

The role of the sectoral polarization policy of the National Bank of Algeria in achieving investor satisfaction

Hedjab Moussa¹, Ait Kaci Azzou Redouane², Messiliti Nabila³

¹ Associate Professor, Msila University, Algeria

² PhD Student, Mostaganem University, Algeria

³ PhD Student, Mostaganem University, Algeria

ARTICLE INFO

Article history:

Received:

10/12/2018

Accepted: 12/01/2019

Online: 31/01/2019

Keywords:

The national bank of
Algeria

Polarization rate

Customer retention rate

JEL Code: G21

ABSTRACT

This study aims to shed light on the role of the Algerian banking sector in the development of sectoral polarization policies of the National Bank of Algeria through the use of financial and statistical tools to illustrate the level of impact of the polarization policies of the National Bank of Algeria on economic dealers.

دور سياسة الاستقطاب القطاعي للبنك الوطني الجزائري في تحقيق رضا المستثمرين

حجاب موسى ، آيت قاسي عزو رضوان، مسيليتي نبيلة

¹ أستاذ محاضر ب، جامعة المسيلة، الجزائر

² طالب دكتوراه، جامعة مستغانم، الجزائر

³ طالبة دكتوراه، جامعة مستغانم، الجزائر

معلومات المقال

تاريخ الاستقبال: 10/12/2018

تاريخ القبول: 12/01/2019

تاريخ النشر: 31/01/2019

الكلمات المفتاحية

البنك الوطني الجزائري

معدل الاستقطاب

معدل الاحتفاظ بالزيان

JEL Code: G21

المخلص

تهدف هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور القطاع البنكي الجزائري في تطوير سياسات الاستقطاب القطاعي للبنك الوطني الجزائري من خلال استخدام الأدوات المالية و الاحصائية لتوضيح مستوى تأثير سياسات الاستقطاب من قبل البنك الوطني الجزائري لدى المتعاملين الاقتصاديين.

- مقدمة:

تدفع بعض المستجدات الاقتصادية والاجتماعية المحلية والدولية الحكومات إلى التوجه نحو علاج الأزمة ونحو الإصلاح، إعادة ترتيب أولوياتها الاقتصادية وتحليل السياسات المالية والنقدية لمعرفة مدى تأثيرها على النمو الاقتصادي، فتلجأ نحو آليات عديدة تساهم في استقطاب القوى الفاعلة داخل الاقتصاد لتمنح هامشا من التحفيز وإعادة تجديد المناخ الاستثماري.

الجزائر كغيرها من الدول حاولت إعادة هيكلة اقتصادها الداخلي وبعث مشاريع تنمية تترافق مع تطوير القنوات المالية المساهمة في هذه التنمية، وبعث سياسات تؤسس لقدرة من الثقة بينها وبين المتعاملين الاقتصاديين وتستقطب الأفراد والمؤسسات وتحقق أثرا تمويليا وتنمويا على الصعيدين الاقتصادي والاجتماعي، وهو ما يقوم على وجود مؤسسات مالية فعالة، لها إجراءات وقوانين مرنة تحقق نموا اقتصاديا فعالا، وبالتوازي نجد أن تطوير السياسات التجارية والصناعية وغيرها من السياسات الاقتصادية يتطلب تطوير الهياكل التمويلية العمومية ومن بينها البنك الوطني الجزائري.

تأسس البنك الوطني الجزائري في جوان 1966، بنك عمومي له أدوار عديدة في مرحلة ما بعد الاستقلال الصعبة، هذا البنك ساهم في تمويل مشاريع البنى التحتية، كما كان لأدائه أثر إيجابي على القطاع الزراعي مرحلة السبعينات، لكنه لم يصل إلى العمق الذي يدعم من خلاله كامل القطاعات الاقتصادية على النحو المؤدي إلى تطوير تنافسية المؤسسات وهذا إلى منتصف الثمانينات، ما دعا إلى تطوير هيكله حتى تتلاءم والمراحل التطورية للاقتصاد، أين تم إعادة هيكلته فانبتت منه بنك الفلاحة والتنمية الريفية سنة 1988 من أجل حماية وتدعيم القطاع الفلاحي واستقطاب فئة الفلاحين، وكما هو الحال بقية القطاعات الاقتصادية هي بحاجة إلى استقطاب المستثمرين وجميع فئاتها المختلفة من أجل تطوير وتنمية التنافسية القطاعية.

الإشكالية:

انطلاقا مما سبق يمكن طرح الإشكالية الآتية: ما هو دور القطاع البنكي الجزائري في تطوير سياسات الاستقطاب القطاعي وترشيد الأوعية الاستثمارية؟

من الإشكالية تنبثق الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما هي أهم السياسات التي لجأ إليها البنك الوطني الجزائري لتمويل الاقتصاد؟
- ما هي درجة الاستقطاب التي أحدثها البنك الوطني الجزائري خلال السنوات الماضية من منطلق نجاعة الأداء المالي للبنك؟

- ما هي مستويات الرضا على سياسات البنك الوطني الجزائري من قبل المستثمرين؟

فرضيات الدراسة:

إن جملة الأسئلة الفرعية السابقة سمحت لنا بصياغة عدد من الفرضيات تساهم في معالجة إشكالية الدراسة:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة السياسات المستحدثة في البنك الوطني الجزائري ورضا المستثمرين؛

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ميزانية التطوير المخصصة للاستقطاب التجاري ورضا المستثمرين في البنك الوطني الجزائري؛

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المضمون التسويقي في سياسات البنك الوطني الجزائري ومستوى رضا المستثمرين؛

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث في أنه يتوجه نحو فئة فاعلة داخل الاقتصاد ألا وهي فئة المستثمرين، كما أنه يبحث في سياسات البنك الوطني الجزائري والخوض في متغيرات اقتصادية كلية من المتطلبات الأساسية لإعداد بحوث تنطلق بأدوات التحليل المالي يسهم في تحديد نقاط القوة والضعف للبنوك والبحث من خلال ما يحيط بالبنك ومن خلال الأدوات الإحصائية عن وجهة نظر المستثمرين وعن أهم الفرص والتحديات التي يواجهها البنك الوطني الجزائري.

