزيع 48 استبانة على مختلف زبائن البنوك ،والجدول التالي يوضح مختلف النتائج الخاصة بعملية توزيع واسترجاع الاستبيانات :

| عدد الاستبيانات الموزعة | عدد الاستبيانات المسترجعة | عدد الاستبيانات غير المسترجعة | عدد الاستبيانات غير الصالحة للدراسة | عدد الاستبيانات المقبولة |
|-------------------------|---------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 48                      | 48                        | 00                            | 0                                   | 48                       |
| 100,00%                 | 100,00%                   | 0,00%                         | 0,00%                               | 100,00%                  |

المصدر : من إعداد الطلبة

#### المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة

## الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية

لقد اعتمدنا على استمارة الاستبيان بغرض جمع البيانات كأداة لقياس مستوى ثقة الزبائن بالبنوك التجارية ، حيث تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين ،القسم الأول يحتوي على بيانات الزبائن الشخصية أما القسم الثاني فيحتوي على محاور وبنود الاستبيان .

وقد استخدمنا أساليب الإحصاء الوصفي ،حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي ،عن طريق تفرغ بيانات قوائم الاستبيان في EXEL ونقلها مباشرة إلى SPSS . وتتمثل في :

- مقاييس الإحصاء الوصفي لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها ،وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي وال

- وتم استخدام مقياس ليكارت ذي 5 درجات لقياس درجة المستجوبين على عبارات الاستبيان ، ونظرا لاستخدامه في العديد من الدراسات السابقة في هذا المجال ،ويطلب من المستجوبين إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس "ليكارت الخماسي " كما يلي :

✓ غير موافق بشدة تعطى لها درجة .

✓ غير موافق تعطى لها درجتان .

✓ محايد تعطى لها ثلاث درجات .

✓ موافق تعطى لها أربع درجات .

✓ موافق بشدة تعطى لها خمس درجات .

و حسب الدراسات السابقة يقسم مقياس "ليكارت الخماسي " كما هو موضح كما يلي :

### الجدول رقم (05) : سلم ليكارت الخماسي

| المستوى الموافق له | مجال المتوسط الحسابي<br>المرجح |
|--------------------|--------------------------------|
| غير موافق بشدة     | من 1 إلى اقل من 1,80           |
| غير موافق          | من 1,80 إلى اقل من 2,60        |
| محايد              | من 2,60 إلى اقل من 3,40        |
| موافق              | من 3,40 إلى اقل من 4,20        |
| موافق بشدة         | من 4,20 إلى اقل من 5           |

المصدر : عز عبد الفتاح ،مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي ،مكتبة جوار زم العلمية، جدة السعودية ،ص538

المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة

المطلب الأول : نتائج المستجوبين لبنك AGB

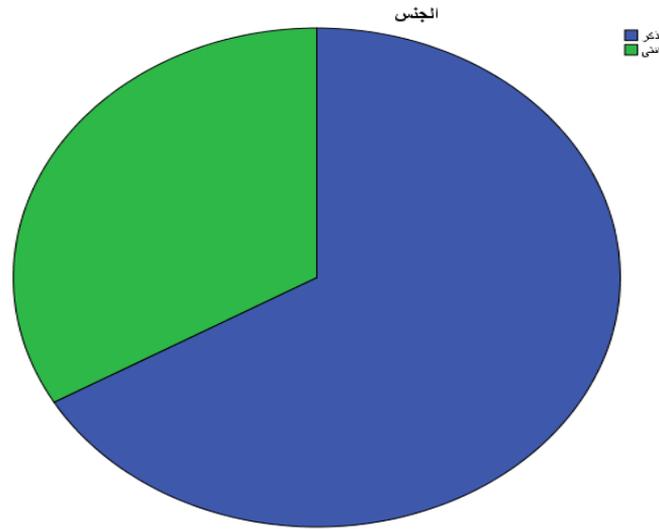
مخرجات الـSPSS لبنك AGB

الجدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

| النسبة المئوية | التكرار | الجنس   |
|----------------|---------|---------|
| 66,7           | 16      | ذكر     |
| 33,3           | 8       | أنثى    |
| 100            | 24      | المجموع |

المصدر : من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر : من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

**التعليق :** من الجدول والشكل أعلاه يتضح أن بان فئة الذكور المستجوبين و فئة الإناث غير متساويتين حيث بلغت نسبة الذكور 66,7% و الإناث 33,3%

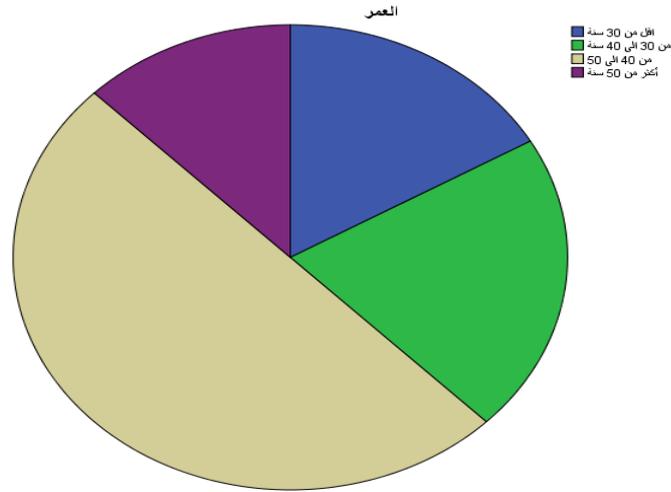
الجدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

| النسبة المئوية | التكرار | العمر            |
|----------------|---------|------------------|
| 16,7           | 4       | أقل من 30 سنة    |
| 20,8           | 5       | من 30 إلى 40 سنة |
| 50,0           | 12      | من 40 إلى 50 سنة |
| 12,5           | 3       | أكثر من 50 سنة   |
| 100            | 24      | المجموع          |

المصدر : من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

## الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية

الشكل رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

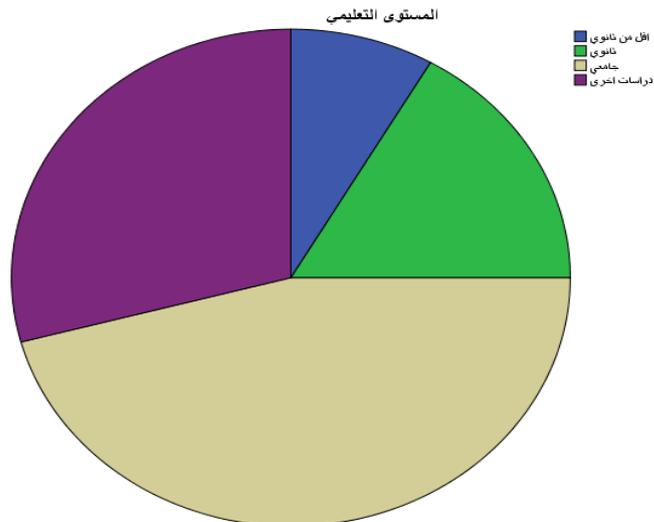
**التعليق:** من الجدول والشكل أعلاه يتضح لنا بان غالبية المستجوبين تتراوح أعمارهم من 40 إلى 50 سنة بينما الأقلية تتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 سنة

الجدول رقم (08): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

| النسبة المئوية | التكرار | المستوى التعليمي |
|----------------|---------|------------------|
| 8,3            | 2       | أقل من ثانوي     |
| 16,7           | 4       | ثانوي            |
| 45,8           | 11      | جامعي            |
| 29,2           | 7       | دراسات أخرى      |
| 100,01         | 24      | المجموع          |

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

## الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية

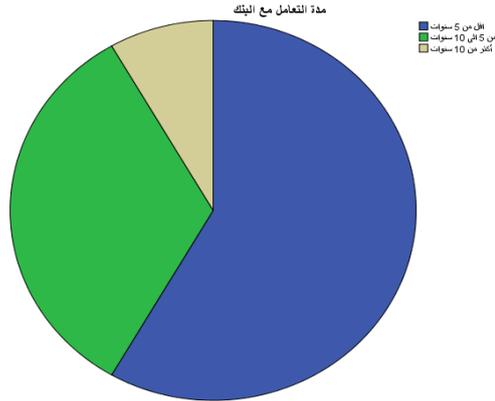
**التعليق :** من الجدول و الشكل أعلاه يتضح لنا بان أغلبية المستجوبين لديهم نؤهل علمي جامعي ودراسات أخرى بنسبة تفوق 70% .

