



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي-الجزائر
جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



الموضوع

تأثير التحرير المصرفي على جودة الخدمات
المصرفية في الجزائر
دراسة حالة بنك سوسيتي جينرال - بسكرة-

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر
فرع: علوم اقتصادية
تخصص: مالية واقتصاد دولي

الأستاذ المشرف:

إعداد الطالبة:

د. غضبان حسام الدين

شهيانز دهينة

رقم التسجيل:	
تاريخ الإيداع

السنة الجامعية: 2014-2015

قسم العلوم الاقتصادية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

للك الحمد ربنا يا من مننت علينا بنعمة العلم، و يسرت لنا سبله و من يعيننا على تحصيله، و علمتنا
مالم نعلم، ثم الصلاة و السلام على خير المعلمين محمد سيد الخلق و على آله و صحبه أجمعين.

أتوجه بالشكر الجزيل بالشكر الجزيل و الامتنان الكبير لأستاذي القدير :

"د. غضبان حسام الدين"

على تأطيره لهذه المذكرة ، و مساعدته و توجيهاته القيمة.

أشكر كل من ساهم من قريب أو من بعيد في هذا العمل، وأخص بالذكر أختي:

دهينة وسام

وكل من الطالبتين :

الوالدي ابتسام، بريوط زينب

على مساعدتهم

جزاهم الله عندي خير جزاء.

إهداء

﴿ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ ﴾

﴿ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلَنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴾

(سورة النمل الآية : 19)

صدق الله العظيم

إلى الغاليين الذين أفتيا من عمرهما السنين لنصل لهذا المستوى:

الوالدين الكريمين حفظهما الله.

وأخص بالذكر:

سندي في الحياة أمي الحبيبة

إلى من يتمنون الخير لي دائما إخوتي :

وليد، إلياس، وسام، هناء

إلى حبيبي و شريك حياتي :

خالد عبد السلام

إلى كل أصدقائي الذين أحبهم وأخص بالذكر :

صولي، ليلى، علوي، فاطمة الزهراء

إلى أساتذتي الكرام، وأخص بالذكر أساتذتي القدير :

دولة فاتح

إلى كل من علمني حرفا

إلى الجزائر الغالية

إلى كل من يعرفه هميناز دهمينة

أهدي عملي المتواضع هذا...

ملخص :

لقد حاولنا في هذه الدراسة التطرق إلى معالجة موضوع اقتصادي مهم، يختص بالقطاع المصرفي، حيث تجلى موضوع دراستنا في " تأثير التحرير المصرفي على جودة الخدمات المصرفية بالجزائر". حيث قمنا من أجل الإلمام بجوانب الموضوع بتقديم إطار نظري شمل تحديد و تعريف مختلف المفاهيم المتعلقة بالتحرير المصرفي وكذا الجودة المصرفية باعتبارها أحد المتطلبات الأساسية في تقديم خدمة مميزة، و من ثم ربطها بالتحرير المصرفي.

ولاستقراء واقع جودة الخدمات المصرفية في ظل التحرير المصرفي بالجزائر، قمنا باستطلاع آراء العملاء حول الخدمات المقدمة من قبل بنك سوسيتي جينيرال بسكرة كعينة للدراسة، و من ثم عرض النتائج المتوصل إليها وتحليلها بشكل يتماشى مع الواقع.

الكلمات المفتاحية :

التحرير المصرفي، الجودة، الخدمات المصرفية، جودة الخدمة المصرفية.

Résumé :

Nous essayons dans cette étude à étudier un sujet important dans l'économie moderne, ce sujet est « " l'impact de libération de la banque sur la qualité des services bancaires en Algérie. " »

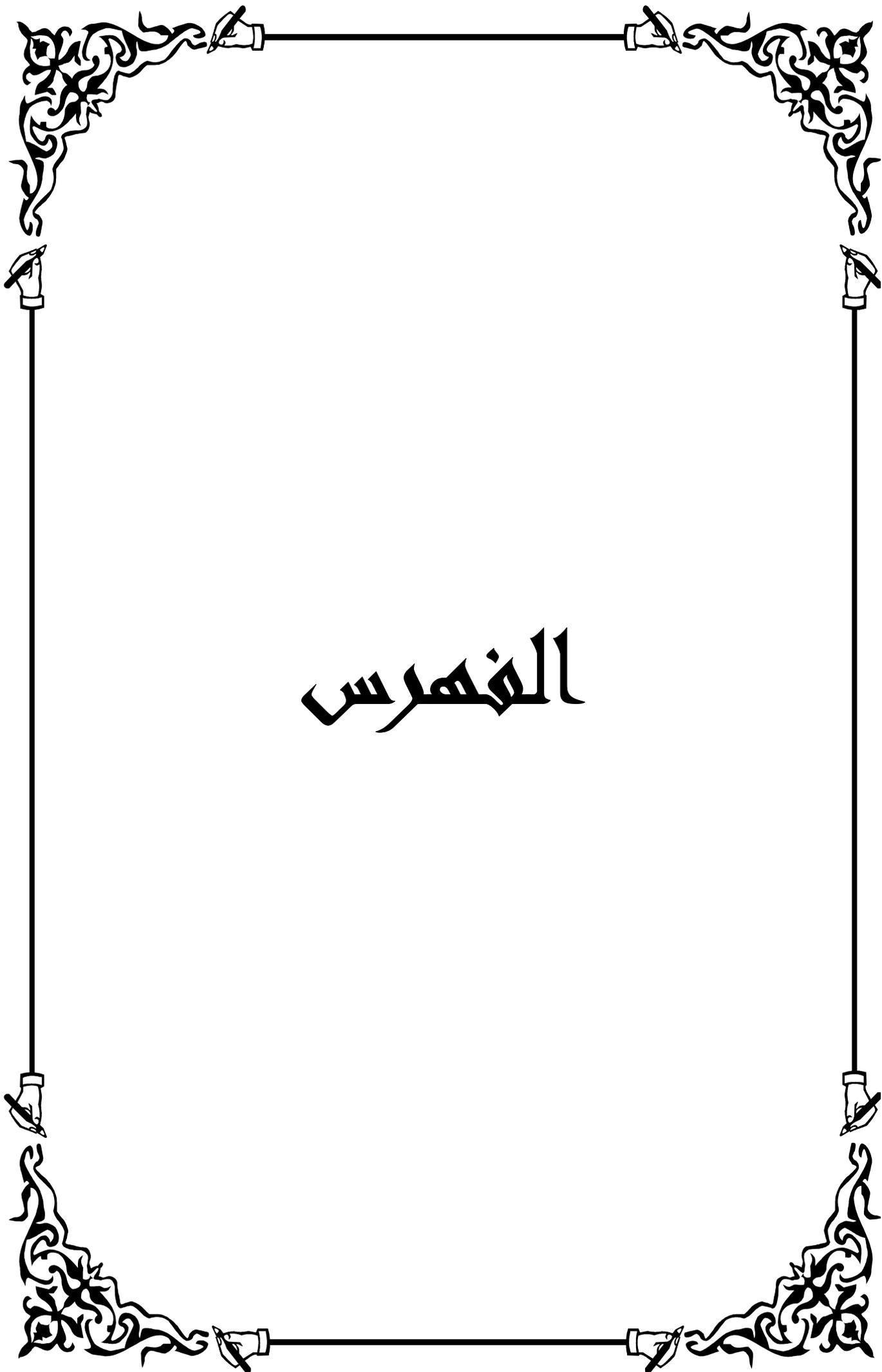
Nous avons à travers cette étude de fournir un cadre théorique permettant de définir les variables et les différents concepts liés à la libéralisation du secteur bancaire ,et de la qualité des services bancaires, et puis la relation entre la libéralisation et la qualité des services bancaires a travers l a relation d'impact.

Et afin de analyser la réalité de la qualité des services bancaires à la lumière de la libéralisation du secteur bancaire en Algérie, nous avons évalué les points de vue des clients sur les services fournis par la banque société général Biskra , et puis la présentation des résultats obtenus et analysés.

Mots- clés :

Libération Bancaire , la qualité , les services bancaires la qualité de services bancaires s .

الفهرس



فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	شكر عرفان
	اهداء
	ملخص
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ-و	مقدمة عامة
الفصل الأول: مدخل إلى التحرير المصرفي	
2	تمهيد
7-3	المبحث الأول: البعد المفاهيمي للتحرير المصرفي
6-3	المطلب الأول : ماهية التحرير المصرفي
4-3	أولاً: مفهوم التحرير الاقتصادي
6-4	ثانياً: مفهوم التحرير المصرفي
7-6	المطلب الثاني: مبادئ التحرير المصرفي وأهدافه
6	أولاً: مبادئ التحرير المصرفي
7-6	ثانياً: أهداف التحرير المصرفي
13 -7	المبحث الثاني: أساليب تجسيد التحرير المصرفي
8-7	المطلب الأول : اجراءات التحرير المصرفي
10-8	المطلب الثاني : شروط نجاح التحرير المصرفي
9-8	أولاً: ضرورة توافر الاستقرار الاقتصادي العام
9	ثانياً: ضرورة توافر المعلومات الكافية عن السوق
9	ثالثاً: ضرورة التسلسل والترتيب في مراحل التحرير المصرفي
10	رابعاً: الإشراف الحذر على الأسواق المالية
13-10	المطلب الثالث : عوامل زيادة قدرة تنافسية القطاع المصرفي في ظل التحرير المصرفي
21-14	المبحث الثالث : مزايا وعيوب التحرير المصرفي
14	المطلب الأول : مزايا التحرير المصرفي
17-15	المطلب الثاني : سلبيات التحرير المصرفي

21-17	المطلب الثالث : الجهاز المصرفي الجزائري وموقفه من التحرير المصرفي
22	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني : علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات
24	تمهيد
36-25	المبحث الأول : ماهية الخدمات المصرفية
29-25	المطلب الأول : تعريف المصرف والخدمة
28-25	أولاً: تعريف بالخدمة المصرفية
29-28	ثانياً: تعريف بالخدمة المصرفية
32-30	المطلب الثاني : نشأة وتطور الخدمة المصرفية
30	الفرع الأول: الخدمة المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع
30	أولاً: الاكتفاء الذاتي
30	ثانياً: تبادل الفائض من الإنتاج
30	ثالثاً: ظهور النقود
30	رابعاً: الإيداع
30	خامساً: الإيداع والقروض
30	سادساً: بداية المصارف
31	الفرع الثاني: الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع
31	الفرع الثالث: الخدمة المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي
32-31	الفرع الرابع: الخدمات المصرفية ما بعد التقدم الصناعي والظروف الحالية
35-31	المطلب الثالث: الخصائص المميزة للخدمة المصرفية
36	المطلب الرابع: التصنيف العام للخدمة المصرفية
36	أولاً: خدمات مصرفية شاملة محددة مسبقاً
36	ثانياً: خدمات مصرفية مصممة حسب رغبة كل زبون
51-37	المبحث الثاني : جودة الخدمات المصرفية
48-37	المطلب الأول : ماهية جودة الخدمة المصرفية
38-37	أولاً: تعريف الجودة
40-39	ثانياً: تعريف جودة الخدمات المصرفية
48-41	المطلب الثاني : نماذج قياس جودة الخدمة المصرفية
42-41	أولاً نموذج W. Farl Sasser Dr R.Paul Olsen: et D. Darly Wychoff 1978
43	ثانياً نموذج: Christian Gronroos (1982)

44	ثالثا نموذج :Pierre Eiglier et Eric Langeard
48-44	رابعا نموذج: A. Parasuraman, Valérie A, Zeithaml et Léonard, Berry 1988
51-49	المطلب الثالث : طرق قياس جودة الخدمات المصرفية
62-51	المبحث الثالث : علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية
53-51	المطلب الأول : العولمة المالية والصناعة المصرفية
56-54	المطلب الثاني : تحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية
62-56	المطلب الثالث : الخصوصية، الاندماج وتدويل النشاط المصرفي
63	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية
64	تمهيد
68-65	المبحث الأول: البطاقة التعريفية ل Société générale
65	المطلب الأول: التعريف ببنك Société générale
66	المطلب الثاني: خدمات بنك Société générale
68-67	المطلب الثالث: استراتيجيات بنك Société générale
-68	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة
70-68	المطلب الأول: مجتمع البحث وعينة الدراسة
68	أولا: مجتمع البحث
68	ثانيا: عينة الدراسة
70-68	ثالثا: المصادر الأولية
72-71	المطلب الثاني: صدق وثبات الاستبانة
71	أولا/ ثبات الاستبانة
72-71	ثانيا/التحقق من ثبات الاستبانة
-72	المبحث الثالث: عرض نتائج البحث و تحليلها
77-72	المطلب الأول: تحليل عبارات الاستثمار
74-73	الفرع الأول: تحليل عبارات محور التحرير المصرفي
77-74	الفرع الثاني: تحليل عبارات محور جودة الخدمة المصرفية
-78	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات و تحليل النتائج
84-78	الفرع الأول: اختبار الفرضيات من خلال تحليل الانحدار
88-85	الفرع الثاني: اختبار الفرضيات من خلال تحليل الارتباط

89	خلاصة الفصل الثالث
95-92	خاتمة
102-97	قائمة المراجع
	الملاحق



قائمة الأشكال

والجداول

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
27	المصرف كوسيط مالي	1
39	الهيكل التنظيمي لدائرة الجودة في المنظمات المصرفية.	2
42	نموذج 1978 W. Farl Sasser Dr R.Paul Olsen: et D. Darly Wychoff	3
43	نموذج جودة الخدمة لـ Christian Gronroos	4
45	نموذج Servaqual لـ Parasuraman, Zeithaml, Berry	5
47	نموذج نظرية الفجوة	6
48	النموذج الموسع لجودة الخدمة المصرفية	7

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	الإطار العام للدراسة	70
02	درجات مقياس سلم لكارث	70
03	الحدود العليا والدنيا لمقياس (Likert) الخماسي	70
04	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة	71
05	للحكم على إجابات العملاء	72
06	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور التحرير المصرفي	73
07	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن جودة الخدمات المصرفية.	74-75
08	نتائج تحليل الانحدار لاختبار تأثير المتغير المستقل التحرير المصرفي على المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية	78
09	نتائج تحليل الانحدار المتعدد للمتغير المستقل على متغير جودة الخدمات المصرفية	79
10	نتائج تحليل الانحدار لاختبار تأثير المتغير المستقل التحرير المصرفي على المتغير التابع الاعتمادية	79
11	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار تأثير المتغير المستقل على بعد الاعتمادية	80
12	نتائج تحليل الانحدار لاختبار تأثير المتغير المستقل التحرير المصرفي على المتغير التابع الاستجابة	80
13	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار تأثير المتغير المستقل على بعد الاستجابة	81
14	نتائج تحليل الانحدار المتعدد للمتغير المستقل التحرير المصرفي على الأمان.	81
15	نتائج تحليل الانحدار المتعدد للمتغير المستقل على متغير الامان.	82
16	نتائج تحليل الانحدار لاختبار تأثير المتغير المستقل التحرير المصرفي على المتغير التابع الاستجابة	82
17	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار تأثير المتغير المستقل على بعد التعاطف	83
18	نتائج تحليل الانحدار المتعدد للمتغير المستقل التحرير المصرفي على الملموسية.	83
19	نتائج تحليل الانحدار المتعدد للمتغير المستقل على متغير الملموسية	84
20	تحليل الارتباط بين التحرير المصرفي و جودة الخدمة المصرفية	85

85	تحليل الارتباط بين التحرير المصرفي و اعتمادية الخدمة	21
86	تحليل الارتباط بين التحرير المصرفي و الإستجابة	22
86	تحليل الارتباط بين التحرير المصرفي و الأمان	23
87	تحليل الارتباط بين التحرير المصرفي و التعاطف	24
87	تحليل الارتباط بين التحرير المصرفي و الملموسية	25

مقدمة عامة

مقدمة عامة

من أجل تحقيق النمو الاقتصادي سعت الكثير من الدول النامية في فترة السبعينات إلى تطبيق التدخل الحكومي ، بصفتها القادرة على إبداء النصيحة الاقتصادية و القدرة على توفير رؤوس الأموال الضرورية لخطط التنمية ، و لتغطية العجز في الأسواق المالية .

ساهم التدخل الحكومي على توجيه أسعار الائتمان و بالتالي انخفاض معدلات الفائدة على القروض و الودائع ، مس هذا الانخفاض معدلات الفائدة الخاصة بالودائع ، و لم يعد للمدخرين حافزا داخل البلاد ، إذ هربت الأموال خارج الوطن في إطار التدخل و الرقابة الحكومية ، مما أدى إلى نوع من الكدح المالي ، الذي ترتب عنه المناداة بتطبيق سياسة التحرير المصرفي .

استعملت الدول المتقدمة فعليا عملية التحرير المصرفي في نهاية الثمانينات و بداية التسعينات ، و بعدها شعت العديد من الدول النامية في إجراء إصلاحات اقتصادية بالانتقال من الاقتصاد المخطط إلى الاقتصاد الحر (اقتصاد السوق) ، إذ لا يمكن للإصلاح الاقتصادي أن يحدث إلا بالاهتمام بالقطاع المصرفي ، و التعجيل به عن طريق تحرير القطاع المصرفي ، يدخل هذا في الشروط التي فرضها صندوق النقد الدولي في إطار برنامج الإصلاح الاقتصادي.

يدخل التحرير المصرفي كذلك ضمن التطورات المصرفية التي تقوم على تحرير الخدمات لمصرفية من القيود و العراقيل ، و كذا زيادة حدة المنافسة بين البنوك ، استعمال وسائل تكنولوجية متطورة للاتصال و المعلومات و تطبيق مقررات لجنة بازل ، و الدخول إلى (OMC) لمنظم للعلاقات التجارية بين أعضاءه و محرر للخدمات المالية و المصرفية .

و في سياق المتغيرات التي اجتاحت البيئة المالية الدولية إقليميا و عالميا، أصبح لزاما على المصارف الجزائرية زيادة عنايتها بما تقدمه من خدمات مصرفية، و ضرورة تكيفها مع تغيرات و تطورات المحيط خاصة في ظل رغبة الانضمام إلى منطقة التجارة العالمية.

I- إشكالية البحث : و بناء على ما تم ذكره سابقا ارتأينا طرح الإشكالية التالية :

* ما مدى تأثير التحرير المصرفي على جودة الخدمات المصرفية في الجزائر؟

و للإجابة على الإشكالية المطروحة تم وضع الأسئلة الفرعية التالية :

مقدمة عامة

- 1_ ما هو تأثير التحرير المصرفي على اعتمادية الخدمة المصرفية ؟
- 2_ ما هو تأثير التحرير المصرفي على استجابة الخدمة المصرفية ؟
- 3_ ما هو تأثير التحرير المصرفي على أمان الخدمة المصرفية ؟
- 4_ ما هو تأثير التحرير المصرفي على تعاطف الخدمة المصرفية ؟
- 5_ ما هو تأثير التحرير المصرفي على ملموسية الخدمة المصرفية ؟

II- فرضيات البحث : قصد تسهيل الإجابة على الإشكالية المطروحة و الأسئلة الفرعية سوف نضع بعض الفرضيات التي نكون منطلق دراستنا و يمكن حصرها فيما يلي :

أ- **الفرضية الرئيسية:** لا يوجد تأثير للتحرير المصرفي على جودة الخدمات المصرفية في الجزائر.

ب- **الفرضيات الفرعية:**

- 1_ ليس هناك تأثير للتحرير المصرفي على اعتمادية الخدمة المصرفية .
- 2_ ليس هناك تأثير للتحرير المصرفي على استجابة الخدمة المصرفية .
- 3_ ليس هناك تأثير للتحرير المصرفي على أمان الخدمة .
- 4_ ليس هناك تأثير للتحرير المصرفي على تعاطف الخدمة المصرفية .
- 5_ ليس هناك تأثير للتحرير المصرفي على ملموسية الخدمة المصرفية .

III- أهمية البحث : يستمد بحثنا هذا أهميته من أهمية النظام المصرفي الذي يعتبر عجلة الاقتصاد, بما يقوم به من عمليات التمويل و الدعم و تنشيط و تفعيل العمليات الاقتصادية, و تسهيل عملية اندماج الاقتصاد ضمن الاقتصاد العالمي و ذلك بمواكبة كل تطور يشهده و الاستفادة من كل ما يقترحه من حلول .

مقدمة عامة

كما يستمد أهميته من أهمية إصلاح المنظومة المصرفية الجزائرية التي مازالت تتخبط في المشاكل و متاهات البرامج الإصلاحية المتعددة لتي نجد جزء كبير منها يعتمد على عصرنة النظام و اعتماد الصيرفة الإلكترونية على وجه الخصوص. وهو ما يتوقع أن ينعكس على جودة الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن.

IV- أهداف البحث :

يرمي هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- 1_ محاولة فهم و عرض سياسة التحرير المصرفي و إلى ما تؤول إليه في سياق القطاع المصرفي .
- 2_ محاولة الوقوف عند الخدمات المصرفية و معرفة صيغ تحقيق جودتها .
- 3_ محاولة رصد انعكاسات تأثير التحرير المصرفي على جودة الخدمات المصرفية .
- 4_ محاولة الوقوف على واقع الخدمات المصرفية ضمن النظام المصرفي الجزائري في ظل التحرير المصرفي الحاصل.
- 5_ يهدف هذا البحث إلى لوقوف على ضرورة اهتمام المصارف العمومية بجودة الخدمات المصرفية و تطبيقها على أرض الواقع بأقصى سرعة ممكنة , حيث أن هذه الأخيرة ستواجه منافسة حادة من طرف مصارف القطاع الخاص و المصارف الأجنبية التي تنشط في إطار السوق المصرفية الجزائرية .

V- أسباب اختيار الموضوع :

إن أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع محل الدراسة هي :

- _ استمرارية ظهور الابتكارات المتعلقة بالخدمات المصرفية .
- _ التعرف على آخر التغييرات الحاصلة على مستوى الخدمات المصرفية .

مقدمة عامة

_ رغبة الطالبة في تناول مواضيع متعلقة بمجال المصارف, حيث أن الموضوع كان فرصة للبحث و التعرف على عدة مجالات أخرى ضمن القطاع المصرفي و غيرها...., و بالتالي اكتساب معارف متنوعة في عدة مجالات .

VI-حدود الدراسة :

تم تحديد هذه الدراسة بمجموعة حدود نوجزها فيما يلي:

الإطار المكاني للدراسة يتمثل في عرضنا لحالة الخدمات المصرفية في إثنين من البنوك الناشطة في الجزائر، أحدها وطني و الآخر أجنبي.

أما من الإطار الزمني, فقد تناول الفترة الممتدة منذ ظهور الرأسمالية الفعلية و تحرير السوق سنة 1990 إلى غاية المعطيات المتوفرة في سنة 2014 .

VII-أدوات و منهج البحث :

بغية الإجابة على إشكالية البحث و إثبات مدى صحة الفرضيات تم الاعتماد على المنهج الوصفي فيما يخص الجانب النظري , باعتباره ملائماً لتقرير الحقائق و فهم مكونات الموضوع, و استخدام المنهج التاريخي لعرض أهم محطات بعض المتغيرات المتعلقة بالموضوع . بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الجزء التطبيقي، و المنهج التحليلي في الدراسة الإحصائية.

VIII-الدراسة السابقة :

لقد سبق هذه الدراسة دراسات سابقة تم الاستعانة بها في هذا البحث من أهمها:

1-دراسة (معراج هواري ؛ 2005):

البحث في الأصل أطروحة دكتوراه في علوم التسيير؛ جامعة الجزائر؛ و الذي جاء بعنوان " تأثير السياسات المصرفية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية- دراسة ميدانية-" و تدور اشكالية البحث حول تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائري؛ أين انطلق الباحث من فرضية لا يكون لنظام تطوير الخدمات و المنتجات المصرفية دور فعال مالم يكن مستوحى من واقع السوق المصرفية؛ لان لهذه الاخيرة انعكاس واقعي لحاجيات و رغبات الزبائن المستهدفين في تلك السوق كما ان زيادة الأهمية المدركة بمعرفة التغييرات التكنولوجية السائدة بالسوق المصرفية من قبل المصارف؛ يؤدي الى ازدياد اهتمام المصارف بنشاط البحث و التطوير السلعي.

2-دراسة (بريش عبد القادر , 2006) :

البحث في الأصل أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية , جامعة الجزائر و الذي جاء بعنوان "التحرير المصرفي و متطلبات تطور الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية" و تدور إشكالية البحث حول انعكاسات سياسة التحرير المصرفي على البنوك الجزائرية في ظل التطورات الاقتصادية و المالية العالمية , و كيف يمكن للبنوك الجزائرية مواجهة تحديات التحرير المصرفي و العولمة و ما هي آليات تطوير خدماتها المصرفية و زيادة قدرتها التنافسية.

3-دراسة (عبد الرحمان نادية, 2011) :

البحث في الأصل أطروحة ماجستير في العلوم الاقتصادية, تخصص نقود و بنوك, جامعة الجزائر, و الذي جاء بعنوان "تطور الخدمات المصرفية و دورها في تفعيل النشاط الاقتصادي", و تدور إشكالية البحث حول أثر التطور الحاصل في الصناعة المصرفية وفي الخدمات المصرفية بشكل خاص على النشاط الاقتصادي, باعتبار أن الجهاز المصرفي ذو أهمية كبيرة في اقتصاديات الدول. حيث ألتمت الدراسة بضرورة استجابة الخدمات المصرفية للتطور الحاصل على مستوى النشاط الاقتصادي, للقيام بالدور الذي وجدت من أجله.

4-دراسة(رايس عبد الحق؛ 2014) :

البحث في الأصل أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية؛ جامعة بسكرة و الذي جاء بعنوان " مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان في الجزائر من خلال تفعيل الخدمات المصرفية" حيث تدور اشكالية البحث حول مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان في الجزائر من خلال تفعيلها للخدمات

مقدمة عامة

المصرفية؛ حيث قد ألم انه من الضروري تحسين وتفعيل نوع الخدمات المقدمة من البنوك للزبائن و العمل على تقييم خدمات ذات جودة عالية؛ وذلك لاستقبال أكبر عدد منهم و بالتالي المساهمة في تطوير سوق الائتمان.

IX- هيكل البحث : لغرض الإحاطة بموضوع البحث و الإجابة عن التساؤلات المطروحة؛ فإنه تم تقسيم الموضوع إلى ثلاث فصول تشكل هيكله و تتناول الجانب النظري و دراسة الحالة؛ حيث:

-الفصل الأول : جاء تحت عنوان " مدخل إلى التحرير المصرفي " وذلك في محاولة منا للتعريف بسياسة التحرير المصرفي وإعطاء صورة واضحة و شاملة عن مفهومه ومبادئه وكذا شروط نجاحه؛ بالإضافة إلى التطرق إلى مزاياه و عيوبه؛ وذلك لمحاولة عرض أهميته و أثره بالنسبة للقطاع المصرفي.

-الفصل الثاني : جاء تحت عنوان " علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية " و ذلك بمحاولة منا لإعطاء صورة واضحة و شاملة عن الخدمات المصرفية بصفة عامة؛ كما تطرقنا للتسويق المصرفي باعتباره محطة مهمة في مجال الخدمات المصرفية ؛ ثم تناولنا أهم الأسباب التي أدت بالخدمات المصرفية إلى التوجه نحو الحداثة؛ و ساهمت بشكل أو بآخر في ظهور خدمات مصرفية جديدة.

-الفصل الثالث : جاء تحت عنوان " الفصل التطبيقي " حيث تناولنا فيه القيام بالدراسة الميدانية التي تعكس واقع جودة الخدمات المصرفية في ظل التحرير المصرفي على مستوى بعض الوكالات المصرفية بالجزائر، و عرض ما توصلنا اليه خلال هذه الدراسة من ملاحظات و نتائج، و تقييم لجودة الخدمات المصرفية المعتمدة من قبل المصارف الجزائرية؛ ومدى تأثيرها بسياسة التحرير المصرفي.

صعوبات البحث :

واجهتني أثناء البحث عدة صعوبات معظمها في الجانب التطبيقي كان من أهمها :

-صعوبة الحصول على المعلومات الكافية لمعالجة الموضوع و إن تم الحصول عليها فتكون محدودة.

-صعوبة التعامل مع العملاء وخاصة أهم ذو مستويات علمية و فئات عمرية مختلفة .

-ضيق الوقت لجمع أكبر عدد ممكن من المعلومات و كذا لإتمام جمع و استرجاع الاستثمارات الموزعة.

الفصل الأول:

مدخل إلى التحرير المصرفي

تمهيد:

يندرج التحرير المصرفي ضمن سياق التطورات الاقتصادية العالمية التي تقوم على التحرر من القيود و العرافيل التي تحول دون حرية النشاط المصرفي على المستوى المجلس و الدولي، و لقد بدأت عملية التحرير المصرفي في الدول المتقدمة و اكتملت بتوسيع أنشطة المصارف و تدويلها، و توسعت لتشمل العديد من الدول النامية خاصة الدول التي عرفت بالانقراضات المتحولة أو الانتقالية من اقتصاد مخطط إلى اقتصاد السوق أن لا يمكن للتحرير الاقتصادي أن يكتمل إلا باهتمام بإصلاح القطاع المصرفي و تحريره، كما ساهمت المؤسسات المالية الدولية و على رأسها صندوق النقد الدولي بالتعجيل بعملية التحرير المصرفي من خلال البرامج التي يقترحها على الدول ضمن برامج الإصلاح الاقتصادي و التعديل الهيكلي.

ونهدف من خلال هذا الفصل إلى التطرق إلى مدخل التحرير المصرفي من خلال ثلاث مباحث نتناول الأول منها على ماهية التحرير المصرفي، مبادئه وأهدافه.

المبحث الأول: البعد المفاهيمي للتحرير المصرفي

يندرج التحرير المصرفي ضمن سياق التطورات الاقتصادية العالمية، التي تقوم على التحرر من القيود والعراقيل، حيث بدأت هذه العملية في الدول المتقدمة واكتملت بتوسيع أنشطة البنوك وتدويلها، ولا يمكن للتحرير الاقتصادي أن يكتمل إلا بالاهتمام بإصلاح القطاع المصرفي وتحريره.

المطلب الأول: ماهية التحرير المصرفي

أولاً: مفهوم التحرير الاقتصادي

يجدر بنا قبل ضبط ماهية ومفهوم آخر ارتباط وثيق به ألا وهو مفهوم التحرير الاقتصادي. فالتحرير الاقتصادي عادة ما نجده في كثير من الأدبيات الاقتصادية مرادفا لمصطلح الإصلاح الاقتصادي. ويعني: "تقليل تدخل الدولة في الاقتصاد وتشجيع القطاع الخاص"، بمعنى آخر سحب جزئي لاختصاصات الدولة كمسؤولة عن إدارة عوامل الإنتاج وتوفير خدمات الأفراد، وإسنادها إلى قطاعات وجهات أخرى تكون قادرة على إدارتها بتوافق مع المتغيرات الحديثة، وإشباع حاجيات الأفراد بشكل يحقق الهدف المطلوب للجميع.¹

فالتحرير الاقتصادي في مضمونه يدل على تلك: "السياسات التي تمكن من إدارة الاقتصاد الوطني وفق نظام وآليات السوق"، ويصبح المشروع (القطاع الخاص) هو الذي يقوم بالدور الأساسي في النشاط الاقتصادي، كما يصبح الدافع على النشاط الاقتصادي حافز الربح وليس القرار الإداري.