أهداف الدراسة:

نحاول من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. محاولة المزج بين الأدوات المالية والإحصائية للخروج بنتائج دقيقة تخص الاقتصاد الكلي تحاول إثبات أثر معين من قبل مؤسسة مالية مهمة داخل الاقتصاد الوطني وهي البنك الوطني الجزائري؛
2. إبراز دور السياسات اللامركزية التي تقدمت نحوها الحكومة الجزائرية نهاية الثمانينات تجاه المؤسسات الصناعية والخدمية وكذلك المالية، والبحث عن مستوى التقدم الحاصل في هذا الجانب؛
3. توضيح مستوى تأثير سياسات الاستقطاب من قبل البنك الوطني الجزائري لدى المتعاملين الاقتصاديين سلبا أو إيجابا ومحاولة تصحيح الانحرافات في تلك السياسات.

1- الجانب النظري:

1-1- البنك الوطني الجزائري خلال الفترة 1962-1988 (ما قبل الإصلاحات الاقتصادية):

عدد البنوك التي كانت موجودة بعد استقلال الجزائر هي 20 بنك وكانت مسيرة من طرف الفرنسيين، وتميزت الفترة بإتباع النظام الجزائري سياسة الاقتصاد الموجه ما جعل سياسة التأمين قريبة من هذه المؤسسات المالية، وبالفعل تم تأمين البنوك الأجنبية وتأسيس بنوك أخرى بالإضافة إلى توسيع القطاع البنكي الجزائري.

1-2- البنك الوطني الجزائري من 1988 إلى يومنا هذا (مرحلة الإصلاحات الاقتصادية):

أصبحت مردودية وفعالية تشكل النواحي الأساسية لسياسة التسيير حيث كانت هناك مجملات قرارات جديدة لعدم التمرکز على مستوى المحلي فقط بل خلق مديريات وشبابيك متخصصة وموزعة على التراب الوطني وهذا من خلال نصاب أساسيان وهما موضحان في الجدول التالي:

جدول رقم (01) : تطور النصوص القانونية المعالجة و الموجهة لعجلة الاقتصاد الوطني

القانون 01/88 المؤرخ في 12 جانفي 1982	يمثل كيفية توجيه المؤسسات الاقتصادية العمومية، أي جميع البرامج التي تتداخل ونشاط البنك الوطني الجزائري والمتمثلة في سحب الخزينة للعلاقات المالية التي يترجم في النظام الجديد وغياب اللامركزية في توزيع المورد من طرف الخزينة، ومن جهة أخرى حرية اتخاذ محل إقامة المؤسسات إلى جانب البنوك.
القانون 10/90 المؤرخ في 14 أفريل 1990	المتعلق بالنقد والقرض وهذا من خلال نصوص جديدة وهذا لإعادة صياغة كلية للنظام البنكي إلى آفاق اقتصادية جديدة وحدد بشأنها الترتيبات.

المصدر: بن عبد الفتاح دحمان، الأداء المتميز للمنظومة المصرفية بالجزائر ضرورة لتحقيق إدارة فعالة للاقتصاد الجزائري، المؤتمر العالمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، من 08 إلى 09 مارس 2005، جامعة ورقلة ص36.

إن أسلوب تسيير البنوك هو إحداث تفاعلات بين البيئة الداخلية والخارجية، تسمح هذه التفاعلات بتحقيق جملة من المصالح المتبادلة، وتوجد قنوات داخلية وخارجية تحقق انسياب المعلومات المختلفة بين البنك والمحيط الاقتصادي والاجتماعي ومن ثم تسهيل الإجراءات البنكية وتحقيق تكاملها وتوافقها مع أهداف البنك، وتفرض تلك السياسات إلى عدة فوائد منها:

- ✓ تطوير أساليب استقبال الودائع المالية من طرف المقاولين، كما أن البنك يسمح بتسديدها إما نقدا أو لأجل أي عند حلول آجال الاستحقاق وكذلك يصدر وصولات الاستحقاق والسندات؛
- ✓ تكييف طرق الدفع النقدية بمختلف الأدوات التكنولوجية الحديثة للاستفادة من مرونة هذه الأدوات من قبل المستثمرين؛
- ✓ منح القروض بجميع أشكالها سواء كانت قروض أو تسبيقات بدون ضمانات وذلك من اجل تحقيق نشاطات معينة؛
- ✓ ضمان تجميع العمليات المتعلقة بالقروض وذلك لحساب المؤسسات مالية أو لحساب الدولة؛
- ✓ تحقيق اكتساب جزئي أو كلي سواء بضمان أو بدون ضمان ناتج عن تحقيق نهاية جيدة لعملية التنازل عن جميع الديون والتي يتم دفعها مباشرة من طرف المدين؛
- ✓ تجميع العمليات المتعلقة بالاكتتاب، الخصم، شراء الأوراق تجارية، وصولا لدفعات المبالغ المصدرة من طرف الخزينة العامة أو الشركاء العموميين.