الجدول رقم (09): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدة التعامل مع البنك

| النسبة المئوية | التكرار | مدة التعامل مع البنك |
|----------------|---------|----------------------|
| 58,3           | 14      | أقل من 5 سنوات       |
| 33,3           | 8       | من 5 سنوات إلى 10    |
| 8, 3           | 2       | أكثر من 10 سنوات     |
| 100,0          | 24      | المجموع              |

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدة التعامل مع البنك



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

**التعليق :** من الجدول والشكل أعلاه يتضح لنا أن غالبية المستجوبين يتعاملون مع البنك في مدة أقل من 5 سنوات وهذا بنسبة 58,3% وهذا يدل على أن ما يعادل نصف المستجوبين ليست لديهم أقدمية تسمح لهم بالتحلي بالموضوعية والمصداقية في ملئ الاستبيان الموجه لهم .

**1- قياس ثبات الاستبيان :** لقد تم استخدام معامل الثبات الفاكرونباخ لقياس الثبات الكلي للاستبيان

والاتساق الداخلي لعباراته ، فكانت قيمة معامل الفاكرونباخ لعبارات الاستبيان ولكل بعد كما في

الجدول التالي :

الجدول رقم (10): يوضح معامل الفاكرونباخ

|              |                   |
|--------------|-------------------|
| عدد العبارات | معامل الفاكرونباخ |
| 24           | 0,908             |

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

**التعليق:** بالنظر إلى النتائج المسجلة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن قيمة معامل الفاكرونباخ لجميع عبارات الاستبيان بلغت 0,908 وهي نسبة ثبات عالية مما يدل على عبارات الاستبيان تتسم بالتناسق الداخلي وبالموثوقية ما يجعلها صالحة بالدراسة والتحليل واستخلاص النتائج .

2- اتجاهات إجابات الزبائن :

البعد الأول : الإحسان

الجدول رقم (11): يوضح اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الأو

| الرقم | العبارات                                   | min  | max  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|-------|--|------|------|-----------------|-------------------|---------------|
| 01    | يبدل جهده لتلبية احتياجاتي                 | 4,00 | 5,00 | 4,70            | 0,46              | عالية جدا     |
| 02    | يبدل جهده لمساعدتي إذا وقعت في ضائقة مالية | 2,00 | 5,00 | 4,41            | 0,92              | عالية جدا     |
| 03    | يسعى من أجل تحقيق مصلحتي                   | 2,00 | 5,00 | 4,50            | 0,97              | عالية جدا     |
| 04    | يقدم لي أفضل البدائل المناسبة وفي أي وقت   | 2,00 | 5,00 | 4,41            | 0,88              | عالية جدا     |
| 05    | يقدم خدمات إلكترونية متنوعة                | 3,00 | 5,00 | 4,25            | 0,84              | عالية         |
|       | النسبة المئوية لإجابات البعد الأول         |      |      | 4,45            | 0,67              | عالية جدا     |

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

العبارة 01: يبذل جهده لتلبية احتياجاتي

في هذه العبارة توزعت إجابات الزبائن بين موافق و موافق بشدة وبلغ متوسطها الحسابي 4,70 من 5 مما يمنحها درجة موافقة عالية جدا .

العبارة 2: يبذل جهده لمساعدتي إذا وقعت في ضائقة مالية

## الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية

في هذه العبارة توزعت إجابات الزبائن بين غير موافق و موافق بشدة وبلغ متوسطها الحسابي 4,41 من 5 مما يمنحها درجة موافقة عالية جدا .

### العبارة 03 : يسعى من اجل تحقيق مصلحتي

في هذه العبارة توزعت إجابات الزبائن بين غير موافق و موافق بشدة وبلغ متوسطها الحسابي 4,50 من 5 مما يمنحها درجة قبول عالية جدا .

### العبارة 04: يقدم لي أفضل البدائل المناسبة وفي أي وقت

في هذه العبارة توزعت إجابات الزبائن بين غير موافق و موافق بشدة وبلغ متوسطها الحسابي 4,41 من 5 مما يمنحها درجة قبول عالية جدا.

### العبارة 05: يقدم خدمات الكترونية متنوعة

في هذه العبارة توزعت إجابات الزبائن بين محايد و موافق بشدة وبلغ متوسطها الحسابي 4,25 من 5 مما يمنحها درجة قبول عالية جدا .

❖ البعد الأول المتعلق بقياس توفر بعد الإحسان لدى البنوك الخاصة، بلغ متوسطه الحسابي 4,45 مما يمنحه درجة موافقة عالية جدا .

## البعد الثاني : النزاهة

الجدول رقم (12): يوضح اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الثاني

| الرقم | العبارة  | min  | max  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|-------|--|------|------|-----------------|-------------------|---------------|
| 06    | يلتزم بالقواعد التنظيمية                       | 3,00 | 5,00 | 4,62            | 0,57              | عالية جدا     |
| 07    | يحافظ على تقديم وعوده                          | 4,00 | 5,00 | 4,70            | 0,46431           | عالية جدا     |
| 08    | يؤدي واجباته تجاه الزبائن                      | 3,00 | 5,00 | 4,79            | 0,50898           | عالية جدا     |
| 09    | صادق في تعاملاته (الشفافية في تقديم المعلومات) | 3,00 | 5,00 | 4,79            | 0,50898           | عالية جدا     |
| 10    | تعاملاته الالكترونية سرية وآمنة                | 3,00 | 5,00 | 3,87            | 0,85010           | عالية         |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

**العبارة 06: يلتزم بالقواعد التنظيمية**

في هذه العبارة توزعت إجابات الزبائن بين محايد و موافق بشدة وبلغ متوسطها الحسابي 4,62 من 5 مما يمنحها درجة قبول عالية جدا .

**العبارة 07 : يحافظ على تقديم وعوده**

في هذه العبارة توزعت إجابات الزبائن بين موافق و موافق بشدة وبلغ متوسطها الحسابي 4,70 من 5 مما يمنحها درجة قبول عالية جدا .

**العبارة 08 : يؤدي واجباته تجاه الزبائن و العبارة 09: صادق في تعاملاته (الشفافية في تقديم المعلومات)**

في العبارتين السابقتين توزعت إجابات الزبائن بين محايد و موافق بشدة وبلغ متوسطهما الحسابي من 4,79 مما يمنحهما درجة قبول عالية جدا .

**العبارة 10: تعاملاته الالكترونية سرية وآمنة**

في هذه العبارة توزعت إجابات الزبائن بين محايد و موافق بشدة وبلغ متوسطها الحسابي 3,87 من 5 مما يمنحها درجة قبول عالية .

❖ البعد الثاني المتعلق بقياس توفر بعد النزاهة لدى البنوك الخاصة، بلغ متوسطه الحسابي 4,55 مما يمنحه درجة موافقة عالية جدا .

**البعد الثالث : القدرة والخبرة**

الجدول رقم (13):بيوضحاتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الثالث

| الرقم | العبارة  | min  | max  | متوسط حسابي | انحراف معياري | درجة الموافقة |
|-------|--|------|------|-------------|---------------|---------------|
| 11    | لديه الكفاءة اللازمة للقيام بمختلف الأعمال المالية | 2,00 | 5,00 | 4,5417      | 0,88363       | عالية جدا     |

## الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية

|           |         |        |      |      |   |
|-----------|---------|--------|------|------|---|
| عالية جدا | 0,49454 | 4,6250 | 5,00 | 4,00 | 12 لديه المهارات المناسبة لتقديم الخدمة                         |
| عالية جدا | 0,65386 | 4,5833 | 5,00 | 3,00 | 13 لديه الخبرة الكافية فيما يقوم به                             |
| عالية جدا | 0,88465 | 3,5000 | 5,00 | 2,00 | 14 يمتاز بوضعية مالية قوية                                      |
| عالية جدا | 0,65386 | 3,5833 | 5,00 | 3,00 | 15 لديه القدرة على تأمين المعلومات والملفات الالكترونية للزبائن |

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

### العبارة 11: لديه الكفاءة اللازمة للقيام بمختلف الأعمال المالية

في هذه العبارة توزعت إجابات الزبائن بين غير موافق و موافق بشدة وبلغ متوسطها الحساب 4,54 من 5 مما يمنحها درجة قبول عالية .

