

## دور الإصلاحات المصرفية في تحديث الخدمات المصرفية

دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA في الفترة (2000-2020)

The Role of Banking Reforms in Modernizing Banking Services A Case Study of the People's Loan Bank of Algeria (CPA) in the period (2000-2020)

أسماء حدانة<sup>1</sup>، جميلة بن عيشي<sup>2</sup><sup>1</sup> جامعة محمد خيضر بسكرة، (الجزائر)، asma.haddana@univ-biskra.dz<sup>2</sup> جامعة محمد خيضر بسكرة، (الجزائر)، benaichidjamila@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2021/05/25

تاريخ القبول: 2021/06/28

تاريخ النشر: 2021/12/12

**ملخص:**

تشكل المؤسسات المالية والبنوك جزءا من النسيج الاقتصادي ككل، تتأثر به وتؤثر فيه، وهي بذلك ليس في غنى مما يعرفه الاقتصاد العالمي من تحولات أفرزتها معطيات مختلفة، أبرزها التطورات التكنولوجية التي مست الخدمات المصرفية بشكل أساسي، مما أدى إلى تحديثها لمواكبة العصر، ولذلك ارتبطت أهمية البنك بالنسبة للفرد بنوعية الخدمات التي يقدمها، حيث انتقلت البنوك من تقديم خدمات تقليدية محصورة في الإيداع والإقراض إلى اقتحام مجالات متعددة في تقديم خدماتها المصرفية.

هدفت الدراسة إلى إبراز مستوى الإصلاحات المصرفية المطبقة في بنك القرض الشعبي الجزائري بسكرة من وجهة نظر عملائه و مدى مساهمة أبعاد الإصلاحات المصرفية في تحديث الخدمة المصرفية في بنك CPA بسكرة، وذلك من خلال التعرف على آراء عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري لبسكرة حول تحديث الخدمات المصرفية بالبنك، وقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة.

توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها أنه يوج مساهمة دالة إحصائية للاستمرارية في تحديث الخدمات المصرفية من وجهة نظر عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري بسكرة

**كلمات مفتاحية:** نظام مصرفي، بنوك، خدمات مصرفية، تحديث الخدمات المصرفية

تصنيفات JEL : G0. G21. G24

**Abstract:** Financial institutions and banks form part of the economic fabric as a whole, affected by it and affect it, and thus it is not in the richness of what the global economy knows in terms of transformations produced by various data, the most prominent of which are technological developments that mainly affected banking services, which led to modernization to keep pace with the times, and therefore the importance of The bank in relation to

the individual with the quality of services it provides, as banks have moved from providing traditional services limited to deposit and lending to penetrate various fields in the provision of their banking services .

The study aimed to highlight the level of banking reforms applied in the Popular Loan Bank of Algeria in Biskra from the point of view of its customers and the extent to which the dimensions of banking conventions contribute to the modernization of the banking service at CPA Bank Biskra, by getting acquainted with the opinions of the clients of the Popular Loan Bank of Algeria to Biskra about the modernization of banking services at the bank, and the questionnaire was used as a study tool.

The study found a set of results, the most important of which is that there is a statistically significant contribution to the continuity of modernizing banking services from the point of view of the clients of the Algerian Popular Loan Bank in Biskra. Key words: banking system, banks, banking services, modernization of banking services

**Jel Classification Codes:** G0. G21. G24

المؤلف المرسل: أسماء حدانة ، الإيميل: asma.haddana@univ-nbiskra.dz

## 1. مقدمة:

بعد حصول الجزائر على استقلالها سنة 1962 بدأت بتأسيس نظام بنكي وطني يكون قادرا على تعبئة الموارد المالية المتاحة وتوجيهها نحو تمويل التنمية، وتجاوز التردد وحتى الرفض الذي أبدته البنوك الأجنبية في هذا المجال. ولهذا تضافرت الجهود في بناء نظام مصرفي يساعد على النهوض بالاقتصاد الوطني ، إلا أن تلك الجهود لم تكن كافية فلقد تخللته العديد من النقائص والتي حاولت السلطات تداركها بإجراء العديد من الإصلاحات وسن العديد من القوانين التي تنظم وتوضح العلاقات بين مختلف مكونات النظام المصرفي الجزائري، ولكن السؤال الذي يطرح نفسه هنا:

**هل ساهمت الإصلاحات المصرفية في تحديث الخدمات المصرفية المقدمة من طرف بنك القرض الشعبي الجزائري ببسكرة؟  
الأسئلة الفرعية:**

- ما مستوى رضا عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري ببسكرة على الإصلاحات المصرفية المعتمدة؟
- ما مستوى تحديث الخدمات المصرفية المقدمة من قبل بنك القرض الشعبي الجزائري ببسكرة من وجهة نظر زبائنه؟

- هل أدت الإصلاحات المصرفية بأبعادها ( الأفضلية، المنافسة، السهولة، الاستمرارية) إلى تحديث الخدمات المصرفية ببنك القرض الشعبي الجزائري ببسكرة؟

**فرضيات البحث:**

**الفرضية الرئيسية:** يوجد مساهمة ذات دلالة إحصائية للإصلاحات المصرفية في تحديث الخدمات المصرفية ببنك القرض الشعبي الجزائري.