1-3- قراءة في نجاعة سياسات البنك الوطني الجزائري:

يمكننا من خلال تحليل القوائم المالية للبنك قراءة بعض المؤشرات التي توضح سياسة البنك خلال الفترة 2013 -

:2016

1-3-1- تطور رأس المال المخصص للمخاطر العامة:

من بين أهم المخاطر التي تواجه البنك الوطني حالات الإفلاس لدى الزبائن، نوضح تطوره فيما يلي:

جدول رقم (02) : تطور معدل رأس المال المخصص للمخاطر

السنة	2013	2014	2015	2016
رأس المال المخصص للمخاطر العامة	50400849	68044201	91380217	92063068
المؤشر %	0.24	0.35	0.34	0.01

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على تحليل القوائم المالية للبنك للفترة: 2013-2016.

رأس المال المخصص للمخاطر العامة سنة 2012: 40612095 مليار دينار جزائري.

تتوجه البنوك إلى تعظيم قيمة رأس المال المخصص للمخاطر في حالات كثيرة:

- التعامل مع قطاعات جديدة تتميز بالحدثة؛
- أزمات مالية أصابت المؤسسات التي يتعامل معها البنك من حين لآخر؛
- سياسة مالية ثابتة غير مرنة.

وبالفعل الفترة 2012 - 2013 عرفت انطلاق العديد من المشاريع الاقتصادية في القطاع الخاص، هذا ما دفع بالبنك

الوطني الجزائري إلى تطوير هذا المعدل، وساعد ذلك العوائد الاقتصادية المتأتية من الفوائد في تلك الفترة.

1-3-2- تطور معدل الأصول المالية القابلة للبيع:

من بين المؤشرات الهامة الدالة على مستوى القيم المالية التي لدى البنك وبأن البنك يتحكم بقوة في القيم المالية القابلة للانتقال بين الأفراد داخل الاقتصاد وبالتالي فهو كمحرك للأطراف المختلفة داخل الاقتصاد، وهو كمؤشر قوي على رقي الأداء المالي للبنك:

جدول رقم (03) : تطور قيم الأصول المالية القابلة للبيع

السنة	2013	2014	2015	2016
أصول مالية قابلة للبيع	218564489	230569742	234935457	788082331
المؤشر %	-0.04	0.05	0.02	2.35

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على تحليل القوائم المالية للبنك للفترة: 2013-2016.

الأصول المالية القابلة للبيع سنة: 226777743 مليار دينار جزائري.

عرفت بداية الفترة محل الدراسة انخفاضا كبيرا في معدل الأصول المالية القابلة للبيع، وذلك راجع إلى الانطلاق البطيء للمؤسسات الاقتصادية في القطاعين الخاص والعام خلال السنوات 2012 2013، حيث أن أغلبية الأصول الاقتصادية التي تؤثر في الاقتصاد في تلك الفترة لم تعرف مرونة في الحركة والتأثير الهيكلي لدى المؤسسات الاقتصادية، لكن نلاحظ

مع قراءة الجدول في السنوات اللاحقة نلاحظ ذلك التطور المستمر من سنة لأخرى، حيث تم تطوير آليات عديدة تخص المحيط المالي، ومن بينها تطوير بعض الأصول وتحويلها إلى أصول مالية قابلة للانتقال بين المتعاملين الاقتصاديين، من أجل إعطاء قدر من المرونة.

1-3-3- تطور نسبة القروض المقدمة للزبائن (معدل الاحتفاظ بالزبائن):

دراسة هذا التطور من الأمور المجدية في تحليل طبيعة قابلية البنك الوطني الجزائري في تطوير سياساته التفاعلية مع البيئة الخارجية، وهو من المؤشرات المهمة والأساسية الدالة على توجه المصرف نحو الزبون، بالخدمة وبتقديم القروض، فزيادة هذه النسبة دليل واضح على استعداد المصرف الكامل على تقديم أكبر قدر ممكن من الخدمات التمويلية للزبائن، وهو متجانس مع معدل الاحتفاظ بالزبائن، وهو كذلك نوع من أنواع تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية التي يحرص بها المصرف زبائنه، وفيما يلي سنحاول عرض تطور هذه النسبة خلال الفترة 2013-2016:

جدول رقم (04) : تطور معدل الاحتفاظ بالزبائن

السنة	2013	2014	2015	2016
قيمة القروض المقدمة للزبائن	1315847592	1831665625	1515052812	1384912137
المؤشر %	0.16	0.39	0.17-	0.09-

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على تحليل القوائم المالية للبنك للفترة: 2013-2016.

قيمة القروض سنة 2012 كانت: 1134166014.

التطور الموجب سنوات 2013 و 2014 وسبقه التطور سنة 2011 إلى 2012 هذا التطور مرده إلى انطلاق برامج ENCEG المعدة خصيصا لدعم المشاريع الاقتصادية ذات الطابع الخاص وبالتحديد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وهو ما جعل الحكومة الجزائرية تتوجه إلى تطوير هذا المعدل، حيث عرفت هذه الفترة تطور العديد من القطاعات الاقتصادية خاصة الخدمية منها ممثلة في شركات التصدير والاستيراد وغيرها من المؤسسات الخدمية، لكن زيادة عدد المتعاملين الاقتصاديين و تنوع القطاعات الاقتصادية عرف تباطؤا خلال السنوات اللاحقة وهذا ما جعل البنك وبأمر من الحكومة تعيد النظر في سياسة القروض، انخفاض مداخيل الجزائر بعد انخفاض أسعار البترول في السوق العالمي، هذا الانخفاض أثر عائدات البنك الوطني الجزائري مما دعا إلى تخفيض معدل القروض، محاولة الحكومة تصحيح مسار السياسة المالية وتوجيه السياسة الائتمانية إلى مسار ثابت، ومن ناحية أخرى محاولة تقييم السياسة العامة للتخطيط الاقتصادي الذي وجه تلك القروض إلى منافذ غير مؤهلة ل طرح قيم مضافة.