وتركز سياسات التحرير الاقتصادي على تقليل وإزالة القيود على التجارة الداخلية والخارجية وتوسيع نشاط القطاع الخاص، وإطلاق حرية قوى العرض والطلب في التسعير وجعل السوق المحلية أكثر تنافسية وتبسيط إجراءات التجارة والاستثمار، والدفع إلى تبني معايير الجودة طبقاً للمواصفات العالمية.²

¹ أكرم نعمان الطيب، أثر التحرير الاقتصادي على الجهاز المصرفي المصري، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، مصر، 2001، ص 33.

² صفاء خير الدين، مفهوم التحرير الاقتصادي، حلقة نقاشية 11-13 ماي 1991، كلية الاقتصاد، جامعة القاهرة، مصر، ص 04.

ويؤكد رونالدماكينون في كتابه: "النهج الأمثل للتحرير الاقتصادي" أن عملية التحرير الاقتصادي يجب أن تتم على خطوات منظمة ومرتبطة، حيث لا تستطيع أي دولة أن تقوم بعملية التحرير دفعة واحدة فلا بد من برنامج محدد لذلك يتضمن الخطوات التالية:¹

- **الخطوة الأولى:** السيطرة المالية أي إحكام السيطرة المالية وضبط الإنفاق الحكومي وإصلاح السياسة الضريبية والمالية العامة.
 - **الخطوة الثانية:** تحرير القطاع المصرفي والمالي.
 - **الخطوة الثالثة:** تحرير التجارة والاستثمار وحركة رؤوس الأموال.
- ومن خلال إعطاء صورة واضحة للتحرير الاقتصادي، باستطاعتنا تحديد مفهوم للتحرير المصرفي كمايلي:

ثانيا: مفهوم التحرير المصرفي

يندرج التحرير المصرفي ضمن سياق التحرير الاقتصادي، ويعتبر أحد مكوناته الرئيسية في برنامج الإصلاح الاقتصادي، ويمكن تعريف التحرير المصرفي بالمعنى الضيق على: " أنه مجموعة من الإجراءات التي تسعى إلى خفض القيود المفروضة على القطاع المصرفي، والتقليل من احتكار الدولة له وفتحه أمام المنافسة."²

أما بالمعنى الواسع فيشمل: " مجموعة من الإجراءات التي تعمل على تطوير الأسواق المالية وتطبيق نظام إشرافي قوي، وخصخصة مصارف القطاع العام، وتشجيع القطاع الخاص على إنشاء المصارف والسماح للمصارف الأجنبية بالدخول إلى السوق المصرفية المحلية."³

تقوم سياسة التحرير المصرفي على دعم الثقة الكاملة في الأسواق، حيث يتم تحريرها من القيود الإدارية، وبالتالي إعطاء الحرية لقوى السوق، عن طريق تحرير أسعار الفائدة، مما يؤدي إلى زيادة الاستثمارات نتيجة زيادة الادخار والتحكم في الأسعار وبالتالي القضاء على الصعوبات التي تعرقل عمل الأسواق.⁴

¹ رونالد ماكينون، ترجمة د. طيب بطرس وسعاد الطنبولي، "النهج الأمثل لتحرير الاقتصادي"، ط1، الجمعية المصرية لنشر الثقافة العالمية، مصر، 1996، ص 17.

² بن طلحة صليحة، معوشي بوعلام، " دور التحرير المصرفي في إصلاح المنظومة المصرفية"، مداخلة قدمت في الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية واقع وتحديات، المنعقد يومي 14/15 ديسمبر 2004، جامعة الشلف، الجزائر، ص 477.

³ نفس المرجع، ص 478.

⁴ بريس عبد القادر، التحرير المصرفي متطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006، ص 39.

وعليه نعرف التحرير المصرفي من خلال ثلاثة جوانب أساسية¹:

أ- **تعريف القطاع المالي المحلي:** ويشمل تحرير ثلاث متغيرات أساسية هي:

• تحرير أسعار الفائدة عن طريق الحد من الرقابة المتمثلة في تحديد سقف عليا لأسعار الفائدة الدائنة والمدينة وتركها تتحدد في السوق بالالتقاء بين عارضي الأموال والطلب عليها للاستثمار عن طريق الملائمة بين الاستهلاك والإنفاق الاستثماري، وبالتالي زيادة النمو الاقتصادي، ولا يمكن أن يحدث هذا ما لم تثبت الأسعار عند حد معين.

• تحرير الائتمان وهذا بالحد من الرقابة على توجيه الائتمان نحو قطاعات محددة وكذا وضع سقف ائتمانية عليا على القروض الممنوحة لباقي القطاعات الأخرى.

• الفاء الاحتياطات الإلزامية المغالى فيها على البنوك، وتحرير المنافسة المصرفية بإلغاء وإزالة القيود والعراقيل التي تعيق إنشاء المصارف المحلية والأجنبية، وكذلك إلغاء كافة القيود المرتبطة باختصاص المصارف والمؤسسات المالية.

ب- **تحرير الأسواق المالية:** يتم بواسطة إزالة القيود والعراقيل المفروضة ضد حيازة وامتلاك المستثمر الأجنبي للأوراق المالية للمنشآت والمؤسسات المحلية المسعرة في بورصة القيم المنقولة والحد من إجبارية توطيد رأس المال وأقساط الأرباح والفوائد.

ت- يتضمن إزالة الحواجز والعقبات التي تمنع المصارف والمؤسسات المالية الأخرى من الاقتراض من الخارج والعمل على الحد من الرقابة المفروضة على سعر الصرف المطبق على الصفقات المرتبطة بالحساب رأس المال، وتقليص الفجوة بين سعر الصرف الاسمي والحقيقي وتحرير تدفقات رأس المال.

ويشير خبراء صندوق النقد الدولي في هذا الخصوص إلى قضيتين هامتين²:

• **الأولى:** من الأفضل البدء في تحرير التدفقات طويلة الأجل قبل تدفقات قصيرة الأجل وتحرير الاستثمار الأجنبي المباشر، قبل تحرير استثمار المحافظ المالية أو الاستثمار غير المباشر.

• **الثانية:** إن لتحرير الشامل لمعاملات وتحويلات رأس المال لا يعني التخلي عن كل القواعد والنظم المطبقة على معاملات العملة الأجنبية، بل ربما احتاج الأمر إلى تقوية القواعد والنظم التحويلية المتعلقة بتحويلات العملة الأجنبية التي يجري بها غير المقيمين.

¹Ben Salha. O (2006), libération financière crises Bancaires Et croissance économique : une investigation empirique en données de panel, Mémoire en vue de l'obtention du diplôme de Master, économique et finance International, Paris, France , p 7-9 ;<http://www.ifgtunisa.org/files/htesie/ben%20salha%20Oussama.pdf>.20/02/2015.19:16

² عبد المطلب عبد الحميد: **العملة واقتصاديات البنوك**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 35

المطلب الثاني: مبادئ التحرير المصرفي وأهدافه

من أجل تحقيق الاستقرار الاقتصادي، هذه الظروف أدت ببعض الدول إلى رفض سياسة التحرير المصرفي نظرا لأثارها السلبية على الاقتصاد إلا أنه لا يمكن تطبيق هذه السياسة ولكن بالتزام الحيطة والحذر مع التدرج في تطبيقها، وكذا وضع الرقابة الحذرة على المصارف بل إدارتها بنجاح والتمسك بالمبادئ بالشروط الكفيلة لتحقيق الاستقرار الاقتصادي.

وعليه يمكن القول إنه ليس هناك وصفة تطبقها على جميع الدول من أجل إنجاز عملية التحرير المصرفي، بل يتوقف ذلك على مدى تجسيد مبادئ التحرير المصرفي وكذا على مدى تحقيق أهدافه.

أولاً: مبادئ التحرير المصرفي:

تقوم عملية التحرير المصرفي على مبدئين¹:

- تمويل المشاريع باستعمال القروض المصرفية، بالتوفيق بين الادخار والاستثمار عن طريق معدلات الفائدة، برفعها لادخار وخفضها للاستثمار.
- تحديد سعر الفائدة في السوق بالالتقاء بين عرض الأموال والطلب عليها للاستثمار عن طريق الملائمة بين الاستهلاك والإنفاق الاستثماري، وعليه فزيادة الأموال الموجهة للقروض تؤدي إلى زيادة الاستثمار وبالتالي زيادة النمو الاقتصادي.

ثانياً: أهداف التحرير المصرفي

يهدف التحرير المصرفي إلى خلق شروط المنافسة في السوق المصرفي والحد من الاحتكارات والتقليل من الحواجز والعراقيل التي تحول دون التوسع في أنشطة البنوك، وتوفير بيئة مصرفية تنافسية بزيادة جلب الادخار والاستثمار، ويمكن توضيح هذه الأهداف في النقاط التالية²:

- تعبئة الادخار المحلي والأجنبي لتمويل الاقتصاد وزيادة معدلات الاستثمار
- رفع فعالية الأسواق المالية المحلية وتمكين البنوك الوطنية من تطوير خدماتها وزيادة قدراتها التنافسية في الداخل والخارج.
- تحرير التحويلات المالية الخارجية مثل تحرير العملات الأجنبية وحركة رؤوس الأموال.

¹ سعيد النجار " السياسات المالية والأسواق المال، صندوق النقد العربي، والصندوق العربي للامتاء الاقتصادي والاجتماعي، مصر، 1994، ص 14.

² عبد الله فكري محمد الوكيل، تقييم أداء البنوك في ظل سياسة التحرير الاقتصادي، رسالة دكتوراه، كلية الاقتصاد، جامعة القاهرة، مصر، 1996، ص 16.

- جعل النظام المصرفي أكثر قوة لمواجهة تحديات التطورات الاقتصادية العالمية
- تمكين البنوك والمؤسسات المالية المحلية من الاندماج في الأسواق المالية العالمية.

المبحث الثاني: أساليب تجسيد التحرير المصرفي

يعتمد التحرير المصرفي في تجسيده على عدة أساليب مختلفة حيث تتم هذه الأساليب وفق إجراءات وشروط قائمة لإنجاح سياسة التحرير المصرفي.

المطلب الأول: إجراءات التحرير المصرفي

تختلف أساليب تحرير القطاع المصرفي من بلد لآخر حسب أهداف المحددة لسياسة الاقتصادية العامة، وضمن الإطار الشامل للتحرير الاقتصادي، فهي إما إجراءات تهدف إلى تحسين السياسة النقدية أو لتشجيع المنافسة في القطاع المصرفي أو لتحسين الأساليب وتطوير الأسواق المالية أو لدعم التنظيم الهيكلي للجهاز المصرفي، ويمكن تلخيص هذه الإجراءات في النقاط التالية¹:

- إلغاء القيود على سعر الفائدة وتوسيع مجال تحركها وإزالة السقوف المفروضة عليها.
- إلغاء القيود الإدارية المقيدة لحركة البنوك مثل تحديد السقوف الائتمانية أو لتمويل التلقائي للمؤسسات المملوكة للدولة.
- تدعيم استقلالية البنوك والمؤسسات المالية في اتخاذ قراراتها وفقاً لقواعد السوق.
- إعادة هيكلة بنوك القطاع العام وفتح ملكيتها أمام القطاع الخاص الوطني الأجنبي.
- السماح بإنشاء مصارف سواء تعود ملكيتها للقطاع الخاص الوطني والأجنبي، والسماح بفتح فروع للمصارف الأجنبية.
- تقليل الحواجز أمام الانضمام والدخول إلى سوق المصرفي، وتسهيل إجراءات الانسحاب منه.
- تحسين درجة الشفافية في المعاملات وزيادة الحماية للمودعين والمستثمرين.
- إطلاق حرية تحديد العمولات وتسعير الخدمات المصرفية.
- إعادة تكوين قاعدة رأس مال المصارف (إعادة رسملة المصارف).
- تدعيم الإشراف والرقابة للمحافظة على الانضباط السوق المصرفي.

¹ عبد الله فكري محمد الوكيل، المرجع السابق، ص ص 17-19، بتصرف.

ولكن تجدر الإشارة إلى أن التحرير المصرفي يتطلب توافر مجموعة من الشروط من أهمها:

أ- ضمان المنافسة:

إن التحرير المصرفي يتطلب إلغاء كافة المعوقات أمام حرية المنافسة، وذلك بتجنب الوقوع في الفروق واسعة لبن سعر الفائدة على الودائع وسعر الفائدة على القروض، ومنع التوسط المفرط والتميز في عملية منح الائتمان وكذلك لضمان استجابة الجهاز المصرفي لتوجيهات السلطات النقدية والمالية.

ب- ضمان عدم تجزئة السوق:

إن اتجاه المشروعات إلى التعامل مع بعض المؤسسات المالية والمصرفية دون الأخرى نتيجة لامتلاك هذه المشروعات للمصارف، قد يؤدي إلى عدم اكتمال السوق، وكذا يجب إعطاء تسهيلات لمنح التراخيص وتسهيل عمليات الاندماج وفتح فروع مصرفية جديدة.

المطلب الثاني: شروط نجاح التحرير المصرفي

هناك أربعة شروط أساسية يجدها مؤيدو التحرير المالي والمصرفي لإنجاح هذه السياسة وهي:¹

أولاً: ضرورة توافر الاستقرار الاقتصادي العام

يعد شروط الاستقرار الاقتصادي العام عنصراً هاماً وأساسياً لنجاح سياسة التحرير المصرفي فالبلدان ذات معدل التضخم المرتفع المصحوب لتخفيض قيمة العملة وارتفاع سعر الفائدة يتسبب في إلحاق خسارة كبيرة في الاقتصاد، مما يؤدي إلى إشاعة عدم الاستقرار الاقتصادي العام، وقد أوضحت سياسة التحرير المصرفي خلال الثمانينات أن التحرير المصرفي في غياب سياسة اقتصادية عامة مناسبة قد لا يتحقق له النجاح بل يغدو معوقاً لمعدل النمو الاقتصادي².

وعلى هذا الأساس فإن التحرير المصرفي يتطلب سياسة نقدية موجهة نحو الاستقرار، بالإضافة إلى أسعار صرف وسياسات مالية سليمة تدعم الاستقرار المالي.

و من أجل تحقيق الاستقرار الاقتصادي الكلي يجب اتخاذ إجراءات وقائية أخرى علاجية التي تمكن من التنسيق بين السياسات الاقتصادية الكلية وسياسة التحرير المصرفي، فالإجراءات الوقائية تتعلق عادة بإجراء تدابير تتخذ قبل وقوع الأزمات المالية والمصرفية وتصميم هياكل تنظيمية وقوانين للحد من المخاطر، وحماية

¹ ابن طلحة صليحة، معوشي بوعلام، مرجع سابق، ص 478.

² كريمة محمد ابراهيم الحسيني: تحرير القطاع المصرفي بين النظرية والتطبيق، دراسة التجربة المصرية رسالة دكتوراه الفلسفة في الاقتصاد، جامعة حلوان، كلية التجارة وإدارة الأعمال، قسما الاقتصاد والتجارة الخارجية، مصر، 2001، ص 56 .

المودعين و تصحب هذه الإجراءات قوة إشراف حكومي على الجهاز المصرفي وأحكام الرقابة والتدقيق المحاسبي الخارجي، أما الإجراءات العلاجية فعادة ما تتخذ بعد حدوث الأزمات وتكمن في تطوير نظام التأمين على الودائع لحماية المودعين و التقليل من الذعر المالي الذي يصيبهم. إن أهم عبء يقع نتيجة السياسات غير المستقرة للاقتصاد الكلي هو ضعف الثقة في وضع السياسات الحكومية في التحرير الاقتصادي والمصرفي، وذلك راجع لكون إدارة اقتصاد مفتوح ومتحرر ويعمل وفق آليات السوق.

ثانياً: ضرورة توافر المعلومات الكافية عن السوق

يتطلب إنجاح سياسة التحرير المصرفي توافر المعلومات الكافية عن السوق المالي والمصرفي وإتاحتها أمام المتدخلين فيه، ويتعلق الأمر بالمعلومات التي توفرها جهات الإشراف والرقابة والمتعلقة بالقوانين واللوائح المنظمة للنشاط المصرفي، ومن جهة ثانية المعلومات التي توفرها المصارف وإتاحتها أمام جهات الرقابة والإشراف أمام المتعاملين والمستثمرين حتى يتمكنوا من ترشيد قراراتهم المالية¹.

ثالثاً: ضرورة التسلسل والترتيب في مراحل التحرير المصرفي

إن تطبيق سياسة التحرير المصرفي يجب أن تبدأ على المستوى الاقتصادي المحلي (الوطني) بقطاعية الحقيقي والمالي، بحيث يتم في القطاع الحقيقي ترك تحديد الأسعار وفق قوى السوق، وفرض ضرائب عقابية على المؤسسات ورفع دعم الدولة للأسعار وتطبيق سياسة الخصخصة وتشجيع القطاع الخاص. أما القطاع المالي والمصرفي فيتم فيه منح المزيد من استقلالية المصارف في اتخاذ قراراتها خاصة في منح الائتمان والتخلي عن التخصص القطاعي ورفع القيود عند تدفق وانتقال رؤوس الأموال في التجارة الخارجية على المدى القصير، ثم تنتقل التحرير إلى المستوى الخارجي يتم رفع القيود عن التجارة الخارجية وتحريرها، والسماح بالتحويلات المالية نحو الخارج. كذلك فيما يخص القطاع المالي والمصرفي، فيتم السماح بإنشاء مصاريف أجنبية وحرية حركة رؤوس الأموال، وقابلية العملة للتحويل وحرية الصرف... وغيرها.

¹مرفت عبد السلام عبد المجيد صابرين "تقييم أداء الجهاز المصرفي في ظل السياسات التحرير المالي في مصر خلال الفترة (90/91-99/2000)،

رسالة ماجستير، كلية التجارة قسم الاقتصاد والمالية العامة، جامعة أسيوط، مصر، 2004، ص 28

رابعاً: الإشراف الحذر على الأسواق المالية

لا يمكن لسياسة تحرير القطاع المصرفي أن يكتب لها النجاح دون أن يكون للدولة دورها في الأسواق المالية، فالتدخل الحكومي الرشيد شرط أساس لنجاح سياسة التحرير المصرفي¹، وبالتالي فإن إنجاح سياسة التحرير المالي والمصرفي يتطلب إشراف حكومي قوي من أجل منع الانحرافات والمحافظة على انضباط السوق المصرفي وتفاذي وقوع أزمات مالية ومصرفية، ويهدف الإشراف الحذر على المؤسسات المصرفية والمالية إلى الاهتمام بإدارة المخاطر والتبنيه إليها، وضمان الشفافية والاهتمام بالأوضاع المالية للمصارف والمؤسسات المالية والاهتمام بالهيكل التنظيمي والإداري لجهات الرقابة، وتسهيل تدفق المعلومات والتنسيق بين إصدار القرار ومتابعة تنفيذه وإقامة هيئات رقابية وإشرافية تتمتع بالاستقلالية وعلى رأسها البنك المركزي، هذا كله بهدف تحقيق استقرار النظام المصرفي، ولقد وسعت لجنة بازل للرقابة المصرفية على التأكيد على ضرورة تعميق مفهوم الإشراف الحذر، وعملت منذ نشأتها على توحيد معايير الإشراف والرقابة على الأنظمة المصرفية لضمان استقرار النظام المصرفي الدولي .

المطلب الثالث: عوامل زيادة قدرة تنافسية القطاع المصرفي في ظل التحرير المصرفي

يتطلب تحرير القطاع المصرفي التفتح على العالم الخارجي، وبالتالي يجب أن تتسم بالكفاءة والقدرة على المنافسة العالمية، خاصة في الخدمات المالية، ومن بين العوامل التي تساعد على زيادة القدرة التنافسية:

1- القيام بدور البنوك الشاملة:

تعمل أغلبية البنوك قبل التحرير المصرفي في ظل التخصص القطاعي أو الوظيفي، بينما تقوم البنوك الشاملة في ظل التحرير المصرفي بكل الوظائف التقليدية وغير التقليدية (البنوك المتخصصة، وبنوك الاستثمار والأعمال)، عن طريق تنويع أعمالها ووظائفها لتلبي رغبات كل عميل. وعليه فالبنوك الشاملة تعمل على تنويع مصادر التمويل، وتعبئة أكبر ادخار ممكن من كل القطاعات، ومنح الائتمان لكل القطاعات، وتقديم الخدمات المتنوعة والمتجددة².

¹ كريمة محمد إبراهيم الحسيني، مرجع سابق، ص 72.

² عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 19.

تتميز البنوك الشاملة بـ:

- تنوع هيكلها المكون من محفظة القروض والاستثمارات، وذلك لتخفيض المخاطر.
- تطبيق الأساليب المعاصرة في إدارة أصولها وخصومها، عن طريق توفيقها أسعار الفائدة لرفع العائد في السوق.
- العمل على تلبية احتياجات الشركات
- الاستفادة من خبرات البنوك التجارية المتخصصة قطاعيا.
- كمان للبنوك الشاملة دور كبير في عملية الخوصصة عن طريق:
- معالجة الهياكل المالية للمؤسسات التي تعاني مشاكل مالية (عجز).
- أو إعادة تقييمها والمساعدة في بيعها والترويج لدى مشتريين حدد، عن طريق تقييم أصولها بالقيمة الحقيقية.
- خلق فرص عمل جديدة ومنتجة، عن طريق تمويل المشروعات صغيرة للعمالة الزائدة الناتجة عن طريق خوصصة المؤسسات بالتعاون مع الصندوق الاجتماعي.
- دعم القطاع الخاص من خلال تقديم قروض، لتحفيز الاستثمار في مختلف القطاعات.

2-الاتجاه الاندماج للاستفادة من مزايا الحجم:

- تجد بعض البنوك نفسها غير قادرة على المنافسة في السوق، والسبب راجع أصلا لصغر حجمها، ولعدم قدرتها على مواجهة المخاطر التي تتعرض لها خلا نشاطها المصرفي ولهذه الأسباب فكرت الكثير من المؤسسات المصرفية في مرحلة من مراحل التطور المصرفي في عملية الاندماج في مؤسسات مصرفية خاصة مع توصيات لجنة بازل الخاصة بالإشراف والرقابة المصرفية لتدعيم أعمالها لتغطية المخاطر.
- فالاندماج المصرفي، هو تخلي البنك المندمج على ترخيصه واسمه إلى بنك المنهج، مع منح أصوله وخصومه، ويترتب عن الاندماج آثار إيجابية وأخرى سلبية، يمكن حصر الآثار الإيجابية فيمايلي:
- تدعيم المركز المالي للمؤسسة بزيادة رأس المال.
 - تحسن مستوى الإطارات المصرفية والإدارية.
 - رفع المستوى التكنولوجي المصرفي والمالي، لمسايرة المعايير الدولية.
 - رفع مستوى تصنيفها الدولي والقيمة السوقية أسهم البنوك المندمجة.
 - تنويع الأنشطة والخدمات المصرفية للعملاء والأسواق.
 - تقديم خدمات البنوك الشاملة مع تخفيض المخاطر وزيادة قدرة تحملها.

- زيادة القدرة الائتمانية بجميع الموارد والأصول المالية.
- أما الآثار السلبية للاندماج المصرفي يمكن إيجازها فيما يلي:
- يترتب عن كبر حجم المؤسسات المندمجة عدم الاعتناء بالزبائن الذين ينصر فوج عنها.
- كما يترتب عن كبر حجم المؤسسات المندمجة لجوء هذه المؤسسات لإخفاء المعلومات والبيانات، وبالتالي زيادة لمخاطر والأخطاء التي يمكن تداركها في الوقت اللازم.

3- استخدام الخدمات المالية المصرفية:

من أهم سمات التحرير المصرفي، هي عملية تحرير واستحداث خدمات مصرفية متمثلة في:¹

أ- التجارة الإلكترونية:

هي نوع من التسويق والتوزيع المنتجات بوسائل الكترونية، تتمثل في الإنترنت، عن طريق طرح المنتجات بكل مواصفاتها ومعلوماتها في الإنترنت، فتساهم هذه الطريقة بتوفير مختلف النفقات الإدارية والاتصال وتوسع دائرة المستهلكين كما يساهم البنك في هذه العملية بإصدار بطاقات إلكترونية خاصة بالعملاء للتحويل والتسديد، ويكون البنك ضامناً لحق التاجر في سداد قيمة الصفقات التجارية.

ب- القروض المشتركة:

هي نوع من القروض ذات قيمة ومخاطر كبيرة، تشترك في تقديمها عدة بنوك، وتخص هذه القروض تمويل العمليات الكبيرة ذات المبالغ الضخمة، وعليه فالقروض المشتركة تقدم للمقترض مصادر التمويل المتنوعة وتعرفه على بنوك جديدة

ث- شهادات الإيداع:

هي وثيقة قابلة للتداول، يصدرها البنك بعد أيداع مبلغ من المال مودع بسعر فائدة معينة لمدة محددة تزيد أو تقل عن ستة أشهر.

ج- المشتقات:

هي عقود مالية تخص بنود خارج الميزانية تتحدد بقيمة أو أكثر من الأصول وتتنوع هذه العقود حسب طبيعتها، ومخاطرها وآجالها المتراوحة بين 30 يوم و عام وأهم هذه العقود:

¹ زياد رمضان، محمود بودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، ط1، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2000، ص 25.

- عقود الخيار

- عقود الأجل

- عقود المستقبل

ح- الديون المساندة:

هي ديون الدرجة الثالثة من حيث ترتيب الالتزامات عند الإفلاس العميل أي عند تصفية أملاكه، وتعتبر مصدرا للتمويل المصنف في الدرجة المتوسطة.

خ- التأجير التمويلي:

هو نوع من تمويل الاستثمارات الذي يقوم على عقد بين المؤجر والمستأجر لأصل معين واحد محدد، ويستعمل التأجيل عندما تكون المؤسسة المستأجرة غير قادرة على شراء استثمار، فتلجأ إلى المؤسسة المالية التي تشتريه في مكانها بصفتها شركة التأجير التمويلي لصالح المؤسسة الاقتصادية، بصفتها المستفيد من مؤسسة أخرى تعتبر بائعة الأصول الإنتاجية، ويستأجر الأصل المالي للمؤسسة الاقتصادية مقابل دفع إيجار محددة، وفي نهاية المدة إما يرجع أصل المالك الأصلي (المؤسسة المستأجرة) أو تشتريه المؤسسة المؤجرة. يعتبر التأجير التمويلي من عناصر دفع التنمية الاقتصادية، ووسيلة جديدة لتمويل المشروعات التي تعاني من صعوبات مالية¹.

¹ هشام خالد، البنوك الإسلامية الدولية وعقودها، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2001.

المبحث الثالث: مزايا وعيوب التحرير المصرفي

ان الكثير من الدراسات و التحليلات أشارت إلى أن هناك العديد من المزايا أو الايجابيات التي يمكن ان تتحقق اثر التجسيد لسياسة التحرير المصرفي، مما لا يمنع من وجود عيوب خلفتها هذه السياسة، لها تأثير سلبي على الواقع الاقتصادي حصريا.

المطلب الأول: مزايا التحرير المصرفي

في ظل اتساع بؤادر العولمة المالية والعجز الذي تعاني منه الكثير من البنوك، كان عليها تحرير نشاطاتها وخدماتها، لتترك المبادرة لوجود رؤوس أموال جديدة آتية من الخارج، ويحمل التحرير المصرفي في طياته مزايا، يعمل على تبيانها مؤيد وهذه السياسة منها:¹

- إعطاء فرصة للبنوك لتحسين أدائها وتسييرها، خاصة في ظل المنافسة الشديدة، حيث تصبح قادرة على جلب أكبر عدد من المدخرين، عندما يتحكم في أسعار الفائدة والعمولات.
- إمكانية جلب تكنولوجيا متطورة في مجال الإدارة، بالاعتماد على الكفاءات المالية والمصرفية الأجنبية والمحلية.
- ترك المبادرة لقوى السوق للعمل وبالتالي القضاء على البنوك غير القادرة على التحسين، باستعمال عمليات الاندماج المصرفي.
- رفع مستوى التعامل مع الزبائن، و جلبهم بتقديم لهم أحسن الخدمات المصرفية.

¹مكرم صادر، أمين عام جمعية معارف لبنان، تحديث القطاع المصرفي السوري اتجاهات التحديث وقواعده، موقع شبكة الإنترنت، جمعية العلوم الاقتصادية السورية. 30: 09:17 le : 03/02/2015. <http://www.mafhoum.com/syr/articls/01/sader.htm.consulté>

المطلب الثاني: سلبيات التحرير المصرفي

بين دراسة تجريبية أجريت من طرف¹Reinnare et Kaminski تحت عنوان: The Twin Cries: The cause of banknig and balance Of Payment Problems، وقدمت هذه الدراسة في شكل ورقة عمل إلى صندوق النقد الدولي على 20 دولة من آسيا وأمريكا اللاتينية وأوروبا والشرق الأوسط من فترة الستينات إلى غاية منتصف التسعينات وبينت النتائج التالية:

- ندرة الأزمات المصرفية والمالية خلال فترة الستينات، وهذا بسبب الرقابة الشديدة المفروضة على الجهاز المصرفي.

- إثر ظهور موجة التحرر المالي والمصرفي في العالم وخاصة في بداية سنوات التسعينات تصاعدت بشدة الأزمات المصرفية، ومعظمها كان ناجما عن سياسات التحرير المالي المصرفي.

ومن بين هذه الأزمات التي خلفتها سياسة التحرر المصرفي نذكر مايلي:

1- أزمة سعر الصرف في المكسيك: حدثت أزمة المكسيك عام 1994 حيث أثارت تساؤلات عميقة حول مدى قدرة الاقتصاديات الناهضة والأسواق الناشئة على التكيف مع الصدمات الخارجية التي تحدث في ظل العولمة نتيجة للتحرير الاقتصادي والمالي والتحول اقتصاديات السوق.

وقد تفاقمت هذه الأزمة عندما انخفضت قيمة العملة الوطنية البيزو عام 1995 بحوالي 40% من قيمتها عام 1994، وفي ظل هذه الأوضاع شعرت الأسواق المالية بقلق متزايد من إمكانية استمرار العجز الكبير في حساب المعاملات الجارية لميزان المدفوعات المكسيكي بالإضافة إلى النفقات المالية التي دخلت المكسيك منذ 1995 كان لها أثر على استهلاك يفوق بكثير أثرها على الاستثمار.

2- أزمة سعر الصرف في دول جنوب شرق آسيا: تصاعدت أزمة سعر الصرف في دول جنوب شرق آسيا، بداية من جويلية 1997، والتي تمثلت في انهيار شدي في عملات تلك الدول أمام الدولار الأمريكي ، أي تمحورت تلك الأزمة حول انخفاض شديد في سعر الصرف نتيجة لعمليات المضاربة على سعر العملة وتدني الأرباح في سوق الأسهم، مما اضطرت السلطات النقدية في تلك الدولة إلى رفع أسعار الفائدة بهدف وقف التحويلات من العملة الوطنية إلى العملات الأجنبية خاصة الدولار الأمريكي، فمحاولة تشجيع مختلف

¹Kaminsky et Carmen (1999),The Twin Cries : The cause of banknig and balance Of Payment Problems.. From nom page ,http://www.google.com #g=the Twin+Crises%3A+The+causes+of banking+and+balance+of+payment+problemset+hl=article=sa=2et fa=9cb4219990630 fbدين 22/02/2015 at 18 :36

المستثمرين في الداخل والخارج الحائزين على الدولار الأمريكي على تحويل المبالغ الموجودة لديهم إلى العملات الوطنية.

3- الأزمة المالية العالمية عام 2008: هي أزمة مالية حدثت بفعل مجموعة متراكمة من الأسباب كان آخرها واقع قروض الرهن العقاري في الولايات المتحدة الأمريكية، ففي صيف 2007 تزايدت حالات التخلف عن سداد دفعات الرهن العقاري بصورة كبيرة جدا، وكذلك تزايدت بصورة كبيرة جدا حالات حبس الرهن بسبب عدم قدرة المقترضين في الولايات المتحدة الأمريكية على سداد دفعات قروض الرهن العقاري لمساكنهم وكانت هذه الأمور مؤشرات على أن سوق قروض الرهن العقاري قد دخلت في أزمة حقيقية.