**الفرضيات الفرعية:**

- يوجد مساهمة ذات دلالة إحصائية للأفضلية في تحديث الخدمات المصرفية ببنك CPA بسكرة

- يوجد مساهمة ذات دلالة إحصائية للمنافسة في تحديث الخدمات المصرفية ببنك CPA بسكرة

- يوجد مساهمة ذات دلالة إحصائية للسهولة في تحديث الخدمات المصرفية ببنك CPA بسكرة

- يوجد مساهمة ذات دلالة إحصائية للاستمرارية في تحديث الخدمات المصرفية ببنك CPA بسكرة

**أهداف البحث:**

تهدف الدراسة إلى التعرف على:

- مستوى الإصلاحات المصرفية المطبقة في بنك القرض الشعبي الجزائري ببسكرة من وجهة نظر عملائه.

- مستوى تحديث الخدمات المصرفية في بنك القرض الشعبي الجزائري ببسكرة.

- مدى مساهمة أبعاد الإصلاحات المصرفية في تحديث الخدمة المصرفية في بنك CPA بسكرة

**2. نظرة حول تطور النظام المصرفي الجزائري:**

**1.2 تعريف النظام المصرفي:**

النظام المصرفي هو جزء من النظام المصرفي والمالي ، وهو يضم مجمل النشاطات التي تمارس بها عمليات مصرفية، وخاصة تلك المتعلقة بمنح الائتمان، وهو يشمل الجهاز المصرفي والمنشآت المالية المتخصصة والسلطات المسؤولة عن السياسة النقدية – أي البنك المركزي والخزينة العمومية- (القرويني، 2008، صفحة 36)

ويتمثل في مجموعة المصارف العاملة في بلد معين، ويختلف هيكله من بلد إلى آخر وفي قمة النظام المصرفي يوجد البنك المركزي. (عبد اللاوي، 2007، صفحة 115)

**2.2 النظام المصرفي من الاستقلال إلى 1990:**

ورثت الجزائر في 1962 نظاما مصرفيا مبنيا على القواعد التي تحكم السوق المصرفية الفرنسية وعلى خدمة الأقلية الاستعمارية، فكانت مثلا الخزينة العمومية هيئة تتكلف بجمع الضرائب على حساب الأغلبية الجزائرية ( بحيث أن المعمرين كانوا معفيين من عدة ضرائب) وتعييد توزيع الضرائب لفائدة الأقلية الأوربية بإنشاء طرق ومدارس ومستشفيات إلى غير ذلك يستفيد منها الأوروبيون. (هني، 1991، صفحة 66)

وكانت البنوك وكالات للبنوك الفرنسية، أو مؤسسات تم إنشاؤها عند الحاجة أو لتحقيق بعض العمليات التي تتطلب أموالا ضخمة.

ولكن وبعد الاستقلال أخذت السلطات إجراءات طارئة، حيث قامت أولا بفصل الخزينة العمومية الجزائرية عن الفرنسية ابتداء من 29 أوت 1962 ، ثم أنشأت البنك المركزي الجزائري في 13 ديسمبر 1962، حيث أسندت له وظيفة إصدار النقود ومراقبة وتنظيم وتداخل الكتلة النقدية وكذا إعادة الخصم وتسديد احتياطات الصرف كما تم تعزيز السلطة الوطنية بإصدار العملة الوطنية في 14/04/1964 (القرويني، 2008، صفحة 67) ، ولتمويل النشاطات التنموية تم إنشاء الصندوق الجزائري للتنمية في 7 ماي 1963 ، ولعدم كفاية مصادر التمويل تم إنشاء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في 10 أوت 1964 (Benhalima, 1996, p. 11)

أما في سنة 1966 قررت الحكومة تأميم البنوك الأجنبية والتي أنشأت على إثرها 3 بنوك تجارية BNA-CPA-BEA

البنك الوطني الجزائري عام 1966/06/13

القرض الوطني الشعبي 1966/12/29

البنك الجزائري الخارجي 1967/10/01

بعد تأميم البنوك أصبحت البنوك العمومية ملكيتها تعود للدولة فالقرارات تتخذ

مركزيا ، ولم يكن للبنك الحق في اختيار التمويلات اللازمة ، بل القرار التمويلي

مرتبط بمستوى هيئات التخطيط ثم جاء الإصلاح الجديد لسنة 1971 ليحمل رؤية جديدة

لعلاقات التمويل حيث كانت البنوك تقوم بتمويل المؤسسات العمومية بقروض

متوسطة الأجل ولكن سرعان ما جاء قانون 1978 ليلغي المبادئ التي جاء بها إصلاح

1971 وحلت الخزينة العمومية محل النظام البنكي في تمويل الإدارات العمومية

وفي سنة 1986 تم إصدار قانون إصلاحي في 19 أوت من نفس السنة المتعلق بنظام

البنوك والقرض، والذي بموجبه تم إدخال إصلاح جذري على الوظيفة البنكية، وجاء

ليوحد الإطار القانوني الذي يسير بنشاط الخاص بكل المؤسسات المالية مهما كانت

طبيعتها القانونية، وتضمن هذا القانون مجموعة من الأفكار أهمها: (لطرش، 2010،

صفحة 195، 194)

- استعادة البنك المركزي دوره كبنك البنوك.
- وضع نظام بنكي على مستويين وذلك بالفصل بين البنك المركزي كملجأ أخير للإقراض وبين نشاطات البنوك التجارية.
- استعادة مؤسسات التمويل دورها داخل نظام التمويل من خلال تعبئة الادخار وتوزيع القروض في إطار المخطط الوطني للقرض.
- تقليل دور الخزينة في نظام التمويل وتغيبب مركزه الموارد المالية.