1-3-4- تطور معدل استقطاب الزبائن:

تختلف النسب المالية التحليلية في المصارف مقارنة بالمؤسسات الاقتصادية، ، في البنوك تختلف القراءة وتختلف المؤشرات حيث يصبح رقم الأعمال مقيد تحت اسم الناتج الصافي البنكي وهو أقل من قيمة القروض المقدمة عكسه في المؤسسات الاقتصادية أين يكون رقم الأعمال أكبر من قيمة الخدمات، وفيما يلي نعرض تطور هذا المعدل:

جدول رقم (05) : تطور معدل استقطاب بالزبائن

السنة	2013	2014	2015	2016
قيمة القروض المقدمة للزبائن	1315847592	1831665625	1515052812	1384912137
الناتج الصافي البنكي	76451412	89106580	116641247	103558825
المؤشر %	17.21	20.56	12.99	13.37

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على تحليل القوائم المالية للبنك للفترة: 2013 - 2016.

حاول البنك تطوير هذا المعدل سنوات عديدة تبدأ من 2012، معدل الاستقطاب هذا سمح بزيادة زبائن البنك أفراد ومؤسسات، وساهم في تطوير الصورة الخارجية للبنك وجعله كبنك تجاري ديناميكي يواكب الحداثة، بعيد عن إدارة الحكومة ومستقل في رسم سياساته المالية، فنلاحظ من خلال الجدول ارتفاع المعدل سنة 2013 إلى 2014، بينما الانخفاض الكبير سنة 2015 وهو رد فعل سريع من طرف البنك لانخفاض المداخل العامة للبلاد، وهو كإستراتيجية مالية ظرفية لحماية القيم المالية ونلاحظ التطور في هذا المعدل سنة 2016، قراءتنا لتطور هذا المعدل تجعلنا نتأكد أن البنك لا يمتلك سياسة واضحة في إدارة العلاقة مع الزبائن تتحكم فيها الظروف الاقتصادية بشكل عام والزبون غائب عن اهتمامات البنك.

2- الجانب التطبيقي:

من خلال هذا المحور سنعرض نتائج الاختبارات الإحصائية التي ستؤكد أو تنفي فرضيات البحث.

1- مجتمع و عينة الدراسة:

مجتمع الدراسة يتكون من فئة المستثمرين الذين لهم تواصل وعلاقة مع البنك الوطني الجزائري، بحيث وزعنا 60 استمارة لكن نظرا لصعوبة الإقناع استرجعنا 54 استمارة فقط قابلة للتحليل أي ما نسبته 90% وهي نسبة جيدة.

قمنا بإعداد الجدول التالي الذي نوضح فيه نتائج القياسات السابقة:

جدول رقم (06) : صدق و ثبات الاستبيان

المتغير	عدد الفقرات	معامل الثبات	معامل الصدق
رضا المستثمرين	12	89.8%	94.76%

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

يوضح الجدول مستوى ثبات الاستبيان الذي فاق 70% كمؤشر ابتدائي للثبات وهو تجاوز 89% وهي نسبة مهمة تدل على ثبات فقرات الاستبيان محل الدراسة، كما أنه يؤكد ارتفاع معامل الصدق وصدق فقرات الاستبيان.

2- تحليل الخصائص الشخصية لعينة الدراسة:

2-1- متغير الجنس: نستطيع توضيح توزيعه في الجدول التالي

جدول رقم (07) : توزيع المستجوبين حسب الجنس

النسبة المئوية %	العدد	الجنس
57.4	31	ذكر
42.6	23	أنثى
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

فاقت نسبة المستجوبين من المستثمرين الذكور نسبة المستثمرين الإناث، لكنها متقاربة وشبه متجانسة سيمكننا هذا التوازن من تحديد بقية الفروقات الشخصية لدى الإناث والذكور فيما يخص محاور الدراسة.

2-2- متغير السن: في كثير من الأحيان يعتبر السن الفاصل الحقيقي في معرفة وجهات النظر المختلفة، كونه يعتمد على مرجع لتجارب سابقة لدى المستثمرين وكذلك:

جدول رقم (08) : توزيع المستجوبين حسب السن

النسبة المئوية %	العدد	السن
13.0	7	من 20 إلى 29 سنة
40.7	22	من 30 إلى 39 سنة
31.5	17	من 40 إلى 49 سنة
14.8	8	من 50 فما فوق
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

الفئة بين 30 إلى 39 سنة فئة شابة تمكنا من تحديد مؤشرات قوية تخص موضوع الاستبيان، وهي الفئة الغالبة بين المستجوبين وهو ما يوضح أن هذه الفئة قد استقطبها المناخ الاستثماري في الجزائر.

2-3- متغير المستوى العلمي: عند الخوض في جوانب تتعلق بنظرة المجتمع لبعض الظواهر والمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية لا يمكننا إهمال المؤشر العلمي والمعرفي للمستثمرين لديهم، فهو يحمل معه عددا من الأدوات تمكن الفرد من القياس بسهولة ووضوح ويمنحنا نتائج دقيقة عند الاستجاب:

جدول رقم (09) : توزيع المستجوبين حسب المستوى العلمي

النسبة المئوية %	العدد	المستوى العلمي
14.8	8	ابتدائي-متوسط
25.9	14	ثانوي
46.3	25	جامعي
13.0	7	دراسات عليا
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

نسبة المستجوبين الجامعيين كبيرة جدا تفوق في مقارنتها ببقية الفئات من هذا المعيار جميع النسب، وهو شيء إيجابي عن .

