





جامعة تيسمسيلت

# المعيار

مجلة نصف سنوية متعددة التخصصات

مصنفة " C "

في الآداب، الحقوق والعلوم السياسية، العلوم الاقتصادية  
والعلوم الإنسانية والاجتماعية

المجلد الرابع عشر العدد 02 ديسمبر 2023

EISSN 2602-6376

ISSN 2170-0931

# المعيار

مجلة نصف سنوية متعددة التخصصات  
مصنفة " C "



---

جامعة تيسمسيلت - الجزائر -

---

## شروط النشر وضوابطه

-المعيار مجلة علمية مصنفة تنشر البحوث الأكاديمية والدراسات الفكرية والعلمية والأدبية التي لم يسبق نشرها من قبل.

- دورية تصدر مرتين في السنة عن جامعة بتيسمسيلت. الجزائر.

- تُقبل البحوث باللغات العربية والفرنسية والانجليزية.

- ضرورة وجود مختصر أو تمهيد للمقال سواء باللغة العربية أو الأجنبية.

- تخضع البحوث والدراسات المقدمة للمجلة للشروط الأكاديمية المتعارف عليها.

- تخضع البحوث للتحكيم من طرف اللجنة العلمية للمجلة.

- تتم الكتابة بخط (Traditional Arabic) حجم (15)، وفي الهامش بالخط نفسه حجم (14).

- تتم كتابة البحوث كاملة أو الفقرات والمصطلحات والكلمات باللغة الأجنبية داخل البحوث المكتوبة باللغة

الفرنسية بخط (Times new roman) حجم (12)، وفي الهامش بالخط نفسه حجم (10).

- تكون الهوامش والإحالات على طريقة أسلوب APA

- لا يقل حجم البحث عن 08 صفحات ولا تتجاوز 15 صفحة.

- المواد المنشورة تعبر عن آراء أصحابها، والمجلة غير مسؤولة عن آراء وأحكام الكتاب. كما أن ترتيب البحوث

يخضع لاعتبارات تقنية وفنية.

المدير المسنول عن النشر

أ. د. عيساني امحمد.

# المعيار

المجلد الرابع عشر العدد 2 ديسمبر 2023

مجلة نصف سنوية متعددة التخصصات

مصنفة " C "

تصدر عن جامعة تيسمسيلت - الجزائر

توجه جميع المراسلات باسم رئيس التحرير

عن طريق البوابة الإلكترونية [www.asjp.cerist.dz](http://www.asjp.cerist.dz)

جامعة تيسمسيلت. الجزائر.

البريد الإلكتروني: [www.cuniv.tissemsilt.dz](http://www.cuniv.tissemsilt.dz)

EISSN 2602-6376

ISSN 2170-0931

رئيس المجلة:

أ. د. دهوم عبد المجيد

المدير المسؤول عن النشر:

أ.د. عيساني محمد

رئيس التحرير:

أ.د. مرسي رشيد.

نواب رئيس التحرير:

أ.د. واضح أحمد الأمين، أ.د. علاق عبد القادر، أ.د. العيداني الياس، أ.د. عطار خالد، أ.د.

لكحل فيصل، أ.د. قاسم قادة د. دهقاني أيوب، د. بوسكرة عمر.

## سكرتيرا المجلة:

عرجان نورة، سلطاني محمد رضا

### هيئة التحرير:

أ.د. غربي بكاي، أ.د. قاسم قادة، د. عطار خالد، د. صالح ربوح، أ.د. مصايح محمد، د. بن رابح خير الدين، د. بوسيف إسماعيل، أ.د. بوراس محمد، أ. د. شريط عابد، د. محي الدين محمود عمر، أ.د. روشو خالد، أ.د. العيداني إلياس، أ.د. فايد محمد

### الهيئة العلمية:

من جامعة تيسمسيلت: أ.د. بشير دردار، أ.د. بن فريجة الجلالي، أ.د. أحمد واضح أمين، أ.د. تواتي خالد، د. ربوح صالح، أ.د. غربي بكاي، أ.د. بوركبة ختة، أ.د. طعام شامحة، أ.د. شريف سعاد، أ.د. يعقوبي قدوية، أ.د. مرسلي مسعودة، أ.د. بن علي خلف الله، أ.د. رزايقية محمود، د. بوغاري فاطمة، أ.د. قردان ميلود، أ.د. يونس محمد، أ.د. فتوح محمود، أ.د. عيسى حورية، د. بوضوار صورية، وسواس نجاة، أ. د. بوزيان أحمد، من جامعة صفاقس، تونس: أ. د. عبد الحميد عبد الواحد، د. بوبكر بن عبد الكريم، من جامعة المنصورة، مصر: د. محمد كمال سرحان، من جامعة طرابلس، ليبيا: د. أحمد رشراش، من الجامعة الأردنية، الأردن: أ. د صادق الحايك، من جامعة الجزائر 03، الجزائر: د. فتحي بلغول، من جامعة لمين دباغين، سطيف: أ. د بوطالي بن جدو، من جامعة وهران: أ. د. مخطار حبار، من جامعة سيدي بلعباس: أ. د. محمد بلوحي، من جامعة سعيدة: د. عبد القادر راجحي، من جامعة تلمسان: أ. د. محمد عباس، أ. د. عبد الجليل مرتاض، من جامعة تيزي وزو: أ. د. مصطفى درواش، من جامعة مستغانم: د. منصور بن لكحل، من جامعة زيان عاشور، الجلفة: د. حربي سليم، د. علة مختار، عروي مختار، من جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف: أ. د حفصاوي بن يوسف، أ. د موسى فريد، د. بوراس محمد، د. علاق عبد القادر، د. روشو خالد، أ.د. مرسي مشري، د. لعروسي أحمد، د. قززان مصطفى، د. زرقين عبد القادر، د. محمودي قادة، أ.د. العيداني إلياس، د. عيسى سماعيل، د. بوزكري الجليلي، د. ضويفي حمزة، د. كروش نور الدين ، د. بوكريدي عبد القادر، د. عادل رضوان. من جامعة ابن خلدون تيارت: أ. د. عليان بوزيان، أ. د. فتاك علي، أ. د. بو سماحة الشيخ، أ. د. بن داود إبراهيم، أ. د.

شريط عابد. UNIVERSITIE PAUL SABATIER TOULOUZE 03. FRANCE: CRISTINE

Mensson

## كلمة العدد

تواصل مجلة المعيار مسارها العلمي دون توقف، وقد بلغت العدد الثاني من المجلد الرابع عشر من سنة 2023، حيث شارفت على سنتها الرابعة عشر من الصدور دون توقف، فهي بذلك وفرت فضاءات علمية لكل الباحثين من أساتذة وطلبة من داخل وخارج الوطن.

فكعادته احتوى هذا العدد على دراسات وأبحاث متنوعة، شملت كل التخصصات، فتناول على سبيل المثال مواضيع في فلسفة التاريخ وفلسفة العلوم، أما في الأدب فقد تناول العدد أبحاثا حول الدراسات والأدبية البلاغية، والنقد الأدبي وقضايا النثر والشعر، وفي علم التاريخ تناول الباحثون، قضايا اجتماعية مهمة، وكذا إلى أبحاث في النشاطات البدنية والرياضة. وأخرى ذات الطابع الاقتصادي والقانوني، بالإضافة إلى دراسات أخرى بلغات اجنبية.

نأمل من كل الباحثين المهتمين بالبحث العلمي التواصل معنا.

المدير المسؤول عن النشر

أ.د. عيساني محمد

## محتويات العدد

| الصفحة   | الموضوع   | الرقم |
|----------|---|-------|
| 10 -1    | (اللا محكي) في الرواية النسوية الجزائرية رواية كوب شاي للامية خلف الله نموذجاً<br>أ.د. خلف الله بن علي، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي- تيسمسيلت-   | 01    |
| 22 -11   | أثر النسق الثقافي في بناء الخطاب الشعري الصوفي - نسق الفكر الجبري في ترجمان الأشواق أنموذجاً -<br>ط.د. دريس مسيكة 1*، أ.د. الميلود قردان ، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي- تيسمسيلت-  | 02    |
| 34 -23   | استراتيجية التعبير من خلال أداء المعلم وتقويم المتعلم<br>ط.د. دحماني ميلود، (المشرف) أ.د.رزايقية محمود، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي- تيسمسيلت-   | 03    |
| 50 -35   | إعجاز القرآن وأثره في نظرية النظم بين الباقلانيّ وعبد القاهر الجرجانيّ<br>حمراس محمد، جامعة غليزان ، الجزائر  | 04    |
| 65 -51   | الأزدواجية اللغوية في الحقل الأكاديمي وإعادة إنتاج الفرنسية- دراسة ميدانية لعينة من الطلبة ببعض جامعات الجزائر العاصمة-<br>بولعراف رضوان، سماح عوايجية، جامعة الجزائر2-الجزائر  | 05    |
| 78 -66   | بين الشعر الصوفي والشعرية الصوفية (مقاربات مفاهيمية)<br>بوعبيد كزّة، زدادقة سفيان، جامعة محمد الأمين دباغين سطيف، الجزائر   | 06    |
| 91 -79   | تناسب المقاصد الخطابية والنتائج السياقية وفق نظرية الملاءمة التداولية-دراسة تطبيقية في سورة الجن-<br>بلعكري سميّة، بوسعيد جميلة، جامعة الجيلالي اليابس -سيدي بلعباس- (الجزائر)  | 07    |
| 107 -92  | تيسير النحو العربي عند عبد الكريم الفكون من خلال كتابه "فتح المولى"<br>ط.د. معمّر حاج العربي، المشرف: أ.د. بلحسين محمد، جامعة ابن خلدون، تيارت-الجزائر-   | 08    |
| 117 -108 | جهود عبد الرحمان الحاج صالح في الدرس الصوتي<br>ط.د يعقوب عمر، د إبراهيم طيشي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.   | 09    |
| 132 -118 | سؤال الأنساق الثقافية في رواية(ليتني امرأة . ثرثرة عادية) ل(هنوف الجاسر)<br>د. برفاد أحمد، جامعة جيلالي بونعامة - خميس مليانة - الجزائر   | 10    |
| 146 -133 | فكرة المقاصد عند الشاطبي بين أصول الشريعة وأصول النحو<br>لقريظ بلقاسم، طيبة ميدني، جامعة الجزائر2 أبو القاسم سعد الله، الجزائر،   | 11    |
| 162 -147 | لامية العرب من الجمالية الشعرية إلى المستتر الثقافي- هيمنة نسق الترهيب عند الشنفرى-<br>ط.د: الصيد جلول، أ-د : طالب عبد القادر، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس - الجزائر  | 12    |
| 172 -163 | مظاهر الانزياح في الحكم العطائية<br>ط.د مدام سامية، أ.د. عطار خالد، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي- تيسمسيلت-   | 13    |
| 183 -173 | <b>Arab Contributions to the Articulatory Phonetics According to the Anatomical Studies</b><br><b>HAMIDANI AISSA, HAMIDANI AHLEM, University of Ibn Khaldoun – Tiaret –Algeria</b>  | 14    |
| 197 -184 | <b>La guerre, son ordre...et ses désordres La mise en mots du thème de la guerre dans le roman</b><br><b>La princesse et le clown de Hamid Skif</b><br><b>BENTELIDJAN Siham. Ecole Normale Supérieure des Lettres et Sciences humaines,</b><br><b>Bouzaréa, Alger, Algérie.</b> | 15    |
| 213 -198 | أثار تطبيق المادة 54 من قانون الأسرة على المجتمع الجزائري: دراسة سوسيوقانونية<br>دحمون حفيظ، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي- تيسمسيلت-  | 16    |