- إنشاء هيئات رقابة على النظام البنكي وهيئات استشارية أخرى.

في سنة 1988 شرعت الجزائر بتطبيق برنامج إصلاحي واسع يمس مجمل القطاعات الاقتصادية وبالأخص المؤسسات العمومية والتي كان على عاتقها أهم النشاطات الاقتصادية. (حميدات، 2005، صفحة 138)

فقد صدر قانون 88\_06 في 12/01/1988 المعدل والمتمم قانون 86\_12 في انسجام الجهاز المصرفي مع استقلالية البنوك والمؤسسات المالية، وضرورة تعديل قواعد التمويل بحيث يوجه الاهتمام نحو تحقيق المردودية المالية للمشاريع الاستثمارية، كما نص على ضرورة استعادة البنك المركزي صلاحيته في تطبيق السياسة النقدية، في حين تتكفل البنوك والمؤسسات للمالية بتمويل مشاريع المؤسسات العمومية والاقتصادية وفقا للإطار الذي يرسمه المخطط الوطني للقرض، هذا بالاتجاه نحو مبادئ المردودية والربح في الجهاز المصرفي (حياة، 2004، صفحة 399) وفي تلك الفترة أعيد النظر في تخصص البنوك وتم إنشاء بنك متخصص بتمويل الزراعة وهو البنك الجزائري للزراعة والتنمية الريفية 16/03/1982، والذي تحمل النشاط الموجه للزراعة الذي كان يقوم به البنك الوطني الجزائري، وفي 30/04/1985 تم إحداث بنك التنمية المحلية وظيفته تمويل نشاط الجماعات المحلية لتخفيف مهام القرض الشعبي الجزائري. (Benhalima، 1996، صفحة 25)

## 2.3 النظام المصرفي الجزائري بعد 1990

تعتبر سنة 1990 سنة فارقة في تاريخ النظام النقدي الجزائري بصور قانون النقد والقرض الذي تضمن إدخال إصلاحات عميقة على هذا النظام، حيث اعتبر في حينه من بين أهم قوانين الإصلاح الاقتصادي في الجزائر. (لطرش، 2013، صفحة 341)

ومن أهم النقاط التي تضمنها قانون النقد والقرض وأحداث علاقة جديدة بين مكونات المنظومة المصرفية من جهة وبينها وبين مؤسسات الاقتصادية العمومية من جهة أخرى وبهذا جاء قانون النقد والقرض بمجموعة من التدابير نذكر أهمها:

- منح الاستقلالية للبنك المركزي الذي أصبح يسمى بنك الجزائر واعتباره سلطة نقدية حقيقية مستقلة عن سلطات المالية تتولى إدارة وتوجيه السياسة النقدية في البلاد إلى جانب إعادة تنظيمه وذلك بظهور هيئات جديدة تتولى تسيير البنك وإدارته ومراقبته

- تعديل مهام البنوك العمومية لزيادة فعاليتها في النشاط المصرفي بقيامها بالوساطة المالية في تمويل الاقتصاد الوطني وذلك بإلغاء التخصص في نشاط مصرفي وتشجيع البنوك إلى تقديم وخدمات مصرفية جديدة ودخول الأسواق المالية ومواجهة المنافسة نتيجة انفتاح السوق المصرفية على القطاع الخاص الوطني أو جنبي.

- تفعيل دور السلطة المصرفية لتنمية وتمويل اقتصاد الوطني وفتحته أما البنوك الخاصة وبنوك أجنبية لمزاولة أنشطتها المصرفية إلى جانب إقراره بإنشاء سوق للقيم المنقولة .

كما جاء قانون النقد والقرض بمجموعة من الهيئات كان أهمها مجلس النقد والقرض بالإضافة إلى هيئات الرقابة المتمثلة في: لجنة الرقابة المصرفية، مركزية المخاطر، مركزية عوارض الدفع ، جهاز مكافحة إصدار شيكات بدون رصيد.

كما عرف قانون النقد والقرض عدت إصلاحات نوجزها كما يلي:

**+ تعديلات التي أدخلت على قانون النقد والقرض خلال عام 2001 :**

إن التعديلات التي أدخلت على قانون النقد والقرض خلال عام 2001 من خلال الأمر 01/01 تهدف أساسا إلى تقسيم مجلس النقد و القرض إلى جهازين :

الأول يتكون من مجلس الإدارة الذي يشرف على إدارة وتسيير شؤون البنك المركزي ضمن الحدود المنصوص عليها في القانون.

الثاني يتكون من مجلس النقد والقرض وهو مكلف بأداء دور السلطة النقدية والتخلي عن دوره كمجلس إدارة لبنك الجزائر.

والمادة 03 من الأمر 01/01 تعدل المادة 23 من قانون النقد والقرض تعدل أحكام الفقرتين الأولى والثانية من المادة 23 التي تنص على أنه لا تخضع وظائف المحافظ

ونواب المحافظ إلى قواعد الوظيف العمومي وتتنافى مع كل نيابة تشريعية أو مهمة حكومية أو وظيفة عمومية .