2-4- متغير الدخل: إن توزيع الدخل داخل المجتمع بنسب متفاوتة يوجب تحديد مثل هذا التفاوت طبقات متفاوتة من المجتمع، تختلف في نظرتها وتحليلها ومقارنتها للأشياء:

جدول رقم (10) : توزيع المستجوبين حسب الدخل

النسبة المئوية %	العدد	الدخل
29.6	16	أقل من 24000
18.5	10	من 25000 إلى 35000
14.8	8	من 36000 إلى 49000
37.0	20	من 50000 فما فوق
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

أغلبية المستجوبين يفوق دخلها 50000 دينار جزائري، وهو دخل مهم يحمل معه تفضيلات ومستويات إشباع تختلف عن بقية النسب.

3- تحليل فقرات الاستبيان: سنحاول فيما يلي عرض نماذج الإجابة ومستويات الرضا ممثلة في جداول لكل فقرة من فقرات الاستبيان:

3-1- عرض الإجابات عن الفقرة الأولى: تناولت هذه الفقرة جودة الخدمة لدى البنك:

جدول رقم (11) : عرض الاجابات عن الفقرة الأولى

النسبة المئوية %	التكرار	درجة الموافقة
3.7	2	غير موافق إطلاقا

9.2	5	غير موافق
20.4	11	محايد
46.3	25	موافق
20.4	11	موافق بشدة
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

46.3% من المستجوبين أكدت على مضمون جودة الخدمة لدى البنك الوطني الجزائري، هذه الجودة اختلفت صورة مخرجاتها لكن توحدت في تحديد رضا الزبائن، لقد حاول البنك الوطني الجزائري تطوير هيكله الوظيفية لكي تتماشى ومستويات الجودة المطلوبة، وتطوير مثل هذه الهياكل جعله ينتقل من الإطار المركزي في ضخ مخرجات الجودة إلى إطار لا مركزي يمكن المستخدمين من تطبيق أبعادها بدرجة كبيرة من الحرية على مستوى الوكالات التابعة.

3-2- عرض الإجابات عن الفقرة الثانية: اضطلعت هذه الفقرة بتعدد نمط الخدمة المقدم من طرف البنك الوطني الجزائري:

جدول رقم (12) : عرض الإجابات عن الفقرة الثانية

النسبة المئوية %	التكرار	درجة الموافقة
7.4	4	غير موافق إطلاقا
5.6	3	غير موافق
18.5	10	محايد
44.4	24	موافق
24.1	13	موافق بشدة
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

إن تجانس الخدمات في البنوك يمكن من تسريع الأنشطة والعمليات لكنه يخلق مشاكل كبيرة من بينها تداخل المهام والصلاحيات بين الأفراد وداخل الهيكل التنظيمي، لكن البنك الوطني الجزائري حاول تجاوز هذه المشاكل بتطوير أنماط متعددة تختلف في طرح الخدمة وهو ما أكدته أغلبية المستجوبين.

3-3- عرض إجابات عن الفقرة الثالثة: حاولنا من خلال الفقرة الإحاطة بعنصر التكلفة وتحديد كوجه من أوجه النشاط التسعيري لدى البنك الوطني الجزائري:

جدول رقم (13) : عرض الإجابات عن الفقرة الثالثة

النسبة المئوية %	التكرار	درجة الموافقة
16.7	9	غير موافق إطلاقا

20.4	11	غير موافق
24.1	13	محايد
16.7	9	موافق
22.2	12	موافق بشدة
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

اختار 24.1% من المستجوبين الحياد في هذا التناول، بينما أكد 22.2% منهم توجه البنك نحو سياسات معية تخفف تكاليف الحصول على الخدمة الواحدة، فمثلا إذا أراد فرد شراء سكن جاهز من البنك يجب عليه أن يدفع نظير تأسيس ملف لدى البنك مع تكاليف الرسوم وغيرها، البنك حاول خلال الفترات السابقة ترشيدها باستمرار حتى تتماشى وقدرات الأفراد، لكن حياد عدد من المستجوبين يجعلنا نبتعد عن تأكيد هذا الترشيح بصورة مطلقة.

3-4- عرض إجابات عن الفقرة الرابعة: في هذه الفقرة نلاحظ درجة التجانس بين التكلفة جراء الحصول على خدمة ونظيرتها في الخدمة الأخرى:

جدول رقم (14) : عرض الاجابات عن الفقرة الرابعة

النسبة المئوية %	التكرار	درجة الموافقة
20.4	11	غير موافق إطلاقا
20.4	11	غير موافق
25.9	14	محايد
14.8	8	موافق
18.5	10	موافق بشدة
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

تختلف فترة تصدير الخدمة للزبائن من واحدة لأخرى ويختلف وزنها وتأثيرها ومستوى الأثر التكميلي الذي تساهم فيه في إنتاج بقية الخدمات المطلوبة، النسب الموضحة في الجدول أكدت على عدم وجود تجانس في هذا الجانب.

3-5- استعراض الإجابات عن الفقرة الخامسة: يختلف تأثير الرسالة الإعلانية حسب درجة العمق المفاهيمي الذي يريد البنك الوصول إليه وهو ما اهتمت به هذه الفقرة:

جدول رقم (15) : عرض الاجابات عن الفقرة الخامسة

النسبة المئوية %	التكرار	درجة الموافقة
13.0	7	غير موافق إطلاقاً
11.1	6	غير موافق
16.7	9	محايد
40.7	22	موافق
18.5	10	موافق بشدة
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

نقصد بالعمق المفاهيمي مستوى الدلالة الفكرية التي يريده البنك الوطني الجزائري عرضها من خلال الرسالة حتى يصل إلى الفئة المستهدفة بالرسالة، وهنا دعمتنا فئة المستجوبين الجامعيين بتفوقها بين الفئات في التأكيد على هذا العمق الذي طور البنك الوطني الجزائري وسائله الثقافية المرئية لكي يتحكم فيه ويبلغ الفئة التي يريدونها من المجتمع من خلال عنصر من عناصر المزيج التسويقي وهو الإعلان.