وفي ضوء تزايد حالات التخلف عن السداد وتزايد حالات حبس الرهن فقد اتجهت أسعار المساكن نحو انخفاض سريع وبصورة حادة، وقد أدى هذا الانخفاض إلى خسائر كبيرة جدا في الثروة الخاصة بالمساكن في الولايات المتحدة الأمريكية وقد أدت الأزمة المالية العالمية إلى توقف مفاجئ في منح القروض بما في ذلك عمليات الإقراض بين المؤسسات المصرفية وقد كان لهذا التوقف المفاجئ في الإقراض آثار سلبية جوهرية أدت إلى انهيار الكثير من المؤسسات مما نتج عنه تراجع معدلات النمو الاقتصادي وتزايد معدلات البطالة وتحول إلى مرحلة الكساد¹.

كما أكدت دراسة أخرى قام بها خبيري صندوق النقد الدولي و هما: E.Detragiache et Demirgic.Kut سنة 1998 بعنوان التحرير المالي و المشابهة المالية، و أقيمت الدراسة على 53 دولة خلال الفترة 1980-1995 و أكدتان سياسة التحرير المالي تزيد من احتمال حدوث الأزمات المصرفية و هذا ما تم فعلا من خلال الأزمة المالية و المصرفية التي حدثت بدول جنوب شرق آسيا و بالمكسيك، و روسيا و غيرها من الدول التي عرفت حدوث أزمات مصرفية نتيجة تطبيق سياسة الانفتاح و التحرير المصرفي و منها الجزائر كما حدث عام 2003 بعد تفجر أزمة بنك الخليفة و البنك الصناعي و التجاري و الأزمة المالية عام 2008. و من بين أهم العوامل التي ساهمت في حدوث الأزمات المالية و المصرفية هي المنافسة الشديدة بين المصارف و المؤسسات المالية الأخرى بعد مباشرة سياسة التحرير المالي، الأمر الذي أدى إلى تقلص و انخفاض مردودية العمليات المصرفية التقليدية، و اتجاه المصارف و المؤسسات المالية إلى المضاربة في الأسواق المالية و التوسع في التعامل بالمشنقات المالية، و المضاربة في سوق الصرف الأجنبي و التوسع أيضا في العمليات خارج الميزانية، مما يؤدي إلى تدفق كبير في رؤوس الأموال قصيرة الأجل فيسفر عنه عدم استقرار

¹ يوسف بوقارة، الملتقى الرابع حول الأزمة المالية العالمية الراهنة وانعكاساتها على اقتصادية دول منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، الجزائر، 2009، ص 18.

الاقتصاد الكلي، و بالتالي يجعله معرضا أكثر للصددمات الخارجية حيث أنه أي صدمة أو إشاعة يمكن أن تؤدي إلى هروب مفاجئ لرؤوس الأموال نحو الخارج و انهيار العملات و ينتج عنه أزمة حادة في السيولة و بالتالي ينتشر الذعر المصرفي لدى المودعين، و هو ما يفسر الأزمة المالية المصرفية.

- وبالتالي الاعتماد على الادخار المحلي والأجنبي لتمويل الاستثمار لأنه أقل تكلفة.

- زيادة حجم المعاملات يساعد في خفض المخاطر لسوق والقرض، عن طريق رفع قيمة العائد للأموال المستثمرة، عندما تكون هناك حرية وسرعة في عملية في اتخاذ القرارات.

المطلب الثالث: الجهاز المصرفي الجزائري وموقفه من التحرير المصرفي

اعتمدت السياسة الاقتصادية بعد الاستقلال على مخططات استثمارية مركزية ممولة بأموال عمومية، فكانت تعمل على تخصيص الموارد بصفة إدارية، وعلى نظام مركزي للأسعار¹.

لم تكن القروض الموجهة للقطاع العام تخضع لمعدلات السوق، وبالتالي ألغيت كل المتغيرات النقدية والمالية، وأصبحت البنوك مجرد مصارف للمؤسسات العمومية ويتوقع الخزينة. إنها الوضعية التي عاشتها الجزائر لمدة طويلة نوعا ما أدت إلى تدهور جل المؤسسات الاقتصادية، وعليه كان التفكير في تطبيق إصلاحات اقتصادية، بدأت هذه الإصلاحات مع صدور قوانين استقلالية المؤسسات ابتداء من 1988 عن طريق تحرير الأسعار، وبتخفيض تدريجي للتدعيم، وبالتالي كان التفكير في التحرير الاقتصادي.

طبقت سياسة التطهير المالي نظرا للمشاكل التي كانت تعاني منها المؤسسات العمومية، من أجل امتصاص مديونيتها من طرف الخزينة العمومية، التي لم تكن إمكانياتها تسمح بذلك خاصة بعد انخفاض أسعار البترول.

كان يجب الاهتمام بالجهاز المصرفي لتعزيز الإصلاحات الاقتصادية الهيكلية لهذا صدر قانون النقد والقرض، في أبريل 1990، كوسيلة لإعادة النظر في عمل وسيرورة البنك المركزي، الذي أصبح المراقب الوحيد للقطاع المصرفي مع وجود سلطة في ميدان النقد والقرض في مجلس النقد والقرض CMC يعتبر قانون النقد والقرض كبرنامج طموح للإصلاحات، خاصة في مجال الوساطة المالية، وإعادة هيكلة القطاع المصرفي، فهو يعمل على نزع الاحتكار وإرساء قواعد المنافسة بين البنوك في الميدان المالي.

¹ دور التحرير المصرفي في إصلاح المنظومة المصرفية، مندوبات الجلفة لكل الجزائريين والعرب على الموقع التالي:
www.djelfa.info/vb/showthread.php?t=35242:30/01/2015 a 19:08.

كما ساهم قانون الرأسمال السلعي لدولة La Loi sur les capitaux Marchandise de L eacut état، في جعل البنوك كمؤسسات اقتصادية عمومية (EPE)، و كبنوك ابتدائية، و تجارية خاضعة للقانون التجاري و بهذا القانون من المفروض أن تتخلى الدولة عن الدائرة الاقتصادية التنافسية، على أن تتم خوصصة منوطة (EPE)، بتحويل ملكيتها إلى الشركات القابضة.

يعتبر قانون القرض في الجزائر فلسفة إصلاح الاقتصادية منه الإصلاح المصرفي، حيث ظهرت معه أفكار لإعادة إصلاح المنظومة المصرفية، مع الأخذ بعين الاعتبار مبدأ العولمة المصرفية (المالية) التي تركزت عن برنامج التعديل الهيكلي. ثم تدعمت القوانين المنظمة لعمل الجهاز المصرفي، خاصة مع توقيع اتفاقية مع صندوق النقد الدولي في أبريل 1994، لإقامة سياسة نقدية أكثر صرامة، وعليه زادت القيود على النظام المصرفي سيما مع تخفيض قيمة الدينار الجزائري، واستعمال النقد كوسيلة مراقبة غير مباشرة، كما طبقت سياسات تسييرية أهمها¹:

- سياسة السوق المفتوحة مع تسيير حيوي وثبات معدل إعادة الخصم.
- نظام إجراءات الوقائية خاصة على مستوى الأموال الخاصة وتصنيف الحقوق والمؤونات، وكذلك توزيع المخاطر، حيث أن مجموعها لا يتعدى 12,5 مرة من قيمة الأموال الخاصة بالبنك.
- سياسة انتقائية لإعادة تمويل.
- مراقبة القروض بإعادة التمويل.
- على العموم، فإن معانات الخدمات المصرفية تخص إمكانية تسييرها التي تتميز ب:
 - عجز في التسيير، يخص التأطير والتنظيم وملائمة التغيير.
 - عدم القدرة على تقدير المخاطر ومواجهتها من البنوك.
 - غياب أو نقص نظام المعلومات والتسويق والمواصلات.
 - غياب المنافسة.
 - تأخر في التحديث وخاصة التكنولوجي.

كل هذه السياسات المطبقة على الجهاز المصرفي تؤكد على وجود تدخل حكومي صارم ومراقبة مستمرة من البنك المركزي على مختلف المؤسسات المصرفية والمالية، وصعوبة وتخوف من تحرير القطاع المصرفي، حيث تخضع البنوك في سير عملها إلى الرقابة من طرف:

¹ نفس المرجع.

- الدولة: بصفتها مالك، سلطة، وعون اقتصادي.

- البنك المركزي: كسلطة تسيير ومراقبة.

تواجه كل هذه التحديات الجهاز المصرفي الجزائري بدوره، إذ يمكن القول إن الأزمة في الجزائر ليست مالية، بل هي أيضا أزمة أنظمة، أي أزمة مناهج. حيث أن هذه السياسات الاقتصادية غير نابعة من الواقع الاجتماعي والثقافي. فبعد إلغاء الاحتكار الحكومي لتجارة الخارجية وتحرير النظام البنكي وقطاع التأمين التي نصت عليه شروط FMI، أنشئت بنوك خاصة منها بنك الخليفة.¹

بدأت مجموعة الخليفة أعمالها في استيراد الأدوية في بداية التسعينات ثم أنشئت بنك الخليفة، واستمرت هذه المجموعة في تنويع أعمالها، فأنشأت شركة طيران دولية، وشركة إنشاءات، ومجموعة شركات خدماتية بما في ذلك وكالة تأجير السيارات والمطاعم، ومحطات تلفزيون بباريس ولندن.

تميزت هذه المجموعة بغياب الشفافية، حيث لم تنشر أية معلومات تخص مصادر أموالها وأصحابها وحساباتهم أو مموليها مما أثار فضول بعض الصحفيين والبرلمانيين الفرنسيين على الخصوص، الذين طالبوا بتحقيق في ذلك.

وأثر التدقيق والمراجعة الذي قامت به مفوضية البنوك في الجزائر، توقفت شركة الطيران عن عملها في حزيران من عام 2003، لمديونيتها الكبيرة، وسحب الترخيص من بنك الخليفة، بسبب العجز الكبير الراجع لتهرب الأموال إلى الخارج، وتراكم أسهم لا قيمة لها، كما عين مشرف على أعمال التصفية، وبعدها نشرت المحاكم الفرنسية إعلانات عن إفلاس تلفزيون الخليفة الموجود في باريس، واعتقل المالك من السلطات الجزائرية.

وتفاديا لوجود مشاكل أخرى من هذا النوع ارتفعت درجة تدخل الدولة في التنظيم المصرفي، من خلال القوانين الصادرة سنة 2003 و 2004 التي لا تترك حرية كبيرة للبنوك لتصرف والعمل دون الرجوع لبنك الجزائر، وتتمثل في:

- الأمر **L'ordonnance** : رقم 03-11 الصادر في 26 أوت 2003، الذي يؤكد على سلطة البنك المركزي النقدية، وقوة تدخل الدولة في المنظومة المصرفية، حيث أنه أضاف شخصان في مجلس النقد والقرض من أجل تدعيم الرقابة، معينان من رئاسة الجمهورية تابعين لوزارة المالية هذا الأمر لا يشير ولا يعطي فرصة للتحدث عن التحرير المصرفي وإنما يعطي لتدخل الحكومي أكثر جدية.

¹Commission perspective de développement économique et social (2000),projet de rapport problématique de le réforme de system bancaire : éléments pour débat social- CNES- .

- القانون **Règlement**: رقم 04-01 الصادر في 04 مارس 2004، الخاص بالحد الأدنى لرأسمال البنوك والمؤسسات المالية التي تنشط داخل الجزائر فقانون المالية لسنة 1990، يحدد الحد الأدنى لرأسمال البنوك ب 500 مليون دج، وب 10 مليون دج للمؤسسات المالية، بينما حدد الحد الأدنى لرأس المال في سنة 2004 ب 2.5 مليار دج للبنوك، و 500 مليون بالنسبة للمؤسسات المالية.

- القانون **Règlement**: رقم 04-02 الصادر في 04 مارس 2004، الذي يحدد شروط تكوين الاحتياطي الإجمالي لدى دفاتر بنك الجزائر، و بصفة عامة يتراوح معدل احتياطي الإجمالي بين 0%-15% كحد أقصى.

- القانون **Règlement**: رقم 04-03 الصادر في 04 مارس 2004، الذي يخص نظام ضمان الودائع المصرفية، و يهدف هذا النظام إلى تعويض المودعين في حالة عدم إمكانية الحصول على ودائعهم من بنوكهم، يودع الضمان لدى بنك الجزائر حيث تقوم بتسييره شركة مساهمة تسمى " شركة ضمان الودائع البنكية"، تساهم فيه بحصص متساوية، و تقوم البنوك بإيداع علاوة نسبية لصندوق ضمان الودائع المصرفية، تقدر بمعدل سنوي (1% حسب المنظمة العالمية للتجارة OMC) من المبلغ الإجمالي للودائع المسجلة في 31 ديسمبر من كل سنة بالعملة المحلية. يلجأ إلى استعمال هذا الضمان عندما يكون البنك غير قادر، على تقديم الودائع للمودعين، أي عند التوقف عن الدف من طرف البنك حيث يخطر المودع بذلك ليقوم بتوجه إلى صندوق الضمان الودائع المصرفية بالوثائق اللازمة، والتعويض يكون بالعملة الوطنية فقط.

على العموم فإن الظروف التي يعيشها النظام المصرفي الجزائري، تدخل ضمن الظروف التي تعيشها البلدان العربية عموماً، بالرغم من التطورات التي يشهدها القطاع المصرفي في العالم في ظل اتفاقية الخدمات المالية والمصرفية التي جاءت بها المنظمة العالمية لتجارة (OMC)، حيث ترغب الكثير من الدول العربية الانضمام إليها.

ويتطلب الانضمام إلى المنظمة العالمية لتجارة (OMC)، إعادة النظر في المنظومة المصرفية ككل للقضاء على كل أسباب الضعف المتمثلة في:

- ضعف الإطار القانوني، إذ تتميز القوانين بالجمود.
- سلوك العميل: يجب تحفيزه على استعمال وسائل دفع حديثة واستغناء على التعامل نقداً.
- الضعف التكنولوجي: يجب العمل على تنويع وتحديث الخدمات المالية والمصرفية باستعمال ثورة الاتصالات والمعلومات.
- عدم القدرة على مواجهة شدة المنافسة، مما يستدعي الضرورة إلى تكوين كتلتات عن طريق عمليات الاندماج المحلي والأجنبي بين المصارف.

- عدم استعمال مفهوم البنوك الشاملة، التي تساعد على تقوية دور الوساطة المالية في الأسواق المالية وخدمات التأمين.
- ضعف استقلالية البنوك المركزية عن الحكومة، حيث هناك تدخل حكومي في نشاطاتها.
- هنالك عدة نقائص أخرى، مثل ضعف مهارات العنصر البشري، ضعف معدلات النمو، وبطء عملية الخصصة.

خلاصة الفصل:

سمحت لنا الدراسة هذا الفصل بالوقوف على استراتيجية عمل المصارف في الدول النامية، و كذا الجزائرية لمواجهة تحديات العولمة و التحرير المصرفي، و قد أصبح من الضروري على المصارف في الدول النامية في ظل التطورات المتلاحقة التي يشهدها المجال المصرفي، وضع استراتيجية عمل تمكنها من تعظيم الاستفادة من ايجابيات التحديات الراهنة، و بالمقابل العمل على التقليل من حدة السلبيات و المخاطر التي يفرزها التطور المصرفي في شتى مجالاته و تخصصاته، و لعل من أهم هذه الخيارات تبني فلسفة المصارف الشاملة من خلال تشجيع المصارف العاملة في القطاع على ممارسة مختلف الأنشطة المصرفية و الاستثمارية و المالية التي تمنح فرض تحقيق الأرباح و نتائج أفضل، و لن يتأتى هذا إلا من خلال توفير قاعدة تشريعية و قانونية مساعدة على ذلك و الرفع من القواعد الرأسمالية للمصارف لتوسيع نشاطها، و تبني سياسة التحرير المصرفي.

الفصل الثاني

علاقة التحرير المصرفي بجودة

الخدمات المصرفية

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

تمهيد:

لقد شهدت الساحة المصرفية العديد من المستجدات المتلاحقة وعرفت الكثير من التطورات التي انعكست بدورها على إعادة صياغة النظام المصرفي خاصة على المستوى المحلي، وقد بدأت تلك الملامح تتضح أكثر مع موجة التحرير المصرفي، وبروز المنافسة كحقيقة أساسية لتحديد نجاح أو فشل المؤسسات، وكانت إحدى هذه الوسائل هي الجودة، فالجودة هي إحدى المفاتيح التي أصبحت المنظمات تستخدمها في سبيل ضمان البقاء والاستمرارية.

إن الاهتمام بجودة الخدمة هي إحدى المجالات الأكثر أهمية في القطاع المصرفي في الآونة الأخيرة، وبهذا أصبح تطوير الخدمات المصرفية أمراً ضرورياً لمواكبة التطورات التكنولوجية المتلاحقة في مجال الصناعة المصرفية.

فمن خلال هذا الفصل سنحاول دراسة الخدمات المصرفية والعوامل المؤثرة فيها من خلال المباحث الثلاثة المكونة لهذا الفصل، حيث تناولت هذه الأخيرة ماهية الخدمة المصرفية، أما المبحث الثاني فتناول مفاهيم حول الجودة، وفي الأخير تناول المبحث الثالث العلاقة القائمة بين التحرير المصرفي وجودة الخدمات المصرفية.

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية.

سننتقل في مبحثنا هذا إلى ما هو المقصود بالخدمة المصرفية والمؤسسة التي تقدم هذه الخدمة كما سنتناول نشأة وتطور هذه الخدمة المصرفية وكذا خصائصها وتصنيفها.

المطلب الأول: تعريف المصرف والخدمة

تعتبر الخدمة المصرفية خدمة تقدمها مؤسسة مالية من نوع خاص تسمى بالمصارف أو البنوك، وبالتالي قبل أن تقوم بتقديم تعريف للخدمة المصرفية يجب أولاً أن نعرف بالمؤسسة التي تقدم هذه الخدمة.

أولاً: التعريف بالمصرف

تعتبر المصارف في أي اقتصاد العمود الفقري والركيزة الأولى لتحقيق توجهه ومصيره وتحقيق أهدافه، ومن ثم

كان نجاحها ضروريا ملحة وتطورها شرطا أوليا... إذ أنها تساهم في تعبئة المدخرات وجعلها تحت تصرف الأعوان الاقتصاديين بغية استغلالها بأكثر إنتاجية مما يؤدي إلى وضع قطار التنمية على الطريق الملائم.¹

فمصطلح مصرف "BANK" كما ينظر إليها علم اللغة Linguistics وعلم الدراسات التاريخية لأصل الكلمات Etymology من الكلمة ال فرنسية Banque أي صندوق متين لحفظ النقائص، وفي اللغة المالية يعبر عند ذلك بمصطلح المحفظة Portfolio أي الأصول المصرفية التي يجوز عليها المصرف، أن تعتبر بمثابة المحرك الرئيسي للأعمال المصرفية، وهذا القول يدفعنا للتفكير والتركيز على الودائع المصرفية التي تتحول إلى أصول مالية تمثل حقوقا لمجموع المودعين من الأفراد ومنظمات الأعمال والهيئات الحكومية المختلفة.²

ومن ناحية أخرى اعتبر (Stephen: 2000 Valdez)، أن أصل كلمة Banque يعود إلى الكلمة الإيطالية Banca، أي طاولة لتحويل وتغيير النقود، وهذه الكلمة هي التي شكلت مصطلح المصرف Bank.

¹ ربحي كريمة، تسويق الخدمات المصرفية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية، واقع وتحديات، المنظم بكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، الجزائر، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004 .

² رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار التواصل العربي الطباعة والنشر والتوزيع، مؤسسة الوراقة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008، ص76.

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

لذا فإن اسم بنك هو من أصل الكلمة الانجليزية Bank أما الكلمة مصرف فهي الكلمة العربية للبنك، وهي مأخوذة من أعمال الصرافة أو تداول وتوظيف الأموال.¹

والمصرف أو البنك هو: " منشأة مالية تنصب عملياتها الرئيسية على تجميع النقود الفائضة عن حاجة الجمهور أو منشآت الأعمال أو الدولة لغرض إقراضها للآخرين وفق أسس معينة، أو استثمارها في أوراق مالية محددة".²

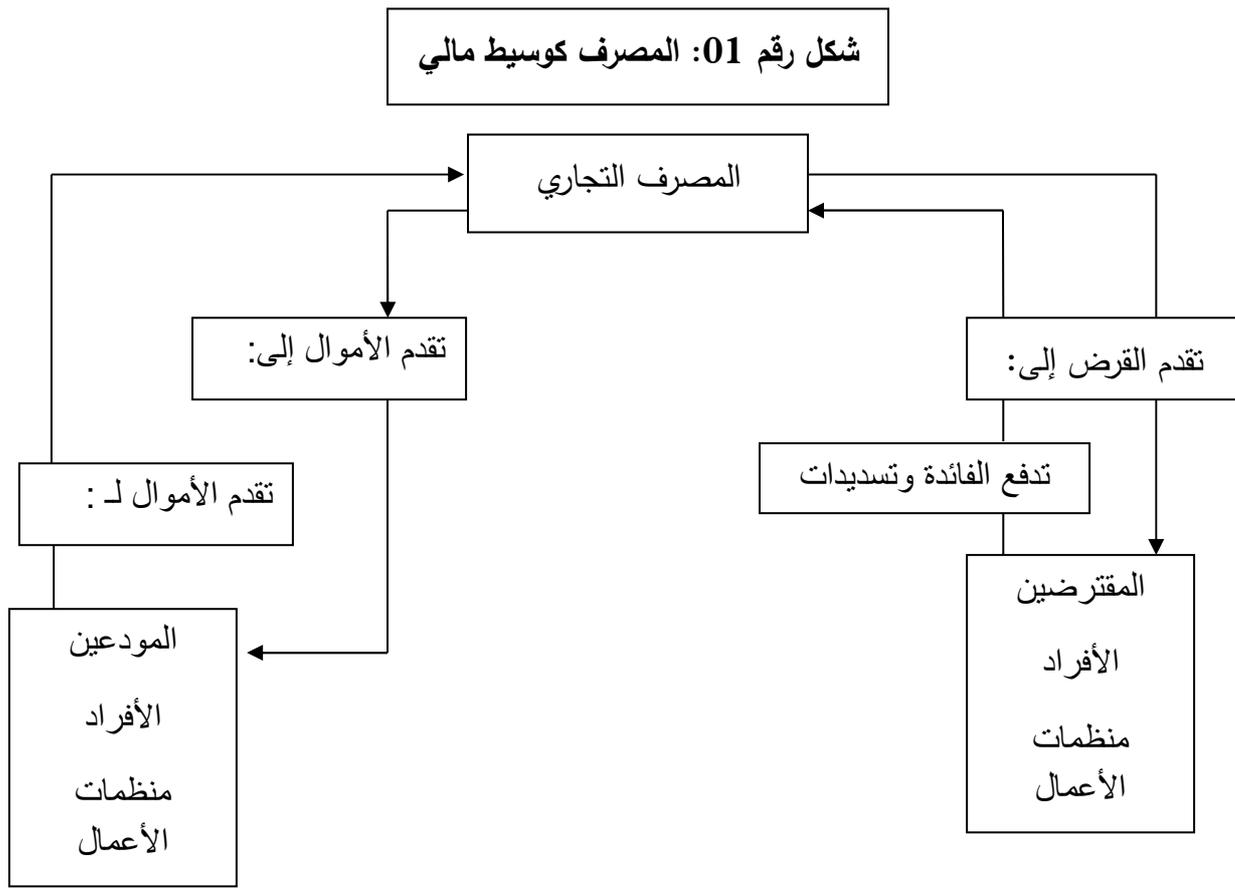
كما يمكن تعريف المصرف من وجهة نظر حديثة على أنه: " مجموعة من الوسطاء الماليين الذي يقومون بقبول ودائع تدفع عند الطلب، أو لأجل محدد وتزول عمليات التمويل الداخلي والخارجي، وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية وسياسة الدولة ودعم الاقتصاد القومي"، وتباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات وما يتطلب من عمليات مصرفية وتجارية ومالية، وفقا للأوضاع التي يقرها البنك المركزي، والشكل التالي يساهم في إيضاح مفهوم المصرف كوسيط مالي.³

¹ محمد عبد الفتاح الهيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2006، ص 18.

² فلاح حسن الحسيني، ومؤيد عبد الرحمان الدوري، إدارة البنوك، مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل للطباعة والنشر عمان، الأردن، 2000، ص 14.

³ محمد عبد الفتاح الهيرفي، مرجع سابق، ص 14.

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية



المصدر : عبد الفتاح الهيرفي مرجع سابق ص 14.

وتعتبر المصارف (البنوك) التجارية الصفة العالمية للمصارف وأقدمها تاريخياً، وتدخّلها الأموال بشكل ودائع-أمانات-وتخرج منها بشكل قروض لآجال قصيرة حالياً¹، وبالإضافة إلى المصارف التجارية نجد أيضاً المصارف المتخصصة، مصارف التوفير، مصارف الاستثمار وغيرها من المصارف.... إن معيار التفرقة بين المصرف التجاري والمصرف غير التجاري هو أن: "المصرف التجاري وحده هو المخول له سلطات قبول الودائع تحت الطلب"².

شهدت المصارف تطوراً كبيراً إلى أن وصلت إلى الشكل الذي أصبحت عليه في الوقت الحالي، ويعود سبب التطور الكبير الذي شهدته المصارف من خلال الدور الفعال والمهم الذي تلعبه المصارف في عملية

¹ شاكر القزوني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2008، ص 09 .

² محمد عبد الفتاح الهيرفي، مرجع سابق، ص 13.

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

التنمية الاقتصادية.¹ وقد أظهرت إحدى الدراسات أن تعثر القطاع المصرفي لا يقتصر على الحدود الضيقة للمصارف المتعثر، و إنما يمتد ليشمل نواحي اقتصادية، تؤثر على الاقتصاد الذي يعمل فيه هذا القطاع، و بشكل سلبي أيضا.²

ثانيا: تعريف الخدمة المصرفية

إن مفهوم الخدمة المصرفية لا يبتعد أو يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام، حيث أنها تمثل: "نشاط أو عمل متقن يحصل عليه المستفيد من خلال الأفراد، أو المنظمات"، وإن مستوى الإشباع للمستفيد يرتبط بمستوى أداء الفرد و المنظمات وذلك لعدم ملموسية هذا النشاط أو العمل، وأن هذه الخدمات قد يرتبط تقديمها بمنتج أو قد لا يرتبط، ومن هذا نجد بأن الخدمة المصرفية تتمثل في:³

- نشاط أو عمل يقدم إلى المستفيد من قبل الأفراد والماكينات (الأجهزة).
- أن تقديمها قد يرتبط أو لا يرتبط بسلعة فعلى سبيل المثال:
- إن حصول المستفيد على المعلومات التي يحتاجها من خلال التقائه بالعاملين في المصرف يجعل هذا النوع من الخدمة مرتبط بالشخص الذي يقدمها.
- إن عملية استقبال المستفيد وأسلوب المعاملة مرتبطة بالشخص الذي يقدمها.
- إن سحب المستفيد للنقود عن طريق الصراف الآلي يرتبط باستخدام هذا الصراف.
- إن ملئ استمارة السحب أو الإيداع يرتبط بالأفراد الذي يتعاملون مع المستفيد وعلى استخدام سلعة مساعدة وهي مستندات السحب والإيداع.
- إن مستوى إشباع المستفيد يرتبط بمدى كفاءة العاملين بمستوى تطور الآلات والأجهزة المستخدمة والتي تساعد على سرعة انجاز وتقديم الخدمة.
- كما تعرف الخدمة المصرفية أيضا على أنها: "مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة (الحقيقية)، وغير الملموسة (غير الحقيقية) المدركة من قبل الأفراد أو المؤسسات"، و ذلك من خلال دلالتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدرا لإشباع حاجتهم المالية والائتمانية

¹ محمود جاسم الصميدعي، وردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي كمي تحليلي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2005، ص ص 59-60.

² رعد حسن الصرن، مرجع سابق، ص 75.

³ محمود جاسم الصميدعي، وردينة عثمان يوسف، مرجع سابق، ص ص 83-84.

الفصل الثاني علاقة التحريير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

الحالية والمستقبلية، والتي تشكل في الوقت نفسه مصدرا لربحية الخدمة المصرفية، ويتصف مضمون الخدمة المصرفية بتغلب العناصر الغير الملموسة على العناصر الملموسة¹.

ويحمل تعبير الخدمة المصرفية مفهوميين أساسيين²:

- **المفهوم الأول: تسويقي (Marketing):** كونها مصدرا لإشباع احتياجات ورغبات الزبائن.
- **المفهوم الثاني: منفعي (Bénéficial):** ويتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من جراء استخدامه للخدمة المصرفية.

أما المنتج المصرفي فيقصد به " خدمة أو حزمة من الخدمات التي غالبا ما تقدم إلى عميل واحد من قبل مصرف واحد، وغالبا ما توجه أو تستهدف سوقا معيناً"، فالحساب الجاري للعميل والخدمات الإضافية الملحقة به تمثل جانبا منتجا منفردان باعتبارات العميل في الغالب لا يشتري جوانب مختلفة من هذه الحزمة من مصارف مختلفة³.

كما يعرفها كل من Kotler et Armstrong بأنها: " أنشطة أو منافع أو إشباعات يقدمها طرف (البائع) لطرف آخر (المشتري) وهي بطبيعتها غير ملموسة، ولا يترتب على بيعها نقل ملكة شيء"، وقد يرتبط إنتاجها وتقديمها بمنتج مادي ملموس⁴.

¹ موسى أحمد صبيح، **التسويق المصرفي**، بحث مقدم ضمن متطلبات نيل درجة الدكتوراه في العلوم الإدارية تخصص التسويق، كلية العلوم الإدارية، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن، كانون الأول 2009، متاح على الموقع الإلكتروني: www.messbaih.com تاريخ الاطلاع: 2015/03/23، ص ص 03-04.

² رعد حسن الصرن، مرجع سابق، ص 272.

³ أحمد محمود أحمد، **تسويق الخدمات المصرفية**، مدخل نظري تطبيقي، دار البركة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2001، ص 71

⁴ Kotler et G.Armstrong(1996), principles of marketing service, Édition prentice hall,UK, p 66.

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

المطلب الثاني: نشأة وتطور الخدمة المصرفية

شهدت الخدمات المصرفية عدة مراحل مرت بها وتكونها في¹:

الفرع الأول: الخدمة المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع: لقد اعتمدت المجتمعات في هذه المرحلة على الزراعة والصيد في توفير احتياجاتها، ولقد تميزت هذه المرحلة بالخصائص التالية:
أولاً: الاكتفاء الذاتي: حيث أن كل أسرة تنتج ما تحتاجه من سلع وخدمات لذلك تتصف هذه المرحلة بعدم وجود أي نشاط مالي أو مصرفي.

ثانياً: تبادل الفائض من الإنتاج: بعد توجه الأسر إلى تخصص في الإنتاج، حيث حدث ظهور فائض في الإنتاج، مما دفعهم إلى إجراء عملية المبادلة بالسلع وذلك من خلا مقايضة سلعة بسلعة أخرى، وإن الخدمات التي كانت تقدم في تلك الفترة بسيطة، شخصية، طوعية، أما بالنسبة إلى الخدمات المصرفية فإن معالمها لم تظهر بعد ولكن أهم ما اتصفت به هذه المرحلة هو ظهور عملية التبادل.