ولا يمكن للمحافظ أو نوابه أن يمارسوا أي نشاط أو وظيفة أو مهنة مهما تكن أثناء ممارسة وظائفهم ما عدا تمثيل الدولة لدى مؤسسات عمومية دولية ذات طابع مالي أو نقدي أو اقتصادي.

### + التعديلات التي جاء بها الأمر الرئاسي 03 \_ 11 :

لقد جاء هذا النص التشريعي في ظرف تميز بتخبط الجهاز المصرفي في ضعف كبير في الأداء وخاصة بعد الفضائح المتعلقة بإفلاس بنك الخليفة والبنك الصناعي والتجاري , والذي بين بصورة واضحة عدم فعالية أدوات المراقبة والإشراف التي يديرها بنك الجزائر باعتباره السلطة النقدية .

إن الأمر 11/03 الصادر في أوت 2003 والمتعلق بالنقد والقرض , يعتبر نصا تشريعيًا يعكس بصدق أهمية المكانة التي يجب أن يكون عليها النظام المصرفي , إذ أنه جاء مدعما لأهم الأفكار والمبادئ التي تجسدت في القانون 10/90 , مع التأكيد على بعض التعديلات الجزئية التي جاء بها الأمر 01/01 , والتي تتمثل أساسا في الفصل بين مجلس الإدارة ومجلس النقد والقرض فيما يخص الهيكل التنظيمي , حيث انه في الفصل الثاني من الأمر الرئاسي 11/03 المتعلق بإدارة بنك الجزائر , أشارت المادة (18) بكيفية تشكيل مجلس إدارة بنك الجزائر .

وتم كذلك توسيع مهام مجلس النقد والقرض كسلطة نقدية حيث نصت المادة (62) الفقرة "ج" بتحديد السياسة النقدية والإشراف عليها , ومتابعتها وتقييمها , ولهذا يحدد المجلس الأهداف النقدية لاسيما فيما يتصل بتطور المجاميع النقدية والقرضية , ويحدد استخدام النقد وكذا وضع قواعد الرقابة في السوق النقدية , ويتأكد من نشر معلومات في السوق ترمي الى مخاطر الاختلال .

وهكذا أوكلت للمجلس مهمة حماية زبائن البنوك والمؤسسات المالية في مجال المعاملات المصرفية

وتدعيم التشاور والتنسيق ما بين بنك الجزائر والحكومة فيما يخص الجانب المالي + قانون رقم 01/04 الصادر في 4 مارس 2004 الذي يحدد الحد الأدنى لرأس مال البنوك و المؤسسات المالية العاملة بالجزائر.

+ قانون 02/04 الصادر في 4 مارس 2004 الذي يحدد شروط تكوين الاحتياطي الإجباري لدى البنك المركزي الذي يتراوح بين 0% و 15% كحد أقصى .

+ قانون رقم 03/04 الصادر في 4 مارس 2004 و الخاص بنظام تأمين الودائع المصرفية.

+ التعليمات 07/01 الصادر في 3 فيفري 2007 المتعلقة بالقواعد المطبقة على المعاملات الجارية مع الخارج والحسابات بالعملة الصعبة حيث يضطلع بنك الجزائر بإجراء رقابة بعدية بغرض التأكد من قانونية العمليات المنجزة في إطار هذا النظام.

+ النظام رقم 04-08 المؤرخ في 23 ديسمبر 2008 المتعلق برأس المال الأدنى للبنوك و المؤسسات المالية.

+ جاء تعديل 2010 بموجب الأمر 04-10 المؤرخ في 26 أوت 2010 الذي أدخل بعض التعديلات على نص الأمر 11-03 تركزت بشكل أساسي على تعزيز دور بنك الجزائر في الحفاظ على الاستقرار النقدي و المالي وتعزيز الدور الرقابي للجنة المصرفية إضافة إلى إعادة صياغة نسبة مساهمة رأس المال الأجنبي في البنوك العاملة في الجزائر.

+ تعديل 2017 بموجب الأمر 10/17 المؤرخ في 11 أكتوبر 2017 ووفق المادة الأولى يقوم بنك الجزائر ابتداء من دخول هذا الحكم حيز التنفيذ، بشكل استثنائي ولمدة خمس سنوات بشراء مباشرة من الخزينة السندات المالية التي تصدرها هذه الأخيرة من أجل المساهمة على وجه الخصوص في ، تغطية احتياجات تمويل الخزينة ، تمويل الدين العمومي الداخلي، تمويل الصندوق الوطني للاستثمار.

### 3. تحديث الخدمات المصرفية:

أصبح تحديث الخدمات المصرفية ضرورة نتجت عن التغيرات التي يشهدها العالم من تطورات تكنولوجية و قوة المنافسة نتيجة تحرير تجارة الخدمات المصرفية ، بالإضافة إلى وجود العديد من محفزات التطوير الأخرى، كالفرص والتهديدات المرتبطة بالتطور الهائل في مجال الاتصالات والمعلومات، وارتفاع تطلعات الزبائن حيث صارت جودة الخدمة هي معيار الاختيار بين البنوك.