3-6- استعراض الإجابات عن الفقرة السادسة: تناولت هذه الفقرة طبيعة العلاقات العامة في البنك الوطني الجزائري:

جدول رقم (16) : عرض الاجابات عن الفقرة السادسة

النسبة المئوية %	التكرار	درجة الموافقة
9.3	5	غير موافق إطلاقاً
9.3	5	غير موافق
20.4	11	محايد
31.5	17	موافق
29.6	16	موافق بشدة
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

من خلال قراءة نتائج الجدول نتأكد من أن سياسات البنك الوطني الجزائري التسويقية تتحسن وباستمرار، وهي في طريق تواكب فيه البنوك الأجنبية، فأغلبية المستجوبين أشارت إلى وجود نظام متفاعل مؤثر إيجاباً في العلاقات العامة يمتلكه البنك الوطني الجزائري ويحاول تطويره باستمرار.

3-7- استعراض الإجابات عن الفقرة السابعة: تناولت هذه الفقرة درجة الكثافة في القنوات التوزيعية لدى البنك الوطني

الجزائري، والمقصود بها هنا كثافة الشبابيك لدى الوكالات التي تصدر من خلالها الخدمة للزبائن:

جدول رقم (17) : عرض الاجابات عن الفقرة السابعة

النسبة المئوية %	التكرار	درجة الموافقة
11.1	6	غير موافق إطلاقاً
11.1	6	غير موافق
20.4	11	محايد
27.8	15	موافق
29.6	16	موافق بشدة
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

إن كثافة قنوات التوزيع لدى وكالات البنك الوطني الجزائري تجعله يستقطب العديد من الزبائن في ظرف زمني وجيز، هذا الاستقطاب يحمل معه قدرة على الاحتفاظ بالزبون لفترات طويلة تمكنه من توجيه اختيارات هذا الزبون كما ونوعا. 3-8- استعراض الإجابات عن الفقرة الثامنة: تناولت هذه الفقرة المراحل التي يتطلبها استكمال الخدمة تبعا لعدد الشبابيك الموجودة في البنك:

جدول رقم (18) : عرض الاجابات عن الفقرة الثامنة

النسبة المئوية %	التكرار	درجة الموافقة
7.4	4	غير موافق إطلاقاً
7.4	4	غير موافق
13.0	7	محايد
40.7	22	موافق
31.5	17	موافق بشدة
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

يختلف حجم تشكيل وتكوين الخدمة من بنك لآخر، وذلك راجع إلى احتواء كل شبك مكلف بتقديم الخدمة على مختلف الأدوات والإجراءات والصلاحيات في تقديم الخدمة وتشكيلها وتكوينها يحددها نوع الهيكل التنظيمي للبنك، وهنا نتأكد بأن البنك الوطني الجزائري قد وصل إلى مستوى متقدم يمنح فيه كل قناة توزيعية درجة من الحرية والاستقلالية في تقديم الخدمات كأسلوب فعال يمكن من تحقيق أقصى رضا للزبائن.

3-9- استعراض الإجابات عن الفقرة التاسعة: هذه الفقرة تحاول التساؤل عن مقدرة مستخدمي البنك في التحليل والتشخيص الوظيفي للزبائن، هذا التحليل يساعدهم في تحديد اختيارات معينة أو تصحيح بعض من المسارات أو غيرها من التفاصيل الخاصة بهم:

جدول رقم (19) : عرض الاجابات عن الفقرة التاسعة

النسبة المئوية %	التكرار	درجة الموافقة
7.4	4	غير موافق إطلاقا
7.4	4	غير موافق
11.1	6	محايد
35.2	19	موافق
38.9	21	موافق بشدة
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

تتطلب العديد من الأنشطة داخل البنك توظيف أنواع مختلف من الكفاءات البشرية، نظرا للتعقيد الذي يشوبه عدد كبير من الأنشطة ودرجة الاختلاف الموجود في الأنشطة والبرامج، وكذلك الأدوات المالية والإدارية الواجب استخدامها في هذه العمليات، البنك الوطني الجزائري استطاع أن يستقطب الكثير من الكفاءات في القطاع المالي والإداري، كما تمكن من توفير تكوين عالي المستوى لهذه الكفاءات في قطاع البرمجية وغيرها من القطاعات التي تستلزم تكوين طويل الأجل، إلى أن السياسة التي اتبعتها البنك مكنت من تغطية البرامج التكوينية في ظرف قصير، مما مكن الأفراد من رفع مستواهم المعرفي تمكنهم من التواصل مع الزبائن لنقل الخبرات والمعارف.

3-10- استعراض الإجابات عن الفقرة العاشرة: إن تصميم أنظمة المعلومات البنكية من بين الأمور الضرورية التي تضطلع إليها البنوك، نظرا لما توفرها من معلومات آنية عن الطرف الاقتصادي القائم أو عن البيئة الاقتصادية في قطاعاتها المختلفة، كما أن التكوين العالي للعنصر البشري ضمن هذه الأنظمة يجعل منه وسيلة من وسائل الاستشراف التي يطلبها العديد من الزبائن اليوم:

جدول رقم (20) : عرض الاجابات عن الفقرة العاشرة

النسبة المئوية %	التكرار	درجة الموافقة
9.3	5	غير موافق إطلاقا
9.3	5	غير موافق
11.1	6	محايد
31.5	17	موافق
38.9	21	موافق بشدة
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

أكد المستجوبون على وجود كفاءة بشرية داخل البنك الوطني الجزائري تمكن من ترشيد القرارات المهمة خاصتهم، ه الكفاءات وضعها البنك تحت تصرف زبائنه طيلة فترة من الزمن مكنته من تحسين صورته تجاههم وتحقيق رضاهم.