|           |  |    |
|-----------|--|----|
| 230 -214  | إشكالية المضامين القيمية ومنطق حوار الحضارات في ظل العلاقات الأورو-عربية<br>جزار مصطفى، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر.  | 17 |
| 243 -231  | الإصلاح السياسي وأثره على توجهات السياسة العامة في الجزائر، السياسة العامة البيئية أنموذجاً<br>ط.د. رقيق فاروق، أ.د. تراكة جمال، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة -الجزائر-   | 18 |
| 258 -244  | التوظيف السياسي للقبيلة في ليبيا 1969-2022<br>المبروك خليفة كرفاع، كلية احمد بن محمد -قطر-   | 19 |
| 274 - 259 | الحق في الصحة والحصول على الدواء في التشريع الجزائري<br>وفاء شعلال، الأستاذ المشرف: فرحات حمو<br>جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم -الجزائر-   | 20 |
| 285-275   | الحماية القانونية للبيئة من الاضرار الناتجة عن الاسلحة الفتاكة في النزاعات المسلحة الدولية<br>العيشي عبد الرحمان، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة البليدة 2- الجزائر-   | 21 |
| 296 -286  | الدبلوماسية المناخية كآلية لتعزيز الحوكمة البيئية<br>سليمان سهايم ، جامعة البليدة 2 -الجزائر-  | 22 |
| 311 - 297 | الطاقات المتجددة كخيار استراتيجي لتحقيق أبعاد التنمية المستدامة -دراسة حالة الجزائر-<br>زهير بوكريف، محمد لعقون<br>جامعة لونيبي علي -البليدة 2-الجزائر-  | 23 |
| 323 -312  | النزوح البيئي، إشكالية الظاهرة والبيانات<br>بلمادي سفيان، جامعة علي لونيبي - البليدة 2 -الجزائر-   | 24 |
| 338-324   | تعزيز الأمن البيئي في النزاعات المسلحة<br>رحماني مهدي، أستاذ محاضر "أ"، جامعة البليدة 02 -الجزائر-   | 25 |
| 353 -339  | تقييم المشاركة السياسية في الجزائر 2019-2023<br>زيتوني محمد، جامعة محمد بوضياف "المسيلة -الجزائر-  | 26 |
| 365 -354  | دور الاجتهاد القضائي الجزائري في تقدير مصلحة المحضون<br>قدوش سميرة، جامعة أحمد بن يحيى الوئشردسي، تيسمسيلت -الجزائر-   | 27 |
| 381 -366  | دور الوظائف الخضراء في دعم الاستدامة وتحقيق الأمن البيئي<br>زان مريم، جامعة لونيبي علي البليدة 2-الجزائر   | 28 |
| 397 -382  | فقدان التنوع البيولوجي وانعكاساته على الامن الغذائي العالمي<br>د.فكري شهرزاد، جامعة لونيبي علي، كلية الحقوق والعلوم السياسية -الجزائر-   | 29 |
| 410-398   | مساهمة الطالب "عيسى مسعودي" الثورية في الصحافة التونسية 1956-1957<br>د. محمد سريع، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف -الجزائر-  | 30 |
| 426 -411  | الاستثمار الفلاحي بولاية تيسمسيلت خلال الفترة 2010-2021 بين الواقع والمأمول<br>صادق جميلة، جامعة أحمد بن يحيى الوئشردسي -تيسمسيلت- الجزائر-  | 31 |
| 441 -427  | التوازن المالي في الجزائر بين حوكمة الإنفاق العام والاستدامة المالية<br>فيرم يمينة، شيبوط سليمان، جامعة الجلفة -الجزائر-   | 32 |
| 456 -442  | الدور الوسيط للقيمة المدركة في تعزيز أثر جودة الخدمة على ولاء العملاء-دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA)-<br>باني فتحي <sup>1</sup> ، بركان مامة <sup>2</sup><br><sup>1</sup> جامعة تيسمسيلت -الجزائر-- <sup>2</sup> جامعة يحي فارس المدية -الجزائر- | 33 |

|         |  |    |
|---------|--|----|
| 471-457 | المؤسسات الرائدة في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، الوكالة الوطنية للتشغيل نموذجا<br>ط.د. فني ياسين <sup>1</sup> ، د. سحوان علي <sup>2</sup>  | 34 |
| 486-472 | دراسة لواقع تجربة توجه الجزائر نحو زيادة اهتمامها بالاستثمار في الطاقة المتجددة<br>عائشة نجاح <sup>1</sup> ، بوقادير ربيعة <sup>2</sup>  | 35 |
| 500-487 | مبادرة طريق الحرير الجديد بين الاستراتيجية الصينية والتحدي الأمريكي<br>لخذاري جلول <sup>1</sup> ، غربي محمد <sup>2</sup>   | 36 |
| 514-501 | Perception des étudiants de l'atmosphère d'un site web éducatif: évaluation avec l'outil EEAM<br>GUELAILIA Redouane <sup>1</sup> , BOUZIANE Mohamed <sup>2</sup><br><sup>1</sup> Université de Tissemsilt, Algérie- <sup>2</sup> Université de Tissemsilt, Algérie | 37 |
| 527-515 | الاسترخاء وأثره الايجابي على تطوير الأداء لدى رياضي دفع الجلة<br>طاهير عمار <sup>1</sup> ، لزنك احمد <sup>2</sup> ، داخية عادل <sup>3</sup>  | 38 |
| 543-528 | إشكالية ادماج الانترنت في الدراسة بين اعتبارات التربية وتحديات وسائل التكنولوجيا المعاصرة<br>د. فضيلة رياحي، جامعة البليدة2-الجزائر-   | 39 |
| 556-544 | الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء المهني لدى العمال<br>ابراهيم بيض القول <sup>1</sup> ، تجاني منصور <sup>2</sup>   | 40 |
| 565-557 | البعد التراثي في النصوص التعليمية - التطور الابتدائي أنموذجا -<br>أحمد بونيف، المركز الجامعي نور بشير- البيض-الجزائر-  | 41 |
| 580-566 | الحسبة على الحمامات في المغرب الاسلامي<br>شوترنجاة <sup>1</sup> ، حمدوش زهيرة <sup>2</sup>   | 42 |
| 591-581 | الدراسات القرآنية مفهومها وعلاقتها بعلوم القرآن<br>خالد مهدي، جامعة الجزائر1- بن يوسف بن خدة- كلية العلوم الإسلامية-الجزائر-   | 43 |
| 607-592 | السكن المشترك وتأثيره على الممارسات الجنسية لدى الأزواج دراسة سوسيو أنثروبولوجية بمدينة وهران<br>ط.د. مشري محمد، جامعة وهران2-الجزائر-   | 44 |
| 624-608 | الصدق الخارجي للنسخة العربية لاختبار MMPI 2<br>د. علي تودرت نسيمه قسم علم النفس - كلية العلوم الاجتماعية - جامعة الجزائر2-الجزائر-   | 45 |
| 634-625 | الموروث الثقافي إبان الاستعمار، التعليم في الجزائر في الفترة ما بين 1925-1961 نموذجا<br>رزوقي عبد الله <sup>1</sup> ، مسعودي العلمي <sup>2</sup>   | 46 |
| 649-635 | أهمية المنهج الكمي في تدوين الديمغرافيا التاريخية في المغرب الإسلامي<br>د. مزردى فاتح، جامعة البليدة 2 -الجزائر-   | 47 |
| 662-650 | براديعم الوسيط في ضوء ميلاد ماكلوهانية جديدة: قراءة في المفاهيم<br>رشيد بن راشد، جامعة وهران (2)-الجزائر-  | 48 |