### 1.3 مفهوم تحديث الخدمات المصرفية:

يحمل تعبير الخدمة المصرفية مفهومين: الأول تسويقي كونها مصدرا لإشباع احتياجات ورغبات الزبائن أما الثاني فمفني يتمثل في مجموعة من المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من جراء استخدامه للخدمة المصرفية، ويشترك هذان المفهومان لإظهار بعد هام في الخدمة المصرفية ألا وهو جودة الخدمة. (الصحن، 2007، صفحة 272)



يقصد بتحديث الخدمات المصرفية ، الرفع من مستوى الخدمات البنكية وتجديدها بتطبيق تقنيات مسابرة للتوجهات العالمية في تسيير البنوك، (فضيلي، 2004، صفحة 378)

كما يقصد بها: "إضافة مزايا جديدة لتك الخدمات بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات" (يوسف، 2005، صفحة 249)

**2.3 أهداف تحديث الخدمات المصرفية:** يسعى البنك إلى تحديث خدماته المصرفية من أجل تحقيق الأهداف التالية: (الخضيرى، 1999، صفحة 229)

- تخفيض تكلفة تقديم الخدمات المماثلة التي تقدمها البنوك المنافسة.

- زيادة التعامل مع العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد.

- اكتساب القدرة على البقاء والاستمرار في السوق المصرفية.

- تحسين الوضع التنافسي.

- تدعيم كيان الثقة والفاعلية والقدرة على الإشباع المتنامي والمتطور لحاجات ورغبات الزبائن الحاليين والمرتقبين.

**3.3 مراحل تحديث الخدمات المصرفية:** تمر عملية تحديث الخدمات المصرفية بعدة مراحل نلخصها فيما يلي (الله، 2009، الصفحات 81-82):

- مرحلة تكوين الفكرة الأساسية: من خلال هذه المرحلة يتم بناء الفكرة وتوصيف الخدمة المراد تطويرها بشكل كامل بحيث يشمل جميع المواصفات والاستعمالات والفوائد المتوقعة بالإضافة إلى أثرها على الزبائن وعلى القطاعات المستفيدة منها ودورها في تحقيق أهداف وسياسات البنك، ثم بعد ذلك تتم عملية مراجعة وتحليل ودراسة المعلومات التي تم جمعها وذلك لبناء صورة متكاملة عن الخصائص المطلوبة من هذه الخدمة والتي ستحدد الإطار العام الذي ستقدم الخدمة من خلاله ومن ثم تعرض لأخذ الموافقة المبدئية عليها بالإضافة إلى إعداد دراسة تفصيلية عن الخدمة ودراسة الجدوى.

- مرحلة تخطيط التحديث: وذلك بتحديد كافة الموارد اللازمة لعملية التطوير وتشمل تحديد العلاقات مع الجهات الأخرى والإدارات المعنية، تحديد الموارد المالية والبشرية.

- مرحلة التصميم: تتم مراجعة جميع المدخلات وذلك للتأكد من مناسبتها وشموليتها وتغطيتها لجميع متطلبات عملية التصميم ، بالإضافة إلى إلغاء أو تعديل أي مدخلات غير واضحة مكتملة بين المدير والجهات المعنية التي وفرت هذه المدخلات .

- مرحلة الفحص والاختيار: يتم وفق هذه المرحلة تحديد ردود فعل واستجابات الزبائن المرتقبين من خلال تحديد مستويات أداء الخدمة وذلك بتحديد المدة الزمنية لاختيار الخدمة وفق برنامج زمني يتم عكسه على خطة التنفيذ.

- مرحلة إطلاق الخدمة: تتضمن استكمال وتجهيز كافة متطلبات العملية التطويرية من خلال التأكد من إدخال الإجراءات على الموقع الداخلي للبنك للتعرف عليها من كافة الفروع والمعنيين بتقديم هذه الخدمة، وأيضا التنسيق مع وحدة الاتصالات لتحديث الموقع الخارجي ليتم إدخال كافة الخدمات التي يتم إطلاقها على هذا الموقع لاطلاع الجميع عليها.

- مرحلة تقييم الخدمة: يتم تقييم الخدمة من خلال التنسيق ما بين وحدة تطوير الخدمة والوحدات الأخرى كوحدة السوق والمنتج وذلك بدراسة مدى تقبل الزبائن للخدمة وقياس درجة الرضا عن طريق إجراء مسح ميداني أو دراسة سوقية تستهدف الزبائن والموظفين وذلك في مدة ستة أشهر على الأقل.

- مرحلة التعديلات على الخدمة: بناء على مرحلة التقييم تتم التغذية العكسية المستمرة على الخدمة الجديدة بالقيام بأية تعديلات أو تحسينات مقترحة على الخدمة لأغراض تحقيق الأهداف المرجوة منها.

#### 4- الإطار التطبيقي للدراسة:

#### 1.4 مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث في عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري ببيسكرة، أين حاولنا القيام بحصر شامل لجميع مفردات هذا المجتمع، إلا أنه تعذر علينا ذلك لكثرة عددهم والظروف الصحية الاستثنائية، مما دفعنا إلى توزيع 50 استبيان، وقد تم استرجاع ما مجمله (30) استبانة، وبهذا يصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي (30) استبانة.