3-11- استعراض الإجابات عن الفقرة الحادية عشر: الهياكل المادية هي مختلف الوسائل المساعدة على اكتمال مضمون الخدمة وكذا قدرتها على تحقيق إشباع لدى الزبائن.

جدول رقم (21) : استعراض الاجابات عن الفقرة الحادية عشر

النسبة المئوية %	التكرار	درجة الموافقة
3.7	2	غير موافق إطلاقا
13.0	7	غير موافق
14.8	8	محايد
27.8	15	موافق
40.7	22	موافق بشدة
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

في الماضي لم تتطلب الأنشطة البنكية وسائل مادية تساعد على انتاج الخدمة، لكن اليوم أصبح من الضروري والهام أن ترتبط مخرجاته بهياكل مادية تساعد في تحقيق رضا الزبائن وهو ما وفره البنك الوطني الجزائري من خلال ردود المستجوبون.

3-12- استعراض الإجابات عن الفقرة الثانية عشر: من بين الأنشطة الأساسية التي يولي لها البنك اهتماما زائدا عملية المحاكاة، حيث تحاول العديد من البنوك مواكبة التكنولوجيا الحديثة في هذا الجانب بتوفير ميزانية مهمة لها:

جدول رقم (22) : استعراض الاجابات عن الفقرة الثانية عشر

النسبة المئوية %	التكرار	درجة الموافقة
7.4	4	غير موافق إطلاقا
14.8	8	غير موافق
9.3	5	محايد
18.5	10	موافق
50	27	موافق بشدة
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

المقصود بعملية المحاكاة هو تثبيت بعض من البيانات الخاصة بالزبائن وتكييفها ببعض من الظروف، ومن أمثلتها المحاكاة التي يقوم بها الزبائن عند شراء منزل جاهر حيث يطلب موظف البنك بعض من المعلومات الخاصة بالراتب والسن وغيرها لكي يتمكن من معرفة قيمة الأقساط الشهرية المستحقة، عملية المحاكاة في البنك الوطني الجزائري تتميز بالديناميكية والسرعة والاستجابة لمتطلبات الزبائن حسب أغلبية المستجوبين.

4- تحليل نتائج الإجابة عن فقرات الاستبيان:

من أجل معرفة مدى تحقق عبارات الاستبيان قمنا بإعداد الجدول التالي الذي يضم اختبار **Student** من الاختبارات المهمة مدعمة بعدد من مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت:

جدول رقم (23) : تحليل نتائج الإجابة عن فقرات الاستبيان

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Student قيمة اختبار	مستوى الدلالة	الملاحظة
1	3,7	1,02	5,85	0,00	العبارة محققة
2	3,75	1,11	5,73	0,00	العبارة محققة
3	3,08	1,39	0,5	0,61	العبارة غير محققة
4	2,87	1,38	-0,76	0,44	العبارة غير محققة
5	3,43	1,27	2,86	0,06	العبارة غير محققة
6	3,61	1,27	4,07	0,00	العبارة محققة
7	3,55	1,33	3,54	0,01	العبارة محققة
8	3,8	1,2	5,66	0,00	العبارة محققة
9	3,9	1,21	6,32	0,00	العبارة محققة
10	3,77	1,31	5,02	0,00	العبارة محققة
11	3,87	1,19	6,19	0,00	العبارة محققة
12	3,93	1,34	5,86	0,00	العبارة محققة

المصدر : نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

- ✓ **الفقرة الأولى:** القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهي أقل من 0.05، وهو ما يؤكد تحقق العبارة ونتأكد بوجود جودة الخدمة يربد البنك الوطني الجزائري تصريفها نحو زبائنه وهي سياق ضمن سياسات إدارة علاقات الزبائن؛
- ✓ **الفقرة الثانية:** القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهي أقل من 0.05، وهو دليل على محاولة البنك الوطني الجزائري خلق تعدد من أنماط الخدمة لتتماشى وتطلعات الزبائن كأسلوب لتحقيق رضاهم.
- ✓ **الفقرة الثالثة:** القيمة الاحتمالية 0.61 وهي أكثر من 0.05، وهو دليل على أن البنك لا يحاول ترشيد نفقات الزبائن إما لعدم القدرة على ترشيدها أو لتوجيهات السياسة المالية للدولة؛
- ✓ **الفقرة الرابعة:** القيمة الاحتمالية 0.44 وهي أكثر من 0.05، وهو تأكيد على عدم وجود تجانس في تكاليف الحصول على خدمات البنك المتنوعة؛
- ✓ **الفقرة الخامسة:** القيمة الاحتمالية 0.06 لكن أغلبية المستجوبين أكدوا على وجود بعد كبير تحملها الرسالة الإعلانية للبنك؛
- ✓ **الفقرة السادسة:** القيمة الاحتمالية 0.00 وهي أقل من 0.05، مما يدل على وجود نظام فعال للعلاقات العامة يمتلكه البنك الوطني الجزائري وعمل على تنميته وتطويره؛
- ✓ **الفقرة السابعة:** القيمة الاحتمالية 0.00 وهي أقل من 0.05، ما يساعد على التأكيد بوجود كثافة في قنوات التوزيع داخل البنك تساعد على تقريب الخدمات للزبائن؛
- ✓ **الفقرة الثامنة:** القيمة الاحتمالية 0.00 وهي أقل من 0.05، وهذا يدعم التأكيد أن البنك الوطني الجزائري يحاول تطوير قدرات القناة الواحدة للتوزيع وهي شبك التوزيع حتى يكون قادرا على استكمال جميع متطلبات الخدمة دون اللجوء لبقية الشبائيك؛
- ✓ **الفقرة التاسعة:** القيمة الاحتمالية 0.00 وهي أقل من 0.05، وهي نتيجة تؤكد وجود كفاءة بشرية داخل البنك تمتلك قدرة على التحليل والإستعلام؛
- ✓ **الفقرة العاشرة:** القيمة الاحتمالية 0.00 وهي أقل من 0.05، وهذا يؤكد وجود قوة بشرية ضمن أنظمة المعلومات التي طورها البنك تساعد الزبائن على الاستعلام والإطلاع بسرعة على مختلف المعلومات؛
- ✓ **الفقرة الحادية عشر:** القيمة الاحتمالية 0.00 وهي أقل من 0.05، وهو يدعم العبارة على أن الهياكل المادية للبنك تساعد في تأسيس جودة الخدمة؛
- ✓ **الفقرة الثانية عشر:** القيمة الاحتمالية 0.00 وهي أقل من 0.05، ما يدعم العبارة التي تقر على وجود سرعة في أنظمة المحاكاة داخل البنك تحقق رضا الزبائن.