|          |  |    |
|----------|--|----|
| 675 -663 | تأثير القراءة الإلكترونية على الكتاب الورقي في ظل انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قراءة سوسولوجية نقدية لتحليل الواقع والتحديات<br>قاسي محمد الهادي، جامعة اكلي محند أولحاج البويرة -الجزائر-  | 49 |
| 691 -676 | تقويم محتوى برامج العلوم للمرحلة الابتدائية في ضوء متطلبات التربية الصحية<br>د. تزكرات عبد الناصر <sup>1</sup> ، د. محمودي سليم <sup>2</sup><br><sup>1</sup> جامعة محمد لمن دباغين-سطيف 2،- الجزائر- <sup>2</sup> جامعة البشيرابراهيمى برج بوغريج، الجزائر،  | 50 |
| 707 -692 | دور التعليم عن بعد في تنمية التفكير الابداعي لدى طلاب جامعة الشرقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس<br>د. أمينة بن قويدر صمد <sup>1</sup> ، د. جوخة الصوافي <sup>2</sup> ، د. قاسم العجمي <sup>3</sup><br><sup>1</sup> جامعة الشرقية -سلطنة عمان- - <sup>2</sup> جامعة الشرقية -سلطنة عمان- - <sup>3</sup> جامعة الشرقية -سلطنة عمان- | 51 |
| 722 -708 | دور تكنولوجيا الاتصال الرقمي في عصرنة المؤسسات الخدمتية دراسة حالة لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال<br>الأجراء CNAS- عين الدفلى<br>أحمد جبار <sup>1</sup> ، السلامي دلال <sup>2</sup><br><sup>1</sup> جامعة خميس مليانة-الجزائر- - <sup>2</sup> جامعة خميس مليانة -الجزائر-   | 52 |
| 737 -723 | صعوبات البحث الأكاديمي لدى طلبة العلوم الاجتماعية-دراسة ميدانية بقسم العلوم الاجتماعية في جامعة الشلف-<br>أ. د. سهلية بوجلال <sup>1</sup> ، د. عمر بوسكرة <sup>2</sup><br><sup>1</sup> جامعة محمد بوضياف- المسيلة -الجزائر- - <sup>2</sup> جامعة محمد بوضياف- المسيلة -الجزائر-  | 53 |
| 745 -738 | ضوابط التأويل في الفلسفتين اليهودية والعربية الإسلامية - دراسة تحليلية -<br>د. سحوان رضوان. جامعة ابن خلدون، تيارت -الجزائر-   | 54 |
| 761 -746 | فيروس كورونا يحاكي إرهابًا بيولوجيًا: قراءة فلسفية نقدية<br>معوشي حياة <sup>1</sup> ، حاج علي كمال <sup>2</sup><br><sup>1</sup> جامعة 8 ماي 1945 قالمة -الجزائر- - <sup>2</sup> جامعة 8 ماي 1945 قالمة -الجزائر-   | 55 |
| 777 -762 | قيم المواطنة في التصور الصوفي الإسلامي<br>هارون غنيمية، جامعة حسية بن بوعلي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-شلف -الجزائر-  | 56 |
| 791 -778 | مدارس رعاية ذوي الهمم في الجزائر - الإعاقة السمعية نموذجًا-<br>ذيب وسيلة، جامعة البليدة 2-الجزائر-   | 57 |
| 803 -792 | مستوى مساهمة مستشاري التوجيه في التخفيف من العنف المدرسي من وجهة نظرهم- دراسة ميدانية بمركز التوجيه المدرسي والمهني بالمسيلة-<br>أ.د. مصطفى بعلي <sup>1</sup> ، د. هجيرة بوساق <sup>2</sup><br><sup>1</sup> جامعة محمد بوضياف- المسيلة -الجزائر- - <sup>2</sup> جامعة محمد بوضياف- المسيلة -الجزائر-                                 | 58 |
| 815 -804 | معركة العقل عند عبد الله شريط<br>مبارك فضيلة، جامعة ابن خلدون تيارت -الجزائر-  | 59 |
| 825 -816 | نحو عولمة الفهم عند "ادغار موران"<br>معاطلية سامية <sup>1</sup> ، كحول سعودي <sup>2</sup><br><sup>1</sup> جامعة 8 ماي 1945 -قالمة -الجزائر- - <sup>2</sup> جامعة 8 ماي 1945 -قالمة -الجزائر-   | 60 |
| 839 -826 | نقد وتأسيس لخطاب ماركسي جديد عند لويس ألتوسير<br>عليش لعموري، المدرسة العليا للأساتذة بوزريعة -الجزائر-  | 61 |
| 856 -840 | واقع الفعل السياحي بين ثنائية التنمية المستدامة وثقافة المورد البشري<br>د. زروق علي، جامعة خميس مليانة -الجزائر-   | 62 |
| 871-857  | <b>Decoding Reading Comprehension Challenges: A Study of Biology Students in Algerian Higher Education</b><br><b>Dr. Asma Djaidja<sup>1</sup>, Dr. Abla Ahmed Kadi<sup>2</sup></b><br><b><sup>1</sup>University Center of Barika, Algeria- <sup>2</sup>University of M'sila, Algeria</b>   | 63 |

|               |   |    |
|---------------|---|----|
| 886-872       | <b>Promoting Algerian EFL students' comprehension via e-reading materials</b><br>Sihem Zerbout <sup>1</sup> , Nouria Messaoudi <sup>2</sup><br><sup>1</sup> Ain Temouchent University, Algeria -<br><sup>2</sup> Teacher Training College, Mostaganem (ENSM), Algeria   | 64 |
| 898-887       | <b>South Sudanese Linguistic Identity Dilemma as a Colonial Residue</b><br>Ktir Keltoum <sup>1</sup> , BensafiZoulikha <sup>2</sup><br><sup>1</sup> University of Algiers 2 Abou El Kacem Saâdallah, Algeria- <sup>2</sup> University of Algiers 2 Abou El Kacem Saâdallah                                    | 65 |
| 913-899       | <b>The impact of using modern media and communication technologies in implementing the concept of artificial intelligence in university communities.</b><br>Slimani Leila<br>University of Ghardaia –Algeria-   | 66 |
| 923-914       | <b>Unveiling the Role of History in Enhancing the Power of Arab Gulf States</b><br>Zaoui Rabah <sup>1</sup> , Lounis Faris <sup>2</sup><br><sup>1</sup> Akli Muhand Oulhadj University -Algeria- <sup>2</sup> University of Algiers 03 -Algeria-  | 67 |
| 936-924       | <b>Violence in the Algerian school, its forms, factors and prevention</b><br>Fadila Belabbes <sup>1</sup> , Salima Abdeslam <sup>2</sup><br><sup>1</sup> Universite Moulay El Tahar Saida- <sup>2</sup> Universite Mohamed boudiaf- msila   | 68 |
| 952-937       | <b>Energie renouvelable, développement durable et sécurité écologique: mondiaux. Le paradoxe des lobbies des hydrocarbures</b><br>Hamdis Makboula, université Blida 2- Lounici Ali -Algérie-  | 69 |
| 962-953       | <b>L'appréciation du Droit des montages fiscaux des multinationales Etude comparative</b><br>Boumediene Zaza, Faculté de Droit et de Sciences Politiques Université Oran 2 –Algérie-  | 70 |
| 974-963       | <b>Protection de l'environnement à travers l'économie circulaire dans l'industrie textile: Approches et procédés</b><br>Hanane ZAMOUM, EHEC KOLEA, laboratoire Marketic EHEC –Algérie-  | 71 |
| 990-975       | الرؤية الفجائية في السرد النسوي من منظور الناقد محمد معتصم<br>كمال غربي <sup>1</sup> ، أ.د. شامخة طعام <sup>2</sup><br><sup>1</sup> جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت -الجزائر- <sup>2</sup> جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت -الجزائر-  | 72 |
| 999-991       | تمظهرات الخطاب الصوفي عند عبد القادر فيدوح<br>عاشور موسى*، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت -الجزائر-  | 73 |
| -1000<br>1016 | علاقة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بالعزلة الاجتماعية داخل الأسرة الجزائرية<br>من وجهة نظر الوالدين. (دراسة ميدانية على عينة من أسر مدينة الدويرة)<br>روحاي محمد 1، رحوي بلحسين عباسية <sup>2</sup><br><sup>1</sup> جامعة مولود معمري تيزي وزو -الجزائر- <sup>2</sup> جامعة مولود معمري تيزي وزو -الجزائر- | 74 |

التاريخ: 2022/09/29

الرقم: L22/0364 ARCIF

سعادة أ. د. رئيس تحرير مجلة المعيار المحترم

المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي-تيسمسيلت، تيسمسيلت، الجزائر  
تحية طيبة وبعد،،،

يسر معامل التأثير والاستشهادات المرجعية للمجلات العلمية العربية (ارسييف - ARCIF)، أحد مبادرات قاعدة بيانات "معرفة" للإنتاج والمحتوى العلمي، إعلامكم بأنه قد أطلق التقرير السنوي السابع للمجلات للعام 2022.

يخضع معامل التأثير "ارسييف Arcif" لإشراف "مجلس الإشراف والتنسيق" الذي يتكون من ممثلين لعدة جهات عربية ودولية: (مكتب اليونيسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية ببيروت، لجنة الأمم المتحدة لغرب آسيا (الإسكوا)، مكتبة الاسكندرية، قاعدة بيانات معرفة). بالإضافة للجنة علمية من خبراء وأكاديميين ذوي سمعة علمية رائدة من عدة دول عربية وبريطانيا.

ومن الجدير بالذكر بأن معامل "ارسييف Arcif" قام بالعمل على فحص ودراسة بيانات ما يزيد عن (5100) عنوان مجلة عربية علمية أو بحثية في مختلف التخصصات، والصادرة عن أكثر من (1400) هيئة علمية أو بحثية في (20) دولة عربية (باستثناء دولة جيبوتي وجزر القمر لعدم توفر البيانات). ونجح منها (1000) مجلة علمية فقط لتكون معتمدة ضمن المعايير العالمية لمعامل "ارسييف Arcif" في تقرير عام 2022 .