### العبارة 12: لديه المهارات المناسبة لتقديم الخدمة

في هذه العبارة توزعت إجابات الزبائن بين موافق و موافق بشدة وبلغ متوسطها الحساب 4,62 من 5 مما يمنحها درجة قبول عالية .

### العبارة 13: لديه الخبرة الكافية فيما يقوم به

في هذه العبارة توزعت إجابات الزبائن بين غير محايد و موافق بشدة وبلغ متوسطها الحساب 4,58 من 5 مما يمنحها درجة قبول عالية .

### العبارة 14: يمتاز بوضعية مالية قوية

في هذه العبارة توزعت إجابات الزبائن بين غير موافق و موافق بشدة وبلغ متوسطها الحساب 4,50 من 5 مما يمنحها درجة قبول عالية .

### العبارة 15: لديه القدرة على تأمين المعلومات والملفات الالكترونية للزبائن

في هذه العبارة توزعت إجابات الزبائن بين محايد و موافق بشدة وبلغ متوسطها الحساب 4,58 من 5 مما يمنحها درجة قبول عالية .

❖ البعد الثالث المتعلق بقياس توفر بعد القدرة والخبرة لدى البنوك الخاصة، بلغ متوسطه الحسابي 4,36 مما يمنحها درجة موافقة عالية جدا .

البعد الرابع : القيم المشتركة

الجدول رقم (14):بوضاحتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الرابع

| العبارة  | min  | max  | متوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|--|------|------|---------------|-------------------|---------------|
| 16 يهتم بالمشكلات الاجتماعية في المجتمع  | 2,00 | 4,00 | 2,8750        | 0,67967           | متوسطة        |
| 17 يهتم بالمشكلات الاقتصادية (مثل تبييض الأموال...)                                    | 2,00 | 4,00 | 2,9167        | 0,71728           | متوسطة        |
| 18 يتقاسم معي في نفس القيم الدينية(مثل احترام الشريعة الإسلامية عند تقديم الخدمات ...) | 2,00 | 5,00 | 4,0417        | 0,69025           | عالية         |
| 19 يهتم بسرعة معاملات الكترونية والحرص على دقتها وتجنب الأخطاء فيها                    | 3,00 | 5,00 | 3,7500        | 0,84699           | عالية         |

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

العبارة 16: يهتم بالمشكلات الاجتماعية في المجتمع

في هذه العبارة توزعت إجابات الزبائن بين غير موافق وموافق وبلغ متوسطها الحساب 2,87 من 5 مما يمنحها درجة موافقة متوسطة .

العبارة 17: يهتم بالمشكلات الاقتصادية (مثل تبييض الأموال...)

في هذه العبارة توزعت إجابات الزبائن بين غير موافق و موافق وبلغ متوسطها الحساب 2,91 من 5 مما يمنحها درجة موافقة متوسطة .

العبارة 18: يتقاسم معي في نفس القيم الدينية(مثل احترام الشريعة الإسلامية عند تقديم الخدمات ...)

في هذه العبارة توزعت إجابات الزبائن بين غير موافق و موافق بشدة وبلغ متوسطها الحساب 4,04 من 5 مما يمنحها درجة موافقة عالية .

العبارة 19: يهتم بسرعة معاملات الكترونية والحرص على دقتها وتجنب الأخطاء فيها

في هذه العبارة توزعت إجابات الزبائن بين محايد و موافق بشدة وبلغ متوسطها الحساب 3,75 من 5 مما يمنحها درجة موافقة عالية .

❖ البعد الرابع المتعلق بقياس توفر بعد القيم المشتركة لدى البنوك الخاصة، بلغ متوسطه الحسابي 3,39 مما يمنحه درجة موافقة عالية .

البعد 05 : الاتصال

الجدول رقم (16):بوضاحتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الخامس

| الرقم | العبرة                             | Min  | max  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|-------|------------------------------------|------|------|-----------------|-------------------|---------------|
| 20    | يستخدم لغة واضحة في تقديم الخدمات  | 4,00 | 5,00 | 4,8750          | 0,33783           | عالية جدا     |
| 21    | يستجيب عند الاتصال به              | 2,00 | 5,00 | 4,5000          | 0,93250           | عالية جدا     |
| 22    | يتواصل معي بانتظام                 | 2,00 | 5,00 | 4,1250          | 1,15392           | عالية         |
| 23    | يتواصل معي ويقدم لي الخدمات عن بعد | 3,00 | 5,00 | 3,7917          | 0,83297           | عالية         |

المصدر :من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

العبرة 20:يستخدم لغة واضحة في تقديم الخدمات

في هذه العبرة توزعت إجابات الزبائن بين موافق و موافق بشدة وبلغ متوسطها الحسابي 4,87 من 5 مما يمنحها درجة موافقة عالية جدا .

العبرة 21: يستجيب عند الاتصال به

في هذه العبرة توزعت إجابات الزبائن بين غير موافق و موافق بشدة وبلغ متوسطها الحسابي 4,50 من 5 مما يمنحها درجة موافقة عالية جدا .

العبرة 22: يتواصل معي بانتظام

في هذه العبرة توزعت إجابات الزبائن بين غير موافق و موافق بشدة وبلغ متوسطها الحسابي 4,12 من 5 مما يمنحها درجة موافقة عالية .

العبرة 23: يتواصل معي ويقدم لي الخدمات عن بعد

## الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية

في هذه العبارة توزعت إجابات الزبائن بين محايد و موافق بشدة وبلغ متوسطها الحساب 3,79 من 5 مما يمنحها درجة موافقة عالية .

❖ البعد الخامس المتعلق بقياس توفر بعد الاتصال لدى البنوك الخاصة، بلغ متوسطه الحسابي 4,32 مما يمنحه درجة موافقة عالية .

### المطلب الثاني :نتائج المستجوبين للبنك الوطني الجزائري BNA

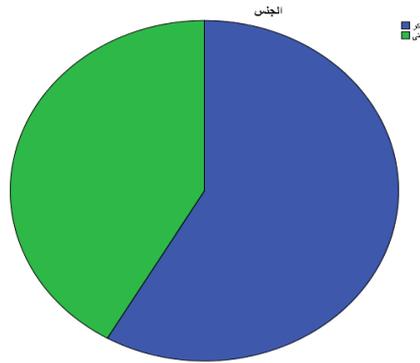
المعلومات الشخصية :

الجدول رقم (17):يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

| النسبة المئوية | التكرار | الجنس   |
|----------------|---------|---------|
| 58,3           | 14      | ذكر     |
| 10             | 10      | أنثى    |
| 100,0          | 24      | المجموع |

المصدر :من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر :من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

**التعليق :** من الجدول والشكل أعلاه يتضح لنا بان فئة الذكور المستجوبين وفئة الإناث غير متساويان تقريبا بفارق صغير حيث بلغت نسبة 58.3% الذكور و نسبة الإناث 41.7% .

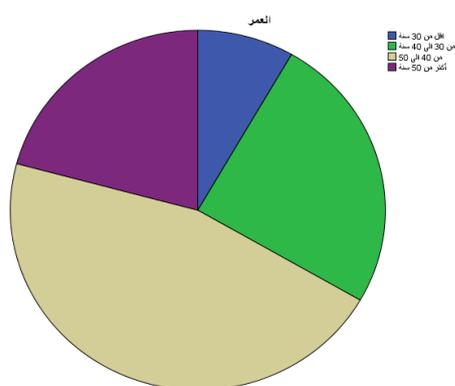
## الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية

الجدول رقم (18): يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

| النسبة المئوية | التكرار | العمر          |
|----------------|---------|----------------|
| 8.3            | 2       | أقل من 30 سنة  |
| 25.0           | 6       | من 30 - 40 سنة |
| 45.8           | 11      | من 40 - 50 سنة |
| 20.8           | 5       | أكثر من 50 سنة |
| 100.0          | 24      | المجموع        |

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

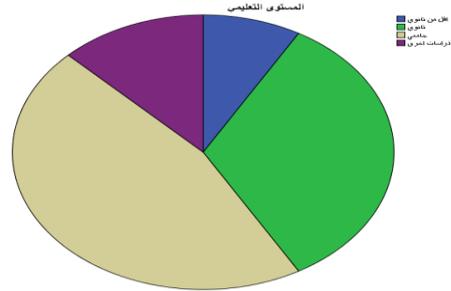
**التعليق:** من الجدول والشكل أعلاه يتضح لنا أن نسبة 65% من المستجوبين تتراوح أعمارهم من 40 سنة إلى أكثر من 50 سنة، بينما ما تبقى من 30 إلى 40 سنة .