ثالثاً: ظهور النقود: نظرا للصعوبة إجراء عملية التبادل والمقايضة وذلك لعدم تكافؤ السلع والخدمات من حيث الجودة والقيمة، إلا أن ذلك دفع على إيجاد سلعة وسيطة تمكن الأفراد من التوصل إلى عملية تبادل مرضية، مما أدى إلى ظهور النقود، والذي حقق تحول كبير في الأنشطة المالية.

رابعاً: الإيداع: بعد ظهور المصكوكات الذهبية والفضية والنقود، وبعد أن أصبح هنالك أفراد يمتلكون ثروات وأصبح يخشون عليها من السرقة والضياع، قاموا بإيداعها في المعابد، وبذلك تعتبر هذه المرحلة البداية لفكرة المصارف والخدمات المصرفية بشكل بسيط ألا وهو الإيداع.

خامساً: الإيداع والقروض: لقد لجأ أصحاب الثروات إلى إيداع ثروتهم لدى الصياغ، وأن هؤلاء أخذوا يقومون بإعطاء القروض لقاء فائدة معينة ويكون القرض لفترة قصيرة.

إن هذه المرحلة تميزت بظهور خدمة القروض إضافة إلى خدمة الإيداع وكذلك حصل الصياغ على فائدة مقابل منح القروض.

سادساً: بداية المصارف: تطور عمر الصياغ من الإيداع والقروض والتحصل على الفائدة إلى التنسيق والتعاون فيما بينهم وقاموا بإنشاء المصارف وإصدار الأوراق البنكنوت لإجراء عملية المقايضة.
إن الأنشطة المصرفية في هذه الفترة اقتصرت على الإيداع، القروض، الفائدة، إصدار الأوراق البنكنوت.

¹ محمود جاسم الصميدعي ، وردينة عثمان يوسف، مرجع سابق، ص 45 .

الفصل الثاني علاقة التحريك المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

الفرع الثاني: الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع: تميزت هذه المرحلة بتراكم رأس المال مما دفع أصحابه إلى استثماره في المشاريع الصناعية، وأن هذا الاستثمار أدى إلى زيادة الثروات، وهنا ظهرت الحاجة بشكل أكبر على مصارف أكثر تخصصا من الفترات السابقة بالشكل الذي جعلها تمثل مؤسسات ذات كيان لها تنظيم إداري وكل در لديه خبرة بالعمل، وذلك نتيجة لزيادة مبالغ الإيداع وزيادة رأسمال المصارف، وزيادة إمكانيتها في منح القروض وإعطاء الاستثمارات.

الفرع الثالث: الخدمة المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي: تتميز هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات المصرفية، و لقد أصبحت المؤسسات تتسابق فيما بينها في استخدام الأساليب الحديثة و التقنيات المتطورة، لكي تتمكن من تلبية حاجات و رغبات الزبائن و جلب أكبر قدر ممكن من الأفراد، لأن عملية الإيداع و الاقتراض و الاستثمار أصبحت غير مقتصرة على أصحاب الثروات الطائلة، و إنما أصبح اغلب الأفراد يطلبون الخدمات المصرفية، و ذلك من خلال الإيداع، طلب القروض، تحويل الأجور إلى المصارف، طلب بطاقة الائتمان و غيرها من الخدمات المصرفية.

الفرع الرابع: الخدمات المصرفية ما بعد التقدم الصناعي والظروف الحالية: إن أهم ما يميز القطاع المصرفي في هذه المرحلة هو تعاظم دور التكنولوجيا المصرفية، والعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء.¹

وتتميز هذه المرحلة بالخصائص التالية:²

- تزايد الطلب على الخدمات المصرفية.
- زيادة عدد المصارف وتنوع الخدمات المقدمة.
- زيادة عدد الفروع التابعة للمصرف.
- اتساع الرقعة الجغرافية التي تنتشر عليها هذه المصارف وفروعها.
- استخدام الحاسب الآلي في تنفيذ العمليات المصرفية.
- الاشتراك في شبكة الإنترنت لتسهيل عملية الترويج والاتصال بالزبائن.

¹ معراج هواري، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في مصارف التجارة الجزائرية، دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه في علوم التسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسويق، قسم علوم التسويق، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005، ص 27.

² محمود جاسم الصميدعي، وردينة عثمان يوسف، مرجع سابق، ص 47.

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

و يمكن القول باختصار أن الخدمات المصرفية كغيرها من أوجه النشاطات الاقتصادية قد مرت بالعديد من مراحل التطور، حيث تحول النشاط من مجرد القيام بعمليات القرض و الإيداع في داخل حدود الدولة المعنية إلى قيام المصارف في مجال الاستثمار، و تملكها الكثير من المشروعات الصناعية و الخدماتية التجارية و كذلك قيامها بتصدير خدماتها إلى خارج حدود الدولة، و انتشار فروع الكثير من المصارف في معظم دول العالم، و ظهور مصارف متعددة الجنسيات... إلخ و لا شك أن هذا التحول الكبير و التنوع الملحوظ في الخدمات المصرفية أو في صناعة المصارف بصفة عامة كان بمثابة ضرورة فرضها واقع التطور و النمو السريع في مختلف الأنشطة الاقتصادية في دول العالم المختلفة.¹

المطلب الثالث: الخصائص المميزة للخدمة المصرفية

ينبغي أن نعرف أن هناك أربعة خصائص أساسية تنطبق على أي "خدمة" هي: اللاملموسية، التلازمية، تبيان الخدمة وسرعة التلف.

ويمكن إبراز هذه الخصائص وإسقاطها على الخدمة المصرفية باعتبارها في نهاية المطاف " خدمة" بالشكل التالي:

1- اللاملموسية Intangibility: إن الخدمات المصرفية وباستثناء حالات معينة، تلبى حاجة عامة (General Weed)، و ليس حاجة محددة بعينها (Specific Need)، فالمنافع المحددة المتأتية من الخدمات المصرفية لا تظهر للعيان بوضوح، و عليه فإن المصارف تبذل جهودا مضمية لإيصال رسالتها (Message) إلى جمهور العلماء القائمين و المحتملين، معتمدة بذلك على أساليب الاتصال الفاعلة التي تضمن أعلى درجات الإقناع المستند أصلا على رسم صورة طيبة عن المصرف في أذهان العملاء، و على تقديم خدمات متميزة و جذابة.²

وتعني هنا اللاملموسية أن الخدمة المصرفية لا يمكن رؤيتها، أو تذوقها أو الإحساس بها، أو سماعها، قبل شراءها لذلك فإن مهمة المقدم للخدمة (البائع)، هي جعلها ملموسة بطريقة أو بأخرى.³

¹ سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2009، ص 149.

² أحمد محمود أحمد، مرجع سابق، ص 43.

³ ثامر البكري وأحمد الرموني، تسويق الخدمات المالية، اثناء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2008، ص 78.

الفصل الثاني علاقة التحريم المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

إن عدم ملموسية الخدمة المصرفية، تجعل منها غير قابلة لعملية الجرد أو التخزين، بغرض مواجهة فترات ارتفاع الطلب، وبالتالي طالب الخدمة عليه الانتظار للحصول على خدمته محل الطلب¹، لذا فمن الناحية العملية، إن إشباع واستهلاك الخدمة تحدث في نفس الآونة، لذلك يصعب علينا معابنتها². ومن أبرز الانعكاسات والمضامين كون الخدمة المصرفية غير ملموسة، أن المصارف غير معينة بنشاطات التخزين، والنقل والرقابة على التخزين وغيرها من النشاطات المرتبطة أصلا بالسلع الملموسة³.

2- عدم امكانية فصل الخدمة (التلازمية) Inseparability:

والتي تسمى أيضا بخاصية التحليلية إذ لا يمكن فصل الخدمة عن مقدمها، سواء كان المقدم شخصا أو آلة⁴.

ولأن الخدمة المصرفية تنتج وتوزع في آن واحد، فإن اهتمام المصرف ينصب عادة في بوتقة خلق والتكوين المنفعة المكانية والزمانية (The création of time and place utility)، يعني توفير الخدمات المصرفية في المكان والزمان المناسبين.

هذه الحالة تتطوي على ضرورة أن ينتهج المصرف سياسة البيع المباشر (Direct sale)، باعتبارها القناة التوزيعية الأكثر ملائمة لتسويق الخدمات المصرفية، نجد أن المصارف تبذل جهودا جهيدة للتغلب على خاصية التلازمية والتكاملية⁵.

3- **تباين الخدمة: Heterogeneity** إن نوعية الخدمة تعتمد على مهارة و أسلوب و كفاءة مقدمها، و زمان و مكان تقديمها، كما أن مقدم الخدمة يقدم خدماته بطرق مختلفة اعتمادا على ظروف تقديمها (فموظف المصرف يختلف أسلوب تعامله مع المستفيدين وفقا لظروفه النفسية و الاجتماعية... إلخ كما أن وجود عشرة أفراد داخل المصرف باختلاف أمزجتهم ومواقفهم و حاجتهم و رغباتهم الشخصية تؤثر على تقديم الخدمة و مستوى الإشباع المتحقق منها)⁶

4- **سرعة التلف (الهالك) Perishability**: يعني عدم إمكانية تخزينها أو بيعها أو استخدامها لاحقا⁷.

¹Monique Zollinger (2004), Marketing et stratégie de la Banque, Edition Dunod, 4 me Edition, Paris, France.

² معراج هوارى، مرجع سابق، ص 20.

³ أحمد محمود أحمد، المرجع سابق، ص 44.

⁴ ثامر البكري وأحمد الرحموني، مرجع سابق، ص 79.

⁵ أحمد محمود أحمد، نفس مرجع سابق، ص 44 .

⁶ محمود جاسم الصميدعي، وردينة عثمان يوسف، مرجع سابق، ص 28.

⁷ ثامر البكري وأحمد الرحموني، مرجع سابق، ص 28.

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

بالإضافة إلى هذه المميزات الأربع والتي تنطبق على أية خدمة كانت، فإننا نجد أن الخدمة المصرفية لها مميزات أخرى علاوة على التي سبق ذكرها والتي نوردتها فيما يلي:

- 5- **تعدد وتنوع الخدمات المصرفية:** يتعين على المصرف تقديم مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية التي تلبي تنوع احتياجات الزبائن من الاحتياجات التمويلية والائتمانية باختلاف أنواعهم وتواجدهم الجغرافي.¹
- 6- **الانتشار الجغرافي:** من بين مميزات الخدمة المصرفية سرعة الانتشار من خلال فتح أكبر عدد من الفروع المصرفية بمعنى آخر أن يكون المصرف قادرا على الوصول إلى العملاء الحاليين والمحتملين في أماكن تواجدهم أو حيث يحتاجون إلى الخدمات المصرفية.²
- 7- **التوازن بين النمو والمخاطر:** عندما يبيع المصرف قروضا، فإنه في الحقيقة يشتري مخاطرا، وعليه فإن الضرورة والمنطق يقضيان إيجاد نوع من التوازن بين التوسع في النشاط المصرفي وبين الحيطة والحذر بمعنى آخر أن أي عمل مصرفي موضوعي يتضمن بالضرورة إيجاد توازن من توسع النشاط ودرجة المخاطر التي يتحملها المصرف.³

وبالإضافة إلى كل ما سبق ذكره وبما أن الخدمات المصرفية هي "خدمة" وتتميز "باللاملموسية"، مما ينتج عنه أنها⁴:

- غير قابلة للتلف أو انخفاض القيمة، وبالتالي فهي ذات عمر زمني طويل.
 - ليست محمية بقوانين حفظ الملكية الفكرية، وبالتالي فإن أي خدمة جديدة في السوق من الممكن أن تتعرض للمنافسة الشديدة بسبب التقليد من المصارف المنافسة.
 - غالبا ما تكون متشابهة في كل المصارف أي الانتقال إلى هوية خاصة، وبالتالي فهناك حاجة دائمة التميز.
- أيضا نجد ما يلي:
- الخدمات المصرفية غالبا ما تتحكم فيها القوانين المصرفية والجبائية، وبالتالي فإن أي تعديل أو تغيير فيها من الممكن أن ينتج عنه استحداث خدمات جديدة أو تطوير في الخدمة القديمة أو زوال هذه الخدمة.
 - الخدمات المصرفية تطرح مباشرة للزبائن، وبالتالي ليس هناك وسطاء بائعي جملة، متعهدين، أو معيدي بيع... إلخ، متدخلين في دائرة التوزيع، ووجود وكالات للمصرف لا يعني وجود وسطاء، لأن هذه الوكالات لكون

¹ أحمد محمود أحمد، مرجع سابق، ص 48.

² معراج هوارى، مرجع سابق، ص 21.

³ أحمد محمود أحمد، مرجع سابق، ص 72.

⁴ Sylvie de coussergues(1996), La Banque structures marchée, Edition Dalloz, 2 me Edition, Paris, France, p65.

الفصل الثاني علاقة التحريم المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

مسيرة من قبل المصرف نفسه، وبالتالي عدم وجود وسطاء ينجم عنه أن على المصرف إقامة علاقات مع جميع عملائها والتعامل مع جميع مشاكلهم المختلفة كل على حدا.

- يتم مشاركة الزبون في إنتاج الخدمات المصرفية.
- لا يتم إعادة توزيعها مرة ثانية.¹
- تعتبر منتجا بالنسبة للمصرف أما بالنسبة للزبون فهي عبارة عن خدمة.
- الطلب على الخدمات المصرفية يتصف بالتكرار.
- التنوع الكبير في المنتجات المصرفية.
- الخدمة المصرفية تصنع فور وصول العميل إلى الكاونتر، حيث يبدأ موظف الكاونتر بعملية تصنيع الخدمة حسبما يرغب العميل، إذن الخدمة المصرفية لا تنتج ولا تخزن بانتظار وصول العميل الراغب في الاستفادة منها.²

- **الاعتماد على التوزيع المباشر:** لا يستطيع المصرف إنتاج الخدمة مركزيا ثم توزيعها بواسطة قنوات التوزيع وسيطة كما هو الحال بالنسبة للسلع المالية، ولكن يقدم المصرف خدماته مباشرة عن طريق فروع المنتشرة لتلبية رغبات عملائه من الخدمات بأن يكون قريبا منهم ولأهمية الناحية الشخصية في تقديم الخدمة يستخدم المصرف طرقا حديثة في تقديم بعض الخدمات.

- **الارتباط بالسياسة الاقتصادية و النقدية الدولية:** إن العلاقة بين الجهاز المصرفي و النشاط الاقتصادي تجعل كلا منهما يؤثر و يتأثر بالآخر، فبناء على الحالة الاقتصادية الدولية يتخذ البنك المركزي قرارات، و يستخدم مجموعة من الأدوات النقدية و الائتمانية للتأثير على النواحي الاقتصادية حسب الأهداف الموضوعية و من خلال ذلك تتأثر المصارف بهذه القرارات بطريقة مباشرة حيث قد تكون مفاجئة لها في بعض الأحيان، كما تتأثر بقية الأعوان الاقتصادية بهذه القرارات (منها أسعار الصرف، أسعار الفائدة، السوق الائتمانية، نسبي السيولة و الاحتياطي، معيار كفاءة رأس المال...)، إلا أن تأثيرها مباشر على المصارف و الاستطرد في تلك النقطة يخرج عن نطاق الدراسة إلا أنه يستنتج من ذلك ارتباط المصارف أكثر من غيرها من المنشآت الأخرى بالسياسة الاقتصادية للدولة.³

¹ ربحي كريمة، مرجع سابق.

² صالح محمد ابونايه، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2008، ص 69.

³ زيدان محمد، دور التسويق في القطاع المصرفي، حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، فرع التخطيط كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005، ص 8.

الفصل الثاني علاقة التحريير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

المطلب الرابع: التصنيف العام للخدمة المصرفية

إن نوعية المخرجات التي يقدمها المصرف هي عبارة عن "خدمات" حتى وإن كثر الكلام في أيامنا هذه عن الصناعة المصرفية، ونجد أن تشكيلة الخدمات المصرفية تتضمن عدة أوجه لتقديمها:¹

1- الخدمات المصرفية: و يتحصل عليها و فقط عن طريق عمل خدمني يؤديه موظفو المصرف، و من ذلك: خدمات الاستشارة والهندسة المالية... إلخ.

2- الخدمات المختلطة: و هي الخدمات التي تجمع بين أداء عمل خدمني و منتج للتجهيز في نفس الوقت، إذا و مع تطور الحاصل في مجال الإعلام الآلي في المصارف، فهذه الخدمات تطورت بشكل كبير على حساب الخدمات المصرفية و نجد أن خدمات الاستشارة أصبحت تعتمد بشكل متزايد على وسائل أخرى، كأنظمة الخبرة و أنظمة الإعلام الآلي المساعدة على اتخاذ القرارات، وفي وقتنا الحالي، فإن معظم الخدمات المصرفية تحمل في طياتها قدرا كبيرا من التكنولوجيا.

3- الخدمات الرأسمالية: هذا الرأسمال يكون في شكل قروض وودائع وهذه الخدمات تتبع من وظيفة الوساطة المالية للمصرف، وتعتبر من المميزات التي تتسم بها النشاطات التجارية والمالية للمؤسسة المصرفية. وبصفة عامة هناك نوعان من الخدمات المقدمة من طرف المصارف:²

أولاً: خدمات مصرفية شاملة محددة مسبقاً: ومن الخدمات المصرفية الشاملة المحددة مسبقاً نجد مايلي:

1- الحق في إصدار عدد غير محدد من الشيكات.

2- صندوق لحفظ الأمانات.

3- حماية ضد السحب على المكشوف.

4- تحويلات نقدية.

5- معدلات الفائدة خاصة على دفعات القروض.

6- برامج ادخار وتوفير خاصة.

ثانياً: خدمات مصرفية مصممة حسب رغبة كل زبون: ويقصد بها تسويق الخدمات مصرفية معدة حسب ذوق و رغبة كل زبون، عن طريق برنامج المصرفي الشخصي الذي يقوم بخدمة هؤلاء الزبائن، باعتباره نقطة اتصال

¹ Sylvie de coussergues, La banque : structures marché gestion : OT-CIT ,p.p 64-65

² معراج هواري، مرجع سابق، ص 23، 24.

الفصل الثاني علاقة التحريم المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

معهم بخصوص كافة المعاملات المصرفية باستثناء المعاملات التجارية الروتينية مثل صرف الشيك أو استلام الإيداع.

المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية

تسعى جميع المصارف إلى تحسين جودة خدماتها وذلك لأنها تعتبر المفتاح الأساسي لدخول السوق المصرفية والتميز فيها، لذا يعتبر تقديم الخدمة معيار نجاحها في تلك السوق، و لكي يستطيع المصرف الصمود بوجه المنافسة في إطار التنافس، الشديدي عليه أن يقدم خدمات متميزة لذلك يسعى المسؤولون على الخدمة المصرفية إلى بلوغ ما وراء الجودة و هو ما يسمى مستوى التميز .

المطلب الأول: ماهية جودة الخدمة المصرفية

أولاً: تعريف الجودة: لقد اختلفت التعاريف الخاصة بالجودة وذلك للتحويلات الاقتصادية عبر التاريخ، ولما كان مفهوم الجودة متعدد الأبعاد لم يتفق المفكرون والباحثون على إعطاء مفهوم موحدًا ودقيقًا حيث عرفه الكثير من المفكرين بعدة تعاريف يمكن عرض البعض منها:

يرجع مفهوم الجودة Quality إلى الكلمة اللاتينية Qualitas التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته، وكانت تعني قديماً الدقة والإتقان.¹

ويستخدم مصطلح الجودة للدلالة على أن: "منتج جيد أو خدمة جيدة"، لكن من الخطأ أن نعتقد أن المنتجات أو الخدمات ذات الجودة العالية هي فقط المنتجات أو الخدمات الأكثر كلفة، وإنما هي تلك المنتجات أو الخدمات التي تناسب وتوقعات العملاء من حيث الأداء المرتفع والتكلفة المنخفضة، وتوفر المنتج أو الخدمة بالكمية المطلوبة والوقت المناسب.

وتعرف الجودة أيضاً على أنها: "القدرة على الوفاء بمتطلبات وإشباع الرغبات من خلال تصنيع سلعة أو تقديم خدمة تفي باحتياجات ومتطلبات المستهلك".²

¹ مأمون الدرادكة، طارق الشبلين الجودة في المنظمات الحديثة، ص 15.

² محمد عبد الفتاح الهيرفي، الإدارة الرائدة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص 197.

الفصل الثاني علاقة التحريير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

كما تعرف أيضا: "أنها قدرة المنتج على تلبية حاجات المستعملين وبأقل تكلفة¹، ومدى ملائمة المنتج للاستخدام أي القدرة على تقديم الأفضل وأصدق الصفات".²

أما (Kaoru Ishikawa 1984) فيعرفها على أنها: " القدرة على إرضاء الزبون".³

والجودة بمعناها العام: " إنتاج المؤسسة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة، تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم".⁴

لاحظنا أن كل واحد يعرف الجودة بطريقته ومن وجهة نظر حيث لا يوجد تعريف محدد لها، ومن خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج تعريفا شاملا للجودة: " الجودة هي إنتاج منتج ينطبق مع المواصفات الموضوعية في التصميم ومع حاجات ورغبات العملاء، بأقل نسبة من العيوب والأخطاء وبأقل تكلفة ممكنة بهدف إرضاء العميل".

وتعتبر الجودة مؤشر لعدة جوانب أهمها⁵:

- خلو السلعة أو الخدمة من العيوب والأخطاء.
- تصميم متميز للعمليات.
- رقابة فعالة على كل شيء.
- خلو العمل من التداخل والازدواجية.
- تكلفة قليلة مقارنة بمستوى الجودة المرغوبة من العميل.
- تميز في تخطيط وتنظيم استثمار الوقت.
- استخدام فعال للموارد البشرية والمادية.
- سرعة في الأداء.

¹بومدين يوسف، إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد الخامس، 2007، ص 28.

²محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار البازوري للنشر لتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 15 .

³Détire, Philippe (2001), construire une démarche qualité. 4 me édition, Eb, Edition d'organisation, Paris, France , p20

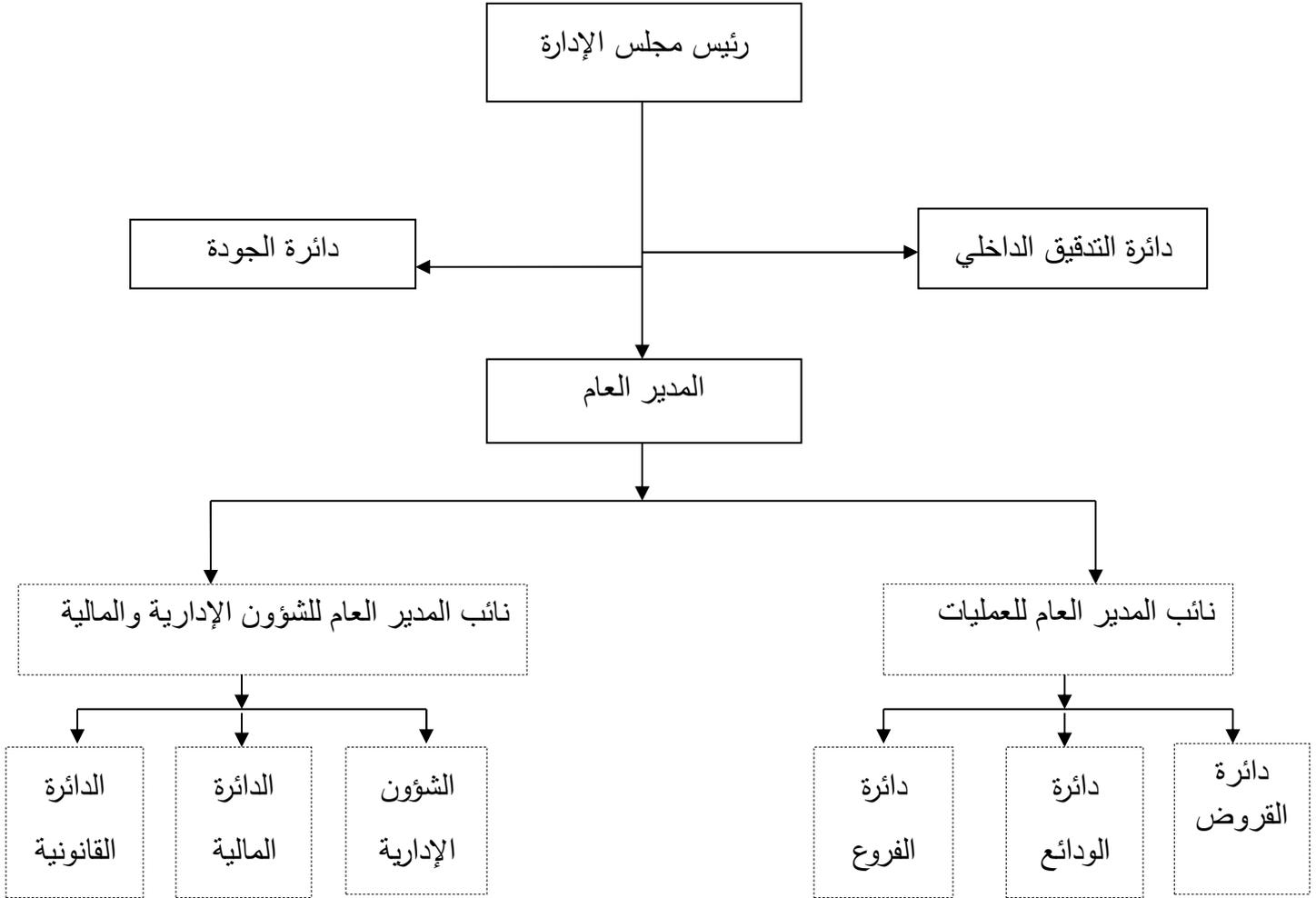
⁴ بيان هاني حرب، مدخل إدارة الأعمال، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2000، ص 180.

⁵ حسن صادق، حسن عبد الله، إدارة الجودة الشاملة في ظل اقتصاديات الأعمال، المؤتمر العلمي الثاني، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، بعنوان الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، البحرين، 27.26، 2006، ص 11.

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

ثانيا: تعريف جودة الخدمات المصرفية

الشكل رقم (2): الهيكل التنظيمي لدائرة الجودة في المنظمات المصرفية.



المصدر: محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص 57.

يظهر من شكل إعلان أن موقع دائرة الجودة على الهيكل التنظيمي في أكبر الشركات و أنجحها هي أقرب ما تكون إلى رئيس مجلس الإدارة، وهو ما يعكس التزام الإدارة العليا بتصميم إستراتيجية البنك والتركيز على الجودة في جميع القرارات المتعلقة بالنشاط المصرفي.

أما أهم التعريف التي جاءت حول جودة الخدمة المصرفية فنجدها كثيرة وذلك لتميز الخدمة المصرفية بدرجة من النمطية، فخدمة الحساب الجاري على سبيل المثال لا تختلف من حيث طبيعتها الإجرائية عن مصرف لآخر فهي:

الفصل الثاني علاقة التحير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

- تعتبر الجودة ثمن الوصول على السوق، لذا فإن أهم القرارات التي يتخذها التسويق تتضمن تحديد جودة الخدمة التي تقدم على سوق المستهلك والتي تفوق توقعات الزبائن.
- إن الجودة كخدمة تتعلق بقدرة المنظمة على الإبقاء بتوقعات الزبائن أو التفوق عليها، ويمكن ملاحظة جودة الخدمة من قياس نتائج الأداء، وإن الخدمة لها مكونات أساسية:
 - أ- **الجودة الفنية (التقنية):** وهي نتائج عمليات الخدمة، وهي تتمثل بالجوانب الكمية للخدمة.
 - ب- **الجودة الوظيفية (المهنية):** وهي البعد الإجرائي في شروط تفاعل الزبون مع مقدم الخدمة، وهي تشير إلى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى الزبون.¹
- تتضمن عمليات إيداع وسحب سواء كانت هذه العمليات نقدية أو بصكوك والذي يعتبر من متطلبات المنافسة.²

¹ محمد عبد الوهاب العزاوي، أحمد سليمان محمد الجرجري، **ثقافة المعلومات والاتصالات كمدخل لتحقيق التميز التسويقي**، دراسة تحليلية للآراء عينة من المسؤولين في عدد من المصارف، ورقة مقدمة للملتقى الدولي الرابع حول: الإبداع والتميز في المنظمات الأعمال يومي 30/29 أفريل 2012 كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، الأردن، ص 15 .

² باسم عباس كويدي الجاسمي، **جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون** -مدخل قيمي-دراسة استطلاعية للآراء عينة من زبائن المصارف مدينة الديوانية، جامعة القادسية، كلية الإدارة والاقتصاد.

الفصل الثاني علاقة التحير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

المطلب الثاني: نماذج قياس جودة الخدمة المصرفية

إن تقييم جودة الخدمة المصرفية بصفة عامة عرف مشاكل وصعوبات عديدة وهذا يعني أن خاصية التعددية البعدية *multidimensionnalité*، لتصور الخدمة تنقصها وحدة قياس مشتركة ما بين جميع المنتجات واختلاف الطرق النسبية المقترحة في قياس الجداول، وعليه يمكن التطرق لأهم أبحاث والدارسات التي تنتج عن كل منها نماذج يمكن عرضها بمايلي:

أولا نموذج¹ 1978 W. Farl Sasser Dr R.Paul Olsen: et D. Darly Wychoff:

يرى أصحاب هذا النموذج والذي قدم سنة 1978 أن المستهلك لديه بعض السمات "الخصائص" التي يرغب أن تكون بالخدمة المتوقعة من قبل المنشأة أو المؤسسة هذه السمات تشمل التقديم الأولي للخدمة وكذا المراحل الأخرى على حد سواء "أي كل ما يخدم إمكانية وصول الخدمة للمستهلك وجعلها أكثر جاذبية في طريق تلبيةها".