ويسرنا تهنئتم وإعلامكم بأن مجلة المعيار الصادرة عن المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي-تيسمسيلت، تيسمسيلت، الجزائر، قد نجحت في تحقيق معايير اعتماد معامل "ارسييف Arcif" المتوافقة مع المعايير العالمية، والتي يبلغ عددها (32) معياراً، وللاطلاع على هذه المعايير يمكنكم الدخول إلى الرابط التالي:

<http://e-marefa.net/arcif/criteria/>

و كان معامل "ارسييف Arcif" العام لمجلتكم لسنة 2022 (0.1057). كما صنفت مجلتكم في:

• تخصص العلوم الاجتماعية (متداخلة التخصصات) من إجمالي عدد المجلات (136) على المستوى العربي، مع العلم أن متوسط معامل ارسييف لهذا التخصص كان (0.12).

• تخصص العلوم الإنسانية (متداخلة التخصصات) من إجمالي عدد المجلات (210) على المستوى العربي، مع العلم أن متوسط معامل ارسييف لهذا التخصص كان (0.1).

وبإمكانكم الإعلان عن هذه النتيجة سواء على موقعكم الإلكتروني، أو على مواقع التواصل الاجتماعي، وكذلك الإشارة في النسخة الورقية لمجلتكم إلى معامل "ارسييف Arcif" الخاص بمجلتكم.

ختاماً، نرجو في حال رغبتكم الحصول على شهادة رسمية إلكترونية خاصة بنجاحكم في معامل "ارسييف"، التواصل معنا مشكورين.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

أ.د. سامي الخزندار

رئيس مبادرة معامل التأثير "ارسييف Arcif"



التاريخ: 8/10/2023  
الرقم: L23 / 458ARCIF

سعادة أ.د. رئيس تحرير مجلة المعيار المحترم

المركز الجامعي أحمد بن يحيى الوئشريسسي-تيسمسيلت، تيسمسيلت، الجزائر  
تحية طيبة وبعد،،،

يسر معامل التأثير والاستشهادات المرجعية للمجلات العلمية العربية (ارسييف - ARCIF)، أحد مبادرات قاعدة بيانات "معرفة" للإنتاج والمحتوى العلمي، إعلامكم بأنه قد أطلق التقرير السنوي الثامن للمجلات للعام 2023.

يخضع معامل التأثير "Arcif ارسييف" لإشراف "مجلس الإشراف والتنسيق" الذي يتكون من ممثلين لعدة جهات عربية ودولية: (مكتب اليونيسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية ببيروت، لجنة الأمم المتحدة لغرب آسيا (الإسكوا)، مكتبة الإسكندرية، قاعدة بيانات معرفة). بالإضافة للجنة علمية من خبراء وأكاديميين ذوي سمعة علمية رائدة من عدة دول عربية وبريطانيا.

ومن الجدير بالذكر بأن معامل "Arcif ارسييف" قام بالعمل على فحص ودراسة بيانات ما يقارب (5000) عنوان مجلة عربية علمية أبحاثية في مختلف التخصصات، والصادرة عن أكثر من (1400) هيئة علمية أو بحثية في العالم العربي. ونجح منها (1155) مجلة علمية فقط لتكون معتمدة ضمن المعايير العالمية لمعامل "Arcif ارسييف" في تقرير عام 2023.

ويسرنا تهنئتم وإعلامكم بأن مجلة المعيار الصادرة عن المركز الجامعي أحمد بن يحيى الوئشريسسي-تيسمسيلت، الجزائر، قد نجحت في تحقيق معايير اعتماد معامل "Arcif ارسييف" المتوافقة مع المعايير العالمية، والتي يبلغ عددها (32) معياراً، وللاطلاع على هذه المعايير يمكنكم الدخول إلى الرابط التالي: <http://e-marefa.net/arcif/criteria>

وكان **معامل "Arcif ارسييف" العام** لمجلتكم لسنة 2023 **(0.1563)**. كما صُنفت مجلتكم في:

- تخصص العلوم الاجتماعية (متداخلة التخصصات) من إجمالي عدد المجلات (141) على المستوى العربي ضمن الفئة (Q3) وهي الفئة الوسطى، مع العلم أن متوسط معامل ارسييف لهذا التخصص كان (0.198).
- تخصص الآداب والعلوم الإنسانية (متداخلة التخصصات) من إجمالي عدد المجلات (251) على المستوى العربي ضمن الفئة (Q3) وهي الفئة الوسطى، مع العلم أن متوسط معامل ارسييف لهذا التخصص كان (0.136).

راجين العلم أن حصول أي مجلة ما على مرتبة ضمن الأعلى (10) مجلات في تقرير معامل "ارسييف" لعام 2023 في أي تخصص، لا يعني حصول المجلة بشكل تلقائي على تصنيف مرتفع كتصنيف فئة Q1 أو Q2، حيث يرتبط ذلك بإجمالي قيمة النقاط التي حصلت عليها من **المعايير الخمسة المعتمدة لتصنيف مجلات تقرير "ارسييف" (للعام 2023) إلى فئات في مختلف التخصصات**، ويمكن الاطلاع على هذه المعايير الخمسة من خلال الدخول إلى الرابط: <http://e-marefa.net/arcif>

وبإمكانكم الإعلان عن هذه النتيجة سواء على موقعكم الإلكتروني، أو على مواقع التواصل الاجتماعي، وكذلك الإشارة في النسخة الورقية لمجلتكم إلى معامل "Arcif ارسييف" الخاص بمجلتكم.

ختاماً، نرجو في حال رغبتكم الحصول على شهادة رسمية إلكترونية خاصة بنجاحكم في معامل "ارسييف"، التواصل معنا مشكورين.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

أ.د. سامي الخزندار

رئيس مبادرة معامل التأثير

" Arcif ارسييف "



الدور الوسيط للقيمة المدركة في تعزيز أثر جودة الخدمة على ولاء العملاء  
-دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA)-

## The Mediating Role of Perceived Value in Enhancing the Effect of Service Quality on Customer Loyalty -Case study of the Popular Credit Bank of Algeria (CPA)-



باني فتحي<sup>1\*</sup>، بركان ماما<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جامعة تيسمسيلت، الجزائر، مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة

[bani.fathi@univ-tissemsilt.dz](mailto:bani.fathi@univ-tissemsilt.dz)

<sup>2</sup> جامعة يحي فارس المدية (الجزائر)، مخبر التنمية المحلية المستدامة

[berkane.mama@univ-medea.dz](mailto:berkane.mama@univ-medea.dz)

تاريخ الإرسال: 2023/10/05 تاريخ القبول: 2023/11/27

\*\*\*\*\*

### ملخص:

هدفت الدراسة إلى دراسة الدور الوسيط للقيمة المدركة في تعزيز أثر جودة الخدمة على ولاء العملاء، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة على كل من ولاء العملاء والقيمة المدركة، وكذا للقيمة المدركة على ولاء العملاء، بالإضافة إلى وجود أثر للقيمة المدركة كمتغير وسيط في تأثير جودة الخدمة على ولاء العملاء، كما خلصت الدراسة إلى ضرورة التركيز على القيمة المدركة من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية لتعزيز ولاء.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، القيمة المدركة، ولاء العملاء.

### Abstract:

The study aimed to study the mediating role of perceived value in enhancing the effect of service quality on customer loyalty. The study found a statistically significant effect of service quality on both customer loyalty and perceived value, as well as perceived value on customer loyalty, in addition to the presence of an effect of perceived value as a variable. A mediator in the effect of service quality on customer loyalty. The study concluded that it is necessary to focus on perceived value by providing high-quality services.

**Key words:** Service quality, Perceived value, Customer loyalty.

\*  
باني فتحي

## مقدمة:

إن كسب ولاء العملاء مرتبط بدرجة إشباع حاجاتهم ورغباتهم، وهو لن يتحقق ما لم تقدم البنوك منتجات ذات جودة عالية من وجهة نظر العميل، واعتماد مفهوم القيمة الذي يعتبر مدخلاً أساسياً في جذب عملاء جدد وتنمية ولائهم.

وعلى الرغم من وجود العديد من الدراسات التي عالجت موضوع الولاء والعوامل المؤثرة فيه، إلا أنه لا يزال هناك نقص في الأدبيات التي تشرح العوامل الوسيطة التي تؤثر وتسهم في تعزيزه، ففهم علاقة جودة الخدمة بولاء العملاء ليس مجرد مسألة تقديم خدمات عالية الجودة وانتظار أن يكون العملاء مواليين، فهناك عامل آخر يمكن أن يلعب دوراً حاسماً في هذه العلاقة، وهو "القيمة المدركة" التي تعتبر مدخلاً أساسياً في توجيه تأثير جودة الخدمة على ولاء العملاء، فهي تعكس إلى أي مدى يشعر العميل بأنه يتلقى مقابلاً عادلاً للجهد والمال الذي يستثمره في الخدمة.

انطلاقاً من هذا الانشغال تأتي هذه الدراسة في محاولة للإجابة على السؤال الرئيسي التالي: هل يوجد أثر للقيمة المدركة كمتغير وسيط على العلاقة بين جودة الخدمة وولاء العملاء ببنك القرض الشعبي الجزائري؟

للإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة، تم صياغة الأسئلة التالية:

1. هل تؤثر جودة الخدمة على ولاء العملاء ببنك القرض الشعبي الجزائري؟
2. هل تؤثر جودة الخدمة على القيمة المدركة لدى عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري؟
3. هل تؤثر القيمة المدركة لدى عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري على ولاء العملاء له؟
4. هل تؤثر القيمة المدركة كمتغير وسيط على العلاقة بين جودة الخدمة المقدمة ببنك القرض الشعبي الجزائري وولاء العملاء له؟

• فرضيات الدراسة: لإلقاء الضوء على الإشكالية والإجابة على الأسئلة البحث، نضع الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة بأبعادها (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف) على ولاء العملاء.
- الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة بأبعادها (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف) على القيمة المدركة.
- الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقيمة المدركة على ولاء العملاء.



○ الفرضية الرئيسية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة المقدمة على ولاء العملاء من خلال القيمة المدركة كمتغير وسيط.