الجدول رقم (19): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

| النسبة المئوية | التكرار | المستوى التعليمي |
|----------------|---------|------------------|
| 8.3            | 2       | أقل من ثانوي     |
| 33.3           | 8       | ثانوي            |
| 45.8           | 11      | جامعي            |
| 12.5           | 3       | دراسات أخرى      |
| 100.0          | 24      | المجموع          |

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (08): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

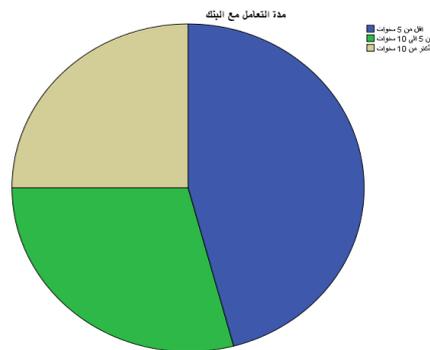
**التعليق:** من الجدول والشكل أعلاه يتضح لنا بان أغلبية المستجوبين لديهم مستوى ثانوي وجامعي بنسبة تقارب 80% تليها الدراسات الأخرى بنسبة 12.5% ونسبة 8.3% للمستجوبين الذين مستواهم أقل من الثانوي أي نسبة ضئيلة .

الجدول رقم (20): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدة التعامل مع البنك

| النسبة المئوية | التكرار | مدة لتعامل مع البنك |
|----------------|---------|---------------------|
| 45.8           | 11      | أقل من 5 سنوات      |
| 29.2           | 7       | من 5 إلى 10 سنوات   |
| 25.0           | 6       | أكثر من 10 سنوات    |
| 100.0          | 24      | المجموع             |

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات

الشكل رقم (09): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدة التعامل مع البنك



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

## الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية

**التعليق:** من الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن 45.8% من المستجوبين مدة تعاملهم مع البنك اقل من 5 سنوات ونسبة 29.2% يتعاملون مع البنك من 5-10 سنوات أما البقية والتي تمثل 25% فمدة تعاملهم مع البنك تفوق 10 سنوات ما يدل على أن معظم المستجوبين لديهم اقدمية تعامل مع البنك تسمح لهم بالتحلي بالموضوعية والمصداقية في ملئ الاستبيان الموجه لهم .

**1-قياس ثبات لاستبيان :** لقد تم استخدام معامل الثبات الفاكرونباخ لقياس الثبات الكلي للاستبيان والاتساق الداخلي لعباراته ، فكانت قيمة معامل الفاكرونباخ لعبارات الاستبيان ولكل بعد ما يلي :

الجدول رقم (20): يوضح معامل الفاكرونباخ

| عدد العبارات | معامل الفاكرونباخ |
|--------------|-------------------|
| 24           | 0,676             |

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

**التعليق:** من خلال استعراض البيانات المسجلة في الجدول أعلاه ، يظهر لنا أن قيمة معامل الفاكرونباخ لجميع العبارات بلغت 0.676 مما يشير إلى ثبات جيد ، هذا يوضح أن عبارات الاستبيان متجانسة وموثقة ، مما يجعلها مناسبة للدراسة والتحليل واستخلاص النتائج .

### البعد الأول :الإحسان

الجدول رقم (21): يوضح اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الأول

| الرقم | العبرة                                     | MIN  | MAX  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|-------|--|------|------|-----------------|-------------------|---------------|
| 01    | يبدل جهده لتلبية احتياجاتي                 | 1.00 | 4.00 | 2.0833          | 0.88055           | منخفضة        |
| 02    | يبدل جهده لمساعدتي إذا وقعت في ضائقة مالية | 1.00 | 4.00 | 1.8333          | 0.96309           | منخفضة        |
| 03    | يسعى من اجل تحقيق مصلحتي                   | 1.00 | 4.00 | 2.0417          | 0.95458           | منخفضة        |
| 04    | يقدم لي أفضل البدائل المناسبة وفي أي وقت   | 1.00 | 4.00 | 1.9583          | 1.08264           | منخفضة        |
| 05    | يقدم خدمات الكترونية متنوعة                | 2.00 | 5.00 | 3.2917          | 0.80645           | متوسطة        |

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

## الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية

التعليق :

### العبرة 01: يبذل جهده لتلبية احتياجاتي

في هذه العبارة تباينت إجابات المستجوبين بين غير موافق بشدة وموافق ، وبلغ المتوسط الحسابي 2.08 من 5 وهو متوسط يعكس درجة موافقة منخفضة .

### العبرة 02: يبذل جهده لمساعدتي إذا وقعت في ضائقة مالية

في هذه العبارة تباينت الإجابات بين غير موافق بشدة وموافق وبلغ المتوسط الحسابي 1.83 من 5 وهو متوسط يعكس درجة موافقة منخفضة.

### العبرة 03: يسعى من أجل تحقيق مصلحتي

في هذه العبارة تباينت الإجابات بين غير موافق بشدة وموافق وبلغ المتوسط الحسابي 2.04 من 5 وهو متوسط يعكس درجة موافقة منخفضة.

### العبرة 04: يقدم لي أفضل البدائل المناسبة وفي أي وقت

في هذه العبارة تباينت الإجابات بين غير موافق بشدة وموافق وبلغ المتوسط الحسابي 1.95 من 5 وهو متوسط يعكس درجة موافقة منخفضة.

### العبرة 05: يقدم خدمات الكترونية متنوعة

في هذه العبارة تباينت الإجابات بين غير موافق بشدة وموافق وبلغ المتوسط الحسابي 3.29 من 5 وهو متوسط يعكس درجة موافقة متوسطة.

❖ البعد الأول المتعلق بقياس توفر بعد الإحسان لدى البنوك العمومية، بلغ متوسطه الحسابي 2,23 مما يمنحه درجة موافقة منخفضة .

## البعد الثاني : النزاهة

الجدول رقم (22): يوضح اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الثاني

| الرقم | العبرة | min | max | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|-------|--------|-----|-----|-----------------|-------------------|---------------|
|-------|--------|-----|-----|-----------------|-------------------|---------------|

## الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية

|        |          |        |      |      |   |
|--------|----------|--------|------|------|---|
| عالية  | 0,475060 | 4,0417 | 5,00 | 1,00 | 06 يلتزم بالقواعد التنظيمية                       |
| متوسطة | 1,08264  | 3,0417 | 5,00 | 1,00 | 07 يحافظ على تقديم وعوده                          |
| منخفضة | 0,97431  | 2,5833 | 4,00 | 1,00 | 08 يؤدي واجباته تجاه الزبائن                      |
| منخفضة | 1,11560  | 2,1256 | 4,00 | 1,00 | 09 صادق في تعاملاته (الشفافية في تقديم المعلومات) |
| متوسطة | 0,89685  | 3,2500 | 5,00 | 1,00 | 10 معاملاته الالكترونية سرية وآمنة                |
|        |          |        |      |      |   |

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

### العبارة 06: يلتزم بالقواعد التنظيمية

في هذه العبارة تباينت إجابات الزبائن بين غير موافق بشدة و موافق بشدة وبلغ متوسطها الحسابي 4,04 من 5 وهو متوسط يعكس درجة موافقة عالية .

### العبارة 07 : يحافظ على تقديم وعوده

في هذه العبارة تباينت إجابات الزبائن بين غير موافق بشدة و موافق بشدة وبلغ متوسطها الحسابي 3,04 من 5 وهو متوسط يعكس درجة موافقة متوسطة.

### العبارة 08 : يؤدي واجباته تجاه الزبائن

في هذه العبارة تباينت إجابات الزبائن بين غير موافق بشدة و موافق وبلغ متوسطها الحسابي 2,58 من 5 وهو متوسط يعكس درجة موافقة منخفضة .

### العبارة 09: صادق في تعاملاته (الشفافية في تقديم المعلومات)

في هذه العبارة تباينت إجابات الزبائن بين غير موافق بشدة و موافق وبلغ متوسطها الحسابي 2,12 من 5 وهو متوسط يعكس درجة موافقة منخفضة .