يقيم المستهلك جودة الخدمات المقدمة بمقارنة السمات الحقيقية لها وسمات المرغوبة، أي بالمقارنة بين ما هو محقق من الخدمة ودرجة القبول لدى المستهلك كما يخص أصحاب النموذج المقترح هذه السمات الخصائص في سبعة عناصر أساسية هي:

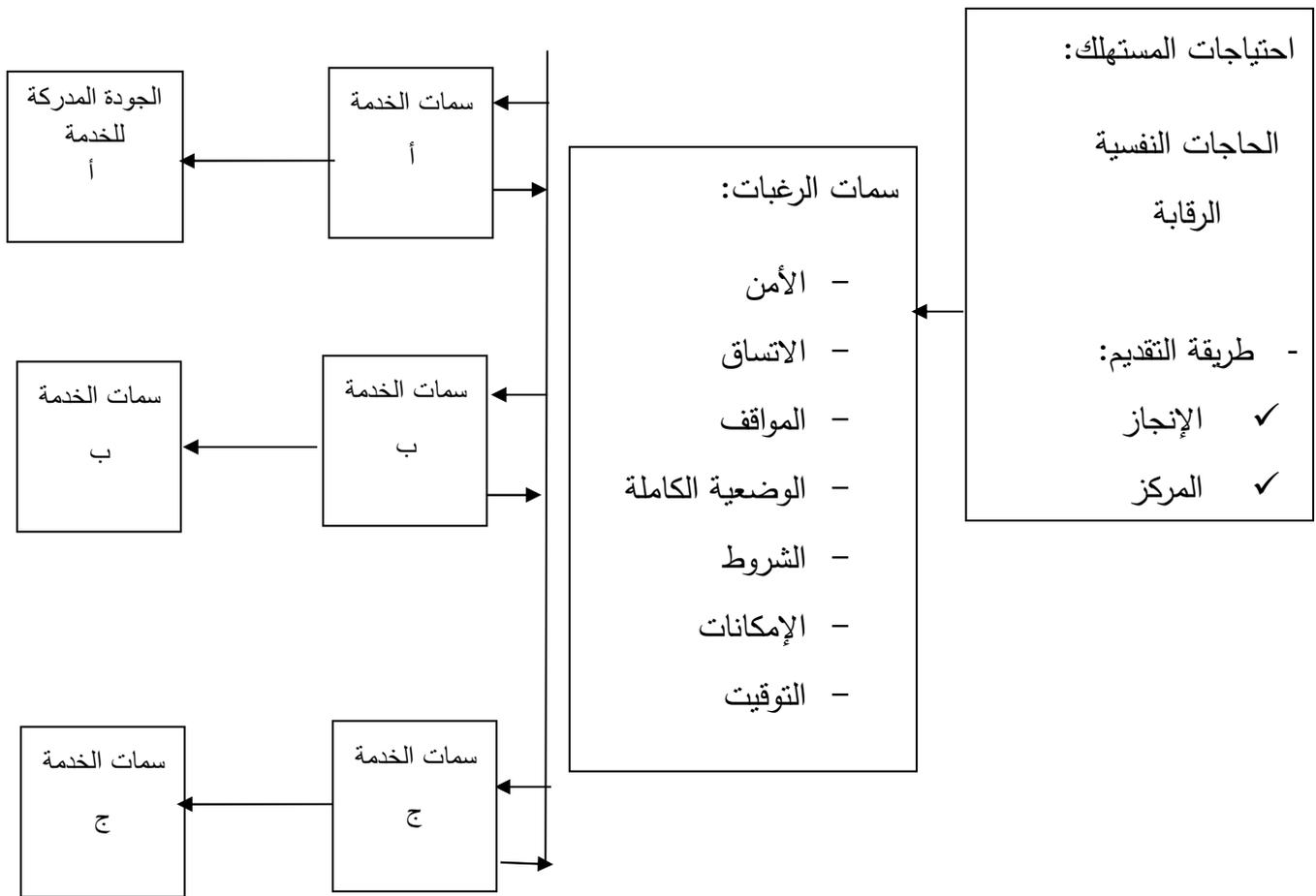
- أمن الزبون الضمان. La sécurité du client.
 - تسهيل الوصول للخدمة. La Facilité d'accès au service.
 - الاتساق والذي يمثل الموثوقية وتوحيد الخدمات. La consistance.
 - تفاعل الموظفين مع توفير حاجيات ورغبات العميل. L'attitude du Person.
 - توزيع الخدمات المقدمة. La variété des services.
 - البيئة الخدمية ظروف تقديم الخدمة. L'atmosphère où se déroule.
 - التوقيت: الوقت المتوقع لتقديم الخدمة ومدتها.
- ولأجل تقييم جودة الخدمات المقدمة يمكن للعميل الأخذ بعين الاعتبار مايلي:
- يمكن ألا يأخذ بعين اعتبار سمة أو خاصية واحدة يجدها محددة لعملية ضئيلة وليست كبيرة لدرجة معتبرة.

¹Boyer .A et Nefzi .A(2009), La perception de la qualité dans le domaine des services : Vers une clarification des concepts, La Revue des sciences de gestion, 2009/3 n°237-238, P48.

الفصل الثاني علاقة التحير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

- يمكن الاحتفاظ سمة " خاصة" واحدة محددة لجودة متوقعة، أما باقي السمات الأخرى فتشترك في الأداء على مستوى أقل.
 - يمكن وضع سلم يأخذ بعين الاعتبار جميع السمات.
- للإشارة فإن هذا النموذج لم يخضع للاختبار التجريبي، ومع ذلك قدم مزايا تصف طبيعة سمات تستخدم في تقييم جودة خدمة المستهلك، وهذا هو المنهج المتبع من قبل هؤلاء الباحثين وقد يخص هذا النموذج التالي:

الشكل رقم (3): نموذج W. Farl Sasser Dr R.Paul Olsen: et D. Darly Wychoff1978



Source: Boyer .A et Nefzi .A (2009), « La perception de la qualité dans le domaine des services : Vers une clarification de concepts », La Revue des sciences de gestion, 2009/3 n°237-238, P48.

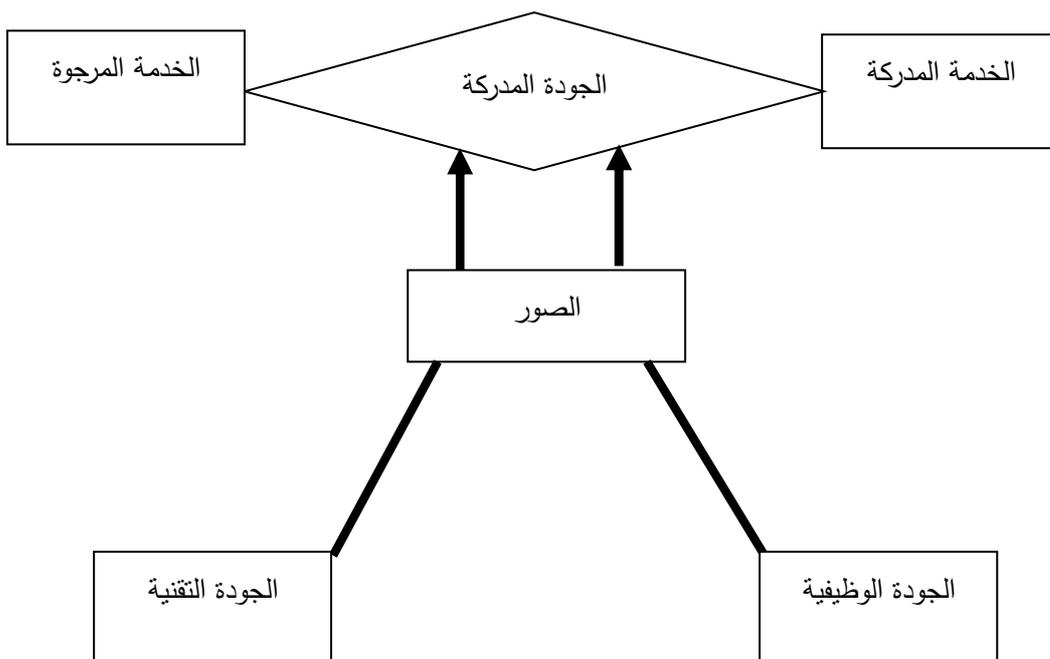
الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

ثانيا نموذج: Christian Gronroos (1982).

لقد سمحت الدراسة التي قام بها Christian Gronroos بتوضيح ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة المصرفية يمكن التطرق إليها في:

- **الجودة التقنية «Technical quality of the outcome»**: وهي تشير إلى محتوى تقديم الخدمة ويمكن قياسها موضوعيا عن طريق المستهلك من خلال سلسلة من الخصائص والمميزات للخدمات المعروضة.
- **الجودة الوظيفية «Functional quality of the proces»**: وهذه الجودة تتعلق بعملية توزيع الخدمة، تقدم طريقة تقديم الخدمة المراد توفيرها، هذا البعد يتعلق بالجوانب النفسية والسلوكية، وهي تقييم النمط الذاتي المعاش والذي يقوم على أساس تصورات العملاء.
- **صورة المؤسسة «L'image de l'entreprise»**: تقصد بصورة مؤسسة الخدمة تلك المدركة من طرف العمل، هذه الصورة تختلف بين الجودة التقنية والجودة الوظيفية للخدمة. بالرغم من أهمية وفائدة هذا النموذج لكونه مناسباً لوضع النتائج لدراسات وليس إلى المستهلكين. نجد أيضا أن هذا النموذج لا تقدم وصفا دقيقا لتعريف عناصر الجودة المدركة، زيادة على عدم توفيره لعلاقة بين هذه العناصر. وفيما يلي النموذج المقدم من الباحث G,CH:

الشكل رقم (4)، نموذج جودة الخدمة لـ Christian Gronroos



Source : Boyer André et Mefzi Ayoub, Op.cit.

الفصل الثاني علاقة التحير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

ثالثا نموذج **Pierre Eiglier et Eric Langeard**:

ظهر سنة 1987، من قبل الباحثين **Pierre Eiglier et Eric Langeard**، وحسب هذين الباحثين فإن الجودة تعتمد على عنصرين إثنين: الأهداف والذاتية وذلك ما يصطلح بـ: **L'un Objectif** ، « **l'autre objectif** » والليذان نعني بهما:

جودة الأهداف: وهي التي تشير إلى الدائم المادي للخدمة.

الجودة الذاتية "المرجوة": من قبل العملاء وخلاصة القول هي أن الباحثين ركزا على جدية التناقض ما بين هدف مقدم الخدمة ورغبة العميل.

رابعا نموذج: A. Parasuraman, Valérie A, Zeithaml et Léonard, Berry 1988¹

في هذا النموذج قام الباحثين بتطوير نموذج **Servqual** الذي يمثل جودة الخدمة والفرق بين المتوقعات ومدركات الخدمة، حيث أن المتوقعات "الخدمة المتوقعة" ترتبط برغبات وحاجات المستهلكين أو العملاء أي ما يرغب العميل الحصول عليه، ولقد حصر **PZB**، الفجوة ما بين ما يتوقعه العميل من خدمة في أربعة فروقات هي كالتالي:

الفجوة الأولى: يشمل الفرق بين توقعات العملاء وإدراك نفس التوقعات من طرف مسيري المؤسسة، هذه الفروقات تعكس الفهم الخاطئ للتوقعات الذي قد يؤدي إلى عدم رضا العملاء.

الفجوة الثانية: الفرق بين ادراكات المسيرين ومواصفات معايير الجودة، هذا الفرق يمكن أي يكون بسبب القيود المادية للموارد، ظروف السوق والشروط السائدة به، اللامبالاة للمسيرين...

الفجوة الثالثة: الفرق بين مواصفات معايير الجودة وتقديم الخدمة، هذا الفرق يمكن أساسا في اختلاف أداء الموظفين.

الفجوة الرابعة: الفرق بين تقديم الخدمة والفوائد الموعود بها، من خلال التضارب بين الوعود المقدمة أو المعلومات الخاطئة حول العرض، والتي يمكن أن تؤثر ليس فقط على توقعات المستهلكين وإنما أيضا على تصورات الخدمة.

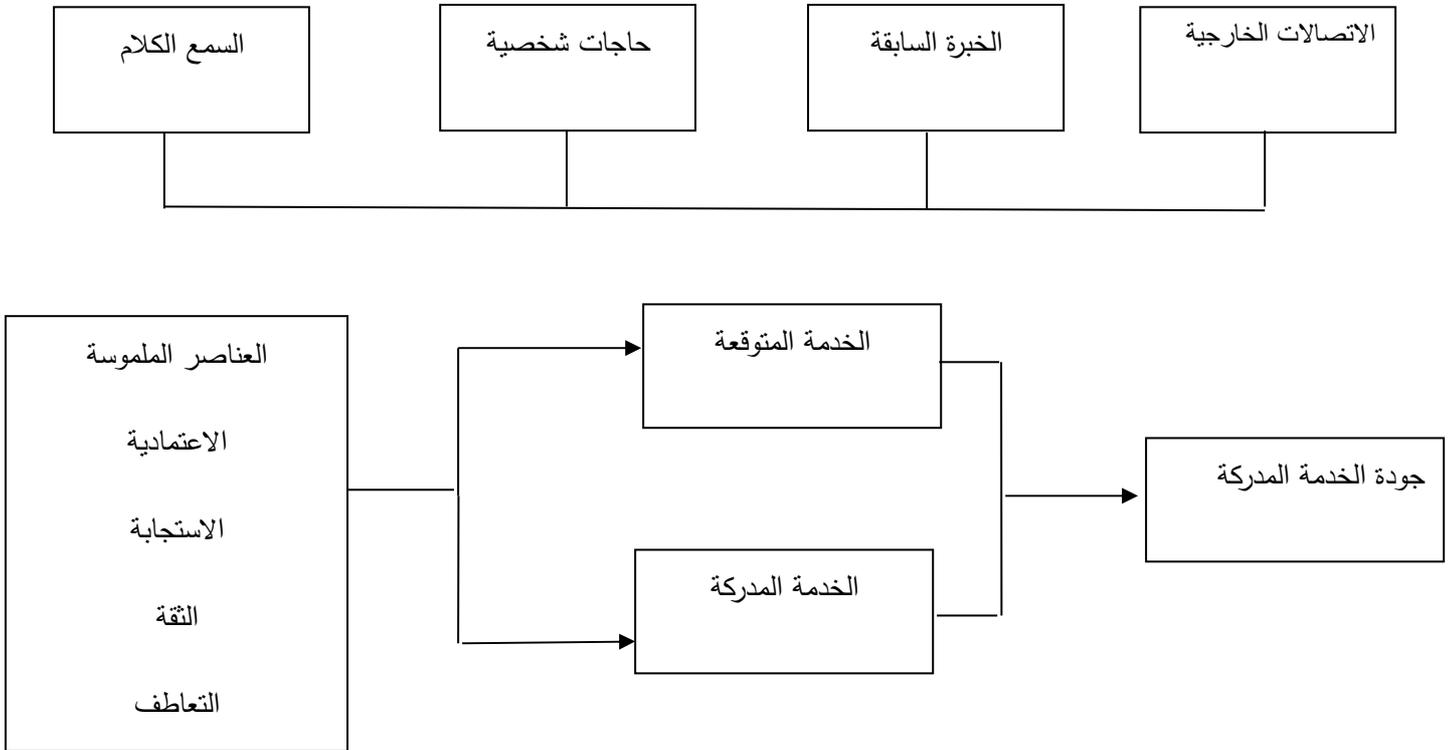
وعليه فمجملة هذه الفجوات تعبر على الجودة المدركة التي تبرز فرق كلي بين توقعات العملاء وادراكاتهم المتعلقة بالخدمة المقدمة.

¹Boyer .A et Nefzi.A (2009), opcit, p48.

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

ولقد لخص PZB، هذه الفجوات لجودة الخدمة المدركة في النموذج التالي:

- الشكل رقم (5) نموذج Servaqual لـ¹: Parasuraman, Zeithaml, Berry



Source : Boyer .A et Nefzi.A (2009), opcit, p 50.

نظرا لنقص الأبحاث والأدبيات التي جاءت حول جودة الخدمة المصرفية قام كل منها A.paraurman, Berry، اجراء دراسة استطلاعية في ثلاثة مراحل، حيث شملت الأولى تحديد لجودة الخدمة المصرفية ، من وجهة نظر العملاء "الزبائن" و التي تضم أيضا التعرف على كيفية تقييم العملاء لجودة الخدمة المقدمة، أما المرحلة الثانية فقد تمحورت حول إيجاد أداة قياس يتم من خلالها قياس تقييم الزبائن لجودة الخدمة المقدمة، أما المرحلة الثالثة و الأخيرة فقد كانت حول التعرف على أسباب الفشل في تقديم الخدمة أو ما يعرف حاليا بنظرية الفجوات.

حيث يتكون هذا النموذج من جزئيين يحتوي على خمسة فجوات، يمثل الجزء العلوي من النموذج الفجوة الأولى التي تتعلق بالزبون، و التي تتطلب قياسا خارجيا (Externa, measurment)، أما الجزء السفلي فهو

¹Ibid, p 50.

الفصل الثاني علاقة التحير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

يضم 4 فجوات التي تتعلق بمقدم الخدمة و التي تتطلب قياسا داخليا (Internalmeasurmen)، و هي كالتالي:

- **الفجوة الأولى:** بين توقعات العميل وإدراك الإدارة لهذه التوقعات: وتنتج هذه الفجوة عن الاختلافات بين المواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة بالفعل، وبين ادراكات الإدارة لتوقعات العملاء، بمعنى أنه حتى لو كانت حاجات العملاء المتوقعة ورغباتهم معروفة للإدارة فإنه لن يتم ترجمتها إلى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة.¹

- **الفجوة الثانية:** بين مواصفات جودة الخدمة والتسليم الفعلي للخدمة: وتظهر لأن مواصفات الخدمة المقدمة فعلا لا تتطابق مع ما تدركه الإدارة بخصوص أي أن تسليم الخدمة لا يتطابق مع المواصفات «delivery Gap» هذه المواصفات وتدعى فجوة التسليم الموضوعة من قبل الإدارة.

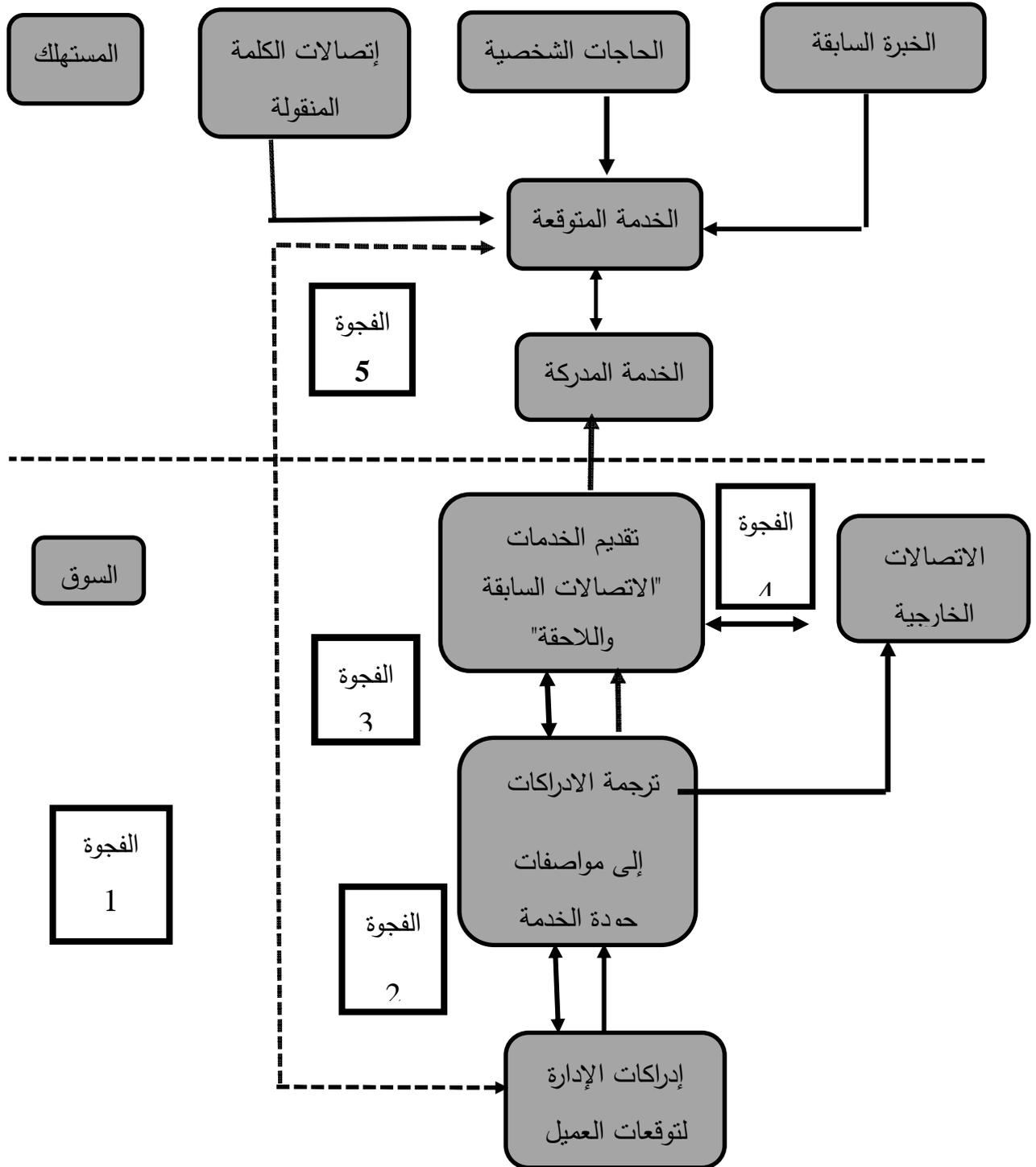
- **الفجوة الثالثة:** بين تسليم الخدمة والاتصالات الخارجية: والتي تحدث عندما يوجد اختلاف بين الخدمة المقدمة والخدمة التي سبق الوعد بها من خلال الاتصالات الخارجية للشركة مع العملاء، ففي البنك مثلا تظهر هذه الفجوة بين ما يتعهد المصرف تسليمه في الخدمة فعلا أو بين الاتصالات المناسبة و الدقيقة و الإعلان و العلاقات العامة التي لا تقي بالغرض أو التي تمثل بشكل خاطئ بالرغم من أهميتها في تسليم الخدمات التي يدرك الزبائن أنها عالية الجودة، و من الضروري التحقق أن توقعات الزبائن تتأثر بوسائل الإعلان و النماذج الأخرى للاتصالات.

- **الفجوة الرابعة:** بين الخدمة المدركة و الخدمة المتوقعة: و هي تمثل الفجوة الناتجة و المحصلة عن مجموعة الفجوات السابقة $1\ Gap5 = F(Gap1, Gap2, gap3\ Gap)$ ، إذ يتم على أساسها الحكم على جودة الخدمة ككل، أما أسباب الحدوث هذه الفجوة فإنها تنتج إذا ظهرت إحدى الفجوات السابقة أو جميعها، لأن ظهور أي فجوة من هذه الفجوات يعني أن الخدمة لن تقدم بما يقابل توقعات العملاء، و حتى تتمكن المنظمة من سد هذه الفجوة فإنه يتوجب عليها أن تسد جميع الفجوات و الشكل موالى يبين نموذج الفجوة قبل تعديله:

¹ جبلي هدى، قياس جودة الخدمة المصرفية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر، ص 92.

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

الشكل رقم (06): نموذج نظرية الفجوة:¹

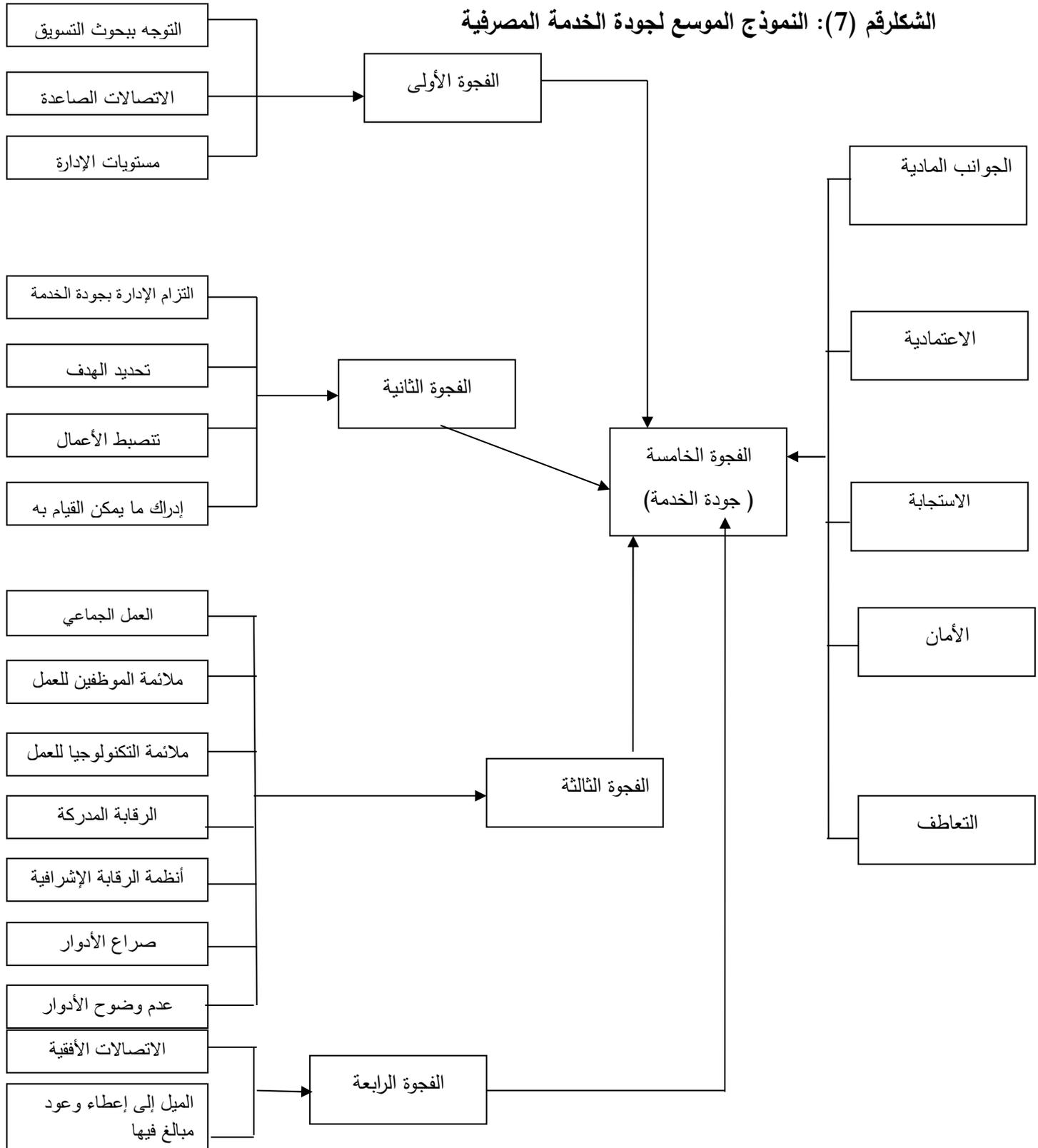


Source : Parasurman et Autre (1985) Aconceptual Model Of Qualité and its Implication for future researchjournal of marketing, pp 41-50

¹Parasurman et Autre (1985) Aconceptual Model Of Qualité and its Implication for future researchjournal of marketing, pp 41-50.

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

واعتمادا على ما سبق فقد قدم (ZBP) سنة 1988 نموذجا موسعا لجودة الخدمة يضم مختلف الأسباب المؤدية لظهور الفجوات الأربعة السابقة كمتغيرات مستقلة والفجوة الخامسة كمتغير تابع. والشكل الموالي يوضح ذلك:



المصدر: جبلي هدى جودة الخدمة المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر ص 92 .

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

المطلب الثالث: طرق قياس جودة الخدمات المصرفية

على الرغم من صعوبة عملية التقييم الخدمة المصرفية، إلا أن المصارف يجب عليها اتخاذ الإجراءات اللازمة لمراقبة وتحسين جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها للجمهور "العملاء" وطبقا لكل من «Lewis»، «Booms» فإن جودة الخدمة المصرفية ما هي إلا " قياس لمدى مستوى الجودة المقدمة مع توقعات العميل، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون متوافقة مع توقعات العملاء".

فتقييم جودة الخدمة المصرفية، هي تحصيل لما ينتقاه العميل من رعاية في تقديم العمل المصرفي حيث كما كان العميل راض عنها كلما قلنا أن هذه الخدمة ذات جودة، و فيمايلي سوف تعرض إلى العوامل التي تحدد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبائن، و التي يراها الدكتور أحمد محمود أحمد معتمد في ذلك على كل (Berry، Zeithaml، Parasurman) تنحصر في تسعة معايير أساسية يلجأ إليها العميل للحكم على جودة الخدمة المقدمة إليه، أما المعايير الخمسة الأولى فهي يمثل جودة المنافع النهائية إلى يجنيها المستفيد من الخدمة و المعايير الأربعة المتبقية فهي تشير إلى جودة عملية تقديم الخدمة نفسها.

• **العوامل التي تحدد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العميل " المعايير المتعلقة بجودة المنافع النهائية التي يجنيها الزبون من الخدمة:**

ونقصد بمعايير الجودة المنافع النهائية التي يجنيها المستفيد من الخدمة العائد أو الفائدة التي تعود على طلب الخدمة من جراء طلبه لها حيث يتم من خلال هذه المعايير معرفة جودة الخدمات المقدمة وهذه المعايير هي:¹

- **الاعتمادية:** نعني بالاعتمادية بكل بساطة اعتماد العميل المصرفي على البنك في أداء حاجاته والمتمثلة أساسا في التحويلات، السحوبات...إلخ. حيث أن العميل يتطلع إلى انجاز الخدمة المصرفية المطلوبة والموعودة بشكل دقيق وسريع دون إهمال السرية في التدقيق، وكل هذا يدخل في اعتماد العميل المصرفي في تنفيذ أمره، فمثلا قد يسأل العميل: هل لي أن أطمئن بأن أمواله المودعة سوف تكون بأيادي مصرف أمين، وأن يتم سحبها في الوقت المحدد؟

وقد نجد عميلا آخر يسأل إنني أرغب بتحويل مبلغ من المال إلى مستفيد في الخارج بحيث يصل هذا المبلغ إلى المستفيد مساء بالتأكيد؟

¹سمير احمد أبو زنير، شاري ربحي الشريف، " جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في الضفة الغربية، ومدى رضا العملاء عنها، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، الشلف، الجزائر، العدد 05، 2006، ص 188.

الفصل الثاني علاقة التحير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

- مدى توفر الخدمة من حيث الزمان والمكان: وهذا العامل مهم جدا نظرا لما يعود به توفر الخدمة في الوقت و المكان المناسب للعميل من راحة و رغبة أكثر في التعامل مع البنك مستقبلا و هذا هو الهدف الرئيسي للبنك و المرجو ألا و هو تقديم أجله ذات جودة لعدد معين من الزبائن بغية اكتساب عدد أكبر من الزبائن للسنة (n+1).
- الأمان نعني بالأمان هل أن الخدمة المصرفية خالية من المخاطر والشك، حيث أن أساس العمل المصرفي هي الثقة لأنه بدون ثقة لا يمكن للمصرف جذب العمل إليه وبالتالي حجم الودائع سوف يعرف نقصان.
- المصدقية: نعني بالمصدقية هل أن المصرف يلتزم بوعوده، ومثال على ذلك يمكن للعميل أن يطرح السؤال التالي: "هل أن المصرف سيتعامل مع طلبات العميل بسرية تامة؟ أو هل إذا ما أودعت أموالي لدى المصرف سيتم الحفاظ عليها ضد التلاعب أو السرقة أو التخريب نتيجة الأموال؟
- درجة فهم المصرف للعميل: يمثل هذا العامل من أهم العوامل التي يجب مراعاتها من طرف البنك في التعامل مع العميل، ومثال ذلك كم من الوقت والجهد يحتاج المصرف لكي يفهم العميل؟ هل يفهم المصرف متطلبات الخاصة للعميل؟ أيضا يمكن طرح تساؤلك هل يعرف المصرف مشاعر العميل وهل يقدر هذه المشاعر؟
- الاستجابة: ما هو مدى استعداد ورغبة المصرف في تقديم المساعدة للعميل، أو حل مشاكله، نجد عامل الاستجابة أيضا يظهر في جهة مدير المصرف مثل: هل مدير المصرف قادر ومستعد وراغب في لقاء عميل لدي مشاكله عاجلة؟
- الجدارة تشمل الجدارة هنا العاملون داخل المصرف حيث أن العميل يسعى وراء المصارف التي تحتوي على أفراد يملكون مهارات وكفاءات عالية وذلك ليضمن على أداء خدمته بشكل سليم وبأعلى مستوى، حيث نلاحظ أن العملاء عند التعامل مع مصرف لأول مرة غالبا ما يلجؤون إلى جملة من المعايير مثل الكفاءات العلمية والخبرة وعضوية جمعيات معينة ذات سمعة معروفة لتقييم جدار المصرف وجودة خدماته.
- الأشياء الملموسة: غالبا يتم تقييم جودة الخدمة المصرفية من قبل العميل في ضوء مظهر التسهيلات المادية التابعة للمصرف، فالمصرف الذي لا يمتلك صرافا آليا ومعدات لتدقيق وحساب النقد أو لا يمتلك أبسط مستلزمات الراحة للعاملين والعملاء ولا يمكن إلا أن يكون تقييم خدماته سببا من قبل العميل.