● أهداف الدراسة: نهدف من خلال هذه الدراسة بشكل أساسي إلى:

- الكشف عن طبيعة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة (متغير مستقل) والقيمة المدركة (متغير وسيط) والولاء (متغير تابع)، بالإضافة إلى التعرف على ما يلي:
- أثر أبعاد جودة الخدمة المقدمة ببنك القرض الشعبي الجزائري على ولاء العملاء.
- أثر أبعاد جودة الخدمة المقدمة على القيمة المدركة لدى عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري.
- أثر القيمة المدركة لدى عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري على ولائهم له.
- أثر القيمة المدركة كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الخدمة وولاء العملاء.

● أهمية الدراسة: تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوع جودة الخدمات التي يقدمها بنك القرض الشعبي الجزائري، وكذلك القيمة التي يدركها العملاء من هذه الخدمات، وإلى أي مدى تؤثر هذه القيمة المدركة في ولائهم، كما تأتي أهمية هذه الدراسة في محاولتها إثبات الدور الوسيط الذي تلعبه القيمة المدركة في العلاقة بين جودة الخدمة ولاء العملاء.

● منهج الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الاستنباطي من خلال الأسلوب الوصفي التحليلي لأجزاء البحث لتكوين القاعدة النظرية المستقاة من مختلف المراجع والمنهج الاستقرائي من خلال تحليل المعلومات والمعطيات التي يتم الوصول إليها في الدراسة التطبيقية، أما فيما يخص الأدوات والأساليب المعتمدة فيجمع بيانات الدراسة الميدانية فقد اشتملت بشكل أساسي على أداة الاستبيان.

1. الإطار النظري للدراسة.

أولاً: مقارنة الأبعاد الفكرية لمفهوم جودة الخدمة.

1. تعريف جودة الخدمة: تمت مناقشة ومعالجة موضوع جودة الخدمة من أكثر من زاوية وأكثر من منظور، حيث يمكن تعريفها من منظور مقدم الخدمة (وجهة نظر داخلية) التي تقوم على أساس الالتزام بالمواصفات التي تكون الخدمة قد صممت على أساسها، ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة (وجهة نظر خارجية) التي تركز على الجودة المدركة من قبل العميل، أي أنها مفهوم يعكس مدى ملائمة هذه الخدمة لاستخداماته وتلبية متطلباته وتوقعاته، ومن هنا نجد التباين بين ما يراه العملاء على أنه مصدر رضاهم وبين ما تراه إدارة المنظمة على أنه مصدر ذلك الرضا (كورتل، 2009، صفحة

في دراستنا هذه نميل إلى تبني وجهة النظر الثانية التي ترى أن مفهوم جودة الخدمة يكمن في إدراك العميل، وما يمكن أن يتوقعه من وراء شراء هذه الخدمة، ويؤيد (Gaither) وجهة النظر هذه حول علاقة الجودة بالعميل، حيث يرى أن "جودة الخدمة تتحدد في ضوء إدراك العميل لجودة المنتج ودرجة مطابقته لتوقعاته"، (قطاف، 2011، صفحة 59). أو أنها: "الفحوة بين توقعات العملاء وإدراكاتهم (Zerouati، 2021، صفحة 834).

في نفس السياق يرى (زريقات، 2017، صفحة 8) بأن جودة الخدمة بشكل عام تكمن بالخدمة المتوقعة والمدركة أي التي يتوقعوها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا أو عدم رضا العميل.

من هذا المنطلق، يمكن أن نلخص القول إن هناك شبه اتفاق بين الباحثين في أن جودة الخدمة تمثل معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة، مما يضمن الرضا التام عن المنتج الذي يقدم له.

2. جودة الخدمة من وجهة نظر العميل: لأن الخدمة عادة ما تتضمن عناصر ملموسة وأخرى غير ملموسة، فقد جرت عدة محاولات لتحديد المعايير التي يبني على أساسها العملاء توقعاتهم وبالتالي حكمهم على جودة الخدمة المقدمة إليهم.

يرى (Parasuraman and al, 1985) أن المعايير التي يبني عليها العملاء توقعاتهم وإدراكاتهم وبالتالي حكمهم على جودة الخدمة تتحدد بناءً على خمسة أبعاد، كما يلي: (Morkane, Bani, & Sahouane, 2023, p. 164)

- الجوانب الملموسة: تشير إلى التسهيلات المادية، الأجهزة، ومظهر الأشخاص القائمين على أداء الخدمة، أو بمعنى آخر تلك الأشياء التي لها وجود مادي ويمكن رؤيتها ولمسها، (الأجواء، الإضاءة،...)
  - الاعتمادية: عرفها (Parasurama, Zeithaml, & Berry, 1988) أنها "القدرة على أداء الخدمة الموعدة بشكل موثوق ودقيق"، أي القدرة على تقديم الخدمة بدقة وبشكل يمكن الاعتماد عليه.
  - الاستجابة: سرعة مقدم الخدمة المصرفية في الاستجابة لطلبات العملاء واستفساراتهم.
  - الأمان: يشمل جميع العوامل التي العملاء واثقين من خلو المعاملات من المشاكل أو المخاطرة.
  - التعاطف: العناية وحسن التعامل والاهتمام الشخصي بالعملاء.
- ثانياً: دور القيمة المدركة في تحقيق ولاء العميل.

1. القيمة المدركة للعميل: إن العميل بعد شراء واستخدام المنتج تنشأ لديه نظرة وحكم على مدى ملائمة ونجاح المنتج في تلبية حاجاته ورغباته، وهذا الحكم مبني على تقييم شخصي بناءً على القيمة

التي كان يتوقعها، حجم ونوع المنافع التي حصل عليها من جراء استخدامه للمنتج، والتكاليف المقدمة في سبيل الحصول على المنتج، فبناءً على هذه الأمور الثلاثة تتحدد القيمة المدركة للعميل، وعليه تكون القيمة المدركة عبارة عن الحكم النهائي الذي يصدره العميل عن المنتج بعد عملية الاستخدام.(بن سيرود وكرمانى ، 2020، صفحة 48).

إن مفهوم القيمة المدركة للعميل متعدد الأوجه ومعقد، حيث قدمت (Zeithaml، 1988، صفحة 13) استناداً على مجموعة من الأدبيات أربعة معاني متنوعة للقيمة المدركة وهي: "(1) أن القيمة هي السعر المنخفض، (2) القيمة هي كل ما يريده العميل من المنتج، (3) القيمة هي الجودة التي يتلقاها العميل مقابل ما يدفع، (4) القيمة هي ما يحصل عليه العميل مقابل ما يقدم من جهد ونفقات للحصول على المنتج"، وانطلاقاً من هذه المعاني قامت (Zeithaml، 1988، صفحة 13) بصياغة التعريف الأكثر استخداماً للقيمة المدركة في أدبيات التسويق وهو أن القيمة المدركة هي "التقييم الشامل للعميل لمنافع المنتج على أساس إدراكاته لما تحصل عليه وما قدمه".

في نفس السياق، يحدد (Kotler، Keller، و Manceau، 2016) القيمة المدركة للعميل على أنها: "الفرق بين التقييم العام للفوائد والتكاليف المرتبطة بالعرض"، بحيث تشير الفوائد الإجمالية للعميل لجميع الفوائد الاقتصادية والوظيفية والنفسية التي يجنيها العميل من المنتج، في حين تشمل التكلفة الإجمالية جميع التكاليف النقدية والوظيفية (الوقت والجهد) والنفسية التي يتحملها العميل في التقييم، الاقتناء، الاستخدام والتخلي عن هذا العرض.

بناءً على ما سبق يمكن القول إن القيمة المدركة تمثل نسبة الفوائد أو المنافع المدركة من طرف العميل إزاء السعر أو التكلفة التي يتحملها العميل في سبيل الحصول على المنتج، وتتحقق القيمة بالنسبة للعميل عندما تفوق مدركات المنافع المتحصلة كلفة الحصول على المنتج.

2. أهمية خلق القيمة المدركة للعميل لكسب ولائه: تعتبر القيمة المدركة واحدة من أهم الاستراتيجيات التسويقية في الحفاظ على العملاء وتقوية العلاقة معهم، كما تلعب دوراً مهماً في قرار إعادة الشراء من عدمه، فقد وجد العديد من الباحثين أن تصورات العملاء للقيمة تؤثر بشكل مباشر وبشكل ملحوظ على قرارات الشراء الخاصة بهم.(عطا الله ، 2019، صفحة 35)

إن ما يقوي الرضا ويعزز الولاء ويدعمه هو تلك المزايا الموجودة في المنتج والقيمة المدركة منه، حيث يتحدد مستوى رضا العملاء بشكل أساسي من خلال الفرق بين القيمة المدركة والقيمة المتوقعة للعميل، فإذا كانت القيمة المدركة أقل من القيمة المتوقعة، فإن تلك الخدمة تكون غير مرضية

للعميل، أما إذا كانت القيمة المدركة مساوية للقيمة المتوقعة أو أكثر منها فإن تلك الخدمة تحقق الرضا للعميل، ومن ثم فإن تحقيق مستوى رضا عالي ومتكرر يساعد في بناء ولاء العملاء تجاه البنك. ثالثاً: مقارنة نظرية حول ولاء العميل.