### العبارة 10: معاملاته الالكترونية سرية وآمنة

في هذه العبارة تباينت إجابات الزبائن بين غير موافق بشدة و موافق بشدة وبلغ متوسطها الحسابي 3,25 من 5 وهو متوسط يعكس درجة موافقة متوسطة .

## الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية

❖ البعد الثاني المتعلق بقياس توفر بعد النزاهة لدى البنوك العمومية، بلغ متوسطه الحسابي 3,00 مما يمنحه درجة موافقة متوسطة .

### البعد الثالث : القدرة والخبرة

الجدول رقم (23):بوضاحتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الثالث

| الرقم | العبارة  | min  | max  | متوسط حسابي | انحراف معياري | درجة الموافقة |
|-------|--|------|------|-------------|---------------|---------------|
| 11    | لديه الكفاءة اللازمة للقيام بمختلف الأعمال المالية           | 2,00 | 5,00 | 4,2500      | 0,97400       | عالية جدا     |
| 12    | لديه المهارات المناسبة لتقديم الخدمة                         | 1,00 | 5,00 | 3,8750      | 1,07590       | عالية         |
| 13    | لديه الخبرة الكافية فيما يقوم به                             | 2,00 | 5,00 | 4,0000      | 0,83406       | عالية         |
| 14    | يمتاز بوضعية مالية قوية                                      | 2,00 | 4,00 | 3,1667      | 0,56466       | متوسطة        |
| 15    | لديه القدرة على تأمين المعلومات والملفات الالكترونية للزبائن | 2,00 | 4,00 | 3,1250      | 0,53670       | متوسطة        |

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

#### العبارة 11:لديه الكفاءة اللازمة للقيام بمختلف الأعمال المالية

في هذه العبارة تباينت إجابات المستجوبين بين غير موافق و موافق بشدة وبلغ المتوسط الحسابي 4,25 من 5 وهو متوسط يعكس درجة موافقة عالية جدا .

#### العبارة 12:لديه المهارات المناسبة لتقديم الخدمة

في هذه العبارة تباينت إجابات المستجوبين بين غير موافق بشدة و موافق بشدة وبلغ المتوسط الحسابي 3,87 من 5 وهو متوسط يعكس درجة موافقة عالية جدا .

#### العبارة 13:لديه الخبرة الكافية فيما يقوم به

في هذه العبارة تباينت إجابات المستجوبين بين غير موافق و موافق بشدة وبلغ المتوسط الحسابي 4,00 من 5 وهو متوسط يعكس درجة موافقة عالية جدا .

#### العبارة 14:يمتاز بوضعية مالية قوية والعبارة 15:لديه القدرة على تأمين المعلومات والملفات الالكترونية للزبائن

## الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية

في هذه العبارتين توزعت إجابات الزبائن بين غير موافق و موافق وبلغمتوسطها الحساب 3,16 من 5 مما يمنحها درجة موافقة متوسطة .

❖ البعد الثالث المتعلق بقياس توفر بعد القدرة والخبرة لدى البنوك العمومية، بلغ متوسطه الحسابي 3,68 مما يمنحها درجة موافقة عالية.

### البعد الرابع : القيم المشتركة

الجدول رقم (24):بوضاحتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الرابع

| العبارة   | min  | max  | متوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|---|------|------|---------------|-------------------|---------------|
| 16 يهتم بالمشكلات الاجتماعية في المجتمع   | 2,00 | 4,00 | 2,6250        | 0,76967           | متوسطة        |
| 17 يهتم بالمشكلات الاقتصادية (مثل تبييض الأموال...)                                     | 2,00 | 4,00 | 2,7083        | 0,75060           | متوسطة        |
| 18 يتقاسم معي في نفس القيم الدينية (مثل احترام الشريعة الإسلامية عند تقديم الخدمات ...) | 2,00 | 5,00 | 3,7917        | 0,97709           | عالية         |
| 19 يهتم بسرعة معاملات الكترونية والحرص على دقتها وتجنب الأخطاء فيها                     | 2,00 | 5,00 | 3,290         | 0,67566           | متوسطة        |

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

### العبارة 16: يهتم بالمشكلات الاجتماعية في المجتمع

في هذه العبارة تباينت إجابات المستجوبين بين غير موافق و موافق وبلغمتوسطها الحسابي 2,62 من 5 وهو متوسط يعكس درجة موافقة متوسطة .

### العبارة 17: يهتم بالمشكلات الاقتصادية (مثل تبييض الأموال...)

في هذه العبارة تباينت إجابات المستجوبين بين غير موافق و موافق وبلغمتوسطها الحسابي 2,70 من 5 وهو متوسط يعكس درجة موافقة متوسطة .

### العبارة 18 : يتقاسم معي في نفس القيم الدينية (مثل احترام الشريعة الإسلامية عند تقديم الخدمات ...)

في هذه العبارة توزعت إجابات الزبائن بين غير موافق و موافق بشدة وبلغمتوسطها الحساب 3,79 من 5 مما يمنحها درجة موافقة عالية .

## الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية

العبارة 19: يهتم بسرعة معاملات الكترونية والحرص على دقتها وتجنب الأخطاء فيها في هذه العبارة تباينت إجابات المستجوبين بين غير موافق و موافق بشدة وبلغ متوسطها الحسابي 3,25 من 5 وهو متوسط يعكس درجة موافقة متوسطة .

❖ البعد الرابع المتعلق بقياس توفر بعد القيم المشتركة لدى البنوك العمومية، بلغ متوسطه الحسابي 3,1 مما يمنحه درجة موافقة متوسطة .

### البعد الخامس : الاتصال

الجدول رقم (25): يوضح اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الخامس

| الرقم | العبارة                            | Min  | max  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة |
|-------|------------------------------------|------|------|-----------------|-------------------|---------------|
| 20    | يستخدم لغة واضحة في تقديم الخدمات  | 2,00 | 5,00 | 4,3750          | 0,71094           | عالية جدا     |
| 21    | يستجيب عند الاتصال به              | 1,00 | 5,00 | 2,7083          | 1,23285           | متوسطة        |
| 22    | يتواصل معي بانتظام                 | 1,00 | 4,00 | 1,9167          | 0,82970           | منخفضة        |
| 23    | يتواصل معي ويقدم لي الخدمات عن بعد | 2,00 | 5,00 | 3,0000          | 0,78010           | متوسطة        |

المصدر : من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

العبارة 20: يستخدم لغة واضحة في تقديم الخدمات

في هذه العبارة توزعت إجابات المستجوبين بين غير موافق و موافق بشدة ، وبلغ متوسطها الحسابي 4,37 من 5 وهو متوسط يعكس درجة موافقة عالية جدا .

العبارة 21: يستجيب عند الاتصال به

في هذه العبارة توزعت إجابات المستجوبين بين غير موافق بشدة و موافق بشدة ، وبلغ متوسطها الحسابي 2,70 من 5 وهو متوسط يعكس درجة متوسطة .

العبارة 22: يتواصل معي بانتظام

في هذه العبارة توزعت إجابات المستجوبين بين غير موافق بشدة و موافق، وبلغ متوسطها الحسابي 1,915 من 5 وهو متوسط يعكس درجة موافقة منخفضة .

العبارة 23: يتواصل معي ويقدم لي الخدمات عن بعد

## الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية

- ❖ في هذه العبارة توزعت إجابات المستجوبين بين غير موافق و موافق بشدة ، وبلغ متوسطها الحسابي 3,00 من 5 وهو متوسط يعكس درجة موافقة متوسطة.
- ❖ البعد الخامس المتعلق بقياس توفر بعد الاتصال لدى البنوك العمومية، بلغ متوسطه الحسابي 2,99 مما يمنحه درجة موافقة متوسطة .