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

- **الاتصالات:** حيث أن الاتصالات تجلي في مقدرة المصرف على تنوير العميل حول طبيعة الخدمة المصرفية المقدمة، والدور الذي يلعبه للحصول على الخدمة المطلوبة وبالتحديد، هل سيتم ابلاغ العميل بالمشاكل أو المعوقات أو المخاطر التي قد تحصل في نظام تقديم الخدمة المصرفية.

المبحث الثالث: علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية.

يعد القطاع المالي والمصرفي من أكثر الأنشطة الاقتصادية تأثرا بمظاهر العولمة وبخاصة العولمة المالية، والتي تتمثل أهم ملامحها في التطورات والتحولات المتلاحقة التي شهدتها الساحة المالية لمصرفية الدولية وفي مقدمتها الاتجاه المتزايد نحو التحرر من القيود وإزالة المعوقات التشريعية والتنظيمية التي تحول دون توسع المصارف في أنشطتها، لا سيما في إطار الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات والتي فرضت العديد من الالتزامات على الدول في هذا المجال

كما يعتبر الاندماج المصرفي من إحدى مستجدات العالمية التي لها تأثير على كافة الأنشطة الاقتصادية بصفة عامة وعلى النشاط المصرفي المالي بصفة خاصة.

ولعل من أهم التطورات التي اثرت عليه و تؤثر جذريا على المصارف خلال السنوات القليلة الماضية، ما يعرف بالتجارة الإلكترونية Electronic Commerce، وتقدم المذهل في عالم الاتصالات و التكنولوجيا المرتبطة به.

المطلب الأول : العولمة المالية و الصناعة المصرفية

يمكن تعريف العولمة بشكل عام على أنها: "اندماج أسواق العالم في حقول التجارة والاستثمارات المباشرة وانتقال الأموال والقوى العاملة و الثقافات"، ضمن إطار رأسمالية حرية الأسواق، و تحرر العلاقات الاقتصادية القائمة بين الدول من السياسات القومية و الاتفاقيات المنظمة لها، بخضوعها التلقائي لقوى جديدة أفرزتها التطورات التقنية و الاقتصادية.¹

¹ عبد المنعم محمد الطيب حمد النيل، **العولمة وأثارها الاقتصادية على المصارف، نظرة شمولية**، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، الشلف، الجزائر، العدد 03، ديسمبر 2005، ص 10.

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

والعولمة اصطلاحاً هي كلمة مقتبسة من كلمة العالمية، أو التكامل العالمي بمعنى الشمولية والتعميم، و هي نظام يهدف إلى تعميم تطبيق أمر ماعلى العالم كله، فعبارة "عولمة اقتصادية" تعني جعل الاقتصاد في جميع أنحاء العالم يتبع النظام نفسه، و يطبق الأساليب و الآليات ذاتها لصالح جميع الشعوب دون تمايز بينها.¹

أن المنتبغ للشأن المالي يلاحظ أن استتقال ظاهرة العولمة المالية جاءت بعد فك الارتباط بين الدولار الأمريكي بالأونصة الذهبية، والذي قرره الرئيس الأمريكي رينشارد نيكسون في 15/08/1971 حيث دخل بعدها العالم في نظام التعويم «Système des changes Flottants» الذي ضاعف من عدم استقرار سوق صرف العملات.

وموازة مع أزمة الطاقة التي شهدتها عقد السبعينات من القرن الماضي شكل فوائض مالية كبرى لدى الدول المصدرة للنفط، والتي راحت تبحث لها عن توظيفات خارج الدوائر المصرفية، ثم ظهور أزمة مديونية الدول النامية-و قيام معظم الدول بإصلاحات مالية و اقتصادية جذرية-كل هذه العوامل أدت إلى بروز ثلاثة عوامل أساسية شكلت في مجموعها الرافد لظاهرة العولمة المالية وهي²:

- اللاوسطية (Désintermédiation) المالية.
- اللانظمية (Déréglementation).
- اللاحواجز (Décloisonnement).

وبذلك فرضت على الصناعة المصرفية، منافسة قوية من قبل الأسواق أدت إلى زيادة الطلب من قبل الأعوان الاقتصادية على الأدوات المالية التي لم تكن معروفة في السابق كالخيارات (Options)، والمبادلات (Swaps) والمستقبليات (Futures)، وهي كلها أدوات تهدف إلى تحويل المخاطر إلى الغير وزيادة السيولة وتسهيل عمليات الإصدار للأوراق (أسهم السندات).

¹ إبراهيم بختي، دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق، دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2002، ص 103.

² محمد بوجلال، تقييم الجهود التنظيرية للبنوك الإسلامية والحاجة على مقارنة جديدة على ضوء ثلاثة عقود من التجربة الميدانية وأثر العولمة المالية على الصناعة المصرفية، متاح على الرابط: Islamiccenter.Kau.edu.sa/7iecon/Arbic%20papers/A18-11.Boudjella.Pdf، تاريخ الإطلاع 2015/04/08.

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

أمام هذه الإفرازات، تجد هذه المؤسسات المالية بصفة خاصة نفسها مرغمة على مواكبة هذه التطورات بالسعي للاستجابة للرغبات الدقيقة للزبائن بتحسين خدماتها وتويع منتجاتها.¹

و قد أصبحت ظاهرة العولمة أكثر الظواهر التصاقا بالنشاط الاقتصادي، وترتبط العولمة أيضا بالنشاط المصرفي بوصفها جزء من العولمة الاقتصادية.

وقد اتخذت ظاهرة العولمة المصرفية أبعادا ومضامين جديدة جعلت المصارف تتجه إلى ميادين وأنشطة غير مسبوقه وأدت إلى انتقالها من مواقف و تصورات نشاطية صيقة إلى أنشطة و تصورات واسعة ممتدة.

إذ و على سبيل المثال، في ظل العولمة و إعادة هيكلة صناعات الخدمات المصرفية، زاد اتجاه المصارف و بخاصة المصارف التجارية إلى التحول نحو المصارف الشاملة Universal Banks، ومنه أصبحت المصارف تبتكر و تختلق عملائها المتميزين، و تقدم لهم مستقبلا أكثر غنى و شراء على مستوى الخدمات المصرفية، و يقوم هذا المستقبل على تكنولوجيا ابتكارية تملكها و تستخدمها²، و تنوعت الخدمات المصرفية الإلكترونية (Electronic Banking Service)، في المصارف بسبب تقدم التقنيات الحديثة و انتشار الحسابات الآلية و تطور نظام الاتصالات مما أتاح لجمهور المتعاملين مع المصارف الاستفادة من هذه الخدمات الجديدة³.

لذا نجد أن من أهم الآثار الاقتصادية للعولمة على الجهاز المصرفي مايلي:

- إعادة هيكلة صناعات الخدمات المصرفية محليا أو دوليا.
- تنويع النشاط المصرفي والاتجاه نحو التعامل في المشتقات المالية
- ضرورة الالتزام بمقرارات لجنة بازل للاحتياط من المخاطر التي أنتجتها العولمة.

¹ نفس المرجع.

² عبد المنعم محمد الطيب حمد النيل، مرجع سابق، ص 12.

³ مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2006، ص 295.

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

المطلب الثاني: تحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية

يعد تحرير المالي ظاهرة حديثة نسبياً، وقد بدأت منذ بداية عقد الستينات في الدول المتقدمة ثم تلتها الدول المتخلفة من خلال الإصلاحات والتحول الاقتصادي، ويشتمل مجموعة من الإجراءات التي تعمل على:¹

- تطوير الأسواق المالية
- تطبيق نظام غير مباشر للرقابة النقدية
- إنشاء نظام إشرافي قوي
- خصخصة مصارف القطاع العام
- تشجيع القطاع الخاص على انشاء المصارف
- السماح للمصارف الأجنبية من الدخول إلى السوق المصرفية المحلية
- حرية سعر الفائدة
- تحرير أسعار الصرف
- حرية دخول وخروج رؤوس الأموال

فيعرف التحرير المصرفي بأنه: " يقتضي التخلي عن الأدوات المباشرة للسياسة النقدية، بما فيها تثبيت أسعار الفائدة وتوجيه القروض إلى قطاعات محددة"، التي ينجم عنها التخصيص غير الكفاء للموارد المالية، وبالتالي التأثير بشكل سلبي على النمو والاستثمار والادخار. وهو بذلك محاولة لتخفيف القيود الحكومية على المؤسسات المالية وعملها وأدواتها.

ولهذا يتحدد مفهوم التحرير المصرفي بالمعنى الشامل: " بمجموعة الأساليب والإجراءات التي تتخذها الدولة لإلغاء درجة القيود المفروضة على عمل النظام المصرفي، بهدف تعزيز مستوى كفاءته وإصلاحه كلياً، وذلك بفتح الأسواق المالية والرأسمالية أمام الشركات الأجنبية في ميادين وعدد كبير من الخدمات".
فيما يتعدد مفهوم التحرر المالي بالمعنى الضيق: " بتحرير عمليات السوق المالية من القيود المفروضة عليها، والتي تعيق تداول الأوراق المالية ضمن المستويين المحلي والدولي".

¹ عبد الغني حريري " دور التحرير المالي في الأزمات والتعثر المصرفي، الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية المنظم بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 20-21 أكتوبر 2009.

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

هذا وقد كان الجانب الأبرز للبعد الاقتصادي ذلك المتعلق بتحرير الخدمات المالية حيث تم الانفتاح ومازال على جبهتين:¹

- **الأولى:** على مستوى الدولة القطرية الواحدة، من حيث رفع أو تخفيض القيود المفروضة سابقا على جوانب النشاط المالي داخل البلد.

- **الثانية:** وهي الأوسع على المستوى العالمي فقد امتدت لتشمل أقاليم أو قارات، أو حتى العالم كوحدة واحدة، وما لاتفاقية العامة للتجارة والخدمات (GATS) ثم تأسيس المنظمة العالمية للتجارة (WTO)، سنة 1995 وقبلها مقررات لجنة بازل 1988، أو الربط المشترك للبورصات والأسواق المالية المختلفة، إلا إشارات قوية، ومقدمات أساسية للتحرير المصرفي الكامل على مستوى العالم وقد عزز من ذلك كله تعاظم تأثير ثورة الاتصالات، والاتجاه العالمي نحو التكنولوجيا المتطورة في أداء الأعمال.

إذ نجد الإنترنت أصبح شرطا آخر من شروط منظمة التجارة العالمية لقبول البلدان للانضمام إليها، كما تستحدث بين فترة وأخرى قوانين تجارية واقتصادية ذات صلة بالتجارة الكترونية وبظروف ممارستها وبالحدود القانونية المتاحة لها وبما ينسجم مع قوانين البلدان المنظمة لها.²

ومع تزايد العولمة المالية، تحررت اتفاقية تحرير الخدمات من القيود التي جاءت بها اتفاقية الجاتفي جولة الأوروغواي 1995 وقد اتخذت المنافسة في إطار اتفاقيات الخدمات المصرفية ثلاث مظاهر رئيسية:³

- **الاتجاه الأول:** المنافسة بين المصارف التجارية فيما بينها سواء في السوق المصرفية المحلية أو السوق العالمية.

- **الاتجاه الثاني:** المنافسة بين المصارف والمؤسسات المالية الأخرى.

- **الاتجاه الثالث:** المنافسة فيما بين المصارف والمؤسسات غير المالية الأخرى على تقديم الخدمات المصرفية

هذه الاتجاهات أدت إلى احترام المنافسة في السوق المصرفية في ظل إزالة الحواجز الجغرافية لتلبية احتياجات العملاء.

¹ أحمد طه العلجوني، المصارف الإسلامية والعولمة المالية: الآثار المتوقعة وكيفية المواجهة، مجلة جامعة الملك فهد بن عبد العزيز: السعودية، المجلد 22، العدد 02، 2009، ص 145.

² ناصر خليل، التجارة والتسويق الإلكتروني، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2009، ص 231.

³ عبد المنعم محمد الطيب حمد النيل، مرجع سابق، ص 17.

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

لذا تطبق العولمة آليات اقتصادية موحدة في الأسواق العالمية، وتجد إطارها المقنن في اتفاقية التجارة العالمية، القاضية بتحرير التجارة الخارجية.¹

ويعتبر الاتحاد الأوربي نموذجا لتحرير لقطاعات الخدمية المختلفة على المستوى الإقليمي، أين قام بتعديل القوانين الموجودة ووضع قوانين جديدة تهدف إلى إطلاق حرية التجارة في الخدمات في أنحاء الاتحاد وإقامة السوق الموحدة في الخدمات.²

وقد تناولت القوانين الأوربية تحرير الخدمات المالية بقطاعاتها المختلفة وابتكرت ما أطلق عليه "جواز السفر الأوربي" الذي يسمح للمصارف وشركات التأمين والاستثمار بالعمل بحرية كاملة في جميع أنحاء الاتحاد طالما كانت الشركة حاصلة على ترخيص من السلطات المعنية في موطنها.

المطلب الثالث: الخوصصة، الاندماج وتدويل النشاط المصرفي

تعتبر خوصصة المصارف أحد نواتج العولمة، وهي مرتبطة في كل الأحوال بظاهرة الخوصصة بشكل عام كظاهرة عالمية، وقد حدث الاتجاه نحو خوصصة المصارف في الدول النامية بعد زوال دواعي الملكية العامة للمصارف في ظل تحول الكثير من هذه الدول إلى تطبيق برامج الإصلاح الاقتصادي والتحول لآليات السوق.³

ونقصد بالخوصصة عمليات التحول (Conversion)، المتصاعدة للمصارف المملوكة للدولة إلى الملكية الخاصة.⁴

وتتلخص أهم دوافع خوصصة المصارف في مواجهة التحديات التي تواجه العمل المصرفي في ظل المتغيرات المصرفية العالمية والتكيف مع ما جاءت به اتفاقية تحرير الخدمات المالية في إطار اتفاقية الجات ومنظمة التجارة العالمية.⁵

¹ إبراهيم بختي، مرجع سابق، ص 105.

² شايب يمينة، قراءة في نظريات التجارة الليبرالية من واقع العلاقات الاقتصادية العالمية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع تحليل اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004، ص 157.

³ عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2001، ص 43.

⁴ طه طارق، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 129.

⁵ عبد المطلب عبد الحميد، نفس المرجع، ص 43.

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

أما التدويل المصرفي يقصد به توسيع العمليات الدولية والمتمثلة في العمليات بالعملة الصعبة وعمليات المقاصة مع غير المقيمين، بالإضافة إلى تزايد ارتفاع إقامة المؤسسات المصرفية في الخارج.¹ كما يقصد بالتدويل تزايد التعاون بين الدول والمؤسسات المصرفية المختلفة المتواجدة بتلك الدول في المجال المصرفي والمالي، والدليل على ذلك الزيادة المعتمدة في تواجد المصارف خارج أسواقها المحلية.² وتتجه المصارف في الوقت الحالي إلى تدويل أنشطتها، أي غزو أو الدخول في أسواق الخدمات المصرفية خارج حدود البلد الأم Parent Country وفي هذا الصدد تجدر الإشارة إلى أن الأسباب التي قد تكمن وراء تدويل نشاط المصارف تتشابه إلى حد كبير من نظيراتها الخاصة بغزو الشركات الدولية ومتعددة القوميات لأسواق جديدة، إما بالاستثمار المباشر أو غير المباشر، ومثلما نجد شركات متعددة القوميات نجد أيضا المصارف المتعددة القوميات. ³Multinational Banks. وهناك عدة أشكال لتدويل النشاط المصرفي للمصارف منها:⁴

الشكل الأول: تقديم الخدمات المالية بواسطة مؤسسة في بلد ما إلى مستهلك الخدمة في بلد آخر، أي تقديم الخدمات المالية عبر الحدود ويدخل هذا الشكل في توسيع الأعمال الدولية لمصارف البلد المعني، أي بيع خدمات لغير المقيمين.

الشكل الثاني: توزيع الخدمات المالية عبر إنشاء شركات تابعة أو فروع أو وكالات بواسطة المؤسسات المالية المقيمة في بلد آخر، بخلاف الدول المضيفة ويدخل هذا الشكل ضمن تأسيس فروع البلد المعني لفروع أو شركات تابعة في الخارج سواء للتعامل مع المقيمين أو غير المقيمين.

ومن أسباب التوجه نحو تدويل نشاط المصارف: تجنب الخطر عن طريق توزيع الأسواق وخاصة خطر المنافسة وتشبع السوق المحلي، انخفاض التكاليف (عمالة أرض، مقومات الإنتاج الأخرى...) بالمقارنة مع نظيرتها في الدولة الأم، الاستفادة من الحوافز والامتيازات في الدولة المضيفة في التوسع والنمو، وغيرها من

¹Philippe.D et Jean.P (1999), « Economie Internationale : la place des banques », édition Dunod,Paris, France, P 336

² زيدان محمد، دريس رشيد، **متطلبات اندماج البنوك الجزائرية في اقتصاد العالمي**، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية، واقع وتحديات منظمة عن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الشلف، الجزائر، 15/14 ديسمبر 2004.

³ عبد الغفار حنفي، وعبد السلام أبو قحف، **الإدارة الحديثة في البنوك التجارية: السياسات المصرفية-تحليل قوائم المالية، الجوانب التنظيمية والتطبيقية-** البنوك العربية، دار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 354 .

⁴ سامي أحمد مراد، مرجع سابق، ص 55.

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

الأسباب، وغالبا ما يكون الاستثمار الأكثر تفضيلا للمصارف الأجنبية في الدولة المضيفة هو إنشاء مصارف ذات الاستثمار المشترك، حيث يشترك كل من المستثمر الأجنبي والوطني في رأس المال والإدارة معا.¹ أما الاندماج المصرفي فيعتبر أحد نواتج الأساسية للعولمة، ومن ثم أحد المتغيرات المصرفية الجديدة و "كذلك نلاحظ تزايد تأثيره بقوة وبشكل خاص خلال النصف الثاني من التسعينات مع تزايد نحو عولمة المصارف الناتجة من العولمة الاقتصادية".²

وقد تعددت التعريفات في مجال اقتصاديات المصارف فيما يتعلق بالاندماج المصرفي وقد اختلطت بعض التعريفات والمفاهيم التي وردت في أكثر من مرجع، وقد وجدت عدة مصطلحات وردت بهذا الشأن في تعريف الاندماج المصرفي منها: الاندماج، الدمج والاستحواذ

أ- **الاندماج المصرفي:** وهو اتفاق يؤدي إلى اتحاد مصرفين أو أكثر وذويانها إراديا في كيان مصرفي واحد حيث يكون الكيان الجديد ذا فترة أعلى وفاعلية أكبر على تحقيق أهداف كان لا يمكن أن تتحقق قبل إتمام عملية تكوين المصرفي الجديد.³

كما يقصد بالاندماج المصرفي في اتحاد مصالح بين مصرفين أو أكثر وقد يتم هذا الاتحاد من خلال المزج الكامل بين المصرفين وظهور كيان جديد أو قيام أحد المصارف بضم مصرف أو أكثر إليه، كما قد يتم الاندماج بشكل كلي أو جزئي أو سيطرة كلية أو جزئية.⁴

ب- **الدمج المصرفي:** يتم التفرقة بين الاندماج والدمج، حينما يطلق المصطلح الأول على العمليات الإرادية أما الثاني (الدمج) فيطلق على العمليات التي تتم بناء على تدخل سياسي أو تنظيمي من الجهات الرقابية.⁵

¹ عبد الغفار حنفي، وعبد السلام أبو قحف، نفس المرجع، ص 557-555.

² عبد المطلب عبد الحميد، مرجع سابق، ص 151.

³ محمود احمد التوني، **الاندماج المصرفي: النشأة والتطور والدوافع والمبررات والآثار**، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007، ص 63.

⁴ Faberegoule .C(2002), L'essentiel de l'organisation mondial du commerce OMC, édition Gualina, Paris, France, p 152

⁵ طارق عبد العال حماد، **اندماج وخصخصة البنوك سلسلة البنوك التجارية-قضايا معاصرة-**، ج3، دار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 1999، ص

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

ت- الاستحواذ: هو قيام مصرف كبير بالاستحواذ الكامل على مصرف صغير أو أكثر، لتحقيق أهداف معينة في ظل ظروف معينة، بحيث يترتب عليه انقضاء المصرف الصغير والذي يصبح جزءا من المصرف الكبير ويحمل اسمه.¹

ومن هنا نرى أن الاندماج والاستحواذ قريبان في المعنى حيث أنهما يحدثان بصورة طبيعية، أي عند توصل المؤسسة المصرفية إلى اتفاق ودي وإرادي على عملية الاندماج أو الاستحواذ.²

ولهذا فإن الاندماج المصرفي تحرك جماعي نحو التكتل والتكامل والتعاون ما بين مصرفين أو أكثر لإحداث شكل من أشكال التوحد، يتجاوز النمط والشكل الحالي إلى خلق كيان أكثر قدرة وفعالية على تحقيق أهداف كانت تبدو مستعصية التحقيق قبل إتمام عملية الاندماج.³

وتتعدد وتتنوع طرق الاندماج المصرفي وذلك نظرا لتنوع الأساليب والدواعي والدوافع والظروف والأهداف المستقبلية من عملية الاندماج المصرفي أنواعا متعددة ولكل نوع من دواعي استخدام وفيما يلي تفاصيل هذه الأنواع:⁴

أ- من حيث طبيعة نشاط الوحدات المندمجة: تتعدد أنواع الاندماجات المصرفية الناتجة عن ارتباط مصرفين معا سواء يعملان في نفس النشاط أو يعملان في أنشطة مختلفة أيضا تشابه واختلاف الخدمات التي يقدمها كل منها وينقسم هذا النوع من الاندماج المصرفي إلى ثلاثة أنواع وهي:

1- **الاندماج المصرفي الأفقي:** يتم هذا النوع من الاندماج بين مصرفين أو أكثر يعملان في نفس نوع النشاط والأنشطة المترابطة فيما بينهما، مثل المصارف التجارية أو مصارف الاستثمار والأعمال أو المصارف المتخصصة وغيرها.

ينتج هذا النوع من الاندماج زيادة الاحتكارات في السوق المصرفية، وذلك بسبب تزايد الاندماجات بين المؤسسات العاملة في نفس النشاط، السلطة التشريعية في كل دولة بوضع القوانين التي تمنع وتكافح الاحتكارات وكذلك تقدم إليها طلبات الاندماج لكي يتم النظر والبت فيه قبل إتمام عملية الاندماج المصرفي الأفقي.

¹ جمعية البنوك في الأردن: دائرة الدراسات الاندماج والاستحواذ المصرفي المفهوم الأنواع الدوافع، والآثار الإيجابية والسلبية، العدد 03 من سلسلة الاندماج والاستحواذ المصرفي، المؤسسة الأردنية لتصميم والطباعة، عمان، الأردن، مارس 2010، ص 10، الموقع الإلكتروني: <http://www.abj.org.jo>، 2015/04/09.

² عبد المطلب عبد الحميد، مرجع سابق، ص 154.

³ رعد حسن الصرن، مرجع سابق، ص 176.

⁴ عبد المطلب عبد الحميد، مرجع سابق، ص ص، 162-165- بتصرف.

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

2- الاندماج المصرفي الرأسي: يتم هذا النوع من الاندماج بين عدة مصارف صغيرة في المناطق المختلفة والمصارف الرئيسي في المدن الكبرى أو العاصمة بحيث تصبح هذه المصارف الصغيرة وفروعها امتداد للمصارف الكبيرة.

3- الاندماج المصرفي المتنوع: يحدث هذا النوع من الاندماج بين مصرفين أو أكثر يعملان في أنشطة مختلفة غير مرتبطة فيما بينها، مثل الاندماج بين إحدى المصارف التجارية وإحدى المصارف المتخصصة، أو بين إحدى المصارف المتخصصة وإحدى مصارف الاستثمار والأعمال، وهذا النوع من الاندماج يحث على عملية التكامل في الأنشطة بين المصارف وكذلك يؤدي إلى المزيد من الخدمات إلى العملاء، مما يكسبها مزايا تنافسية كبيرة.

ب- من حيث العلاقة بين أطراف عملية الاندماج: وينقسم هذا النوع من الاندماج إلى ثلاثة أنواع:

1- الاندماج الطوعي أو الاختياري: يتم هذا النوع من الاندماج من خلال موافقة كل من إدارتي المصرف الدامج والمصرف المندمج، وفي حالة عدم وجود معارضة الحكومة، فإن المصرف الدامج يقوم بشراء أسهم المصرف المندمج، إما عن طريق سداد نقدي، أو تقديم أوراق مقابل قيمتها مثل السندات أو الأسهم العادية.

2- الاندماج المصرفي أو القسري: ويتم نتيجة تعثر أحد المصارف، مما ستلزم الأمر ادماجها في أحد المصارف الناجحة أو القوية، كما يتم اللجوء للدمج الإجمالي بصفة استثنائية طبقا لظروف تحددها السلطة النقدية للدولة من أجل خدمة الاقتصاد الوطني بشكل عام، وقطاعها المصرفي.

3- الاندماج المصرفي العدائي: يتم هذا النوع من الاندماج ضد رغبة المصرف المستهدف للاندماج، وبذلك فإن الشركات أو المصارف الضعيفة للاستيلاء عليها بهدف تغيير الإدارة الضعيفة بإدارة قوية وناجحة.

ث- أنواع حسب معايير أخرى: ويشمل مايلي:¹

- 1- اندماج بالابتلاع التدريجي: يكون بشراء فروع مصرف آخر تدريجيا.
- 2- الاندماج بالحيازة ونقل الملكية: من خلال شراء أسهم المصرف المندمج.
- 3- الاندماج بالامتصاص الاستيعابي: من خلال شراء عمليات مصرفية بذاتها.
- 4- الاندماج بالضم: بتوحيد مجلس إدارة المصرفين وعلى اتخاذ أسمى المصرفين معا.
- 5- الاندماج بالمزج: على أن يحمل المصرف الجديد اسما جديدا، ورقما جيدا.

¹ جليل نور الدين، تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2006، ص 85.

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

ونجد أنه في الغالب هناك عدة دوافع مختلفة للاندماج المصرفي، إما أن تكون:¹

- لمعالجة خلل، تحسين وضع اقتصادي أو مصرفي أو المنافسة، أو لغرض تحقيق مكاسب ومنافع ومزايا اقتصادية أفضل في المستقبل.
- هذا بالإضافة إلى ثورة الاتصالات والتكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في مجال العمل المصرفي، إذ أن المصارف الصغيرة لا تستطيع اقتناء مثل هذه الأدوات الحديثة لأن، تكلفتها عالية، وبدون هذه الوسائل الحديثة لا نستطيع مجارات الأسواق العالمية والمحلية والقدرة والمنافسة والاستمرار أو البقاء، وبذلك يعد اندماج هذه المصارف لصغيرة حلاً أو إحدى وسائل خفض التكاليف وضمان الاستمرارية في الأسواق بالموصفات الفنية والتكنولوجيا المطلوبة.
- إن تزايد الاتجاه نحو ما يسمى بالمصارف الشاملة داخل الصناعة المصرفية، يعتبر من أهم الدوافع نحو زيادة الاندماجات المصرفية.
- نشوء الأزمات الاقتصادية والمالية العالمية وما نتج عنها من تغيرات في المصارف العالمية والمحلية ومما اضطر معظمها إلى الاندماج المصرفي لتحسين أوضاعها.
- تترتب عن عملية الاندماج خلق تكتلات وكيانات مصرفية ومالية كبيرة قادرة على مواكبة متطلبات التحديث والعولمة وتعمل وفقاً لمتطلبات الأسواق الدولية.
- بالإضافة إلى تقليل المنافسة بين المصارف خاصة إذا كانت المنافسة على حساب سيولة المصرف، أو ثقة الجمهور به، وإزالة ازدواج أو كثرة فروع المصارف في منطقة معينة، وذلك بتوحيد هذه الفروع سوية بفرع واحد، وفتح فروع جديدة في مناطق تفتقر إلى الخدمات المصرفية.²
- وبالتالي وبشكل مختصر فإن الدوافع نحو الاندماج تتمثل في: تحقيق أرباح أكبر، تقديم خدمات مصرفية متنوعة، دافع النمو والتوسع للمصرف، مواجهة المشاكل والتحديات المالية، تحسين الأوضاع وزيادة الحصة السوقية في حالة الأزمات العالمية والأوضاع الاقتصادية الحرجة، تعزيز القدرة التنافسية للمصارف الغير امام المصارف الكبيرة ومواجهة تحديات العولمة وسياسات التحرير المالي.
- ويلاحظ أن الاندماج المصرفي وتدويله يتزايدان بشكل كبير نتيجة لمتغيرين آخرين أساسيين من متغيرات العولمة اللذان أثر ا على ولا زالاً يؤثران بشكل كبير على عمليات الاندماج وهما:³

¹ محمود أحمد التوني، مرجع سابق، ص 83-86.

² شاكر القزويني، مرجع سابق، ص 40.

³ خالد عجولي، وظيفة الوساطة المالية في البورصة ودورها في تنمية التعاملات المالية، دراسة مقارنة لبلدان المغرب العربي، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006، ص 56.

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

- اتفاقية تحرير الخدمات المصرفية التي تأتي ضمن اتفاقية تحرير التجارة في الخدمات والتي تتولى تطبيقها منظمة التجارة العالمية، حيث أن هذا التحرير زاد من حدة المنافسة في السوق العالمية، وبالتالي أخذ يشكل لنا ما يسمى بالكيانات المصرفية العملاقة التي تكون قادرة على المنافسة في السوق العالمية.

- معيار كفاية رأس المال بما لا يقل عن 8%، من قيمة الالتزامات المصرفية ضمن اتفاقية بازل 1 و 2 وهو ما دفع الكثير من المصارف إلى الاندماج المصرفي مع بعضها البعض لزيادة قدرتها على التواجد والاستثمار في السوق المصرفية العالمية.

ومن ناحية أخرى يلاحظ أن عمليات الاندماج المصرفي لم تقتصر على المصارف والمؤسسات المصرفية المحلية على نطاق الدولة الواحدة فقط، بل شملت في أحيان كثيرة على اندماج مصرفي بين مصرف ومؤسسات مصرفية من دول مختلفة، أي تعدت المستوى المحلي إلى المستوى العالمي وكان أهمها ما أعلن عنه في عام 1998 عن اندماج مصرفي، "دوتيش" بنك ألماني و "بانكرز تراست" الأمريكي، وقد بلغت قيمة الصفقة 9.2 مليار دولار¹.

ويلاحظ أن ظاهرة العولمة المالية أدت إلى تزايد المصارف الكبرى المتعددة الجنسيات، والتي نتجت عن طريق ظاهرة الاندماج، في محاولة للوقوف أمام المنافسة الكبيرة من جهة، ولاحتكار الأسواق المصرفية من جهة ثانية.²

¹ خالد عيجولي، نفس المرجع، الصفحة نفسها

² زيدان محمد، دريس رشيد، مرجع سابق

الفصل الثاني علاقة التحرير المصرفي بجودة الخدمات المصرفية

خلاصة الفصل :

لقد تطورت الخدمات المصرفية كغيرها من النشاطات الاقتصادية، بتطور المجتمعات و تغير احتياجات العملاء، فصار لزاما على المصارف أن تواكب هذا التغيير و تقدم خدمات تتماشى و متطلبات المجتمع، فكان لظهور التبادل و النقود و الإيداع الأثر الكبير على ظهور الخدمات المصرفية إلى أن قامت المصارف بالإقراض،

و بالتالي ظهر جليا دور المصارف في المجتمع، ألا و هو دور الوسيط بين المودعين و المقترضين. و مع رحلة التطور الصناعي في العالم، عمدت المصارف على تقديم خدمات أخرى للمجتمع تلائم متطلبات ذلك العصر، إذ ظهرت عمليات مصرفية أخرى زيادة على عمليات الإيداع و الإقراض كعمليات المصرفية التجارية و خدمات التحصيل و غيرها.