#### 2.4 أداة البحث:

بعد الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع قمنا بتصميم استبانة لتحقيق الأهداف المرجوة من هذا البحث، حيث تم تقسيمها إلى قسمين:

**القسم الأول:** يتعلق بالبيانات العامة المتعلقة بعينة البحث وتتكون من خمس فقرات.

**القسم الثاني:** وينقسم إلى محورين: **الأول** خاص بالإصلاحات المصرفية وأبعادها المختلفة وتتضمن (16) عبارة، أما **المحور الثاني** خاص بتحديث الخدمات المصرفية، ويتضمن (16) عبارة. وقد تم اعتماد مقياس للإجابة يتراوح من (1 إلى 5) وهو سلم ليكرت الخماسي، بحيث كلما اقتربت الإجابة من (5) كلما كانت الآراء نحو الموافقة التامة.

#### 3.4 خصائص عينة البحث:

يمكن توضيح مختلف الخصائص الشخصية لأفراد العينة في الجدول الموالي:

**جدول رقم (01) توزيع الباحثين بالمركز حسب بياناتهم الشخصية**

المتغيرات الشخصية و الوظيفية	التكرار	النسبة المئوية
------------------------------	---------	----------------

دور الإصلاحات المصرفية في تحديث الخدمات المصرفية  
دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA في الفترة (2000-2020)

50	15	ذكر	الجنس
50	15	أنثى	
26.7	8	أقل من 30	العمر
33.3	10	من 30 إلى أقل من 40	
26.7	8	من 40 إلى أقل من 50	
13.3	4	50 فأكثر	
16.7	5	بكالوريا	المستوى العلمي
76.7	23	جامعي	
6.7	2	دراسات عليا	
36.7	11	أعزب	الحالة الاجتماعية
63.3	19	متزوج	
93.3	28	حكومي	الوظيفة
6.7	2	قطاع خاص	
100	30	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج **spss.v22** من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلب المبحوثين من فئة الشباب ، وهذا ما يفيدنا في فهمهم لعبارات الاستبيان خاصة أن الشباب يهتمون بالخدمات المقدمة من البنوك. وبالنسبة لمتغير المستوى كانت الفئة الراجحة للجامعيين بنسبة 76.7 %، وهو مؤشر إيجابي للمستوى الجيد للعملاء.

#### 4.4 ثبات وصدق أداة البحث

أ. ثبات أداة البحث: تم قياس ثبات أداة البحث باستخدام معامل الثبات "ألفا كرونباخ"، الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى (0.60) فأكثر، حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الآتي:

#### جدول رقم (02): نتائج معاملات الثبات والصدق

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات "ألفا كرونباخ"	معامل الصدق
الإصلاحات المصرفية	16	0.709	0.842
تحديث الخدمات المصرفية	16	0.826	0.908
الاستبانة ككل	32	0.812	0.901

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج **spss.v22** من خلال هذا الجدول يتبين أن معامل ثبات الاتساق الداخلي "ألفا كرونباخ" بلغت قيمته (0.812) وهي قيمة مرتفعة ومناسبة لأغراض البحث، وكذلك كانت القيمة لمتغيري البحث مرتفعة أيضا ومناسبة لأغراض هذا البحث، وهو ما يدل على أن الاستمارة تتميز بالثبات، أي أنها ستعطي نفس النتائج إذا ما تم استخدامها أو إعادتها مرة أخرى تحت ظروف مماثلة.

ب. **صدق أداة البحث:** تم حساب معامل صدق المحك من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ" و ذلك كما هو موضح في الجدول رقم (02)، إذ بلغ معامل الصدق الكلي لأداة البحث ما قيمته (0.901)، وهو معامل يدل على صدق أداة البحث، وهو مرتفع جدا ومناسب لأهداف هذا الأخير، هذا ما دعمته معاملات الصدق المرتفعة بالنسبة لمحاور البحث، بهذا يمكننا القول أن جميع عبارات الاستبيان هي صادقة لما وضعت لقياسه.

## 5. تحليل وتفسير النتائج:

### 1.5 تحليل محاور الاستبانة:

أ. **تحليل محور الإصلاحات المصرفية:** من أجل التعرف على اتجاهات المبحوثين حول الإصلاحات المصرفية، سيتم تحليل العبارات التي تقيس كل بعد من أبعاد هذا المحور ومن ثم الإجابة على السؤال التالي: " ما مستوى رضا عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري ببسكرة على الإصلاحات المصرفية المعتمدة ؟ لذا سوف نقوم بتحليل النتائج الموضحة في الجدول الآتي:

**الجدول رقم (03): نتائج تحليل اتجاهات المبحوثين حول محور الإصلاحات المصرفية**

المستوى	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
متوسط	04	0.984	2.983	الأفضلية
مرتفع	02	0.595	3.675	المنافسة
مرتفع	01	0.892	3.683	السهولة
متوسط	03	0.689	3.583	الاستمرارية
متوسط	/	0.437	3.481	الإصلاحات المصرفية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.v22