### المبحث الثالث : مقارنة النتائج بين البنوك العمومية والخاصة

#### المطلب الأول : بعد الإحسان

بناء على نتائج الاستبيان الموضحة في الجدول أسفله :الجدول رقم (26):

| بنك BNA         |      |      | بنك AGB         |      |      |
|-----------------|------|------|-----------------|------|------|
| المتوسط الحسابي | max  | min  | المتوسط الحسابي | max  | min  |
| 2,2417          | 3,00 | 1,00 | 4,4870          | 5,00 | 3,00 |

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر أن المتوسط الحسابي لهذا البعد يساوي 4,48 في بنك AGB في حين انه لم يتجاوز 2,24 في بنك BNA، وعليه يمكننا القول بان بنك AGB يهتم أكثر بهذا البعد ويتضح ذلك من خلال إجابات المستجوبين والتي تميزت بموافقة مرتفعة على عبارات هذا البعد .

#### المطلب الثاني : بعد النزاهة

بناء على نتائج الاستبيان الموضحة في الجدول أسفله :

الجدول رقم (27):

| بنك BNA         |      |      | بنك AGB         |      |      |
|-----------------|------|------|-----------------|------|------|
| المتوسط الحسابي | max  | min  | المتوسط الحسابي | max  | min  |
| 3,0083          | 4,00 | 1,00 | 4,5739          | 5,00 | 3,00 |

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

## الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية

يظهر أن المتوسط الحسابي لهذا البعد يساوي 4,57 في بنك AGB في حين انه لم يتجاوز 3,00 في بنك BNA ، وعليه يمكننا القول بان بنك AGB يهتم أكثر بهذا البعد ويتضح ذلك من خلال إجابات المستجوبين والتي تميزت بموافقة مرتفعة على عبارات هذا البعد .

### المطلب الثالث :بعد القدرة والخبرة

بناء على نتائج الاستبيان الموضحة في الجدول أسفله :

الجدول رقم (28):

| بنك BNA         |      |      | بنك AGB         |      |      |
|-----------------|------|------|-----------------|------|------|
| المتوسط الحسابي | max  | min  | المتوسط الحسابي | max  | min  |
| 3,6833          | 4,60 | 2,60 | 4,1652          | 5,00 | 3,00 |

المصدر :من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر أن المتوسط الحسابي لهذا البعد يساوي 4,16 في بنك AGB في حين انه لم يتجاوز 3,68 في بنك BNA ، وعليه يمكننا القول بان بنك AGB يهتم أكثر بهذا البعد ويتضح ذلك من خلال إجابات المستجوبين والتي تميزت بالموافقة المرتفعة على عبارات هذا البعد .

### المطلب الرابع :بعد القيم المشتركة

بناء على نتائج الاستبيان الموضحة في الجدول أسفله :

الجدول رقم (29):

| بنك BNA         |      |      | بنك AGB         |      |      |
|-----------------|------|------|-----------------|------|------|
| المتوسط الحسابي | max  | min  | المتوسط الحسابي | max  | min  |
| 3,0938          | 4,00 | 2,00 | 3,3913          | 4,50 | 2,76 |

المصدر :من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر أن المتوسط الحسابي لهذا البعد يساوي 3,39 في بنك AGB في حين انه لم يتجاوز 3,09 في بنك BNA ، وعليه يمكننا القول بان بنك AGB يهتم أكثر بهذا البعد ويتضح ذلك من خلال إجابات المستجوبين والتي تميزت بموافقة مرتفعة نسبيا على هذه العبارات.

المطلب الخامس : بعد الاتصال

بناء على نتائج الاستبيان الموضحة في الجدول أسفله :

الجدول رقم(30):

| بنك BNA         |      |      | بنك AGB         |      |      |
|-----------------|------|------|-----------------|------|------|
| المتوسط الحسابي | max  | min  | المتوسط الحسابي | max  | min  |
| 3,0000          | 4,00 | 1,75 | 4,3152          | 5,00 | 2,75 |

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر أن المتوسط الحسابي لهذا البعد يساوي 4,31 في بنك AGB في حين انه لم يتجاوز 3,00 في بنك BNA، وعليه يمكننا القول بان بنك AGB يهتم أكثر بهذا البعد ويتضح ذلك من خلال إجابات المستجوبين والتي تميزت بالموافقة المرتفعة على عبارات هذا البعد .

### خلاصة الفصل الثاني :

تناولنا في هذا الفصل عرض ميدان الدراسة، وكذا منهجية العمل المتبعة وتحليل ومقارنة نتائج الدراسة بين البنوك العمومية والبنوك الخاصة، حيث قمنا بتحليل البيانات المجمعة عن طريق الاستبيان وذلك باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية للتعرف على مستوى الثقة في البنوك التجارية العمومية والخاصة محل الدراسة، وقد توصلت نتائج دراسة الاستبيان على أن

- ✓ ثقة الزبائن في البنوك الخاصة والمتمثلة في الدراسة ببنك AGB أكبر مقارنة بالبنوك العمومية والمتمثلة في الدراسة ببنك BNA .
- ✓ درجة ثقة الزبائن في البنوك الخاصة عالية .
- ✓ درجة ثقة الزبائن في البنوك العمومية متوسطة.

الخاتمة

بغية الإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة "ما مدى ثقة الزبائن في البنوك التجارية في ولاية سعيدة" و"أيها أكبر في البنوك العمومية أو الخاصة"، قمنا بدراسة الجانب النظري فتطرقتنا إلبالتأصيل النظري لمفهوم البنوك التجارية وتحديد مفهوم الثقة و أبعادها وأهميتها ، واستعرضنا الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، تم شرح منهج وأدوات الدراسة المستخدمة ، وتم عرض نتائج الدراسة بالتفصيل ، بما في ذلك نتائج المستجوبين للبنك العمومي BNA والبنك الخاص AGB ، وتم إجراء مقارنة شاملة بين النتائج المتعلقة بالبنوك العمومية والخاصة ، و من خلال دراستنا النظرية و التطبيقية و بالاعتماد على نتائج الاستبيان والأساليب الإحصائية ، يمكننا أن نثبت صحة الفرضيات المطروحة جزئيا في المقدمة كآلاتي :

- يتمتع زبائن البنوك التجارية في ولاية سعيدة بمستوى متوسط من الثقة.
- تتأثر ثقة الزبائن بعدة عوامل مثل قدرة البنك وحسن معاملته للزبائن
- تكون ثقة الزبائن في البنوك العمومية أكبر بحكم ثقتهم في ملاكها - الدولة -
- - الفرضية الأولى: تتمتع زبائن البنوك التجارية في ولاية سعيدة بمستوى متوسط من الثقة.
- الفرضية الثانية: تتأثر ثقة الزبائن بعدة عوامل مثل قدرة البنك وحسن معاملته للزبائن
- - الفرضية الثالثة: تكون ثقة الزبائن في البنوك العمومية أكبر بحكم ثقتهم في ملاكها - الدولة -

✓ أثبتت دراستنا صحة الفرضية الأولى والثانية بينما الفرضية الثالثة يمكننا أن ننفيا لان إجابات المستجوبين دلت على وجود ثقة من خلال المتوسطات الحسابية التي تراوحت بين موافقة متوسطة إلى موافقة عالية، فكانت درجة ثقة الزبائن في البنوك الخاصة عالية، بينما درجة ثقة الزبائن في البنوك العمومية كانت متوسطة، وبهذا فان ثقة الزبائن في البنوك الخاصة أكبر مقارنة بالبنوك العمومية .

ومن خلال ما سبق يمكننا استخلاص جملة من النتائج :

- أن الثقة لها أبعاد تقاس بها .
- أن الثقة عنصر متغير من زبون إلى آخر .
- لطبيعة نشاط الزبون دور في زيادة ثقته بالبنوك التجارية .

- يوجد مستوى مرتفع لبعد في البنوك التجارية محل الدراسة من وجهة نظر الزبائن، والذي يساهم في زيادة ثقة الزبون بالبنوك التجارية .
- في ضوء ما أسفرت عنه نتائج البحث الميداني يمكننا تقديم التوصيات كما يلي :
- ينبغي على البنوك بناء علاقات قوية مع الزبائن، و تعزيز جودة الخدمات المصرفية، وتحسين التواصل مع الزبائن، وتلبية احتياجاتهم و العمل على معالجة شكاويهم .