- خاتمة: نتائج الدراسة والتوصيات

تناول هذا الجانب عددا من المحاور التي دعمت دراستنا حول البنك الوطني الجزائري، من بينها تعريف البنك الوطني الجزائري ومحاولة عرض أهم المحطات القانونية والسياسية التي ساعدت في تأسيسه، كما حاولنا الإحاطة بعدد من المؤشرات مستخدمين قوائمها المالية لفترة من الزمن تمتد بين 2013 و 2016 وهي فترة مهمة أثرة في أداءه وأداء الاقتصاد الجزائري ككل، كما أننا حاولنا تحليل مؤشرين أساسيين عن توجه البنك نحو زبائنه وهي معدل الاستقطاب ومعدل الاحتفاظ بالزبائن، قمنا بتدعيم دراستنا هذه بجانب إحصائي توهدنا من خلاله بالاستجاب نحو زبائن البنك محاولين معرفة قدرة البنك على التحكم في إدارة علاقة الزبائن من خلال مستوى رضا الزبائن عن المزيج التسويقي الخدمي للبنك.

1-النتائج:

تمكنا خلال الدراسة التطبيقية التي قادتنا إلى مجموعة من الوكالات البنكية خاصة البنك الوطني الجزائري من استخلاص جملة من النقاط:

- ساهمت السياسة المالية للدولة خلال فترات متلاحقة تطرقنا إلى فترة منها 2013 - 2016 في تطوير أداء البنوك ومن بينها البنك الوطني الجزائري؛
- خروج الجزائر من حيز النظام الاشتراكي والتوجه نحو اقتصاد السوق ألزم عليها تطوير بعض من الآليات المستخدمة في البنوك ومن بينها أساليب تحويل الأصول المالية الثابتة إلى المتداولة والقابلة للبيع، حيث ومن خلال تحليل القوائم المالية في جانب الأصول لاحظنا هذا النمو في تعظيم جانب الأصول المالية القابلة للبيع والتي يتطلبها السوق من حين لآخر، وهو دليل على تكيف البنك الوطني الجزائري مع متغيرات البيئة الاقتصادية؛
- حاولت الحكومة الجزائرية في فترة من الفترات الرفع من معدلات القروض الموجهة للأفراد، إما قروض استهلاكية أو استثمارية، لكن الملاحظ أنها انخفضت لسنتين متتاليتين، وهو دليل على سياسة مالية انكماشية تحاول الحكومة توجيه عدد من البنوك ومن بينها البنوك العمومية، وهي سياسة مالية لا تخدم السياسة التسويقية للبنك، حيث لاحظنا انخفاض معدل الاحتفاظ بالزبائن باعتباره كمؤشر لها؛
- تؤثر السياسة المالية للدولة على أداء البنوك العمومية من خلال ضخ السيولة المالية وإتباع سياسة توسعية أثناء فترات الانتعاش الاقتصادي، لكن أثناء الأزمات الاقتصادية والأثر السلبي على مداخيل الدولة يحدث أن تتوجه الحكومة إلى سياسة انكماشية تؤثر في كثافة القيم المالية للبنوك وبالتالي الأفراد، عدم وجود قاعدة ديناميكية للبنوك العمومية يجعل منها غير مؤهلة لمواجهة هذه الأزمات وغير قادرة على استقطاب أو الاحتفاظ بزبائنها، وبالتالي البنوك العمومية الجزائرية لا تتمتع بقدر من الاستقلالية يمكنها من تطبيق سياساتها التسويقية على أرض الواقع؛

2-التوصيات:

ساعدتنا نتائج الدراسة التطبيقية في الخروج بالمقترحات التالية:

- تساهم استقلالية البنك في فاعلية الأنظمة التسويقية ومن بينها إدارة علاقات الزبائن، لذلك ينبغي منح مساحة أكبر لتنفيذ البرامج التسويقية أكثر منها البرامج التمويلية للأفراد من أجل تحقيق معدلات تنمية مستدامة من خلال النشاط التسويقي؛
- تعتبر الكفاءات البشرية من بين المصادر المولدة للقيمة داخل البنك من خلال التأثير بصورة مباشرة في الزبون، لكن نمذجة أداء هذه الكفاءات افتراضيا من خلال مواقع الكترونية تسرع من عملية وصول الخدمة للزبون وبالتالي خلق الفرصة البديلة والفعالة في الاحتفاظ بهذا الزبون؛
- من بين المشاكل التي تواجهها البنوك الجزائرية هي مشكلة استقطاب الزبون نظرا لحجم الفجوة بينهما، لذلك ينبغي إيجاد حلول سريعة وفعالة تساهم في تقليص عدد من الخدمات البنكية توجه نحو الزبائن يمكن أن تحقق تطورا في معدل استقطاب الزبائن، ومن بينها مساهمة البنك في المسار الدراسي للطالب الزبون.