إن تطبيق النظم الحديثة لتقديم الخدمات لا يكفي، بل يجب توفير مجموعة من الخصائص التي تساهم في تمييز خدمات المصارف عن بعضها، وتتمثل هذه الخصائص في تطبيق الجودة على هذه النظم، حيث أن التميز مرهون بمستوى جودة الخدمات المقدمة والتي تقاس اعتمادا على أساس الفرق بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة، حيث إن الهدف النهائي لجودة الخدمة المصرفية يتمثل في إرضاء الزبون. لكن الخدمات المصرفية لم تتوقف عند هذا الحد، إذ وبظهور عنصر المنافسة بين المصارف لجأت المصارف على اعتماد استراتيجيات لمواجهة تحديات البيئة المصرفية، وتوسيع النشاط و ضمان الاستمرارية، ما أدى بالمصارف إلى تشكيل كيانات عملاقة عن طريق الاندماج فيما بينها لمواجهة المنافسة.

وفي ظل كل التغيرات التي أحدثتها العولمة على مستوى الأسواق العالمية وكذا اتفاقية التجارة العالمية القاضية بتحرير التجارة الخارجية حيث كان على المصارف وأمام هذه المتغيرات، إلا أن تجاهد للبقاء وتحافظ على مكانتها في السوق مما جعلها تتوجه نحو الاندماج والخصوصية، وتكوين كيانات قادرة على المنافسة في ظل بيئة مصرفية أفرزتها العولمة المالية والنزعة نحو التحرير.

الفصل الثالث:

دراسة حالة

بنك سوسيتي جينرال

تمهيد:

بعد عرضنا للإطار النظري لموضوع " تأثير التحرير المصرفي على جودة الخدمات المصرفية ", من خلال ما تطرقنا إليه ضمن الفصلين السابقين حول مضمون التحرير المصرفي و كذا علاقته بجودة الخدمات المصرفية, للإحاطة الواقعية بالموضوع ارتأينا القيام بدراسة ميدانية على أحد الوكالات الأجنبية المتواجدة بالجزائر المتمثلة في "بنك سوسيتي جينرال" وذلك لتسليط الضوء على واقع جودة الخدمات المصرفية في ظل التحرير المصرفي بالجزائر, حيث سنحاول التعرف على جودة الخدمات المقدمة ومدى رضا الزبائن عنها على مستوى هذه الوكالة, ومن خلال ثلاث مباحث: الأول يتطرق إلى التعريف بالبنك, و الثاني اختص بتوضيح الإطار المنهجي للبحث، أما الأخير فكان لعرض و تحليل النتائج المتحصل عليها.

المبحث الأول: البطاقة التعريفية لـ Société générale

سننظر في هذا المبحث لتقديم بنك Société général بصفة عامة وبصورة مدققة للوكالة كما سننظر لأهم المعلومات عن البنك.

المطلب الأول: التعريف ببنك Société générale

تعريف بنك Société général:

هي واحدة من أكبر مجموعات الخدمات المالية الأوروبية بناء على نموذج العمل المصرفي الشامل المتنوع، وتجمع بين صلابة المجموعة المالية مع إستراتيجية النمو المستدام، وتهدف إلى أن تكون مرجعا للبنك العلائقية على أسواقها، على مقربة من العملاء الذين تم اختياره لنوعيته والتزام عملائها وتحتوي على 160000 موظف مقرها في 77 بلد أكثر من 33 مليون عميل في جميع أنحاء العالم يوميا، فرق Société général تقدم المشورة والخدمات للعملاء من الأفراد والشركات والمؤسسات في ثلاث شركات أساسية هي:

- الخدمات المصرفية للأفراد في فرنسا مع Société général و Crédit du Nord.

- الخدمات المصرفية للأفراد الحاضر دوليا في وسط وشرق أوروبا، روسيا وفي حوض البحر الأبيض المتوسط في إفريقيا وجنوب الصحراء الكبرى في آسيا ووراء البحار.

- الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار مع الخبرات العالمية في مجال الاستثمار المصرفي، والتمويل، الأسواق العالمية.

- Société général هو أيضا رقم كبير في مجالات الخدمات المالية المتخصصة، التأمين، الخدمات المصرفية الخاصة وإدارة الأصول وخدمات المستثمرين.

المطلب الثاني: خدمات بنك Société générale

1- العمليات اليومية:

في Société général الجزائر والحياة اليومية للبنك عند فتح الحساب الخاص يمكنك الحصول على مجموعة خدمات تسهل إدارة يوم عملك.

2- فتح الحساب الخاص بك:

اتفاقية شركة الحساب الجاري هو تحديد شروط وظروف العملية الخاصة للمؤسسة في الحساب الجاري.

3- وسائل الدفع والتحويل:

جميع الخدمات والإيرادات التي يمكنها ضبط الاتفاق الخاص وجمع وصفات: الشبكات والتحويلات الكمبيالات. كما لها حسابات مختلفة وهي:

- فتح حساب لأعمال القانون العام أو الخاص في الجزء الجزائري من نشاطهم.
- حساب مصدر العملة.
- حساب مخصص لشركات تعمل في عمليات التصدير.
- حساب CEDAC بالدينار القابل للتحويل مفتوحة لصالح الشركات الأجنبية العاملة في الجزائر لأنها تنتج السحب بالعملة المحلية.
- حساب INR حساب فتح المجال للشركات الغير مقيمة بالجزائر بموجب عقود.
- حساب رأي المال مخصص لاستيعاب مصالح الاستثمارات الأجنبية المباشرة FPI في الجزائر.

المطلب الثالث: استراتيجيات بنك Société générale

تعتبر عنصرا رئيسيا وأساسيا في أي منظمة، الموارد البشرية في Société général الجزائر هي في طلب إستراتيجيتها وتنميتها ولاسيما على أساس مشترك داخل Société général وقيم المجموعة هي:

- الاحتراف.

- الفريق.

- الابتكار.

ولها إستراتيجية موجهة نحو النمو المستدام ويطور تستند إدارة الموارد البشرية على مقارنة انتقائية للتوظيف ودعم برامج التدريب المهني المدعومة من التكامل والرصد والإدارة التي تجمع بين الكفاءة والخبرة.

وتتركز إستراتيجيتها المصرفية العالمية على ثلاث ركائز:

- الخدمات المصرفية للأفراد في فرنسا.

- شبكات الخدمات المصرفية للأفراد في الخارج.

- الاستثمارات والشركات.

يتم دعم الأعمال الأساسية لثلاثة أنشطة مكملة وضرورية في العرض الكلي من الخدمات لعملاء المجموعة، ضمانات متخصصة المالية والتأمين والخدمات المصرفية الخاصة وإدارة الأصول وخدمات المستثمرين.

- الخدمات المصرفية الخاصة وإدارة الأصول وخدمات المستثمرين.

- توظيف الاستقراء والتدريب والاحتفاظ بالوظائف.

- ضمان سلامة المجموعة.

- الأمانة العامة.

- ضمان اتساق المشاريع الكبرى مع التوجهات الإستراتيجية.

- إدارة المخاطر.

- تطوير الكفاءة التشغيلية والإنتاجية للمجموعة من خلال عملية التصنيع وتجميع الموارد وتنفيذ السياسات لضمان الوصول الفعال إلى الموارد.

- إن إدارة المخاطر هي دعم لإدارات المبيعات لتطوير عملياتها في البحث عن أفضل المخاطر/ عائد، نظمت حول شبكة من فرق مخصصة الوطنية والدولية، ويشارك موظفيها في إجراءات الرقابة مما تجعل من جميع خطوط الأعمال والقرارات التنظيمية.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة

المطلب الأول: مجتمع البحث وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع البحث

"يعرف مجتمع البحث بأنه جميع مفردات الظاهرات التي يدرسها الباحث، وبذلك فإن مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة"؛ وبناء على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف جميع عملاء بنك سوسيتي جنيرال، "بسكرة"؛ والبالغ عددهم (30) عميل.

ثانياً: عينة الدراسة

تم توزيع (34) استبانته على عملاء بنك سوسيتي جنيرال "بسكرة"، وتم استرجاع (30) من أجل معالجة الإطار النظري للبحث تم الاعتماد على مصادر البيانات الثانوية، و التي تتمثل في الكتب، المراجع العربية و الأجنبية ذات العلاقة.

ثالثاً: المصادر الأولية

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للبحث، ويعرف الاستبيان على أنه "أداة لجمع البيانات ذات الصلة بالمشكلة البحثية، وذلك للتعرف على جانب

أو أكثر من سلوك الفرد بناءً على الإجابات الكتابية لعدد من الأسئلة المدونة في النموذج المعد لذلك¹، صممت خصيصاً لهذا الغرض وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) Statistical Package for Social Sciences

تم إعداد الاستبانة حول " تأثير التحرير المصرفي على جودة الخدمات المصرفية "، وقد تم تقسيم الاستبيان إلى محورين:

المحور الأول: يتعلق بالتحرير المصرفي، حيث خصصت 13 عبارة.

المحور الثاني: يتعلق بجودة الخدمات المصرفية و حدد خمسة أبعاد: (الاعتمادية, الاستجابة, الامان, التعاطف, الملموسية)، حيث خصصت (04) عبارات لبعدها الاعتمادية من [14-17] عبارة، وخصصت (05) عبارات لبعدها الاستجابة من [18-22] عبارة، وخصصت (03) عبارات لبعدها الامان من [23-25] عبارة، و خصصت (03) عبارات لبعدها التعاطف من [28-28] عبارة، و خصصت (07) عبارة لبعدها الملموسية من [29-34] عبارة.

1. خطوات بناء الاستبانة

لبناء الاستبانة تم إتباع الخطوات التالية:

- ✓ الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها؛
- ✓ تحديد مجالات جودة الخدمة المصرفية ثم تحديد العبارات لكل مجال؛
- ✓ تحديد عبارات المتغير المستقل ألا وهو التحرير المصرفي؛
- ✓ عرض الاستبانة على (2) من المحكمين،
- ✓ في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض عبارات الاستبانة من حيث الحذف أو الإضافة أو التعديل، لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية على (34) عبارة. و الجدول التالي يوضح الإطار العام للدراسة.

¹ - عدنان حسين الجدري وآخرون، الأسس المنهجية و الاستخدامات الإحصائية في بحوث العلوم التربوية والإنسانية، إثراء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص112..

الجدول رقم(1): الإطار العام للدراسة

الاستبيانات	العدد	النسبة المئوية %
الاستبيانات التي تم توزيعها	38	100%
الاستبيانات المستردة	32	84%
الاستبيانات المستبعدة	2	5%
الاستبيانات الخاضعة للتحليل	30	78%

المصدر: من إعداد الطالبة

كما تم الاعتماد على سلم لكارث الثلاثي (Likert)، حيث 3 علامات (موافق)، علامتان (محايد)، علامة واحدة (غير موافق) كما هو موضح في الجدول.

جدول رقم(2): درجات مقياس سلم لكارث

الاستجابة	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبة

ولقد تم تحديد الحدود العليا والدنيا لمقياس (Likert) الخماسي انطلاقاً من تحديد طول خلايا المقياس المستخدم في محاور الدراسة ، وذلك عن طريق حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (5/4 = 0.8) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس والمتمثلة في الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (3): الحدود العليا والدنيا لمقياس (Likert) الخماسي

درجة الموافقة	موافق	محايد	غير موافق
المتوسط الحسابي	□	□	□

المصدر: من إعداد الطالبة

المطلب الثاني: صدق وثبات الاستبانة

أولاً/ ثبات الاستبانة

تم قياس أداة هذا الاستبيان باستخدام الحزمة الإحصائية وذلك عن طريق استخراج معامل الثبات، للتأكد من عدم حصول أي خطأ على البيانات إذا أعيدت الدراسة نفسها وباستخدام أداة القياس نفسها، وفي الظروف نفسها التي استخدمت فيها لأول مرة .

ثانياً/التحقق من ثبات الاستبانة:

للحصول على أداة قادرة على جمع معلومات دقيقة لابد أن تكون الأداة قادرة على إعطاء إجابات ثابتة نسبياً، ويعد الثبات من متطلبات أداة الدراسة، لذلك قمنا بتطبيق الأداة على أفراد عينة الدراسة، وقد تم التحقق من الثبات بتطبيق معامل ألفا كرونباخ، حيث أن هذا الأسلوب يعتمد على اتساق أداة الفرد من فقرة إلى أخرى، وهو يشير إلى قوة الارتباط والتماسك بين فقرات المقياس، إضافة إلى ذلك يزود بتقدير جيد للثبات . قد تحققت الطالبة من ثبات استبانته الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول رقم (4)

جدول رقم (4): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

معايير الاستبانة	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق الذاتي ¹ *
الإستمارة ككل	34	0.78	0.88
التحرير المصرفي	13	0.67	0.549

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v21

*الصدق الذاتي = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ.

واتضح من النتائج المحققة في الجدول رقم (4) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ (مرتفعة) للإستمارة ككل، أين كانت قيمة المعامل 0.78 و هي أكبر من القيمة المرجعية 0.60، و هذا يعني ثبات الإستمارة، و أن عباراتها متناسقة داخليا، و تقيس إشكالية البحث.

المبحث الثالث: عرض نتائج البحث و تحليلها

المطلب الأول: تحليل عبارات الإستمارة

في هذا العنصر سوف أقوم بتحليل محاور الاستمارة بغية الإجابة على أسئلة البحث، حيث تم استخدام الإحصاء الوصفي باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على مقياس لكارتر [1-3] لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات الاستمارة المتعلقة بالمحورين . ، وقد تم استخدام مقياس لكارتر الخماسي ،ملاجابة على فقرات الاستمارة بناء على القيم التالية :

غير موافق (1)نقاط ،محايد (2) نقاط موافق(3).وقد تم استخدام المقياس التالي للحكم على إجابات العملاء كما يبينه الجدول التالي:

جدول رقم(5):الحكم على إجابات العملاء.

الفئات	درجة الموافقة (الإتجاه العام للعبارة)
(1-1.79)	غير موافق
(1.80-2.59)	محايد
(2.60-3.39)	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الأول: تحليل عبارات محور التحرير المصرفي

الجدول (6): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن

عبارات محور التحرير المصرفي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	اتجاهات الآراء
	التحرير المصرفي	2.4384	0.36		محايد
1	يهدف التحرير المصرفي إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية للزبائن	2.9333	0.25371	1	موافق
2	يفرض التحرير المصرفي استخدام أساليب تسويقية حديثة	2.9000	0.30513	2	موافق
3	تحرص المصارف على استخدام تكنولوجيا متطورة	2.9000	0.40258	4	موافق
4	يمكن أن تستعين المصارف بمهارات و خبرات أجنبية	2.2000	0.96132	12	محايد
5	يفرض التطور المصرفي المزيد من استقلالية البنك فيما يتعلق بعملية اتخاذ القرارات	2.0333	0.93526	11	محايد
6	للمصارف الحرية في تحديد العمولات و تسعير الخدمات المصرفية	1.6000	0.89443	10	غير موافق
7	يعمل التحرير المصرفي على زيادة مستوى الشفافية في المعاملات	2.8000	0.48423	5	موافق
8	يهدف التحرير المصرفي إلى زيادة أوجه الحماية للمودعين و المستثمرين	2.8667	0.34575	3	موافق
9	يتطلب التحرير المصرفي تقديم تمييز في عملية منح الائتمان	2.1333	0.77608	7	محايد
10	يسمح التحرير المصرفي باندماج المصارف العالمية	1.7667	0.77385	6	غير موافق
11	يمكن التحرير المصرفي البنوك و المصارف من ضمان حصة كبيرة في الأسواق المحلية	2.3667	0.85029	8	محايد
12	يعمل التحرير المصرفي على تسهيل عملية تدويل النشاط المصرفي	2.5667	0.77385	6	محايد
13	يساعد التحرير المصرفي البنوك على تسهيل علاقاتها مع الأطراف الأخرى	2.4333	0.85836	9	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss.v21

انطلاقاً من نتائج الجدول أعلاه يتضح أن التحرير المصرفي قد بلغ متوسطه الحسابي العام للإجابات (2.44) بانحراف معياري (0.363)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (1.6000-2.9000)، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.25371 - 0.96132) ، ووفقاً لمقياس الدراسة فإن التحرير المصرفي يشير في اتجاهات الآراء إلى " محايد" و هذا يعني أن عملاء البنك ليس لديهم رأي مقنع في دور التحرير المصرفي رغم تعاملهم مع بنك أجنبي دخل السوق الوطنية نتيجة التحرير.

الفرع الثاني: تحليل عبارات محور جودة الخدمة المصرفية

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن جودة الخدمات المصرفية.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	اتجاهات الآراء
الاعتمادية					
14	يمكنك الاعتماد على إدارة البنك الذي تتعامل معه في إجراء معاملاتك	2.5000	0.82001	4	محايد
15	يمكنك البنك من انجاز معاملاتك الخارجية بشكل سهل	2.6000	0.67466	3	موافق
16	يسعى البنك إلى جذب عملاء جدد لتوسيع خدماته وزيادة أرباحه.	2.7667	0.56832	1	موافق
17	هناك فرق بين خدمات البنوك الوطنية والبنوك الأجنبية من حيث القدرة على تقديم الخدمات بكفاءة عالية	2.7333	0.63968	2	موافق
الاستجابة					
18	تشعر بوجود استعداد لدى موظفي البنك لمساعدة الزبائن	2.7667	0.56832	2	موافق
19	هناك نوع من الرضا لتعامل الموظفين معك وسلوكهم	2.7667	0.56832	2	موافق
20	هناك فرق بين خدمات البنوك الوطنية والبنوك الأجنبية من حيث قدرة العاملين على توفير الخدمات واحتياجات العملاء في الوقت والكيفية المناسبين	2.6000	0.77013	3	موافق
21	يسعى البنك إلى التكيف مع متطلبات	2.5667	0.77385	4	محايد

				العملاء المتزايدة والمتجددة.	
22	أرى بأن الخدمات التي يقدمها البنك تستجيب لرغباتي.	2.8000	0.55086	1	موافق
الأمان					
23	تشعر بالارتياح والاطمئنان عند التعامل مع موظفي البنك "الثقة بمقدم الخدمة"	2.8333	0.53067	1	موافق
24	يهتم البنك بزبائنه دون تمييز لزبون على آخر	2.2000	0.88668	3	محايد
25	هناك فرق بين خدمات البنوك الوطنية والبنوك الأجنبية من حيث مقدرتهم على كسب ثقة العملاء.	2.5667	0.72793	2	محايد
التعاطف					
26	يتفهم البنك وضعية الزبون في حالة مروره بظروف صعبة	2.4333	0.77385	3	محايد
27	يقدم البنك ضمانات مرضية للزبائن	2.7000	0.60648	1	موافق
28	هناك فرق بين خدمات البنوك الوطنية والبنوك الأجنبية من حيث الاهتمام الشخصي والعناية الذي يوليه البنك لعملائه قصد حل مشاكلهم	2.7333	0.68229	2	موافق
الملموسية					
29	يتوفر البنك على التكنولوجيا الحديثة لانجاز العمل	2.7333	0.63968	2	موافق
30	يوجد تكامل تنظيمي بين مصالح البنك	2.7000	0.65126	3	موافق
31	يتوفر البنك على وسائل الراحة للزبون أثناء انجاز معاملاته	2.7333	0.69149	4	موافق
32	يوفر البنك خدمة مميزة وملموسة تختلف عن البنوك الأخرى.	2.3333	0.84418	6	محايد
33	أرى بأن خدمات البنك في مستوى تطلعاتي.	2.7000	0.70221	5	موافق
34	هناك فرق بين خدمات البنوك الوطنية والبنوك الأجنبية من حيث المظهر الخارجي للتجهيزات والمعدات والأفراد العاملين وأجهزة الاتصال المختلفة.	2.6667	0.60648	1	موافق
جودة الخدمات المصرفية					
		2.6122			موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss.v21

انطلاق من نتائج الجدول أعلاه يتضح أن مستوى جودة الخدمات المصرفية حسب إجابات المبحوثين هو مستوي "موافق" وذلك بمتوسط حسابي (2.612)، وانحراف معياري (0.363)، أي أن هناك إتفاق بين العملاء على وجود جودة في أداء الخدمات المصرفية لدى بنك سوسيتي جينرال بسكرة. وجاءت نتائج المتغيرات الفرعية الخاصة بهذا المحور وفقا للأبعاد على النحو التالي:

1- الاعتمادية من خلال الجدول (8) نلاحظ أن بعد "الاعتمادية" جاء من حيث الأهمية المعطى له من قبل أفراد عينة البحث بالترتيب "الثانية"، إذ بلغ المتوسط الحسابي عن هذا البعد (2.65)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.5000-2.7667)، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.56832-0.82001)، كما نلاحظ أن متوسط إجابات أفراد عينة البحث ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى "موافق" وهذا ما يفسر أن بنك سوسيتي جينرال تتجه نحو قبول متوسط لتطبيق الاعتمادية حسب نتائج اتجاهات آراء عملاء البنك.

2- الاستجابة : من خلال الجدول (8) نلاحظ أن بعد "الاستجابة" جاء من حيث الأهمية المعطى له من قبل أفراد عينة البحث بالترتيب "الأول"، إذ بلغ المتوسط الحسابي عن هذا البعد (2.70)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.5667-2.8000)، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.55086-0.77013)، كما نلاحظ أن متوسط إجابات أفراد عينة البحث ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى "موافق" وهذا ما يفسر أن بنك سوسيتي جينرال تتجه نحو قبول متوسط لتطبيق الاستجابة حسب نتائج اتجاهات آراء عملاء البنك. كذلك يمكن القول بأن هناك رضا على استجابة البنك لرغبات العملاء.

3- الامان : من خلال الجدول (8) نلاحظ أن بعد "الامان" جاء من حيث الأهمية المعطى له من قبل أفراد عينة البحث بالترتيب "الخامس"، إذ بلغ المتوسط الحسابي عن هذا البعد (2.53)، بانحراف معياري (?)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.2000-2.8333)، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.53067-0.88668)، كما نلاحظ أن متوسط إجابات أفراد عينة البحث ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى "محايد" وهذا ما يفسر أن عملاء البنك رغم الخدمات التي يقدمها إلا أنهم لا يرون بأن أموالهم في مأمن في حالة حدوث أزمات.

4-التعاطف : من خلال الجدول (8) نلاحظ أن بعد" الاستجابة" جاء من حيث الأهمية المعطى له من قبل أفراد عينة البحث بالترتيب "الرابع" ، إذ بلغ المتوسط الحسابي عن هذا البعد (2.53) بانحراف معياري (?)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.4333-2.5000) ، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.60648-0.77385)، كما نلاحظ أن متوسط إجابات أفراد عينة البحث ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى "محايد" وهذا ما يفسر أن عملاء البنك غير مقتنعين بتساهل البنك معهم في حالة مرورهم بظروف مالية صعبة.

5-الملموسية : من خلال الجدول (8) نلاحظ أن بعد" الملموسية" جاء من حيث الأهمية المعطى له من قبل أفراد عينة البحث بالترتيب "الثالث" ، إذ بلغ المتوسط الحسابي عن هذا البعد (2.64) ، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.6667-2.7333)، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.60648-0.84418)، كما نلاحظ أن متوسط إجابات أفراد عينة البحث ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى "موافق" وهذا ما يفسر على أن عملاء البنك يشعرون بالفرق في تقديم الخدمات بين البنوك الأجنبية و البنوك الوطنية.

في الأخير و بناء على النتائج المتحصل عليها يمكننا استنتاج بأن عملاء بنك سوسيتي جينرال منفقون على وجود جودة خدمة مصرفية في البنك، و هذا نتيجة بمتوسط 2,61، و الذي يقع في المجال الثالث، و عليه تكون الاتجاه العام للعبارة نحو " موافق".

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات و تحليل النتائج

الفرع الأول: اختبار الفرضيات من خلال تحليل الانحدار

*اختبار الفرضية الرئيسية:

الجدول رقم (8): نتائج تحليل الانحدار لاختبار تأثير المتغير المستقل التحرير المصرفي على المتغير التابع

جودة الخدمات المصرفية

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد الصحيح	تقدير الخطأ
	0.118	0.014	-0.21	0.3286

المصدر: من إعداد الطالبة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل الارتباط $R = 0.118$ (11.8%)، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين التحرير المصرفي و جودة الخدمات المصرفية، كما أن معامل التحديد قدر بـ: $R^2 = 0.014$ ، أي أن 1.4% فقط من التباين في جودة الخدمات المصرفية مفسر بالتغير الحاصل في التحرير المصرفي، وهو تفسير ضئيل جدا يمكن تجاهله.

الجدول رقم (9): نتائج تحليل الانحدار المتعدد للمتغير المستقل على متغير جودة الخدمات المصرفية

مستوي الدلالة	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية		النموذج
		Betta	خطأ معياري A	
000	4.954		0.471	الثابت
0.535	0.628	0.118	0.192	التحرير المصرفي

المصدر: من إعداد الطالبة

طبقاً للنتائج الموضحة في الجدول أعلاه نستنتج أن التحرير المصرفي له تأثير إيجابي على جودة الخدمات المصرفية عند مستوى معنوية $(\alpha=0.05)$ ، وذلك لأن مستوى دلالة $T=0.535$ وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية. وبالتالي نقبل الفرضية الأولى.

*اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

الجدول رقم (10): نتائج تحليل الانحدار لاختبار تأثير المتغير المستقل التحرير المصرفي على المتغير التابع الاعتمادية

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد الصحيح	تقدير الخطأ
	0.236	0.056	0.022	0.33484

المصدر: برنامج SPSS19

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ وجود علاقة ارتباط موجبة لكنها ضعيفة نوعا ما بين التحرير المصرفي و الاعتمادية قوتها $R=0.236$ (23.6%)، كما أن معامل التحديد قدر بـ: $R^2= 0.056$ ، أي أن 5.6% من التباين في المتغير التابع (الاعتمادية) مفسر بالتغير الحاصل في المتغير المستقل (التحرير المصرفي).

الجدول رقم (11): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار تأثير المتغير المستقل على بعد الاعتمادية

مستوى الدلالة	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية	المعاملات غير نمطية		النموذج
		Betta	الخطأ المعياري	A	
000	4.240		0.480	2.037	ثابت
0.209	1.287	-0.115	0.195	0.251	الاستجابة

المصدر: من إعداد الطالبة

طبقا للنتائج الموضحة في الجدول أعلاه نستنتج أنه هناك تأثير إيجابي للتحرير المصرفي على الاعتمادية حيث أن مستوى دلالة $T=0.206$ وهي أكبر من مستوى معنوية النموذج ($\alpha=0.05$)، ومنه نقبل الفرضية الأولية.

*اختبار الفرضية الفرعية الثانية :

الجدول رقم (12): نتائج تحليل الانحدار لاختبار تأثير المتغير المستقل التحرير المصرفي على المتغير التابع الاستجابة

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد الصحيح	تقدير الخطأ
	0.137	0.019	-0.016	0.42275

المصدر: برنامج SPSS19

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين التحرير المصرفي والاستجابة قدرت قوتها بـ $R = 0.137$ ($R^2 = 13.7\%$)، وقدّر معامل التحديد بـ $R^2 = 0.019$ ، أي أن 1.9% من التباين في الاستجابة مفسر بالتغير الحاصل في التحرير المصرفي، وهذا التفسير يعتبر ضئيل جداً يمكن تجاهله.

الجدول رقم (13): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار تأثير المتغير المستقل على بعد الاستجابة

مستوى الدلالة	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية	المعاملات غير نمطية		النموذج
		Betta	الخطأ المعياري	A	
0.01	3.75	0.137	0.606		ثابت
0.470	0.73	0.733	0.247		الاستجابة

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه تشير النتائج إلى أن التحرير المصرفي له تأثير على الاستجابة حيث أن مستوى دلالة $T = 0.470$ وهي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، وعليه نقبل الفرضية الأولية.

*اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

الجدول (14): نتائج تحليل الانحدار المتعدد للمتغير المستقل التحرير المصرفي على الأمان.

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد الصحيح	تقدير الخطأ
	0.115	0.013	-0.022	0.52802

المصدر: من إعداد الطالبة

تشير نتائج الجدول إلى أن معامل الارتباط $R=0.115$ ($R^2=11.5\%$)، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين التحرير المصرفي والأمان، كما أن معامل التحديد قدر بـ: $R^2=0.013$ ، أي أن 1.3% من التباين في الأمان مفسر بالتغير الحاصل في التحرير المصرفي، وهو تفسير ضئيل جداً يمكن تجاهله.

الجدول رقم (15): نتائج تحليل الانحدار المتعدد للمتغير المستقل على متغير الامان.

مستوي الدلالة	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية		النموذج
		Betta	خطأ معياري	
000	3.951		0.758	الثابت
0.545	-6.12	-0.115	0.308	الامان

المصدر: من إعداد الطالبة

طبقاً للنتائج الموضحة في الجدول أعلاها النتائج تشير إلى أن الأمان يتأثر بالتحرير المصرفي، وهذا لأن مستوى دلالة $=0.545$ أي أنها أكبر من مستوى المعنوية $\alpha=0.05$. ومنه نقبل الفرضية الأولية.

*اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

الجدول رقم (16): نتائج تحليل الانحدار لاختبار تأثير المتغير المستقل التحرير المصرفي على المتغير التابع الاستجابة

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد الصحيح	تقدير الخطأ
	0.090	0.008	-0.27	0.54405

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه تشير النتائج إلى أن معامل الارتباط $R=0.090$ ($R^2=0.008$)، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ضعيفة جدا بين التحرير المصرفي والتعاطف، كما أن معامل التحديد $R^2=0.008$ ، أي أن 0.8% من التباين في التعاطف مفسر بالتغير الحاصل في التحرير المصرفي، ويعتبر هذا التفسير ضعيف جدا يمكن تجاهله.

الجدول رقم (17): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار تأثير المتغير المستقل على بعد التعاطف

مستوى الدلالة	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية	المعاملات غير نمطية		النموذج
		Betta	الخطأ المعياري	A	
0.10	2.771		0.70	2.163	ثابت
0.636	0.49	0.090	0.317	0.152	الاستجابة

المصدر: من إعداد الطالبة

النتائج الموضحة في الجدول أعلاه تشير إلى أن هناك تأثير إيجابي للتحرير المصرفي على التعاطف، وهذا لأن مستوى دلالة $T=0.636$ أي أنها أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$). ومنه نقبل الفرضية الأولية.

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

الجدول (18): نتائج تحليل الانحدار المتعدد للمتغير المستقل التحرير المصرفي على الملموسية.

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد الصحيح	تقدير الخطأ
	0.089	0.008	-0.27	0.43860

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين التحرير المصرفي والملموسية حيث قدرت قوته بـ $R=0.089$ (8.9%). كما قدر معامل التحديد بـ $R^2=0.008$ ، أي أن 0.8% من التباين في الملموسية مفسر بالتغير الحاصل في التحرير المصرفي، وهذا التفسير ضعي جدا يمكن تجاهله.