## قائمة المراجع

- 1- شاكِر القز ويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 1992.
- 2- مؤيد عبدا لرحمان الدوري، إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.أردن 2008.
- 3- مجدي محمود شهاب "النقود والبنوك والاقتصاد" دار المريح للنشر.
- 4- سليمان بوزياب، اقتصاديات النقود و البنوك، مؤسسات الدراسات للنشر و التوزيع .
- 5- حدقرايس ، دور البنك المركزي في إعادة تجديد السيولة في ظل النظام الاقتصادي اللاربوي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة خيضر بسكرة 2007-2008.
- 6- قتال عقبة، دور البنوك التجارية في تمويل التجارة الخارجية -دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي BEA - مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماس تر في العلوم الاقتصادية \_2016-2017.
- 7- محاط هناء، بوقزوحس حسناء دور إستراتيجية التنويع في البنوك التجارية كخيار لمنافسة البنوك الاسلامية-دراسة حالة تجارب دولية في فتح النوافذ الإسلامية - مذكرة مكملة لنيل شهادة الماس تر في علوم التسيير 2019\_2020.
- 8- حورية تأيني ، نور الإيمان خميسيات ،تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية العاملة في الجزائر،مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، 2022.
- 9- بن مبروك نور ،حمري أماني ، إدارة مخاطر السيولة في البنوك التجارية ، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر 2023.
- 10- سلمى بالمهدي، سمرة دومي، دراسة مستوى ثقة الزبائن في البنوك التجارية\_دراسة مقارنة بين البنوك العمومية والخاصة - مجلة اقتصاديات الأعمال و التجارة 2021.
- 11- سي يحيى سميرة، مساهمة التسويق الذكي في تنمية الثقة لدى عملاء البنوك-دراسة ميدانية لعينة من عملاء البنوك التجارية - أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث ، جامعة 8 ماي 1945 السنة الجامعية 2023-2024.

- 1- Esterik-Plasmeijer,p(2017) ;Banking system trust,bank trust, and Bank loyalty,International Journal of Bank Marketing,35(6).
- 2- Kantsperger ;R,W,op cit,p9.
- 3- Aimond,M,A(2000),the measurement of trust in marketing studies :a review of models and methodologies,Tconference He 16th industriel marketing and purchasing grau) university ofBath and Birmingham.
- 4- Gatfaoui,S,(2015),construire la confiance dans la relation bancaire ,In S,C,MARIANNE ABRAMOVICI Grenoble-France :PuG.

- 5- Mayer ,R,D(1995),An Intégrative model of Organizatiptnal trust, the academy of management review20(3) .
- 6- Simon ,E(2007), Introduction, La confiance dans tous ses états ,Revue français de gestion ,175(6).
- 7- Makkaou,N,(2014) ;La confiance inter-organisationnelle :essai de conceptualisation et proposition de mesure Question(s) de management,7(3).
- 8- Kantsperger,R,w,(2010),consumer trust in servicecompanirs :a multiple mediatinganalysis,Managing service Quality ;20(1).

برنامج الـ Spss الخاصة ببنك الـ BNA

الجنس

|       | الجنس | Freq<br>uency | Per<br>cent | Valid<br>Percent | Cumulati<br>ve Percent |
|-------|-------|---------------|-------------|------------------|------------------------|
| Valid | ذكر   | 14            | 58,3        | 58,3             | 58,3                   |
|       | انثى  | 10            | 41,7        | 41,7             | 100,0                  |
| Total |       | 24            | 100,0       | 100,0            |                        |

العمر

|       | العمر            | Freq<br>uency | Per<br>cent | Valid<br>Percent | Cumulati<br>ve Percent |
|-------|------------------|---------------|-------------|------------------|------------------------|
| Valid | 30 اقل من سنة    | 2             | 8,3         | 8,3              | 8,3                    |
|       | الى 30 من سنة 40 | 6             | 25,0        | 25,0             | 33,3                   |
|       | الى 40 من سنة 50 | 11            | 45,8        | 45,8             | 79,2                   |
|       | 50 أكثر من سنة   | 5             | 20,8        | 20,8             | 100,0                  |
| Total |                  | 24            | 100,0       | 100,0            |                        |

المستوى التعليمي

|       | المستوى التعليمي | Freq<br>uency | Per<br>cent | Valid<br>Percent | Cumulati<br>ve Percent |
|-------|------------------|---------------|-------------|------------------|------------------------|
| Valid | اقل من ثانوي     | 2             | 8,3         | 8,3              | 8,3                    |
|       | ثانوي            | 8             | 33,3        | 33,3             | 41,7                   |
|       | جامعي            | 11            | 45,8        | 45,8             | 87,5                   |
|       | دراسات خرى       | 3             | 12,5        | 12,5             | 100,0                  |

|       |    |       |       |
|-------|----|-------|-------|
| Total | 24 | 100,0 | 100,0 |
|-------|----|-------|-------|

مدة التعامل مع البنك

|                      | Freq<br>uency | Per<br>cent | Valid<br>Percent | Cumulati<br>ve Percent |
|----------------------|---------------|-------------|------------------|------------------------|
| Valid 5 اقل من سنوات | 11            | 45,8        | 45,8             | 45,8                   |
| 10 الى 5 من سنوات    | 7             | 29,2        | 29,2             | 75,0                   |
| 10 أكثر من سنوات     | 6             | 25,0        | 25,0             | 100,0                  |
| Total                | 24            | 100,0       | 100,0            |                        |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,676             | 23         |

الإحصاءات الوصفية للبنك الوطني الجزائري

البعد 1:

Descriptive Statistics

|   | N  | Mini<br>mum | Maxi<br>mum | Me<br>an | Std.<br>Deviation |
|---|----|-------------|-------------|----------|-------------------|
| يبدل جهد هاتلبيبة احتياجاتي             | 24 | 1,00        | 4,00        | 2,0833   | ,88055            |
| يبدل جهد هلمساعدتياذا وقع قضاة قة مالية | 24 | 1,00        | 4,00        | 1,8333   | ,96309            |
| يسعمنأجتحة قة مصلحتي                    | 24 | 1,00        | 4,00        | 2,0417   | ,95458            |
| يقدم لي أفضل لبدائل مناسبة في أبوقت     | 24 | 1,00        | 4,00        | 1,9583   | 1,08264           |
| يقدم لي خدمات أكثر ونية متنوعة          | 24 | 2,00        | 5,00        | 3,2917   | ,80645            |

Valid N (listwise)

24

البعد 2:

Descriptive Statistics

|                                      | N  | Mini<br>mum | Maxi<br>mum | Me<br>an   | Std.<br>Deviation |
|--------------------------------------|----|-------------|-------------|------------|-------------------|
| يلتزم بمباور اعدالتنظيمية            | 24 | 1,00        | 5,00        | 4,0<br>417 | ,75060            |
| يحافظ على تقديم عوده                 | 24 | 1,00        | 5,00        | 3,0<br>417 | 1,08264           |
| يؤدي واجباتها تجاه الزبائن           | 24 | 1,00        | 4,00        | 2,5<br>833 | ,97431            |
| صادق في تعاملاته                     | 24 | 1,00        | 4,00        | 2,1<br>250 | 1,11560           |
| معاملاتها الالكترونية سريعة<br>وأمنة | 24 | 1,00        | 5,00        | 3,2<br>500 | ,89685            |
| Valid N (listwise)                   | 24 |             |             |            |                   |

البعد الثالث:

Descriptive Statistics

|  | N  | Mini<br>mum | Maxi<br>mum | Me<br>an   | Std.<br>Deviation |
|--|----|-------------|-------------|------------|-------------------|
| لديها الكفاءة اللازمة لمختلفا<br>لاعمال مالية                        | 24 | 2,00        | 5,00        | 4,2<br>500 | ,79400            |
| لديها المهارات المناسبة لتقديم الخدمة                                | 24 | 1,00        | 5,00        | 3,8<br>750 | 1,07592           |
| لديها الخبرة الكاملة في ما يقوم به                                   | 24 | 2,00        | 5,00        | 4,0<br>000 | ,83406            |
| يمتاز بوضعية مالية تقوية   | 24 | 2,00        | 4,00        | 3,1<br>667 | ,56466            |
| لديها القدرة على تامين المعلومات والملا<br>فاتا لالالكترونية للزبائن | 24 | 2,00        | 4,00        | 3,1<br>250 | ,53670            |
| Valid N (listwise)   | 24 |             |             |            |                   |

البعد الرابع:

Descriptive Statistics

|   | N  | Mini<br>mum | Maxi<br>mum | Me<br>an   | Std.<br>Deviation |
|---|----|-------------|-------------|------------|-------------------|
| يهتم بالمشكلات الاجتماعية وفي المجت<br>مع                               | 24 | 2,00        | 4,00        | 2,6<br>250 | ,76967            |
| يهتم بالمشكلات الاقتصادية<br>(مثل تبويض الاموال)                        | 24 | 2,00        | 4,00        | 2,7<br>083 | ,75060            |
| - يتقاسم مع نفسه القيم الدينية<br>احترام الشريعة الاسلاميه              | 24 | 2,00        | 5,00        | 3,7<br>917 | ,97709            |
| يهتم بسرية المعاملات الالكترونية<br>والحرص على دقتها وتجنب الاخطاء فيها | 24 | 2,00        | 5,00        | 3,2<br>500 | ,67566            |
| Valid N (listwise)  | 24 |             |             |            |                   |

### البعد الخامس:

#### Descriptive Statistics

|                                    | N  | Mini<br>mum | Maxi<br>mum | Me<br>an   | Std.<br>Deviation |
|------------------------------------|----|-------------|-------------|------------|-------------------|
| يستخدم لغرض واضحة في تقديم الخدمات | 24 | 2,00        | 5,00        | 4,3<br>750 | ,71094            |
| يستجيب عند الاتصال به              | 24 | 1,00        | 5,00        | 2,7<br>083 | 1,23285           |
| يتواصل معي بانتظام                 | 24 | 1,00        | 4,00        | 1,9<br>167 | ,82970            |
| يتواصل معي ويقدم لي الخدمات تعجبني | 24 | 2,00        | 5,00        | 3,0<br>000 | ,78019            |
| Valid N (listwise)                 | 24 |             |             |            |                   |

### الابعاد الخمسة:

#### Descriptive Statistics

|                 | N  | Mini<br>mum | Maxi<br>mum | Me<br>an   | Std.<br>Deviation |
|-----------------|----|-------------|-------------|------------|-------------------|
| الاحسان         | 24 | 1,40        | 3,80        | 2,2<br>417 | ,67497            |
| النزاهة         | 24 | 1,00        | 3,80        | 3,0<br>083 | ,55788            |
| والخبرة_ القدرة | 24 | 2,60        | 4,60        | 3,6<br>833 | ,55299            |
| المشتركة_ القيم | 24 | 2,00        | 4,00        | 3,0<br>938 | ,44117            |

|                       |    |      |      |            |        |
|-----------------------|----|------|------|------------|--------|
| الاتصال               | 24 | 1,75 | 4,00 | 3,0<br>000 | ,51075 |
| Valid N<br>(listwise) | 24 |      |      |            |        |

## مخرجات برنامج ال Spss الخاصة ببنك الBNA

### Reliability Statistics

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,908             | 27         |

### Descriptive Statistics

|                                      | N  | Mini<br>mum | Maxi<br>mum | Me<br>an   | Std.<br>Deviation |
|--------------------------------------|----|-------------|-------------|------------|-------------------|
| يبدل جهده لتلبية احتياجاتي           | 24 | 4,00        | 5,00        | 4,7<br>083 | ,46431            |
| يبدل جهده لمساعدتي اذا وقتفتي        | 24 | 2,00        | 5,00        | 4,4<br>167 | ,92861            |
| يسعدنا ان نتحقق من صحتي              | 24 | 2,00        | 5,00        | 4,5<br>000 | ,97802            |
| يقدم لي افضل الخدمات المناسبة في وقت | 24 | 2,00        | 5,00        | 4,4<br>167 | ,88055            |
| يقدم خدمات اكثر ونية متنوعة          | 24 | 3,00        | 5,00        | 4,2<br>500 | ,84699            |
| Valid N (listwise)                   | 24 |             |             |            |                   |

البعء 2:

### Descriptive Statistics

|                           | N  | Mini<br>mum | Maxi<br>mum | Me<br>an   | Std.<br>Deviation |
|---------------------------|----|-------------|-------------|------------|-------------------|
| يلتزم بالقرارات التنظيمية | 24 | 3,00        | 5,00        | 4,6<br>250 | ,57578            |
| يحافظ على تقديم عوده      | 24 | 4,00        | 5,00        | 4,7<br>083 | ,46431            |
| يؤيدوا اجابتهما بالزبان   | 24 | 3,00        | 5,00        | 4,7<br>917 | ,50898            |

|                                      |    |      |      |            |        |
|--------------------------------------|----|------|------|------------|--------|
| صادق فتي عمالاته                     | 24 | 3,00 | 5,00 | 4,7<br>917 | ,50898 |
| تعاملاتها الالكترونية وسرية<br>وأمنه | 24 | 3,00 | 5,00 | 3,8<br>750 | ,85019 |
| Valid N (listwise)                   | 24 |      |      |            |        |

البعد الثالث:

Descriptive Statistics

|  | N  | Mini<br>mum | Maxi<br>mum | Me<br>an   | Std.<br>Deviation |
|--|----|-------------|-------------|------------|-------------------|
| لديها الكفاءة اللازمة للقيام بمختلفا<br>لاعمالالمالية          | 24 | 2,00        | 5,00        | 4,5<br>417 | ,88363            |
| لديها المهارات المناسبة لتقديم الخدمة                          | 24 | 4,00        | 5,00        | 4,6<br>250 | ,49454            |
| لديها الخبرة الكافية في القيام بمه<br>يمتاز بوضعية مالية تقوية | 24 | 3,00        | 5,00        | 4,5<br>833 | ,65386            |
| يمتاز بوضعية مالية تقوية                                       | 24 | 2,00        | 5,00        | 3,5<br>000 | ,88465            |
| لديها القدرة على تأمين المعلومات<br>فاتا الالكترونية للزبائن   | 24 | 3,00        | 5,00        | 3,5<br>833 | ,65386            |
| Valid N (listwise)   | 24 |             |             |            |                   |

البعد الرابع:

Descriptive Statistics

|  | N  | Mini<br>mum | Maxi<br>mum | Me<br>an   | Std.<br>Deviation |
|--|----|-------------|-------------|------------|-------------------|
| يهتم بالمشكلات الاجتماعية  | 24 | 2,00        | 4,00        | 2,8<br>750 | ,67967            |
| يهتم بالمشكلات الاقتصادية مثل تنب<br>ضالاموال                              | 24 | 2,00        | 4,00        | 2,9<br>167 | ,71728            |
| يقاسم مع نفسه القيم الدينية<br>ملاحترام الشريعة الاسلامية عند تقديم الخدمة | 24 | 2,00        | 5,00        | 4,0<br>417 | ,69025            |
| يهتم بشفافية المعاملات الالكترونية<br>والحرص على دقتها وتجنب اخطاء فيها    | 24 | 3,00        | 5,00        | 3,7<br>500 | ,84699            |
| Valid N (listwise)   | 24 |             |             |            |                   |

البعد الخامس:

Descriptive Statistics

|                                     | N  | Mini<br>mum | Maxi<br>mum | Me<br>an | Std.<br>Deviation |
|-------------------------------------|----|-------------|-------------|----------|-------------------|
| يستخدم لغتها واضحة في تقديم الخدمات | 24 | 4,00        | 5,00        | 4,8750   | ,33783            |
| يستجيب عند الاتصال به               | 24 | 2,00        | 5,00        | 4,5000   | ,93250            |
| يتواصل معي بانتظام                  | 24 | 2,00        | 5,00        | 4,1250   | 1,15392           |
| يتواصل معي ويقدم لي الخدمات عن بعد  | 24 | 3,00        | 5,00        | 3,7917   | ,83297            |
| Valid N (listwise)                  | 24 |             |             |          |                   |

الابعاد الخمسة:

Descriptive Statistics

|                    | N  | Mini<br>mum | Maxi<br>mum | Me<br>an | Std.<br>Deviation |
|--------------------|----|-------------|-------------|----------|-------------------|
| الاحسان            | 23 | 3,20        | 5,00        | 4,4870   | ,67911            |
| النزاهة            | 23 | 3,40        | 5,00        | 4,5739   | ,44845            |
| والخبرة_ القدرة    | 23 | 3,00        | 5,00        | 4,1652   | ,51752            |
| المشتركة_ القيم    | 23 | 2,75        | 4,50        | 3,3913   | ,53207            |
| الاتصال            | 23 | 2,75        | 5,00        | 4,3152   | ,67512            |
| Valid N (listwise) | 23 |             |             |          |                   |