يحصي (Jacoby and Chesnut, 1978) حوالي ثلاثة وخمسون تعريفاً مختلفاً لولاء العملاء في أكثر من 300 دراسة، (معراج ، ريان، و احمد ، 2013، صفحة 13) دون التوصل إلى حد الآن إلى مفهوم موحد وشامل، إذ مازال مفهوم ولاء العميل موضوعاً معقداً، ومصدر جدال العديد من مفكري التسويق، وعلى الرغم من ذلك، إلا أنها تتفق في جوهر الولاء، ويبدو تعريف (Oliver ، 1999، صفحة 34) أكثر شمولية أما التعاريف الأخرى فهي تدور حول النقاط الأساسية التي جاءت في تعريف (Oliver)، فالولاء "التزام ضمني للعميل بمعاودة الشراء منتج معين (سلعة/خدمة) على نحو مستمر ورعايته من خلال اتخاذ مواقف إيجابية نحوه وقيامه بتوصية الآخرين بشرائه، مع عدم وجود أي نية بالتحول إلى أصناف أخرى بالرغم من وجود عدة بدائل وسهولة التحول إليها"

1. تأثير الجودة المدركة من طرف العميل على قيمته المدركة: كما تم الإشارة إليه، فإن الجودة المدركة والقيمة المدركة من أهم المتغيرات (السوابق) لولاء العميل، حيث يمكن اعتبار الجودة المدركة بمثابة إشعار سابق ومحرك مهم للقيمة المدركة من طرف العميل، في نفس الوقت تلعب القيمة المدركة حسب (Fornell) ورفقاه دور المتغير الوسيط بين الجودة المدركة ورضا العميل. (دباغي ، 2017، صفحة 66).

عند الحديث عن العلاقات البيئية بين المتغيرات التي تشكل القيمة المدركة، تتفق معظم الأدبيات إلى أن الجودة الجيدة يمكن أن تؤدي إلى تحسين قيمة المدركة من طرف العميل، في حين أن ارتفاع مستوى التضحية يؤدي إلى انخفاض القيمة المدركة لديه. (Hsin-Hui , 2009, p. 114) في هذا السياق، تشير (Zeithmal) إلى أن القيمة المدركة عبارة عن: "الجودة التي يحصل عليها العميل مقابل السعر الذي يدفعه، أي هي أقل سعر يدفعه العميل لمنتج عالي الجودة"، (Zeithaml, 1988, p. 15) وبالتالي يمكن القول إن الجودة المدركة العالية ستؤدي في النهاية إلى قيمة مدركة أعلى، وعليه فإن الجودة تولد القيمة للعميل بتحقيقها الإشباع المطلوب، مما يؤدي في النهاية إلى الولاء.

## II. الإطار التطبيقي للدراسة.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع العملاء الخارجيين الذين يتعاملون مع القرض الشعبي الجزائري (CPA)، أما فيما يتعلق بعينة الدراسة فقد قام الباحثان باستخدام أسلوب العينة الميسرة في هذه الدراسة حيث بلغت عينة الدراسة (450) عميلاً، تم توزيع الاستبيانات عليهم،

الدور الوسيط للقيمة المدركة في تعزيز أثر جودة الخدمة على ولاء العملاء  
-دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA)-

استرجع منها (439)، وبعد فحص الاستبيانات، استبعد منها (17) استبانة، لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، وبهذا أصبح العدد الإجمالي للاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي (422) استبانة. ثانياً: أداة الدراسة: بغرض تحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانته، حيث تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للإجابة على مختلف عبارات الاستبانة بحيث أخذت كل إجابة أهمية نسبية، والتي تم احتسابها وفقاً للمعادلة التالية: طول الفئة = المدى/قيمة الفئة الأعلى، حيث أن: المدى = قيمة الفئة الأعلى-قيمة الفئة الأدنى (5-1=4)، وجد طول المجال مساوياً ل:  $0.8=4/5$ ، بناءً على ذلك يكون القرار لمستوى الأهمية كما يلي:

جدول رقم (01): الأوزان النسبية للخيارات

| المجالات | [1.8 - 1] | [2.6 - 1.8] | [3.4 - 2.6] | [4.2 - 3.4] | [5 - 4.2] |
|----------|-----------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| الأهمية  | ضعيف جداً | ضعيف        | متوسط       | جيد         | جيد جداً  |

المصدر: من إعداد الباحثين

تضمنت الاستبانة أربعة أجزاء هي:

- الجزء الأول: تضمنت مقياس متغير جودة الخدمة، حيث تكون هذا المتغير من خمسة أبعاد بواقع (22) فقرة للمتغير المستقل.

- الجزء الثاني: تضمن مقياس القيمة المدركة كمتغير وسيط وخصص له (8) فقرات لقياسه.

- الجزء الثالث: تضمن مقياس ولاء العملاء كمتغير تابع وخصص له (11) فقرة لقياسه.

ثالثاً: أساليب المعالجة الإحصائية.

1. صدق أداة الدراسة: للتأكد من الصدق أداة الدراسة تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص، لأخذ وجهات نظرهم والاستفادة من آرائهم حول مدى ملائمة وسلامة ودقة الصياغة اللغوية والعلمية لعبارات الاستبيان.

2. ثبات أداة الدراسة: تم اختبار ثبات أداة القياس عن طريق معامل (Alpha Cronbach's)، يوضح الجدول رقم (02) قيم الثبات لمتغيرات الدراسة:

جدول رقم (02): نتائج اختبار (Alpha Cronbach's) لقياس ثبات الاستبانة

| المتغير     | عدد العبارات | قيمة معامل (Alpha Cronbach's) |
|-------------|--------------|-------------------------------|
| جودة الخدمة | 22           | 0.903                         |
| الملموسة    | 04           | 0.829                         |
| الاستجابة   | 04           | 0.787                         |

|              |           |                       |
|--------------|-----------|-----------------------|
| 0.822        | 05        | الاعتمادية            |
| 0.874        | 04        | الأمان                |
| 0746         | 05        | التعاطف               |
| <b>0.886</b> | <b>07</b> | <b>القيمة المدركة</b> |
| <b>0.813</b> | <b>11</b> | <b>ولاء العملاء</b>   |
| <b>0.829</b> | <b>40</b> | <b>الاستبانة ككل</b>  |

المصدر: تم إعداده اعتمادا على مخرجات Spss.24

يتضح من الجدول أعلاه، أن جميع معاملات ألفا-كرونباخ كانت مرتفعة، وعموما تُعد قيمة معامل ألفا-كرونباخ مقبولة عندما تكون مساوية أو أكبر من (60%) أي ( $\alpha \geq 0.60$ )، أما بالنسبة للاستبانة ككل فبلغ معامل ألفا-كرونباخ (0.829)، وهو معامل ثبات مرتفع، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

رابعاً: تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

1. عرض وتحليل البيانات الوصفية لمتغيرات الدراسة.

1-1 تحليل بيانات الدراسة الوصفية لأبعاد جودة الخدمة المقدمة في القرض الشعبي الجزائري.

جدول رقم (03): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير القيمة المدركة.

| الترتيب | النسبي<br>الوزن | الانحراف<br>المعياري | المتوسط<br>الحسابي | العبارات   |
|---------|-----------------|----------------------|--------------------|--|
| جيد     | 1               | 0.997                | 4.20               | T1 يتميز موقع المصرف بأنه مناسب بحيث يسهل الوصول إليه        |
| جيد     | 2               | 0.942                | 4.16               | T3 لدى المصرف أجهزة ومعدات حديثة تستخدم في تقديم الخدمة      |
| جيد     | 3               | 0.961                | 4.15               | T1 يتمتع موظفو المصرف بمظهر أنيق                             |
| جيد     | 4               | 0.912                | 3.97               | T3 التصميم الداخلي للمصرف يتناسب وطبيعة الخدمات المقدمة      |
| جيد     | 1               | 0.759                | 4.12               | بعد الملموسة   |
| جيد     | 1               | 0.806                | 4.17               | Res1 يلتزم موظفو المصرف بمواعيد إنجاز الخدمة في الوقت المحدد |
| جيد     | 4               | 1.302                | 3.71               | Res2 يحرص موظفو المصرف على تقديم الخدمات بسرعة .             |
| جيد     | 2               | 0.827                | 4.00               | Res3 يهتم العاملون في المصرف بالاستجابة الفورية لطلباتهم.    |
| جيد     | 3               | 1.137                | 3.87               | Res4 يقوم المصرف بتبسيط الإجراءات التي من شأنها تسهيل تقديم  |
| جيد     | 3               | 0.599                | 3.93               | بعد الاستجابة  |
| جيد     | 4               | 0.930                | 4.03               | Rel1 يقدم المصرف خدمات مصرفية كما وعد بتقديمها               |
| جيد     | 3               | 0.896                | 4.10               | Rel2 يلتزم المصرف بتقديم خدمات مصرفية في المواعيد التي تم    |
| جيد     | 1               | 1.085                | 4.24               | Rel3 يحرص المصرف على تقديم الخدمات المصرفية بشكل صحيح من     |
| جيد     | 5               | 1.184                | 3.92               | Rel4 يوجد اهتمام خاص من قبل المصرف بمشاكل العملاء            |
| جيد     | 2               | 0.917                | 4.13               | Rel5 يحرص المصرف على أن تكون السجلات خالية من الأخطاء        |

الدور الوسيط للقيمة المدركة في تعزيز أثر جودة الخدمة على ولاء العملاء  
-دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA)-

| جيد | 2 | 0.682 | 4.08 | بعد الاعتمادية   |
|-----|---|-------|------|--|
| جيد | 1 | 1.170 | 4.01 | A1 تشعر بالأمان في معاملتك مع المصرف                   |
| جيد | 3 | 1.147 | 3.86 | A3 تثق في موظفي المصرف وبقدراتهم الفنية                |
| جيد | 4 | 1.140 | 3.85 | A1 يحافظ المصرف على سرية المعلومات والبيانات المتعلقة  |
| جيد | 2 | 1.290 | 3.88 | A3 يتمتع العاملون في المصرف بالخبرة والكفاءة العاليتين |
| جيد | 4 | 0.925 | 3.90 | الأمان   |
| جيد | 1 | 1.113 | 4.06 | E1 تناسب أوقات العمل في المصرف                         |
| جيد | 5 | 1.091 | 3.46 | E3 يضع موظفو المصرف مصلحة المصالح فوق كل اعتبار        |
| جيد | 4 | 1.020 | 3.67 | E5 تتمتع باهتمام الشخصي من قبل العاملين في المصرف      |
| جيد | 3 | 0.930 | 3.83 | E1 يقدر العاملون بالمصرف ظروف العملاء                  |
| جيد | 2 | 0.827 | 4.00 | E3 يتعامل معك الموظفون في البنك بلطف دائماً            |
| جيد | 5 | 0.525 | 3.80 | التعاطف  |
| جيد | - | 0.531 | 3.97 | المتوسط الحسابي العام لأبعاد جودة الخدمة               |