من خلال الجدول نلاحظ أن مستوى تأثر العملاء بالإصلاحات المصرفية بالبنك محل الدراسة جاء متوسطا من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.481) بانحراف معياري (0.437)، وهو متوسط يقع ضمن المستوى الثاني من فئات مقياس ليكرت (2.33-3.66)، والذي يشير إلى أن الآراء اتجهت نحو المستوى المتوسط. فأفراد العينة يؤكدون عدم رضاهم نسبيا على مختلف جوانب الإصلاحات المصرفية المطبقة، أين لا ترقى لمستوى تطلعاتهم مقارنة بما يفترض أن يقدمه بنك عريق كبنك القرض الشعبي، وتتجلى مظاهر الإصلاحات المصرفية في البنك على النحو التالي:

يأتي بعد السهولة في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.683) بانحراف

معياري (0.892)، وهو متوسط يقع ضمن المستوى الثالث من فئات مقياس ليكارت (2.67-5)، والذي يشير إلى أن الآراء اتجهت نحو المستوى المرتفع. فأغلبية العملاء يرون أن البنك يقدم لهم الخدمات المطلوبة في أسرع وقت وبتسهيلات معتبرة . ويأتي في الترتيب الثاني من حيث الأهمية بعد المنافسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.675) بانحراف معياري (0.595)، والذي يشير إلى أن الآراء اتجهت نحو المستوى المرتفع. فباعتبار أن البنك محل الدراسة بنك عمومي يعمل منذ سنة 1966 فهو يحضى بالعديد من الزبائن وبتقنهم. ويأتي بعد الاستمرارية في الترتيب الثالث من حيث الأهمية عند الباحثين، ، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.583) بانحراف معياري (0.689)، والذي يشير إلى أن الآراء اتجهت نحو المستوى المتوسط. ويعد هذا البعد من أكثر الأبعاد أهمية في حياة العميل، أين يرغب جميع العملاء في استمرار تعاملهم مع البنك وحصولهم على خدمات أكثر تطورا باستمرار. ويحتل بعد الأفضلية الترتيب الرابع بمتوسط حسابي (2.983) وبانحراف معياري (0.984)، والذي يشير إلى أن الآراء اتجهت نحو المستوى المتوسط. فحسب إجابات المبحوثين حول أفضلية التعامل مع بنك عمومي فنجد أن الأغلبية ترحب بإنشاء بنوك خاصة ،

ب. تحليل محور تحديث الخدمة المصرفية: من أجل التعرف على اتجاهات المبحوثين حول تحديث الخدمات المصرفية، سيتم تحليل العبارات التي تقيس هذا المحور ومن ثم الإجابة على السؤال التالي: "ما مستوى تحديث الخدمات المصرفية من قبل بنك القرض الشعبي الجزائري ببسكرة من وجهة نظر عملائه؟  
لذا سوف نقوم بتحليل النتائج الموضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (04): نتائج تحليل اتجاهات المبحوثين حول تحديث الخدمات

المصرفية

المستوى	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
متوسط	03	0.711	3.508	التميز
متوسط	04	0.765	3.466	الأجال
مرتفع	01	0.493	3.991	الأمان
متوسط	02	0.709	3.625	الجودة
متوسط	/	0.492	3.639	تحديثالخدمات المصرفية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج spss.v22

من خلال الجدول نلاحظ أن مستوى تحديث الخدمات المصرفية بالبنك محل الدراسة جاء متوسطا من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.639) بانحراف معياري (0.492)، وهو

متوسط يقع ضمن المستوى الثاني من فئات مقياس ليكارت (2.33-3.66)، والذي يشير إلى أن الآراء اتجهت نحو المستوى المتوسط. فأفراد العينة يؤكدون اهتمامهم بتحديث الخدمات المصرفية، كون التطورات التكنولوجية الحاصلة في عصرنا تستدعي إحداث تطورات على مستوى الخدمات من أجل تسهيل وتسريع وصول الخدمة للعملاء .

## 2.5 اختبار وتفسير الفرضيات

للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضية وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإصلاحات المصرفية على تحديث الخدمات المصرفية تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار مثلما يبينه الجدول الموالي:

**جدول رقم (05): نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية**

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	الدالة F مستوى
الانحدار	2.930	4	0.732	4.476	0.007
الخطأ	4.091	25	0.164		
المجموع الدوري	7.021	29			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22  
\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)

معامل التحديد  $(R_2) = 0.417$

معامل الارتباط  $(R) = 0.646$

من خلال النتائج الواردة في الجدول يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية حيث بلغت قيمة  $(F)$  المحسوبة (4.476) وبقيمة احتمالية (0.007)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05). ويتضح من نفس الجدول أن معامل التحديد يساوي (0.417) وهذا يعني أن (41.7%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع المتمثل في "تحديث الخدمات المصرفية" تعود إلى التغيرات الحاصلة في المتغير المستقل "الإصلاحات المصرفية"، والباقي يعزى لعوامل أخرى غير داخلة في النموذج، وهي قوة تفسير متوسطة نسبياً، وبالتالي من خلال ما سبق نقل الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود مساهمة ذات دلالة إحصائية للإصلاحات المصرفية في تحديث الخدمات المصرفية ببنك القرض الشعبي الجزائري ببسكرة.