الجدول رقم (19): نتائج تحليل الانحدار المتعدد للمتغير المستقل على متغير الملموسية

النموذج	المعاملات الغير نمطية		المعاملات النمطية	قيمة T المحسوبة	مستوي الدلالة
	A	خطأ معياري			
الثابت	2.349	0.629		3.732	0.001
الملموسية	0.121	0.256	0.089	0.474	0.639

المصدر: من إعداد الطالبة

طبقا للنتائج الموضحة في الجدول أعلاه نستنتج أن التحرير المصرفي له تأثير إيجابي على الملموسية، لأن مستوى دلالة $T = 0.639$ وهي قيمة كبيرة مقارنة بمستوى المعنوية ($\alpha=0.05$). ومنه نقبل الفرضية الأولية.

ولتأكيد النتائج المتحصل عليها سنستعين بتحليل الارتباط pearson لتوضيح العلاقة بين المتغيرات الرئيسية للبحث وأبعادها.

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات من خلال تحليل الارتباط

* اختبار الفرضية الرئيسية:

الجدول (20): تحليل الارتباط بين التحرير المصرفي و جودة الخدمة المصرفية

جودة الخدمة المصرفية	التحرير المصرفي	
0,11	1	التحرير المصرفي (قيمة الارتباط)
0,53		معنوية الاختبار
1	0,11	جودة الخدمة المصرفية (قيمة الارتباط)
	0,53	معنوية الاختبار

نلاحظ من خلال الجدول (20) أن معامل الارتباط بين الأمان والتحرير المصرفي قدر بـ 0,11 ، وهو يعبر عن علاقة ارتباط ايجابي ضعيفة جدا، و بما أن مستوى الدلالة = 0,53 أكبر من مستوى المعنوية $\alpha=0.05$. فسنقبل الفرضية الأولية التي تقول بأنه هناك تأثير للتحرير المصرفي على جودة الخدمة المصرفية.

* اختبار الفرضية الفرعية الأولى

الجدول (21): تحليل الارتباط بين التحرير المصرفي و اعتمادية الخدمة

الاعتمادية	التحرير المصرفي	
0,23	1	التحرير المصرفي (قيمة الارتباط)
0,20		معنوية الإختبار
1	0,23	الاعتمادية (قيمة الارتباط)
	0,20	معنوية الإختبار

المصدر: من إعداد الطالبة

نلاحظ من خلال الجدول (21) أن معامل الارتباط بين الاعتمادية والتحرير المصرفي قدر بـ 0.236، وهو يعبر عن علاقة ارتباط في ارتفاع، و بما أن مستوى الدلالة = 0.209 أكبر من مستوى المعنوية $\alpha=0.05$. فسنقبل الفرضية الأولية التي تقول بأنه هناك تأثير للتحرير المصرفي على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد اعتمادية الخدمة.

* اختبار الفرضية الفرعية الثانية

الجدول (22): تحليل الارتباط بين التحرير المصرفي و الإستجابة

الاستجابة	التحرير المصرفي	
0,13	1	التحرير المصرفي (قيمة الارتباط)
0,47		معنوية الإختبار
1	0,13	الاستجابة (قيمة الإرتباط)
	0,47	معنوية الإختبار

المصدر: من إعداد الطالبة

نلاحظ من خلال الجدول (22) أن معامل الارتباط بين الاستجابة للخدمة والتحرير المصرفي قدر بـ 0.13، وهو يعبر عن علاقة ارتباط ضعيفة، و بما أن مستوى الدلالة = 0.47 أكبر من مستوى المعنوية $\alpha=0.05$. فسنقبل الفرضية الأولية التي تقول بأنه هناك تأثير للتحرير المصرفي على تحسين الاستجابة للخدمة.

* اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

الجدول (23): تحليل الارتباط بين التحرير المصرفي و الأمان

الأمان	التحرير المصرفي	
-1,15	1	التحرير المصرفي (قيمة الارتباط)
0,54		معنوية الاختبار
1	-1,15	الأمان (قيمة الإرتباط)
	0,54	معنوية الاختبار

المصدر: من إعداد الطالبة

نلاحظ من خلال الجدول (22) أن معامل الارتباط بين الأمان والتحرير المصرفي قدر بـ 1,15- ، وهو يعبر عن علاقة ارتباط قوية و لكنها عكسية، و بما أن مستوى الدلالة = 0.54 أكبر من مستوى المعنوية $\alpha=0.05$. فسنقبل الفرضية الأولية التي تقول بأنه هناك تأثير للتحرير المصرفي على بعد الأمان.

* اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

الجدول (24): تحليل الارتباط بين التحرير المصرفي و التعاطف

التعاطف	التحرير المصرفي	
0,09	1	التحرير المصرفي (قيمة الارتباط)
0,63		معنوية الاختبار
1	0,09	التعاطف (قيمة الارتباط)
	0,63	معنوية الاختبار

نلاحظ من خلال الجدول (24) أن معامل الارتباط بين الأمان والتحرير المصرفي قدر بـ 0,09 ، وهو يعبر عن علاقة ارتباط ضعيفة جداً، و بما أن مستوى الدلالة = 0.63 أكبر من مستوى المعنوية $\alpha=0.05$. فسنقبل الفرضية الأولية التي تقول بأنه هناك تأثير للتحرير المصرفي على بعد التعاطف.

* اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

الجدول (25): تحليل الارتباط بين التحرير المصرفي و الملموسية

الملموسية	التحرير المصرفي	
0,08	1	التحرير المصرفي (قيمة الارتباط)
0,63		معنوية الاختبار
1	0,08	الملموسية (قيمة الارتباط)
	0,63	معنوية الاختبار

المصدر: من إعداد الطالبة

نلاحظ من خلال الجدول (24) أن معامل الارتباط بين الأمان والتحرير المصرفي قدر بـ 0,08 ، وهو يعبر عن علاقة ارتباط ضعيفة جدا، وبما أن مستوى الدلالة = 0.63 أكبر من مستوى المعنوية $\alpha=0.05$. فسنبطل الفرضية الأولية التي تقول بأنه هناك تأثير للتحرير المصرفي على بعد الملموسية.

من خلال النتائج السابقة يمكن ملاحظة بأن أكثر بعد تأثر بالتحرير المصرفي في بنك سوسيتي جينرال هو الإعتماضية، حيث أن العملاء يرون بأن خدمات البنوك الأجنبية أكثر اعتمادا من البنوك الوطنية، وهذا ربما لكونها تعتمد معايير عالمية في أداء الخدمة. أما بعد الأمان فقط أعطت النتائج تصورا منطقيا للعلاقة بين المتغيرين بالرغم من سلبية العلاقة، فالعملاء يرون أن الأمان مضمون أكثر في البنوك الحكومية ولعل قضية بنك الخليفة لا تزال تداعياتها لحد الآن.

في الأخير يمكن القول بأن النتائج المحصل عليها في تصورنا لا يمكن اعتبارها عادية وليست نتائج فارقة لو أجرينا دراسة مقارنة مع البنوك الحكومية.

خلاصة الفصل :

من خلال ما تناولناه ضمن الدراسة الميدانية على مستوى بنك سوسيتي جينيرال, ومن خلال النتائج المتوصل إليها عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS, استخلصنا إلى أن التحرير المصرفي يؤثر بشكل أو بآخر على جودة الخدمات المصرفية. كما وجدنا بأن هناك نوع من الرضا لدى متعاملي بنك سوسيتي جينيرال نحو الخدمات المقدمة.

خاتمة عامة

خاتمة البحث:

لقد تعددت الاتجاهات حول إمكانية تطبيق سياسة التحرير المصرفي، حيث أن هناك من ينادي بتطبيقها، و لكن بشروط صارمة لكي تكون ناجحة، و هناك من يرفض تطبيقها و يطالب بالتدخل الحكومي في المنظمة المصرفية فمثلا :

-أمريكا تدعو للرجوع إلى النظرية الكنزوية من جديد.

-فرنسا الليبيرالية تسعى للحفاظ على آليات تدخل الدولة في السوق الاقتصادية.

-السويد وألمانيا تعملان على أن تقوم آلية تسير الاقتصاد على البعد الاجتماعي.

فالتحرير المصرفي ساهم في إصلاح المنظومة المصرفية التي كانت تعاني من قيود كثيرة في تسيير نشاطاتها، كما أن تحرير هذه الخدمات المصرفية مكن المصارف من لعب دور الوساطة بين المؤسسات والسوق المالي، باعتباره الوسيلة المفضلة لتنمية هذه الأسواق، ويمكن المصارف التجارية أيضا من ممارسة مهام البنوك الشاملة رغم عدم استقرارها.

وفي السنوات الأخيرة، شهدت البيئة الاقتصادية والمالية والمصرفية تغيرات وتحولات متسارعة أملتتها بشكل خاص ظاهرة العولمة، والتي يشكل مصدرها النظام الاقتصادي الجديد، وتسارع التقدم في تكنولوجيا المعلومات، والثورة الهائلة في وسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية، ومما يعكس التسارع في هذه التحولات نمو مواقع شبكة الانترنت في العالم، وتزايد عدد مستخدمي هذه الشبكة، وتقديم الخدمات المالية والمصرفية الفورية عبر الإنترنت، والانتشار الواسع للتجارة الالكترونية.

ومواكبة لهذه التغيرات وما رافقها من تسارع في عولمة الخدمات المالية والمصرفية في إطار اتفاقية الجاتس (GATS). وإزالة القيود أمام توريد الخدمات المالية والمصرفية، وانفتاح الأسواق المصرفية على بعضها البعض، بدأت المصارف العالمية تغير من ممارستها المالية والمصرفية بصورة جوهرية، الأمر الذي أدى إلى تزايد عمليات الاندماج والخصوصية وتدويل النشاط، وبالتالي اتجاه هذه المصارف نحو تقديم خدمات و منتجات مصرفية جديدة.

ولم يكن التغيير يمس طريقة تقديم الخدمات فقط، بل تعداه إلى تغيير طبيعة المصارف في حد ذاتها، فظهرت بذلك مصارف لا وجود لها على ارض الواقع متمثلة في المصارف الالكترونية، كما تم إلغاء التخصص الذي لطالما لزم عمل المصارف و قسمها إلى مصارف تجارية و مصارف أعمال...، لدخل في عصر المصرف الشامل الذي لا يعترف بالتخصص في مجال معين، بل يتعامل مع الكل، إذ يأخذ ودائع من كل القطاعات و يقدمها كقروض لكل القطاعات، بالإضافة إلى نشاطه في مجالات عديدة تتعدى القطاع المصرفي. كل هذه الحركية و التطور الحاصل في مجال المصارف أدى بأن تلقي الخدمات المصرفية بآثار على مستوي جودتها.

من أجل التنظيم الجيد لخاتمة البحث، إرتأينا تقسيمها إلى ثلاث عناصر أساسية:

أولا- نتائج الدراسة:

بناء على ما تم التطرق إليه في بحثنا هذا، خلصت دراستنا إلى مجموعة النتائج التالية :

- يجب أن تستجيب الخدمات المصرفية المقدمة من قبل الأجهزة المصرفية إلى التطور الحاصل في النشاط الاقتصادي و المجتمع ككل.
- من الضروري أن تواكب المصارف الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية في ظل العولمة المالية و التحرير المصرفي و المنظمة العالمية للتجارة، و كل إهمال لهذه الظروف، سيؤدي بالمصارف إلى عدم القدرة على المنافسة و العجز، و مواجهة أخطار جمة بإمكانها أن توصله إلى الإفلاس و الزوال من الساحة المصرفية في ظل المنافسة الشرسة التي تتسم بها.
- إن تطبيق الخدمات الحديثة في المصارف سيكون له الأثر الإيجابي الكبير على جودتها كما سيكون له الأثر الأكبر علي القطاع الاقتصادي، لكن التوجه نحو الحداثة يجب أن يتم بعقلانية، لأن هذه الخدمات كما لها ايجابيات لها سلبيات.
- البنوك الأجنبية العاملة بالجزائر بنوك ذات مستوى عالي التقنية، مصممة و منظمة بطريقة عصرية و تمتلك تجهيزات ووسائل دفع ذات نوعية.
- تحتوي البنوك الأجنبية العاملة بالجزائر على كادر وظيفي فعال و ذو كفاءة عالية.
- تستخدم البنوك الأجنبية العاملة بالجائر تقنيات عالية الدقة والجودة في التعامل مع العملاء حفاظا على سرية تعاملات العملاء، و حماية مصالحهم.

➤ تلبي البنوك الأجنبية العاملة بالجزائر طلبات الزبون " الاقتراحات، الشكاوي " في الوقت المناسب.
➤ يمكن الاعتماد على البنوك الأجنبية العاملة بالجزائر في أغلب التعاملات المالية المصرفية.
➤ تمتلك البنوك الأجنبية العاملة بالجزائر موظفين يمكن من خلالهم استقطاب العميل نتيجة لروح العمل الممزوجة بروح التعاطف والتعامل الشفاف مع الزبائن.
➤ رضا زبائن البنوك الأجنبية العاملة بالجزائر عالي و بدرجة كبيرة نتيجة لجودة الخدمة المقدمة من طرف البنك.

➤ كلما زاد مستوى الخدمة المصرفية زاد عدد المتعاملين مع البنك، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة إجمالي الودائع لديه مما يزيد فرص منح الائتمان، و بالتالي فإن تحسن جودة الخدمة المصرفية يؤدي بالضرورة إلي تطوير سوق الائتمان، و تطوير الاقتصاد ككل و هذا ما نجد البنوك الأجنبية تعمل عليه، رغم أن الهدف الأول لديها هو الربح وكسب أكبر قيمة سوقية ممكنة.

➤ يرتبط مفهوم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون بمدى قدرة المنظمة على تقديم خدمة تقابل توقعاته أو تتجاوزها، فتقديم خدمات ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي للخدمات المصرفية مع توقعات الزبائن لهذه الأبعاد.

➤ من أهم النتائج أيضا تلك التي تم استنتاجها من المقابلة التي أجريت مع مدراء و مسؤولي البنوك عينة الدراسة، نجد ثقة البنوك الأجنبية العاملة في الجزائر ثقة تامة في مستوى الخدمات المقدمة للزبائن، و حتى الكادر الوظيفي العامل لديها، و هذا يدل على حرص المؤسسة " البنك " على تحقيق أهداف البنك المعاصر و الحرص التام على إزالة العراقيل المحتملة و الغير مناسبة في العمل المصرفي الكفاء.

ثانيا-التوصيات:

- العمل على تنويع و تطوير الخدمات البنكية و الاهتمام أكثر بجودة الخدمات المصرفية، للوصول إلى التميز و إرضاء رغبات الزبائن.
- الاهتمام أكثر بالعنصر البشري من خلال دورات التكوين لكسب الخبرات و أفضل تأهيل لجميع موظفين، خاصة المتعاملين مباشرة مع العملاء.
- التقليل من القيود المفروضة على البنوك الأجنبية لممارسة نشاطاتها بأكثر حرية، دون إهمال مراقبتها و العمل على تكليفها بتمويل كل أنواع المشاريع سواء المتوسطة أو طويلة الأجل.

- العمل على دمج البنوك الجزائرية و خاصة العمومية منها في الأسواق العالمية، و ذلك للاستفادة من الخبرات و المعلومات التي تقدمها البنوك الكبيرة في المجالين المصرفي و المالي.
- فتح المجال أمام كل المتعاملين في السوق المصرفية الجزائرية و منح الفرص المتكافئة لجميع البنوك سواء كانت وطنية أو أجنبية، بغية تحسين الخدمات المصرفية.
- الحرص على فهم الزبون الجزائري و توفير احتياجاته و متطلباته من طرف البنوك فذلك أهم عنصر عليها مراعاته، لكسب أكبر حصة من الزبائن، و بالتالي منافسة البنوك و تقليل الاحتكار المصرفي.

ثالثا-أفاق البحث :

إن عصرنا الحديث، هو عصر السرعة و التطور، و هو يتغير بشكل دائم و مستمر، و بالتالي فإن الابتكارات و الخدمات الحديثة في المصارف لن تتوقف عن الظهور، و متطلبات الاقتصاد في تجدد دائم و تحتاج إلى الجودة، للاستمرار و التطور، لذا فإن كل وافد جديد على الصناعة المصرفية يعتبر موضوعا للدراسة في حد ذاته، وهذا ما يفتح المجال لمعالجة بعض المواضيع التي لم تستوفها الدراسات حقها لحداتها، و من بينها:

- دور الحوكمة في تفعيل الاندماج المصرفي العالمي.
- مساهمة مجلس الإدارة في خلق القيمة المالية للمصارف.
- تأثير الأطراف الآخذة على أداء المؤسسة المصرفية الدولية.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

- 1- أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية، مدخل نظري تطبيقي، دار البركة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2001.
- 2- بيان هاني حرب، مدخل إدارة الأعمال، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2000.
- 3- ثامر البكري وأحمد الرحموني، تسويق الخدمات المالية، اثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2008.
- 4- جبلي هدى، قياس جودة الخدمة المصرفية، مدكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة قسنطينة
- 5- حسن صادق، حسن عبد الله، إدارة الجودة الشاملة في ظل اقتصاديات الأعمال، جامعة البحرين، المؤتمر العلمي الثاني، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، بعنوان الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات"، أيام 27.26، 2006
- 6- رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، مؤسسة الوراقة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008
- 7- رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، مؤسسة الوراقة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008
- 8- رونالد ماكينيون، ترجمة د. طيب بطرس وسعاد الطنبولي، "النهج الأمثل لتحرير الاقتصادي"، ط1، الجمعية المصرية لنشر الثقافة العالمية، مصر، 1996.
- 9- زياد رمضان، محمود بودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، ط1، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2000.
- 10- سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2009
- 11- سعيد النجار " السياسات المالية والأسواق المال، صندوق النقد العربي، والصندوق العربي للانتماء الاقتصادي والاجتماعي، 1994.

قائمة المراجع

- 12- شاعر القزوني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، ط4، 2008.
- 13- صالح محمد ابونايه، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2008.
- 14- صفاء خير الدين، مفهوم التحرير الاقتصادي، حلقة نقاشية 11-13 ماي 1991، كلية الاقتصاد، جامعة القاهرة، مصر.
- 15- طارق عبد العال حماد، اندماج وخصخصة البنوك سلسلة البنوك التجارية-قضايا معاصرة-، ج3، دار الجامعية للنشر، الإسكندرية مصر، 1999
- 16- طه طارق، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2000
- 17- عبد الغفار حنفي، وعبد السلام أبو قحف، الإدارة الحديثة في البنوك التجارية: السياسات المصرفية-تحليل قوائم المالية، الجوانب التنظيمية والتطبيقية-البنوك العربية، دار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.
- 18- عبد الله فكري محمد الوكيل، تقييم أداء البنوك في ظل سياسة التحرير الاقتصادي، رسالة دكتوراه، كلية الاقتصاد، جامعة القاهرة، مصر، 1996
- 19- عبد المطلب عبد الحميد: العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003
- 20- عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها وإداراتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000
- 21- عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2001
- 22- فلاح حسن الحسيني، ومؤيد عبد الرحمان الدوري، إدارة البنوك، مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل للطباعة والنشر عمان الأردن، ط3، 2000.
- 23- كريمة محمد ابراهيم الحسيني: تحرير القطاع المصرفي بين النظرية والتطبيق، دراسة التجربة المصرية رسالة دكتوراه الفلسفة في الاقتصاد، جامعة حلوان، كلية التجارة وإدارة الأعمال، قسم الاقتصاد والتجارة الخارجية، مصر، 2001.
- 24- مأمون الدرادكة، طارق الشبلين الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر، القاهرة 2002.

قائمة المراجع

- 25- محمد عبد الفتاح الهيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2006.
- 26- محمد عبد الفتاح الهيرفي، الإدارة الرائدة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
- 27- محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار البازوري للنشر لتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
- 28- محمود احمد التوني، الاندماج المصرفي: النشأة والتطور والدوافع والمبررات والآثار، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط1، 2007.
- 29- محمود جاسم الصميدعي، وردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي كمي تحليلي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2005.
- 30- مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2006.
- 31- ناصر خليل، التجارة والتسويق الإلكتروني، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2009.
- 32- هشام خالد، البنوك الإسلامية الدولية وعقودها، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.

ثانيا: الرسائل الجامعية

- 1- إبراهيم بختي، دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق، دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر، 2002.
- 2- أكرم نعمان الطيب، أثر التحرير الاقتصادي على الجهاز المصرفي المصري، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، مصر، 2001.
- 3- باسم عباس كويدي الجاسمي، جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون-مدخل قيمي-دراسة استطلاعية للأراء عينة من زبائن المصارف مدينة الديوانية، جامعة القادسية، كلية الإدارة والاقتصاد
- 4- بريش عبد القادر، التحرير المصرفي متطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2006.
- 5- جليد نور الدين، تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2006.

- 6- خالد عيجولي، وظيفة الوساطة المالية في البورصة ودورها في تنمية التعاملات المالية، دراسة مقارنة لبلدان المغرب العربي، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر، 2006.
- 7- زيدان محمد دور التسويق في القطاع المصرفي، حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، فرع التخطيط كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005.
- 8- شايب يمينة، قراءة في نظريات التجارة الليبرالية من واقع العلاقات الاقتصادية العالمية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع تحليل اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004.
- 9- مرفت عبد السلام عبد المجيد صابرين " تقييم أداء الجهاز المصرفي في ظل السياسات التحرير المالي في مصر خلال الفترة (1990/91-2000/99)، رسالة ماجستير، كلية التجارة قسم الاقتصاد والمالية العامة، جامعة أسيوط، مصر، 2004.
- 10- معراج هوارى، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في مصارف التجارية الجزائرية، دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005.

ثالثا: المجالات

- 1- أحمد طه العلجوني، المصارف الإسلامية والعولمة المالية: الأثار المتوقعة وكيفية المواجهة، مجلة جامعة الملك فهد بن عبد العزيز: الاقتصاد الإسلامي، المجلد 22، العدد 02، 2009.
- 2- بومدين يوسف، إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد الخامس، 2007.
- 3- سمير احمد أبو زنير، شاري ربحي الشريف، " جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في الضفة الغربية، ومدى رضا العملاء عنها، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 05.
- 4- عبد المنعم محمد الطيب حمد النيل، العولمة وأثارها الاقتصادية على المصارف، نظرة شمولية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 03، ديسمبر 2005.

رابعاً: الملتقيات

- 1- بن طلحة صليحة، معوشي بوعلام، " دور التحرير المصرفي في إصلاح المنظومة المصرفية"، مداخلة قدمت في الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية واقع وتحديات، المنعقد يومي 14/15 ديسمبر 2004، جامعة شلف.
- 2- ربحي كريمة، تسويق الخدمات المصرفية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولت الاقتصادية، واقع وتحديات، المنظم بكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004
- 3- زيدان محمد، دريس رشيد، متطلبات اندماج البنوك الجزائرية في اقتصاد العالمي، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولت الاقتصادية، واقع وتحديات منظمة عن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، شلف، 14/15 ديسمبر 2004
- 4- عبد الغني حريري " دور التحرير المالي في الأزمات والتعثر المصرفي، الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية المنظم بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 20-21 أكتوبر 2009.
- 5- محمد عبد الوهاب العزاوي، أحمد سليمان محمد الجرجري، تقانة المعلومات والاتصالات كمدخل لتحقيق التمييز التسويقي، دراسة تحليلية للآراء عينة من المسؤولين في عدد من المصارف، ورقة مقدمة للملتقى الدولي الرابع حول: الإبداع والتميز في المنظمات الأعمال يومي 29/30 أبريل 2012 كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، الأردن.

خامساً: المراجع باللغة الأجنبية

- 1- Boyer André et Nefzi Ayoub, LA perception de la qualité dans le domaine des services : Vers une clarification des concepts opcit
- 2- Commission perspective de développement économique et social- projet de rapport problématique de le réforme de system bancaire : éléments pour débat social- CNES- Novembre-2000
- 3- Détire, Philippe (2001), construire une démarche qualité. 4 me édition, Eb, Edition d'organisation, Paris.

- 4- Faberegoule Cartherine Golard, L'essentiel de l'organisation mondial du commerce OMC, édition Gualina, Paris, France, 2002
- 5- Kotler et G.Armstrong, principes of marketing service, Édition prentice hall, 1996
- 6- Monique Zollinger, Marketing et stratégie de la Banque, Edition Dunod, 4 me Edition, Paris France, 2004
- 7- Parasurman, Zeithaml, Berry (1985) Aconceptual Model Of Qualité and its Implication for future researchjournal of marketing
- 8- Philippe,Darvisent et Jean Pierre, « Economie Internationale : la place des banques », édition Dunod, France, 1999
- 9- Sylvie de coussergues, La Banque structures marché, Edition : Dalloz, 2 me Edition, Paris France, 1996
- 10- Sylvie de coussergues, La banque : structures marché gestion : OT-CIT.

سادسا: مواقع الأنترنت

- 1- <http://www.abj.org.jo>
- 2- <http://www.google.com#g=thewin+Crises%3A+The+causes+ofbanking+and+balance+of+payment+problemset+hl=article=sa=2etfa=9cb4219990630fbdin>.
- 3- [Http://www.ifgtunisa.org/files/htesie/ben%20salha %20 Oussama.pdf](Http://www.ifgtunisa.org/files/htesie/ben%20salha%20Oussama.pdf).
- 4- <http://www.mafhoum.com>
- 5- www.djelfa.info/vb/show
- 6- www.messbah.com

الملاحق

الملاحق

الملحق 01:

استبيان موجه لعملاء البنوك :

أخي الكريم... أختي الكريمة ...

بعد التحية :

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان "تأثير التحرير المصرفي على جودة الخدمات المصرفية"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير، تخصص مالية و اقتصاد دولي، جامعة بسكرة، ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بإعداد استبيان يتكون من ثلاثة أجزاء.

لذا نرجو من حضرتكم التكرم بالإجابة على فقرات هذا الاستبيان بما يتفق مع وجهة نظركم، علماً بأن بيانات الدراسة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بالسرية التامة.

وتتوجه الباحثة بجزيل الشكر و العرفان لكل من ساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل البنوك من خلال مشاركته في هذا الاستبيان.

شهيناز دهينة

الرقم	المتغير	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
01	التحرير المصرفي	يهدف التحرير المصرفي إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية للزبائن			
02		يفرض التحرير المصرفي استخدام أساليب تسويقية حديثة			
03		تحرص المصارف على استخدام تكنولوجيا متطورة			
04		يمكن أن تستعين المصارف بمهارات و خبرات أجنبية			
05		يفرض التطور المصرفي المزيد من استقلالية البنك فيما يتعلق بعملية اتخاذ القرارات			
06		للمصارف الحرية في تحديد العمولات و تسعير الخدمات المصرفية			
07		يعمل التحرير المصرفي على زيادة مستوى الشفافية في المعاملات			
08		يهدف التحرير المصرفي إلى زيادة أوجه الحماية للمودعين و المستثمرين			
09		يتطلب التحرير المصرفي تقديم تمييز في عملية منح الائتمان			
10		يسمح التحرير المصرفي باندماج المصارف العالمية			
11		يمكن التحرير المصرفي البنوك و المصارف من ضمان حصة كبيرة في الأسواق المحلية			
12		يعمل التحرير المصرفي على تسهيل عملية تدويل النشاط المصرفي			
13		يساعد التحرير المصرفي البنوك على تسهيل علاقاتها مع الأطراف الأخذة			
جودة الخدمات المصرفية					
14	الاعتمادية	يمكنك الاعتماد على إدارة البنك الذي تتعامل معه في إجراء معاملاتك			
15		يمكنك البنك من انجاز معاملاتك الخارجية بشكل سهل			
16		يسعى البنك إلى جذب عملاء جدد لتوسيع خدماته و زيادة أرباحه.			
17		هناك فرق بين خدمات البنوك الوطنية و البنوك الأجنبية			

			من حيث القدرة على تقديم الخدمات بكفاءة عالية	
			تشعر بوجود استعداد لدى موظفي البنك لمساعدة الزبائن	18
			هناك نوع من الرضا لتعامل الموظفين معك و سلوكهم	19
			هناك فرق بين خدمات البنوك الوطنية و البنوك الأجنبية من حيث قدرة العاملين على توفير الخدمات واحتياجات العملاء في الوقت والكيفية المناسبين	20
			يسعى البنك إلى التكيف مع متطلبات العملاء المتزايدة و المتجددة.	21
			أرى بأن الخدمات التي يقدمها البنك تستجيب لرغباتي.	22
			تشعر بالارتياح و الاطمئنان عند التعامل مع موظفي البنك "الثقة بمقدم الخدمة"	23
			يهتم البنك بزبائنه دون تمييز لزبون على آخر	24
			هناك فرق بين خدمات البنوك الوطنية و البنوك الأجنبية من حيث مقدرتهم على كسب ثقة العملاء.	25
			يتفهم البنك وضعية الزبون في حالة مروره بظروف صعبة	26
			يقدم البنك ضمانات مرضية للزبائن	27
			هناك فرق بين خدمات البنوك الوطنية و البنوك الأجنبية من حيث الاهتمام الشخصي والعناية الذي يوليه البنك لعملائه قصد حل مشاكلهم	28
			يتوفر البنك على التكنولوجيا الحديثة لانجاز العمل	29
			يوجد تكامل تنظيمي بين مصالح البنك	30
			يتوفر البنك على وسائل الراحة للزبون أثناء انجاز معاملته	31
			يوفر البنك خدمة مميزة و ملموسة تختلف عن البنوك الأخرى.	32
			أرى بأن خدمات البنك في مستوى تطلعاتي.	33
			هناك فرق بين خدمات البنوك الوطنية و البنوك الأجنبية من حيث المظهر الخارجي للتجهيزات والمعدات و الأفراد. العاملين و أجهزة الاتصال المختلفة.	34

Corrélations

		al ta7rir al massrifi	AL I3TIMADIYA
al ta7rir al massrifi	Corrélacion de Pearson	1	,236
	Sig. (bilatérale)		,209
	N	30	30
AL I3TIMADIYA	Corrélacion de Pearson	,236	1
	Sig. (bilatérale)	,209	
	N	30	30

Corrélations

		al ta7rir al massrifi	AL ISTIJABA
al ta7rir al massrifi	Corrélacion de Pearson	1	,137
	Sig. (bilatérale)		,470
	N	30	30
AL ISTIJABA	Corrélacion de Pearson	,137	1
	Sig. (bilatérale)	,470	
	N	30	30

Corrélations

		al ta7rir al massrifi	AL AMAN
al ta7rir al massrifi	Corrélacion de Pearson	1	-,115
	Sig. (bilatérale)		,545
	N	30	30
AL AMAN	Corrélacion de Pearson	-,115	1
	Sig. (bilatérale)	,545	
	N	30	30

Corrélations

		al ta7rir al massrifi	AL TA3ATOF
al ta7rir al massrifi	Corrélation de Pearson	1	,090
	Sig. (bilatérale)		,636
	N	30	30
AL TA3ATOF	Corrélation de Pearson	,090	1
	Sig. (bilatérale)	,636	
	N	30	30

Corrélations

		al ta7rir al massrifi	AL MALMOUSSIYA
al ta7rir al massrifi	Corrélation de Pearson	1	,089
	Sig. (bilatérale)		,639
	N	30	30
AL MALMOUSSI YA	Corrélation de Pearson	,089	1
	Sig. (bilatérale)	,639	
	N	30	30

Corrélations

		al ta7rir al massrifi	al jawda al massrifiya (motaghayr tabi3)
al ta7rir al massrifi	Corrélation de Pearson	1	,118
	Sig. (bilatérale)		,535
	N	30	30
al jawda al massrifiya (motaghayr tabi3)	Corrélation de Pearson	,118	1
	Sig. (bilatérale)	,535	
	N	30	30