المصدر: تم إعداده اعتماداً على مخرجات Sps.v24

نلاحظ من الجدول أعلاه، ما يلي:

- بالنسبة لبُعد الملموسية: تحصل بعد الملموسية على وسط حسابي عام موزون قدره (4.12) بانحراف معياري قدره (0.759)، الذي يشير إلى المستوى المرتفع لبعد الملموسية، ليحتل بذلك هذا البعد المرتبة الأولى بدرجة استجابة جيدة من حيث أهميته.
- بالنسبة لبُعد الاستجابة: تحصل بعد الاستجابة على وسط حسابي عام موزون قدره (3.93) بانحراف معياري قدره (0.599)، الذي يشير إلى المستوى جيد لبعد الاستجابة، ليحتل بذلك هذا البعد المرتبة الثالثة.
- بالنسبة لبُعد الاعتمادية: فيما يخص بعد الاعتمادية فيتضح أن الوسط الحسابي العام الموزون لهذا البعد بلغ (4.08) بانحراف معياري قدره (0.682)، ليحتل بذلك هذا البعد المرتبة الثانية من حيث أهميته.
- بالنسبة لبُعد الأمان: تحصل بعد الأمان على وسط حسابي عام موزون قدره (3.90) بانحراف معياري قدره (0.925)، ليحتل بذلك المرتبة الرابعة بدرجة استجابة جيدة من حيث أهميته.
- بالنسبة لبُعد التعاطف: بلغ الوسط الحسابي العام الموزون لبعد التعاطف (3.80) بانحراف معياري قدره (0.525)، ليحتل بذلك هذا البعد المرتبة الخامسة بدرجة استجابة جيدة.

## 2-1 تحليل بيانات الدراسة الوصفية لمتغير القيمة المدركة.

بالنسبة الجودة المدركة ككل: تأسيسا على كل ما سبق ذكره، ومن خلال الجدول رقم (03) يتضح أن الوسط الحسابي العام الموزون لهذا المحور بلغ (3.97) بانحراف معياري (0.531)، وبالتالي فالوسط الحسابي العام الموزون أعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3)، وبدرجة استجابة جيدة.

## جدول رقم (04): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير القيمة المدركة.

| الرمز | العبارات  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبي الوزني | الترتيب |
|-------|---|-----------------|-------------------|---------------|---------|
| V1    | المنافع التي أحصل عليها من خدمات المصرف أكبر من السعر                                 | 4.31            | 0.802             | جيد           | 1       |
| V2    | أسعار الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك أفضل مقارنة مع غيره من المصارف المنافسة. | 4.12            | 0.919             | جيد           | 5       |
| V3    | تناسب الخدمة المقدمة من قبل المصرف السعر المدفوع فيها                                 | 4.31            | 0.804             | جيد           | 2       |
| V4    | تتلائم أسعار خدمات المصرف مع جودتها   | 4.16            | 0.920             | جيد           | 4       |
| V5    | تعامل مع المصرف يمنحني مكانة وصورة اجتماعية محترمة                                    | 4.00            | 0.827             | جيد           | 7       |
| V6    | يمتاز المصرف بالسمعة الحسنة تجعلك فخوراً بها أمام الآخرين                             | 4.09            | 0.785             | جيد           | 6       |
| V7    | كل ما أرغب به من خدمات أجده عند المصرف وبجودة عالية                                   | 4.25            | 0.777             | جيد           | 3       |
| -     | المتوسط الحسابي العام للقيمة المدركة  | 4.17            | 0.591             | جيد           | -       |

المصدر: تم إعداده اعتمادا على مخرجات Spss.V24

يبين الجدول رقم (04) إجابات أفراد عينة الدراسة لل فقرات المتعلقة بمتغير القيمة المدركة عن الخدمات المقدمة في القرض الشعبي الجزائري، إذ جاءت في المرتبة الأولى الفقرة " المنافع التي أحصل عليها من خدمات المصرف أكبر من السعر المدفوع " بمتوسط حسابي بلغ (4.31)، وانحراف معياري بلغ (0.802)، فيما حصلت الفقرة " تعامل مع المصرف يمنحني مكانة وصورة اجتماعية محترمة " على المرتبة السابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.00) وانحراف معياري (0.827).

بصفة عامة، بلغ المتوسط الحسابي العام الموزون لمتغير القيمة المدركة (4.17) الذي يشير إلى المستوى الجيد للقيمة التي يدركها العملاء عن الخدمات المقدمة في البنك محل الدراسة.

## 3-1 تحليل بيانات الدراسة الوصفية لمتغير ولاء العملاء.

## جدول رقم (05): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير ولاء العملاء

| الرمز | العبارات  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبي الوزني | الترتيب |
|-------|---|-----------------|-------------------|---------------|---------|
| L1    | أقول أشياء إيجابية عن الخدمات التي يقدمها المصرف    | 3.47            | 1.079             | جيد           | 11      |
| L2    | أقوم بتزكية الخدمات التي يقدمها المصرف لأي شخص يطلب | 3.69            | 1.036             | جيد           | 9       |
| L3    | أشجع أصدقائي وأقاربي على التعامل مع هذا المصرف      | 3.77            | 0.977             | جيد           | 6       |



الدور الوسيط للقيمة المدركة في تعزيز أثر جودة الخدمة على ولاء العملاء  
-دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA)-

|    |     |       |      |   |     |
|----|-----|-------|------|---|-----|
| 5  | جيد | 0.831 | 4.01 | أعتبر الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك خيارى الأول  | L4  |
| 3  | جيد | 0.719 | 4.13 | أرغب في زيادة معاملتي المصرفية مع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك مستقبلاً                 | L5  |
| 1  | جيد | 0.804 | 4.31 | سأستمر في التعامل مع هذا المصرف وتجربة خدماتها الجديدة  | L6  |
| 2  | جيد | 0.823 | 4.17 | لن أنتقل إلى مصرف آخر إذا واجهتني مشكلة في التعامل مع هذا المصرف                                | L7  |
| 10 | جيد | 0.979 | 3.77 | إذا واجهتني مشكلة عند التعامل مع المصرف سأنقلها إلى   | L8  |
| 4  | جيد | 0.789 | 4.09 | إذا واجهتني مشكلة في الخدمات المقدمة من طرف المصرف لن أنقل شكواي إلى أشخاص آخرين                | L9  |
| 8  | جيد | 1.077 | 3.71 | لن يقودني انخفاض أسعار خدمات المصارف المنافسة إلى   | L10 |
| 7  | جيد | 1.097 | 3.76 | على استعداد لدفع رسوم وعمولات إضافية مقابل الحصول على خدمات صندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك | L11 |
| -  | جيد | 0.462 | 3.89 |   |     |

المصدر: تم إعداده اعتماداً على مخرجات Sps.v24

يبين الجدول (05) إجابات أفراد عينة الدراسة للفقرات المتعلقة بمتغير ولاء العملاء للقرض الشعبي الجزائري، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.47-4.31) بمتوسط قدره (3.89) الذي يشير إلى المستوى الجيد لولاء العملاء للقرض الشعبي الجزائري، إذا جاءت في المرتبة الأولى فقرة " سأستمر في التعامل مع هذا المصرف وتجربة خدماتها الجديدة في المستقبل" بمتوسط حسابي قدره (4.31) وانحراف معياري بلغ (0.462)، فيما حصلت الفقرة " أقول أشياء إيجابية عن الخدمات التي يقدمها المصرف" على المرتبة الحادي عشر بمتوسط حسابي (3.47).

## 2. نتائج اختبار فرضيات الدراسة.

• الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات بأبعادها (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف) على ولاء العملاء.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد، والجدول رقم (06) يبين النتائج.

جدول رقم (06): نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأثر أبعاد جودة الخدمة على ولاء

العملاء في بنك القرض الشعبي الجزائري.

| Sig (F) | درجة الحرية | قيمة F   |          | معامل التحديد R <sup>2</sup> | معامل الارتباط R | المتغير التابع |
|---------|-------------|----------|----------|------------------------------|------------------|----------------|
|         |             | الجدولية | المحسوبة |                              |                  |                |
| 0.000   | (5,416)     | 2.21     | 18.941   | 0.397                        | 0.630            | ولاء العملاء   |

\*الاختبار دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05

المصدر: تم إعداده اعتماداً على مخرجات Sps.v24

يتضح وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات بأبعادها (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف) على ولاء العملاء، حيث بلغ معامل الارتباط ( $R=0.630$ )، أما معامل التحديد فقد بلغ ( $R^2=0.397$ ) وهذا يدل على أن جودة الخدمة قادرة على تفسير ما نسبته (39.7%) من التغيرات التي تطرأ على ولاء العملاء، كما بلغت قيمة F المحسوبة (18.941) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.21)، وبما أن مستوى الدلالة يساوي  $f\text{-Sig}=0.000$  وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$ ، ونقبل الفرضية البديلة  $H_1$  القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات بأبعادها (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف) على ولاء العملاء.

- الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات بأبعادها (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف) على القيمة المدركة لدى عملاء.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد، والجدول رقم (08) يبين النتائج.