وبناء على ذلك نستطيع اختبار الفرضيات الفرعية، أين نعتمد في ذلك على الانحدار الخطي المتعدد، حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول الموالي:

**جدول رقم (06): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد أثر الإصلاحات المصرفية في تحديث الخدمات المصرفية**

المتغير المستقل X	(B)	Beta	(T)	مستوى الدلالة
الأفضلية	0.101	0.202	0.937	0.358
المنافسة	0.182-	0.220-	1.097-	0.283
السهولة	0.047-	0.086-	0.406-	0.688
الاستمرارية	0.553	0.776	3.877	0.001

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

طبقا للنتائج الموضحة بالجدول (06)، فإن كل من الأفضلية والمنافسة والسهولة، ليس لها أثر دال إحصائيا على تحديث الخدمات المصرفية من وجهة نظر عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري بسكرة، حيث فاقت مستويات دلالتها 0.05 وبلغت على التوالي 0.358، 0.283، 0.688، وعليه فإن الفرضيات الفرعية الأولى والثانية والثالثة مرفوضة. بينما يوجد مساهمة ذات دلالة إحصائية للاستمرارية على تحديث الخدمات المصرفية من وجهة نظر عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري بسكرة، حيث بلغت مستوى دلالتها 0.001 وهي أقل من 0.05، حيث يفسر بعد الاستمرارية 55.3% من تحديث الخدمات المصرفية. ويمكن تفسير النتائج المحصل عليها من اختبار الفرضيات، من كون بعد الاستمرارية عنصر هام في حياة الأفراد، فكل العملاء يرغبون في استمرار حصولهم على خدمات متطورة من البنك في أسرع الأجل، أما اهمالهم لجانب المنافسة والسهولة والأفضلية يمكن أن يعود إلى ثقافة الشعب وفقدانه الثقة في البنوك الخاصة خاصة بعد أزمة إفلاس بنك الخليفة والبنك الصناعي والتجاري.

#### 6- الخاتمة:

إن التطور الذي يشهده العالم وانفتاح الاقتصاد الجزائري على العولمة المالية أصبح ضرورة حتمية توجب على الدولة تطوير نظامها البنكي وتحديث الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك. ومن خلال دراستنا الميدانية بينك القرض الشعبي الجزائري بسكرة، توصلت إلى النتائج التالية:

- ✓ تصورات الباحثين حول مستوى المتغيرين: الإصلاحات المصرفية وتحديث الخدمة المصرفية في البنك محل الدراسة اتجهت نحو المستوى المتوسط وفقا لمقياس البحث.
- ✓ عدم وجود مساهمة للأفضلية في تحديث الخدمات المصرفية في البنك محل الدراسة.
- ✓ عدم وجود مساهمة للمنافسة في تحديث الخدمات المصرفية في البنك محل الدراسة.

- ✓ عدم وجود مساهمة للسهولة في تحديث الخدمات المصرفية في البنك محل الدراسة.
- ✓ وجود مساهمة للاستمرارية في تحديث الخدمات المصرفية في البنك محل الدراسة.
- و على ضوء هذه النتائج نقدم مجموعة من الاقتراحات نوجزها فيما يلي:
- ✓ إعادة النظر في الإصلاحات الواردة على النظام المصرفي الجزائري خاصة ما يتعلق بنشاط البنوك الخاصة
- ✓ إعادة بعث الثقة لدى الشعب في النظام المصرفي الجزائري وفي البنوك الخاصة.
- ✓ بناء قاعدة تحتية رقمية تساعد البنوك العمومية على أداء مهامها على أكمل وجه.
- ✓ تكوين إطارات متخصصة في الصيرفة الالكترونية من اجل مساعدة البنوك على تطوير خدماتها.

## 7. قائمة المراجع:

- AMMOUR Benhalima (1996). *Le Système bancaire algerien textes et réalité*. Alger: EDITIONS DAHLAB.
- أحمد هني. (1991). *اقتصاد الجزائر المستقلة*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- الطاهر لطرش. (2013). *الاقتصاد النقدي والبنكي*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- الطاهر لطرش. (2010). *تقنيات البنوك*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- رعد حسن الصحن. (2007). *عولمة جودة الخدمة المصرفية*. دمشق: دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع.
- سليمة بن عبد الله. (2009). *دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي*. باتنة: جامعة الحاج لخضر باتنة.
- شاكرا القزويني. (2008). *محاضرات في اقتصاد البنوك*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- كمال رزيق ، عبد الحليم فضيلي. (2004). *تحديث النظام المصرفي الجزائري. المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية (الواقع والتحديات)* (صفحة 378). الشلف: دامعة الشلف.
- محسن أحمد الخضير. (1999). *التسويق المصرفي*. القاهرة: ايتراك للنشر.
- محمود جاسم الصميدعي ، ردينة عثمان يوسف. (2005). *التسويق المصرفي*. عمان: دار المناهج.
- محمود حميدات. (2005). *مدخل للتحليل النقدي*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.



دور الإصلاحات المصرفية في تحديث الخدمات المصرفية  
دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA في الفترة (2000-2020)

---

مفيد عبد اللاوي. (2007). *محاضرات في الاقتصاد النقدي والسياسات النقدية*. الوادي، الجزائر: مطبعة مزوار.

مليكة زغيب، نجار حياة. (2004). *النظام البنكي الجزائري، تشخيص الواقع وتحديات المستقبل. الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية (واقع وتحديات)*، (صفحة 399). الشلف: جامعة الشلف.