جدول رقم (08) نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأثر أبعاد جودة الخدمة على القيمة

#### المدركة لدى عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري

| Sig (F) | درجة الحرية | قيمة F   |          | معامل التحديد $R^2$ | معامل الارتباط R | المتغير التابع |
|---------|-------------|----------|----------|---------------------|------------------|----------------|
|         |             | الجدولية | المحسوبة |                     |                  |                |
| 0.000   | (5,416)     | 2.21     | 16.538   | 0.365               | 0.604            | ولاء العملاء   |

\*الاختبار دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05

المصدر: تم إعداده اعتماداً على مخرجات Spss.24

يتضح من خلال الجدول رقم (08) وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات بأبعادها (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف) على القيمة المدركة، حيث بلغ معامل الارتباط ( $R=0.604$ )، أما معامل التحديد فقد بلغ ( $R^2=0.365$ ) وهذا يدل على أن جودة الخدمة بأبعادها قادرة على تفسير ما نسبته (36.5%) من التغيرات التي تطرأ على متغير القيمة المدركة، كما بلغت قيمة F المحسوبة (16.538) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.21)، وبما أن مستوى الدلالة يساوي  $f\text{-Sig}=0.000$  وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$ ، ونقبل الفرضية البديلة  $H_1$  القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات بأبعادها (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف) على القيمة المدركة لدى عملاء ببنك القرض الشعبي الجزائري.

الدور الوسيط للقيمة المدركة في تعزيز أثر جودة الخدمة على ولاء العملاء  
-دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA)-

- الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقيمة المدركة على ولاء العملاء. لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، والجدول (10) يبين النتائج. جدول رقم (10): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لأثر القيمة المدركة على ولاء العملاء

| Sig (f) | درجة الحرية | قيمة F   |          | معامل التحديد R <sup>2</sup> | معامل الارتباط R | المتغير التابع |
|---------|-------------|----------|----------|------------------------------|------------------|----------------|
|         |             | الجدولية | المحسوبة |                              |                  |                |
| 0.000   | (1,420)     | 3.84     | 23.227   | 0.136                        | 0.368            | ولاء العملاء   |

\*الاختبار دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05

المصدر: تم إعداده اعتمادا على مخرجات Spss.24

أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية للقيمة المدركة على ولاء العملاء، حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (R=0.368)، كما بلغ معامل التحديد ( $R^2=0.136$ )، وهذا يدل على أن بُعد القيمة المدركة قادر على تفسير ما نسبته (13.6%) من التغيرات التي تطرأ على ولاء العملاء، كما أن قيمة F المحسوبة (23.227) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (3.84)، وبما أن مستوى الدلالة يساوي f-Sig=0.000 وهو أقل من 0,05 مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H0، ونقبل الفرضية البديلة H1، التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقيمة المدركة على ولاء العملاء.

- الفرضية الرئيسية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة المقدمة على تعزيز ولاء العملاء من خلال القيمة المدركة كمتغير وسيط.

لاختبار هذه الفرضية، تم الاستعانة باختبار الوساطة (Baron & Kenny).

الجدول رقم (11): نتائج اختبار الوساطة لـ (Baron & Kenny)

| مستوى المعنوية Sig | قيمة t | قيمة التأثير B | المعادلات   |
|--------------------|--------|----------------|---|
| 0.000              | 6.618  | 0.508          | المعادلة الأولى (1)<br>جودة الخدمة-----القيمة المدركة                           |
| 0.000              | 9.164  | 0.392          | المعادلة الثانية (2)<br>جودة الخدمة-----ولاء العملاء                            |
| 0.012              | 2.538  | 0.161          | المعادلة الثالثة (3)<br>القيمة المدركة ---الولاء بوجود جودة الخدمة كمتغير رقابي |
| 0.000              | 4.406  | 0.310          | الأثر المباشر<br>جودة الخدمة---الولاء بوجود القيمة المدركة كمتغير وسيط          |

تم دراسة تأثير جودة الخدمة على القيمة المدركة للعملاء كمعادلة أولى، وكانت نسبة التأثير تساوي (B=0.508)، ودراسة تأثير جودة الخدمة على ولاء العملاء بدون المتغير الوسيط (القيمة المدركة) كمعادلة ثانية، وكانت نسبة التأثير تساوي (B=0.392)، بعدها تم دراسة تأثير القيمة المدركة على الولاء بوجود جودة الخدمة كمتغير رقابي، كمعادلة ثالثة، وكانت نسبة التأثير تساوي (B=0.161). فحسب (Baron & Kenny) وبما أن المعادلات الثلاثة قد تحققت، يمكن القول إن المتغير الوسيط المتمثل في القيمة المدركة للعملاء يتوسط علاقة التأثير لجودة الخدمة على ولاء العملاء. من خلال نتائج الجدول (11) أن الأثر المباشر للمعادلة الثالثة (أثر المتغير الوسيط على المتغير التابع) يساوي (B=0.161) وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05، وهو أقل من الأثر المباشر ل (أثر المتغير المستقل على المتغير التابع بوجود المتغير الوسيط) الذي يساوي (B=0.310)، وبالتالي يمكن القول إن نوع الوساطة جزئية، حيث تؤثر القيمة المدركة في تعزيز تأثير جودة الخدمة على الولاء. من خلال هذه النتائج يمكن رفض الفرضية الصفرية H0، ونقبل الفرضية البديلة H1، التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة المقدمة في بنك القرض الشعبي الجزائري على تعزيز ولاء العملاء من خلال القيمة المدركة كمتغير وسيط.

#### خاتمة:

بعد استعراض الجوانب النظرية والميدانية للدراسة تبين لنا أن تطبيق جودة الخدمة يسهم بشكل رئيس في تعظيم ولاء العملاء من خلال خلق وتعظيم القيمة المدركة، وذلك من خلال الاهتمام بتطبيق الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة والمتمثلة في (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف)، واستناداً إلى تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها، خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات بأبعادها على ولاء العملاء في بنك محل الدراسة
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات بأبعادها على القيمة المدركة بالبنك محل الدراسة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقيمة المدركة على ولاء العملاء في بنك القرض الشعبي الجزائري.
- كما تم التوصل من خلال طريقة (Baron and Kenny) إلى إثبات صحة الفرضية الرابعة، والمتعلقة بلعب القيمة المدركة لدور الوسيط في تأثير جودة الخدمة على ولاء العملاء، حيث ان العلاقة في وجود القيمة المدركة تعكس حالة النموذج الوسيط الجزئي بين جودة الخدمة وولاء العملاء.

○ توصيات الدراسة: بناءً على ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج، يوصي الباحثان بما يلي:

الدور الوسيط للقيمة المدركة في تعزيز أثر جودة الخدمة على ولاء العملاء  
-دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA)-

- ضرورة تحسين جودة الخدمات المصرفية، فعلى الرغم من إدراك العملاء لجودة الخدمات المقدمة بصفة عامة، لكن هناك بعض النقائص خاصة فيما يتعلق بكل من بعد التعاطف والاستجابة الفورية في تقديم الخدمات، لذا ينبغي عليها الاهتمام بتقديم دورات تكوينية لمقدمي الخدمات سواء من ناحية تحسين أداءهم أو طريقة تعاملهم مع العملاء لكسب ثقة العميل
- ضرورة التركيز على القيمة المدركة لدى العملاء بالدرجة الأولى من خلال تقديم الخدمات ذات الجودة العالية لهم، وذلك لتعزيز وزيادة ولائهم.
- تعزيز العلاقة بين موظفي البنك والعملاء من خلال الاستجابة بشكل سريع لحاجاتهم، وكذلك الاستجابة الفورية للشكاوى التي يقدمها العملاء.

#### قائمة المصادر والمراجع:

- بن سيرود , ف & ,كرماني , هـ .(2020). أثر الجودة المدركة على ولاء المستهلك للعلامة -دراسة ميدانية على عينة من المستهلكين بولاية قسنطينة. *مجلة البحوث الاقتصادية والمالية* . 44-65, 7(1) ,
- دباغي , م .(2017). دراسة العوامل المؤثرة في ولاء المستهلك النهائي اتجاه العلامة التجارية للأجهزة الالكترونية "دراسة ميدانية للعلامة التجارية كوندور بولايات الوسط بالجزائر .*أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية* . جامعة ألكلي أولحاج -البويرة، الجزائر.
- زريقات , و . م .(2017). أثر جودة الخدمة على ولاء المرضى في مستشفى الملك عبد الله الجامعي: رضا المرضى كمتغير وسيط .*رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في الإدارة العامة* . الأردن: جامعة آل بيت.
- عطا الله , ل .(2019). دراسة تأثير الجودة المدركة والقيمة المدركة على رضا الزبون "دراسة حالة علامة كوندور .*مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية* . 29-45, 3(1) ,
- قطاف , ف .(2011). تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي "دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية بسكرة .*أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الدكتوراه في علوم التسيير* . جامعة محمد خيضر-بسكرة، الجزائر.
- كورتل , ف .(2009). *تسويق الخدمات* . عمان، الأردن: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
- معراج , هـ ,ريان ,أ & ,احمد , م .(2013). *سياسات وبرامج ولاء الزبون وأثرها على سلوك المستهلك* . عمان: دار الكنوز المعرفة للنشر والتوزيع

Hsin-Hui , S. (2009). Relationships and impacts of service quality, perceived value, customer satisfaction, and image: an empirical study. *The Service Industries Journal* , 29 (2), 111-125.

Morkane, M., Bani, f., & Sahouane, A. (2023). The impact of the service quality on customer loyalty on the algerian banking sector -A case study ar al-salam bank algeria. *Journal Of North African Economies*, 19(31), 159-178

Oliver , R. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing* , 63 (4), 33-44.

Parasurama, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). «SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing* , 64 (1), 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml , V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* , 41-50.

Zeithaml, V. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing* , 52 (3), 2-22.

Zerouati , m. (2021). Examining the effect of perceived service quality on customer loyalty and the mediating role of perceived value: A PLS-SEM approach towards luxury hotels in Algeria. *Journal of the New Economy* ,12 (3).